

## بررسی رابطه کار احساسی با تعارض کار - خانواده با نقش میانجی تنش شغلی و تعدیل کننده‌های حمایت اجتماعی و استقلال در کار پرستاران زن بیمارستان ایران شهر ایشهر

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۹/۱۰ - تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۱/۱۲

### چکیده

**مقدمه:** امروز با توجه به مسائل و مشکلات روحی روانی بسیاری که برای مشاغل مختلف بخصوص فعالیت های درمانی-بهداشتی ایجاد شده است، توجه به مسائل احساسی و حمایت در جهت حل تعارضات و تنش های شغلی اهمیت بسیاری دارد. مطالعه حاضر با هدف بررسی رابطه بین کار احساسی و تعارض کار- خانواده با نقش میانجی تنش شغلی و تعدیل کننده‌های حمایت اجتماعی و استقلال در کار پرستاران زن بیمارستان ایران شهر ایشهر انجام گرفته است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی می باشد.

**روش کار:** جامعه پژوهش شامل ۱۵۰ نفر از پرستاران زن بیمارستان ایشهر بودند که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه در این پژوهش از پرسشنامه کار احساسی دیندورف و همکاران (۲۰۰۵)، پرسشنامه تعارض کار - خانواده کارلسون (۲۰۰۰)، پرسشنامه تنش شغلی (۱۹۹۰) HSE، پرسشنامه حمایت اجتماعی فلیپس (۱۹۸۶) و اسقلال شغلی جانگ (۱۹۹۵) استفاده شد. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگویابی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم افزارهای SPSS و AMOS ویراست ۲۲ انجام گرفت.

**نتایج:** نتایج حاصل از تحقیق نشان داد ۱. بین کار احساسی و تعارض کار- خانواده با نقش میانجی تنش شغلی رابطه معنادار وجود دارد. ۲. بین کار احساسی و تنش شغلی رابطه معنادار وجود دارد. ۳. بین تنش شغلی و تعارض کار - خانواده رابطه معنادار وجود دارد. ۴. بین کار احساسی و تنش شغلی با نقش تعدیل کنندگی حمایت اجتماعی رابطه معنادار وجود دارد. ۵. بین کار احساسی و تنش شغلی با نقش تعدیل کنندگی استقلال در کار رابطه معنادار وجود دارد. ۶. بین کار احساسی و تنش شغلی با نقش تعدیل کنندگی حمایت اجتماعی و استقلال در کار رابطه معنادار وجود دارد.

**نتیجه گیری:** با توجه به نتایج میزان تعارض کار- خانواده در پرستاران حاصل مسائل و مشکلات روحی روانی همچون کار احساسی و تنش ناشی از آن است، که نیازمند کنترل بیشتر احساسات از طریق توسعه توانمندی و حمایت های شغلی و سازمانی می باشد.

**کلمات کلیدی:** کار احساسی، تعارض کار- خانواده، تنش شغلی، حمایت اجتماعی، استقلال کاری.

رضا زارع<sup>۱</sup>

علی رضا فتحی زاده<sup>۲\*</sup>

سید احمد هاشمی<sup>۳</sup>

مختار رنجبر<sup>۴</sup>

علی اصغر ماشینچی<sup>۵</sup>

مهدی نوروزی<sup>۶</sup>

<sup>۱</sup> استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

<sup>۲</sup> استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)

<sup>۳</sup> استادیار گروه علوم تربیتی، واحد لامرد، دانشگاه آزاد

اسلامی، لامرد، ایران

<sup>۴</sup> استادیار گروه مدیریت، واحد لامرد، دانشگاه آزاد

اسلامی، لامرد، ایران

<sup>۵</sup> استادیار گروه علوم تربیتی، واحد لامرد، دانشگاه آزاد

اسلامی، لامرد، ایران

<sup>۶</sup> دانشجوی دکتری گروه برنامه ریزی درسی، واحد

لامرد، دانشگاه آزاد اسلامی، لامرد، ایران

Email: fathi.98@gmail.com

## مقدمه

محققان حوزه مدیریت، طی چند دهه پیشنهاد می‌دادند که مدیران اجرایی، نظریه وبر را به کار گرفته و احساسات را در محیط کار دخالت ندهند و به اداره عقلانی و روتین کارها بپردازند (آشفورث<sup>۱</sup> و همکاران، ۱۹۹۵). اما در دهی اخیر محققان به فهم و شناخت احساسات در محیط کار پرداخته‌اند (هامپری<sup>۲</sup> همکاران، ۲۰۰۸) مطالعات نشان می‌دهد حداقل دوسوم تعاملات یک سازمان، با کار احساسی همراه است (چو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷). کار احساسی برای اولین بار در سال ۱۹۸۳ میلادی از سوی جامعه‌شناس آمریکایی، آرلی راسل هوشیلد مطرح شد و پس از آن توجهات بسیاری را به خود جلب نمود. به‌زعم او، کار احساسی نوعی تنظیم احساسات فردی است تا فرد برخی از احساسات خاص را که از شغل او انتظار می‌رود از خود نشان دهد (هوشیلد<sup>۴</sup>، ۱۹۸۳). موسسه ملی برای بهداشت و ایمنی شغلی (نیوش<sup>۵</sup>) نیز در تعریف تنش شغلی می‌گوید که تنش شغلی می‌تواند به‌عنوان پاسخ با واکنشی روانی و جسمی مضر هنگامی که الزامات شغلی با توانایی‌ها، منابع و نیازهای کارگر سازگار نیستند اتفاق بیفتد (موسسه ملی بهداشت و ایمنی شغلی، ۱۹۹۹). از نظر گرین هوس ویوتل<sup>۶</sup> تعارض کار- خانواده بین نقشی است که در آن فشار نقش‌ها در حوزه‌های کار- خانواده منجر به تنش و تعارض دوطرفه بین کار و خانواده می‌شود. مفاهیم کار خانواده بیش‌ترین وقوی‌ترین پیوند را با فرد و جامعه دارند، به‌طوری‌که ایجاد تعادل بین آن‌ها ارزش و اهمیت بالایی دارد. اگر رابطه بین کار و زندگی خانوادگی مدیریت نشود، تعارض بین آن‌ها زیان‌های جبران‌ناپذیری برای فرد سازمان و جامعه در پی خواهد داشت (باغبان، ۱۳۸۹: ۴۴).

پرستاران از اعضای مهم در سیستم خدمات سلامت هستند که جامعه بشری به خدمات آن‌ها نیازمند است و آن‌ها تأثیر خود در نظام سلامت از طریق ایفای نقش‌های مختلف انجام می‌دهند

(میرزاییگی، ۱۳۸۸: ۱۴). برای پرستاران به‌ویژه زنان نیز مانند دیگر اقشار جامعه کار و پیشه به عنوان مهم‌ترین عامل شکل‌دهنده هدایت اجتماعی منبع تأمین‌کننده خانواده و شکل‌دهنده روابط اجتماعی تلقی می‌شود، به همین دلیل است که امروزه به محیط شغلی و شرایط کار کارکنان به‌عنوان امری به‌منظور بالا بردن کیفیت کار، حفظ سلامت و بهداشت کارکنان و همچنین بهره‌وری بیشتر و بهتر از طول مدت سنوات کاری توجه می‌شود (مهرابی و قضاوی، ۱۳۸۲). بسیاری از پرستاران زن با چالش متعادل‌سازی نقش‌های شغلی و خانوادگی خود مواجه هستند. هنوز دقیقاً مشخص نیست که چگونه و چه تعداد از پرستاران آن را تجربه می‌کنند و کدام یک از ابعاد آن می‌تواند تأثیر بیشتری بر عملکرد پرستاران داشته باشد، اما نتایج مطالعات شیوع و تکرار بالای این پدیده را نشان می‌دهد (کریمی، ۱۳۹۴). از سوی دیگر تنش شغلی از مشکلات اصلی پرستاران زن است که تأثیر زیادی بر عملکرد شغلی و زندگی شخصی آن‌ها گذاشته است و موجب تعارض کار و خانواده می‌شود. در برخورد و رویارویی با تعارض کار- خانواده پرستاران نیز همانند سایر افراد مواجه با تعارض، تلاش‌هایی را به‌منظور مدیریت تعارض و به حداقل رساندن پیامدهای منفی آن بر زندگی خانوادگی و کاری خود انجام می‌دهند، اما تحت برخی شرایط از قبیل فقدان محیط کاری و خانوادگی حمایت‌کننده، فشارهای مضاعف کاری به دلیل کمبود پرستار و نیز توقعات بیش‌ازحد کاری و خانوادگی، توانایی آن‌ها در کنترل امور کاهش می‌یابد. که در حقیقت چرخه معیوبی تشکیل می‌گردد که نتیجه آن ضعف در تدبیر امور خانوادگی، اهمال سهوی مراقبت از بیمار و نادیده گرفتن نیازهای شخصی و بی‌توجهی به سلامت جسم و روان خود است. بنابراین پیشنهاد می‌گردد به‌منظور پیشگیری از تبعات منفی تعارض کار- خانواده که در بعضی موارد جبران‌ناپذیر است، پرسنل پرستاری ضمن آشنایی با روند مدیریت علمی تعارض کار- خانواده، از طرف سازمان‌های مربوط مورد حمایت همه‌جانبه قرار گیرند تا با استقلال بیشتر و انعطاف‌پذیری بالا نسبت به تنظیم برنامه‌های کاری و خانوادگی خود با حداقل تداخل ممکن، اقدام نمایند

<sup>۱</sup> Ashforth

<sup>۲</sup> Hamprey

<sup>۳</sup> Chau

<sup>۴</sup> Hochschule

<sup>۵</sup> NIOSH

<sup>۶</sup> Greenhaus JH, Beutell NJ

از شایستگی برای انگیزش درونی خیلی مهم است. در محیط‌هایی که به هر دلیل انگیزش استقلال کم است، ترویج جوی که موفقیت را زیاد می‌کند احساس شایستگی را ترغیب می‌کند، خیلی مهم است اگر هردوی حس استقلال و حس شایستگی کم باشد، انگیزش درونی کاهش می‌یابد.

حسابی و همکاران (۱۳۹۴) پژوهشی با عنوان تعارض کار- خانواده در پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی شهر رشت انجام شد. در این مطالعه توصیفی-مقطعی، نمونه‌ها به شیوه تصادفی طبقه‌ای انتخاب و با استفاده از پرسشنامه اطلاعات و پرسشنامه تعارض کار- خانواده کارسون ارزیابی شدند. نتایج نشان داد که تعارض کار- خانواده از نظر فشار روانی و تعارض خانواده- کار از نظر زمان بیشترین حیطه تاثیرگذار در تعارض پرستاران هستند. مدل رگرسیون نشان داد بین عوامل فردی علاقه به شغل و شغل دوم و نگهداری از سالمندان یا فرزند معلول در حیطه تعارض کار- خانواده با کار معنادار و مرتبط است. یافته‌های این پژوهش به اهمیت ایجاد تعادل در زندگی خانوادگی و شغلی پرستاران تاکید می‌کند. کیوان آرا و همکاران (۱۳۹۴) پژوهشی با عنوان ارتباط کار احساسی با رضایت شغلی در بین مدیران اجرایی و پرستاران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام دادند. این مطالعه توصیفی، از نوع همبستگی به صورت پیمایشی- میدانی است. جامعه آن مدیران اجرایی و پرستاران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان هستند. یافته‌ها حاکی از آن است که بین کار احساسی بر حسب بعد احساسات واقعی و رضایت شغلی ارتباط معنی‌دار و مستقیمی وجود دارد و هرچه کار احساسی مدیران به احساسات واقعی‌شان نزدیک‌تر و کنش عمقی در آنها بیشتر باشد و رضایت شغلی بیشتر خواهند داشت. طالب‌پور (۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان بررسی عوامل اجتماعی موثر بر کار احساسی در بین پرستاران بیمارستان‌های غرب تهران انجام داد. این مطالعه توصیفی از نوع همبستگی به صورت پیمایشی است. جامعه آن پرستاران بیمارستان‌های غرب تهران هستند. یافته‌ها حاکی از آن است که میزان انجام کار احساسی در بین پرستاران زیاد است. جامعه هدف بالای حد متوسط قرار دارد که در این بین میزان کنش عمقی بیش از

(توانگر و همکاران، ۱۳۹۱: ۲). از سوی دیگر در خصوص پیامدهای منفی تعارض کار- خانواده در راستای پژوهش حاضر، نتایج حاصل از تحقیق داکسبوری و هیگینز بیانگر آن بود که در بعد خانواده، تعارض برای افراد به‌عنوان منبع اصلی استرس با پیامدهای منفی از جمله افزایش خطراتی برای سلامتی والدین شاغل، افسردگی، اضطراب، بدخلقی و بدرفتاری با همسر و فرزندان، انجام ضعیف‌تر وظایف نقش والدینی، کاهش رضایت از زندگی و بهداشت روانی ضعیف‌تر همبسته بوده است (داکسبوری و هیگینز، ۱۹۹۱).

حمایت اجتماعی به‌عنوان راهی برای کاهش تعارض مطرح شده است مطابق استدلال کارل سون و پرومکن است درجه حمایت اجتماعی که یک فرد در یک موقعیت معین دریافت می‌کند. بر کل فرآیند تنشی که او تجربه می‌کند، اثر می‌گذارد. بدین ترتیب چنانچه فرد در شغل خود با تعارض یا ابهام نقش مواجه شود و در مقابل حمایت اجتماعی منصفانه‌ای از هم‌تایان شغلی خود دریافت کند به احتمال زیاد فشار منتج از تعارض نقش را درک نخواهد کرد و چنان چه فرد مجبور باشد زمان زیادی صرف کار خود کند، حمایت اجتماعی که از همسرش دریافت می‌کند، می‌تواند تأثیر منفی فشار کار را حذف کند (باغبان، ۱۳۸۹). استقلال یکی از عناصر قوی در نظریه خودمختاری است. شاید مناسب‌ترین تعریف استقلال تعریف ارائه شده توسط گوای<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۰) باشد: داشتن احساس رهایی از فشار و امکان انتخاب از بین چند عمل مختلف». تحقیقات در زمینه‌ی استقلال، کاملاً مشخص کرده‌اند که استقلال اثر قوی بر انگیزش درونی دارد. حتی نشان داده شده که استقلال اثر قوی‌تری بر انگیزش درونی دارد. هنگامی که افراد احساس می‌کنند نظرشان ارزشمند است و آنان فرصت انتخاب و خودمدیریتی را دارند، استقلال افزایش می‌یابد (دسی و ریان،<sup>۲</sup> ۲۰۰۰). مارک لند<sup>۳</sup> (۱۹۹۹) در مطالعه‌ای روی آزمودنی ورزش ابرویک، دریافت هنگامی که افراد حس استقلال کمتری دارند و ادراک

<sup>۱</sup> Duxbury & Higgins

<sup>۲</sup> govay

<sup>۳</sup> Desi & reyan

<sup>۴</sup> markland

کنش سطحی است. حمایت سرپرستان و استقلال کاری بیشترین تاثیر مثبت را در افزایش کار احساسی داشت. مادیونو سنتو و کورنینو وایونو (۲۰۱۶) پژوهشی با هدف شناسایی اثرات اضافه بار و تعارض نقش در عملکرد شغلی با تنش شغلی به عنوان متغیر واسطه در مراکز تجاری تلفن تلفن همراه است. جمعیت شامل کارمندان کار می کند، در فروشگاه های تلفن همراه در مراکز بازرگانی واقع در سورابایا، جاوا شرقی. انتخاب شدند. داده ها با رگرسیون چندگانه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. مشخص شد که نقش اضطراب و تعارض نقش تاثیر مثبت بر استرس شغلی دارد. با این حال، اضافه بار، اختلاف نقش و استرس شغلی اثر منفی بر عملکرد شغلی دارد. در نهایت، نقش بیش از حد و تعارض نقش نیز بر عملکرد شغلی از طریق تنش شغلی به عنوان متغیر میانجی تاثیر می گذارد. ابولارب و همکاران (۲۰۰۹) پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر تعدیل کنندگی حمایت اجتماعی از همکاران و ناظران بر رابطه رضایت از استرس در پرستاران بیمارستان اردن انجام دادند که از بررسی توصیفی همبستگی استفاده شده است. داده ها با استفاده از پرسشنامه ای شامل مقیاس استرس پرستاری، مقیاس رضایت مک کلسکی / میلر، مقیاس سارگنت و تری و فرم جمعیت شناختی جمع آوری شد. حمایت اجتماعی درک شده از همکاران و ناظران، سطح رضایت شغلی درک شده را افزایش داد. تجزیه و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی نشان داد که ۳۳ درصد از تغییر در رضایت شغلی با متغیرهای پس زمینه، استرس شغلی، حمایت اجتماعی از همکاران، حمایت اجتماعی ناظران و تعامل استرس شغلی و حمایت اجتماعی از همکاران و ناظران است. نتایج نشان داد اهمیت تاثیر مدیریت حمایت اجتماعی همکاران و سرپرستان بر رضایت شغلی پرستاران است و حمایت اجتماعی از گروه ها در محل کار می توانند در ارتقای سطح رضایت شغلی پرستاران باشند. در مطالعه ای جانسون در سال (۲۰۰۷) با موضوع نتایج نیروی کار احساسی در بین کارکنان مخابرات، نشان داده که هوش هیجانی و استقلال در شغل مورد نظر متغیرهای کلیدی مهم در تعدیل کردن نتایج نیروی کار احساسی است.

تحقیق حاضر در مورد کارهای عاطفی از پیش بینی نتایج فردی فرد تا روابط فردی بین کارهای عاطفی و نتایج مبتنی بر کار است. ضرورت انجام پژوهش حاضر در مقطع فعلی به دلیل تنش ها و تعارضات بسیار شغلی است که در پرستاران به واسطه مسائل مختلف اجتماعی و بهداشتی است، از جمله بیماری کرونا و همه گیری آن که اضطراب و استرس بسیاری را برای پرستاران ایجاد و تنش های شغلی بسیاری را برای آنها به وجود آورده است. با توجه به این تعارضات و تنش ها، لزوم حمایت های مستقیم و غیر مستقیم شغلی و اجتماعی و توجه بیشتر به خواست و نیاز پرستاران در جهت استقلال عمل بیشتر لازم است که در اولویت فعالیت های مراکز بهداشتی و درمانی قرار گیرد. این مطالعه به دنبال گسترش تحقیقات در مورد فرایندهای کارهای عاطفی و بهبود تعارض کار-خانواده با کاهش تنش شغلی و با استفاده از متغیرهای تعدیل کننده حمایت اجتماعی و استقلال در کار است که نشان می دهد اعمال نفوذ بر نتایج هیجانی، اجتماعی و جسمی کارکنان، به علت اضطراب تجربه شده، مؤثر است. ما امیدواریم که این مطالعه تحقیقاتی را در مورد تأثیرات گسترده تر فعالیت های سطحی انجام دهد و سازمان ها را به اثرات مضر در کارهای عاطفی در محل کار برساند. لذا مطالعه حاضر باهدف بررسی رابطه بین کار احساسی و تعارض کار- خانواده با نقش میانجی تنش شغلی و تعدیل کننده های حمایت اجتماعی و استقلال در کار پرستاران زن بیمارستان ایران شهر ایرانشهر است.

### روش کار

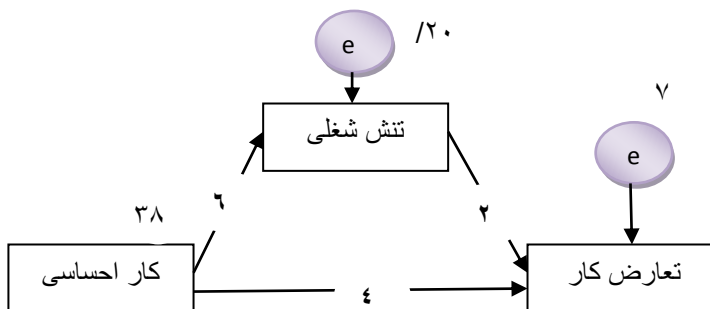
پژوهش حاضر یک پژوهش توصیفی از نوع همبستگی نیز است که با توجه به ویژگی های جامعه مورد مطالعه از طریق پیمایش انجام شده است. به طوری که هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه میان کار احساسی و تعارض کار- خانواده با نقش میانجی تنش شغلی و تعدیل کننده های حمایت اجتماعی و استقلال در کار پرستاران زن بیمارستان ایران است. لذا تلاش بر کاربردی بودن نتایج تحقیق می باشد. جامعه آماری در پژوهش حاضر کلیه پرستاران زن بیمارستان ایران شهر ایرانشهر هستند. روش

نمونه‌گیری در این پژوهش از نوع تصادفی ساده هست. نمونه‌گیری به شیوه‌ای است که همه افراد جامعه (پرستاران بیمارستان) شانس یکسانی برای انتخاب شدن دارند. با توجه به جدول نمونه‌گیری مورگان ۱۵۰ نفر پرستار زن انتخاب گردید. ابزار تحقیق عبارتند از: پرسشنامه کار احساسی: پرس‌نامه کار احساسی توسط دیفن دورف و همکاران در سال ۲۰۰۵ ایجاد شده است. این پرسش‌نامه استاندارد دارای ۱۱ سؤال است که در دو جهت کنش‌های (بازیگری) عمیق ۴ سؤال واکنش‌های سطحی دارای ۶ سؤال است. این پرسشنامه بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت هرگز، به ندرت، گاهی اوقات، اغلب، همواره، پاسخ داده می‌شود. پرسشنامه تعارض کار- خانواده: پرسشنامه تعارض کار- خانواده کارل سون و همکاران (۲۰۰۰) است. این پرسشنامه استاندارد دارای ۱۸ سؤال می‌باشد که در دو جهت (تعارض کار- خانواده و تعارض خانواده - کار) که هر کدام دارای ۹ سؤال است و سه بعد برای هر جهت که شامل: تعارض کار با خانواده بر مبنای فشار، تعارض کار با خانواده بر مبنای زمان، تعارض کار با خانواده بر مبنای رفتار برای تعارض کار با خانواده و (تعارض خانواده با کار بر مبنای فشار، تعارض خانواده با کار بر مبنای زمان و تعارض خانواده با کار بر مبنای رفتار، برای تعارض خانواده با کار که هر کدام دارای ۳ سؤال است، بسط یافته است این پرسشنامه بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم، کاملاً موافقم، پاسخ داده می‌شود. پس از پاسخ‌دهی، نمرات ۶ خرده آزمون باهم جمع می‌شود که در نتیجه نمره بیشتر نشانه تعارض بیشتر است. پرسشنامه استرس شغلی موسسه سلامت و ایمنی انگلستان (HSE): سازمان بهداشت جهانی برای ارزیابی استرس در زمینه ایمنی بیمار ابزار ارائه شده از سوی سازمان اجرایی بهداشت و ایمنی (HSE) را ابزاری معتبر معرفی می‌کند. پرسشنامه استرس شغلی موسسه سلامت و ایمنی انگلستان (HSE) دارای ۳۵ سؤال با هفت حیطه می‌باشد. این ابزار در اواخر دهه ۱۹۹۰ میلادی توسط موسسه سلامت و ایمنی انگلستان به منظور سنجش استرس شغلی کارگران و کارمندان انگلیسی ساخته شد. در سال

۲۰۰۴ سازمان اجرایی بهداشت و ایمنی انگلستان در قالب مجموعه‌ای از استانداردهای مدیریتی این پرسشنامه را با نام، ابزار تعیین کننده HSE ارائه داد. این پرسشنامه بر اساس مدل نیاز - کنترل - حمایت کاراسک ایجاد شده و در سال ۲۰۰۴ نسخه جدید و بازنگری شده این پرسشنامه توسط کازین و همکاران ارائه شده است. این ابزار دارای ۳۵ سؤال با مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت می‌باشد. برای نمره گذاری این پرسشنامه ابتدا در هر عبارت باید به ترتیب هرگز، به ندرت، بعضی اوقات، اغلب و همواره از ۱ تا ۵ نمره گذاری شود. باید توجه داشت در این پرسشنامه سوالات ۳، ۵، ۶، ۹، ۱۲، ۱۴، ۱۶، ۱۸، ۲۰، ۲۱، ۲۲ و ۳۴ به صورت معکوس نمره گذاری می‌شوند. به صورتی که گزینه هرگز نمره ۵ و همواره نمره ۱ دریافت می‌کنند. پس از به دست آوردن نمره هر عبارت، زیرمقیاس‌ها به ترتیب زیر به دست خواهند آمد. نمره بالا در این پرسشنامه نشان دهنده استرس و فشار شغلی پایین و مناسب، همچنین نمره پایین نشانه سطح بالای تنش است. پرسشنامه استاندارد حمایت اجتماعی فیلیپس و همکاران (۱۹۸۶)؛ به نقل از مدرسی یزدی، (۱۳۹۳). نمره بین ۲۳ تا ۳۵: میزان حمایت اجتماعی در حد پایینی می‌باشد. نمره بین ۳۵ تا ۷۰: میزان حمایت اجتماعی در حد متوسطی می‌باشد. نمره بالاتر از ۷۰: میزان حمایت اجتماعی در حد بالایی می‌باشد. پرسشنامه استاندارد استقلال شغلی جانگ (۱۹۹۵): این پرسشنامه ۱۰ گویه دارد. مولفه‌های پرسشنامه عبارتند از: استقلال زمینه‌ای که شامل سوال‌های ۲، ۶، ۷، ۸، ۹ و ۱۰ می‌باشد. استقلال محتوایی که شامل سوال‌های ۱، ۳، ۴ و ۵ می‌باشد.

در این پژوهش علاوه بر شاخص‌ها و روش‌های آمار توصیفی شامل فراوانی، میانگین و انحراف معیار از روش‌های آمار استنباطی مانند معادلات ساختاری و آزمون‌های t استفاده شد. در تحلیل و تبیین مدل مفهومی تحقیق برای آزمون فرضیات از معادلات ساختاری استفاده می‌شود. بدین منظور، برای مدل‌سازی معادلات ساختاری از نرم افزار AMOS 22 و برای تخمین پارامترهای مدل از روش حداکثر درست‌نمایی (ML) استفاده شده است. در پژوهش حاضر نیز از رویکرد دو مرحله‌ای

می‌توانیم به برآورد و آزمون مدل مفهومی پژوهش از طریق مدل یابی معادلات ساختاری دست بزنیم. دلیل استفاده از این روش آن است که این مدل قابلیت این را دارد که به جای بررسی دو به دو و منفک متغیرها، روابط همه متغیرها را به طور همزمان تحلیل کند. در این مرحله می‌خواهیم با تعیین روابط ساختاری بین متغیرهای مفهومی، فرضیه اصلی پژوهش را مورد بررسی قرار دهیم. مدل های ساختاری پژوهش در نرم افزار Amos ترسیم شد که در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱- مدل ساختاری پژوهش (تخمین استاندارد)

برای تعیین میزان تناسب مدل ساختاری پژوهش، شاخص های برازش محاسبه شده اند که نتایج در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳- شاخص های برازش مدل ساختاری پژوهش

شاخص	حد مطلوب	مقدار گزارش شده
X2/df	۳ و کم تر	۰۰۳/۱
NFI	۹/۰ و بالاتر	۹۷۳/۰
IFI	۹/۰ و بالاتر	۹۴۵/۰
CFI	۹/۰ و بالاتر	۹۴۹/۰
GFI	۹/۰ و بالاتر	۹۴۷/۰
TLI	۹/۰ و بالاتر	۹۲۱/۰
RFI	۹/۰ و بالاتر	۹۳۷/۰
PCFI	۵/۰ و بالاتر	۷۴۲/۰
PNFI	۵/۰ و بالاتر	۶۷۷/۰
PRATIO	۵/۰ و بالاتر	۸۸۰/۰
AGFI	۹/۰ و بالاتر	۹۹۰/۰
RMSEA	کوچک تر از ۰/۸	۰۰۳/۰
RMR	نزدیک به صفر	۰۶۳/۰

در مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. بدین صورت که در مرحله اول مدل های اندازه گیری تدوین می شود به این صورت که به کمک تحلیل عاملی تأییدی روابط بین نشانگرها و سازه ها یا صفت های مکنون مورد توجه قرار می گیرد تا مشخص شود که نشانگرهای (شاخص های) هر سازه با چه دقتی آن سازه را اندازه گیری می کنند و در مرحله دوم بر اساس مدل معادلات ساختاری، اثر سازه ها بر روی یکدیگر مورد مطالعه قرار گرفته است. به طور کلی روابط بین متغیرها در مدل معادلات ساختاری به دو حوزه کلی تقسیم می شوند:

### نتایج

جدول ۱- شاخص های توصیفی متغیرهای پژوهش

مولفه ها	میانگین	انحراف معیار	کمینه	بیشینه
کار احساسی	۴۳۶/۲	۵۸۹/۰	۹۴۱/۱	۷۰۶/۴
تنش شغلی	۴۶/۳	۶۳۶/۰	۸/۱	۸/۴
استقلال کار	۱۱۸/۳	۵۸۴/۰	۷/۱	۶/۴
حمایت اجتماعی	۲۹۶/۳	۷۶۶/۰	۱	۷۵/۴
تعارض کار	۵۶۲/۳	۸۹۱/۰	۱	۲۵۶/۴

جدول ۲- آزمون کلموگروف- اسمیرنوف

متغیرها	آماره کولموگروف	سطح معنی داری اسمیرنوف
کار احساسی	۰.۷۱۵	۰.۶۲۴
تنش شغلی	۰.۶۸۶	۰.۸۳۱
استقلال کاری	۱.۲۱	۰.۱۴
حمایت اجتماعی	۰.۸۱	۰.۳۴
تعارض کار- خانواده	۱.۰۵	۰.۱۵

نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف در جدول ۲ نشان می دهد که سطح معنی داری از ۰.۰۵ بیشتر است در نتیجه فرض صفر نرمال بودن پذیرفته می شود.

### مدل ساختاری فرضیه های پژوهش

پس از اطمینان از قابل قبول بودن مدل های اندازه گیری حاضر در مدل معادله ساختاری تدوین شده در موقعیتی هستیم که

## آزمون فرضیه های پژوهش

نتایج شاخص های جدول ۴ نشان می دهد که مدل ساختاری پژوهش از برازش مناسبی برخوردار است، بنابراین، می توان بر اساس بارهای عاملی و ضرایب رگرسیونی بدست آمده، میزان تاثیرگذاری متغیرها را بررسی کرد.

جدول ۴- ضریب رگرسیونی و سطح معناداری آن برای رابطه

کار احساسی و تنش شغلی

رابطه	ضریب	نسبت	سطح	نتیجه
رگرسیونی بحرانی معناداری	۰۲/۶	۰۰۰/۰	تاثیرگذاری در	کار
استاندارد CR	۶۶/۰	۰۲/۶	۰۰۰/۰	تنش
			۹۹ درصد	احساسی شغلی
			سطح ۹۹ درصد	
			معنادار است	
			رابطه بین دو متغیر	
			مثبت است	

نتیجه جدول ۴ نشان می دهد که بین کار احساسی و تنش شغلی با ضریب مسیر ۶۶/۰ در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار می باشد (مقدار نسبت بحرانی (CR) بیشتر از ۹۶/۱ است که این مطلب تایید کننده معناداری ضریب محاسبه شده می باشد). با توجه به اینکه این رابطه مثبت است، بنابراین فرضیه اول مورد تایید قرار می گیرد. در بررسی رابطه بین تنش شغلی و تعارض کار - خانواده نتایج زیر حاصل شد.

جدول ۵- ضریب رگرسیونی و سطح معناداری آن برای تنش

شغلی و تعارض کار - خانواده

رابطه	ضریب	نسبت	سطح	نتیجه
رگرسیونی بحرانی معناداری	۲۲/۰	۲۵۶/۶	۰۰۰/۰	تنش
استاندارد CR	۲۲/۰	۲۵۶/۶	۰۰۰/۰	تعارض
			۹۹ درصد	شغلی کار
			سطح ۹۹ درصد	
			تاثیرگذاری در	

معنادار است

رابطه بین دو متغیر

مثبت است

نتیجه جدول ۵ نشان می دهد که بین تنش شغلی و تعارض کار - خانواده با ضریب مسیر ۲۲/۰ در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار می باشد (مقدار نسبت بحرانی (CR) بیشتر از ۹۶/۱ است که این مطلب تایید کننده معناداری ضریب محاسبه شده می باشد). بنابراین این فرضیه مورد تایید قرار می گیرد. در ادامه بررسی رابطه بین کار احساسی و تعارض کار - خانواده بانقش میانجی تنش شغلی به شرح جدول زیر می باشد.

جدول ۶- رابطه بین بین کار احساسی و تعارض کار - خانواده

مسیر	برآورد	آماره	S.E	ضریب
۱ کار احساسی	۰۶۶/۰	۸۶۳/۶	۰۳۷/۰	۳۸/۰
۲ تنش شغلی	۰۲۲/۰	۰۷/۲	۰۴۷/۰	۳۷/۰

با توجه به جدول فوق برای مسیر ۱ مقدار قدرمطلق آماره t برابر ۸۶۳/۶ و بزرگتر از مقدار ۹۶/۱ است، بنابراین کار احساسی و تنش شغلی تاثیر معنی داری دارد؛ از طرفی برای مسیر ۲ مقدار قدرمطلق آماره t برابر ۰۷/۲ و بزرگتر از مقدار ۹۶/۱ می باشد، بنابراین بین تنش شغلی و تعارض کار رابطه معنادار وجود دارد.

جدول ۷- آزمون sobel

Z	آماره	S.E	p	سطح	اثر	اثر	غیر
۸۶۳/۲	۰۷۴/۰	۰۰۴/۰	۰۰۴/۰	۲۱۳/۰	۲۱۳/۰	۲۱۳/۰	غیر
							آزمون
							معناداری
							مستقیم
							مستقیم
							استاندارد

از طرفی با توجه به آماره آزمون سبل (۸۶۳/۲) و سطح معناداری (۰۰۴/۰) که کوچکتر از ۰,۰۵ می باشد و فرض صفر رد می شود بنابراین بین کار احساسی و تعارض کار - خانواده بانقش میانجی تنش شغلی رابطه معنادار وجود دارد و اثر غیر مستقیم آن برابر ۲۱۳/۰ است.

احساسی و تنش شغلی با نقش تعدیل‌کنندگی استقلال در کار نیز به رح جدول زیر به دست آمد.

جدول ۹- رابطه بین کار احساسی و تنش شغلی با نقش تعدیل

کنندگی حمایت اجتماعی

مراحل	متغیرها	R <sup>2</sup>	ΔR <sup>2</sup>	ΔF	β
مدل	اصلاح شده				
	ویژگی	۰.۲۱	۰.۲۸	۵.۰۲	
مرحله	های مدل				
۱	تنش شغلی				*۰.۳۵
	استقلال در کار				۰.۱۳
	ویژگی	۰.۲۸	۰.۰۹	۱.۰۲	
مرحله	های مدل				
۲	تنش شغلی				۰.۱۱
	استقلال در کار				۰.۰۶
	استقلال در کار*تنش شغلی				*۰.۱۲

در مرحله اول، متغیر تنش شغلی وارد مدل شده است. همان طور که ملاحظه می‌گردد، ضریب تعیین اصلاح شده ۲۱٪ از واریانس موجود در متغیر کار احساسی را تبیین می‌کند و  $\Delta R^2$  برابر ۰.۲۸ است که مبین افزایش قابلیت تبیین واریانس بعد از اضافه شدن متغیر تعدیل‌گر به صورت مجزا است. همان طور که ملاحظه می‌گردد، ضریب استاندارد شده بتا هم برای متغیر تعدیل‌گر برابر (۰.۱۳) و هم برای تغییر تنش شغلی (۰.۳۵) معنی‌دار هست. برای آزمون فرضیه اثر متقابل دو متغیر تنش شغلی و استقلال در کار وارد مدل شد که اثر این متغیر نیز معنی‌دار هست. بنابراین این فرضیه مورد تایید قرار می‌گیرد. در پایان با هدف بررسی رابطه بین کار احساسی و تنش شغلی با نقش تعدیل‌کنندگی حمایت اجتماعی و استقلال در کار رگرسیون سلسله مراتبی به عمل ام که نتایج آن به شرح زیر می‌باشد.

در نتیجه در سطح اطمینان ۹۵٪ بین کار احساسی و تعارض کار- خانواده بانقش میانجی تنش شغلی رابطه معنا دار وجود دارد.

به منظور آزمون رابطه بین کار احساسی و تنش شغلی با نقش تعدیل‌کنندگی حمایت اجتماعی از روش رگرسیون چندگانه سلسله‌مراتبی در نرم افزار spss استفاده شد.

جدول ۸- رابطه بین کار احساسی و تنش شغلی با نقش تعدیل

کنندگی حمایت اجتماعی

مراحل	متغیرها	R <sup>2</sup>	ΔR <sup>2</sup>	ΔF	β
مدل	اصلاح شده				
	ویژگی های	۰.۳۵	۰.۵۳	۵.۳۶	
مرحله	مدل				
اول	تنش شغلی				*۰.۲۳
	حمایت اجتماعی				-
	ویژگی های	۰.۳۵۴	۰.۰۵	۱.۲۳	*۰.۲۴
	مدل				
مرحله	تنش شغلی				۰.۰۵
دوم	حمایت اجتماعی				۰.۰۳
	تنش شغلی*حمایت اجتماعی				*۰.۳۲

در مرحله اول، متغیر تنش شغلی وارد مدل شده است. همان طور که ملاحظه می‌گردد، ضریب تعیین اصلاح شده ۳۸٪ از واریانس موجود در متغیر تعارض کار را تبیین می‌کند و  $\Delta R^2$  برابر ۰.۵۳ است که مبین افزایش قابلیت تبیین واریانس بعد از اضافه شدن متغیر تعدیل‌گر به صورت مجزا است. همان طور که ملاحظه می‌گردد ضریب استاندارد شده بتا هم برای متغیر تعدیل‌گر برابر (۰.۲۴) و هم برای تغییر تنش شغلی (۰.۲۳) معنی‌دار هست. برای آزمون فرضیه اثر متقابل دو متغیر تنش شغلی و حمایت اجتماعی وارد مدل شد که اثر این متغیر نیز معنی‌دار هست. بنابراین این فرضیه مورد تایید قرار می‌گیرد. نتایج بررسی رابطه بین کار



اجتماعی وارد مدل شد که اثر این متغیر نیز معنی دار هست. بنابراین این فرضیه مورد تایید قرار می گیرد.

#### جدول ۱۱ - خلاصه نتایج

ردیف	فرضیه	نتیجه
۱	۱) بین کار احساسی و تعارض کار- خانواده تایید بانقش میانجی تنش شغلی رابطه معنادار وجود دارد	تایید
۲	۲) بین کار احساسی و تنش شغلی رابطه معنادار وجود دارد.	تایید
۳	۳) بین تنش شغلی و تعارض کار- خانواده تایید رابطه معنادار وجود دارد.	تایید
۴	۴) بین کار احساسی و تنش شغلی با نقش تعدیل کنندگی حمایت اجتماعی رابطه معنادار وجود دارد.	تایید
۵	۵) بین کار احساسی و تنش شغلی با نقش تعدیل کنندگی استقلال در کار رابطه معنادار وجود دارد.	تایید
۶	۶) بین کار احساسی و تنش شغلی با نقش تعدیل کنندگی حمایت اجتماعی و استقلال در کار رابطه معنادار وجود دارد.	تایید

#### نتیجه گیری

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی رابطه بین کار احساسی و تعارض کار- خانواده با نقش میانجی تنش شغلی و تعدیل کننده های حمایت اجتماعی و استقلال در کار پرستاران زن بیمارستان ایران شهر ایرانشهر بوده است. به طور کلی از بین ۱۵۰ پرستاری که مورد بررسی قرار گرفتند، (۶۳/۸۶) درصد را زنان و (۳۶/۱۳) درصد از جمعیت نمونه را مردان تشکیل داده اند و از آن جای که تحقیق بر زنان بوده بنابراین پاسخ دهندگان آن ها بوده اند. نتیجه حاصل از آزمون معادلات ساختاری ضریب رگرسیونی (۶۶/۱۰) و نسبت بحرانی ۶/۰۲/۰۲ بزرگتر از مقدار ۹۶/۱ هست و در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار نشان می دهد

جدول ۱۰- رابطه بین کار احساسی و تنش شغلی با نقش تعدیل- کنندگی حمایت اجتماعی و استقلال در کار

مرحله	متغیرها	R <sup>2</sup> اصلاح شده	ΔR <sup>2</sup>	ΔF	β
مرحله ۱	ویژگی های مدل تنش شغلی	۰.۳۱	۰.۲۲	۵.۹	*۰.۳۵
	حمایت اجتماعی				۰.۲۱
	استقلال در کار				۰.۰۹
مرحله ۲	ویژگی های مدل تنش شغلی	۰.۲۸	۰.۰۹	۱.۰۲	۰.۱۲
	استقلال در کار				۰.۰۹
	استقلال در کار* تنش شغلی				*۰.۱۵
	حمایت اجتماعی* تنش شغلی				*۰.۱۹

در مرحله اول، متغیر تنش شغلی وارد مدل شده است. همان طور که ملاحظه می گردد، ضریب تعیین اصلاح شده ۳٪ از واریانس موجود در متغیر کار احساسی را تبیین می کند و ΔR<sup>2</sup> برابر ۰.۲۲ است که مبین افزایش قابلیت تبیین واریانس بعد از اضافه شدن متغیر تعدیل گر به صورت مجزا است. همان طور که ملاحظه می گردد ضریب استاندارد شده بتا هم برای متغیر تعدیل گر برابر (۰.۱۳) و هم برای تغییر تنش شغلی (۰.۳۵) معنی دار هست. اثر متقابل دو متغیر تنش شغلی و استقلال در کار وارد مدل شد که اثر این متغیر نیز معنی دار هست. همچنین اثر متقابل دو متغیر تنش شغلی و حمایت

جمله مهم ترین متغیرهایی بودند که بر استرس شغلی بیشترین تأثیر را داشتند. وجود تعارض کار-خانواده در پرستاران زن باعث ایجاد استرس‌های شغلی تعارض بین کار و خانواده می‌تواند باعث شود استرس شغلی به دلیل این که فرد منابع محدودی از انرژی دارد و خواسته‌های این دو حیطه را بیش از توانایی‌های خود احساس می‌کند ایجاد شود، چرا که استرس شغلی زمانی ایجاد می‌شود که نیروها و فشارهای روانی و اجتماعی به شکل رخداد یا موقعیت‌های خاص، تعادل شخص را بر هم می‌زند. نتایج همچنین نشان داد با توجه به جدول ۴، برای مسیر کار احساسی --> تنش شغلی مقدار قدم‌مطلق آماره  $t$  برابر  $۸۶۳/۶$  و بزرگتر از مقدار  $۹۶/۱$  است، بنابراین کار احساسی و تنش شغلی تأثیر معنی‌داری دارد؛ از طرفی برای مسیر تنش شغلی --> تعارض کار مقدار قدم‌مطلق آماره  $t$  برابر  $۰/۷۲$  و بزرگتر از مقدار  $۹۶/۱$  می‌باشد، بنابراین بین تنش شغلی و تعارض کار رابطه معنا دار وجود دارد. با توجه به آماره آزمون سبل ( $۸۶۳/۲$ ) و سطح معناداری ( $۰/۰۴$ ) که کوچکتر از  $۰/۰۵$  می‌باشد و فرض صفر رد می‌شود، بنابراین بین کار احساسی و تعارض کار-خانواده بانقش میانجی تنش شغلی رابطه معنا دار وجود دارد. و اثر غیر مستقیم آن برابر  $۲۱۳/۰$  است. در نتیجه در سطح اطمینان  $۹۵\%$  بین کار احساسی و تعارض کار-خانواده بانقش میانجی تنش شغلی رابطه معنا دار وجود دارد. یافته مذکور با یافته‌های دزفولی و همکاران ( $۱۳۹۱$ ) عریضی سامانی ( $۱۳۹۰$ ) لمبرت و هوگان ( $۲۰۰۹$ ) و نورانی و همکاران ( $۲۰۱۱$ ) همسو است. نورانی که در تحقیقات نشان دادند که بین کار احساسی و تعارض کار - خانواده با نقش میانجی تنش شغلی رابطه مثبت دارد که کار عاطفی با شغل مختلف مرتبط است و نتایج سلامت با این حال، مکانیزم از طریق که کار عاطفی بر نتایج سلامت تأثیر می‌گذارد کمتر است روشن است یک ساختار است که به عنوان یک پیوند در نظر گرفته شده است بین کارهای عاطفی، نتایج سلامت و درگیری‌های خانوادگی است. مطابق نتایج حاصله در جدول ۷ در مرحله اول، متغیر تنش شغلی وارد مدل شده است. همان طور که ملاحظه می‌گردد، ضریب تعیین اصلاح شده  $۳۸\%$  از واریانس موجود در متغیر تعارض کار

که بین کار احساسی و تنش شغلی رابطه معنادار وجود دارد. با توجه به اینکه این رابطه مثبت است، بنابراین فرضیه اول مورد تایید قرار می‌گیرد. این یافته با یافته‌های وایدانف ( $۱۹۹۸$ ) و رستگار خالد ( $۱۳۸۳$ ) و طالب پور اکبر ( $۱۳۹۱$ ) همخوانی دارد. به طوری که طالب پور ( $۱۳۹۱$ ) در بررسی مدل رگرسیونی تحقیق نشان داد؛ در مجموع متغیرهای مستقل تحقیق در حدود  $۶۶\%$  درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین نمودند و  $۳۴\%$  درصد از تغییرات با استفاده از مدل رگرسیونی تحقیق مورد تبیین واقع نشدند، همچنین نتایج تحقیق نشان دادند؛ میزان انجام کار احساسی در بین پرستاران جامعه هدف بالای حد متوسط قرار دارد که در این بین میزان کنش عمقی بیش از کنش سطحی است، حمایت سرپرستان و داشتن استقلال کاری بیشترین تأثیر مثبت را در افزایش کار احساسی داشت، انتظارات بیمارستانی پرستاران را به انجام وظایف در حیطه وظایف شغلی خود وادار می‌نماید و از پرستاران انتظار انجام کار احساسی نمی‌رود، روند تجاری شدن مراقبت و درمان در بیمارستان‌های مورد مطالعه بالاست که این امر ممکن است در آینده نظام سلامت کشور را با تهدیدات جدی مواجه سازد. با توجه مفروضه تایید شده نتیجه می‌گیریم زنانی که احساسات را در کار خود دخیل می‌کنند بیشتر در معرض تنش کار هستند.

همچنین با توجه به نتایج آزمون معادلات ساختاری ضریب رگرسیونی ( $۲۲/۰$ ) و نسبت بحرانی ( $۲۵۶/۶$ ) بزرگتر از مقدار  $۹۶/۱$  هست نشان می‌دهد که بین تنش شغلی و تعارض کار - خانواده رابطه معنا دار وجود دارد. با توجه به اینکه این رابطه مثبت است بنابراین فرضیه دوم مورد تایید قرار می‌گیرد. بنابراین یافته مذکور با یافته‌های عریضی سامان ( $۱۳۹۰$ ) لمبرت و هوگان ( $۲۰۰۹$ ) و هیون و جانگک ( $۲۰۰۹$ ) و گایترو همکاران ( $۲۰۰۸$ ) همخوانی دارد، به طوری که گایترو همکارانش در سال  $۲۰۰۸$  با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری به بررسی رابطه بین محیط سازمانی، تعارض کار-خانواده، استرس شغلی، ویژگی‌های فردی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در داروسازان ایالات متحده پرداختند. نتایج این تحقیق نشان داد که عوامل سازمانی به شکل‌های بارکاری بیش از حد، تعارض و کاریابی آسان از

این فرضیه، از پژوهش‌هایی که مشابه با این پژوهش بودند استفاده نمودیم. یافته مذکور با یافته‌های کیوان آرا و همکاران (۱۳۹۴) و طالب پور (۱۳۹۱) و دزفولی و همکاران (۱۳۹۱) به طوری که از یافته‌ها درک می‌شود که استقلال شغلی فرایندها و اولویت‌های شغلی‌شان را تعیین کنند (وروم، ۱۹۶۴) نیاز به استقلال نشان دهنده میل ذاتی فرد به احساس ارادی بودن و تجربه حس انتخاب آزاد روانشناختی هنگام انجام یک فعالیت است (دسی و رایان، ۲۰۰۰) استقلال در زمان بندی بدین معناست که کارکنان تا چه حدی در زمان بندی انجام کار و تقدم و تاخر آزادی دارند. استقلال در انتخاب معیار نیز به این نکته اشاره دارد که کارکنان تا چه حد قدرت انتخاب معیارهای مختلف ارزیابی را برای مشاغل دارا هستند و آیا اصولاً در این رابطه قدرتی دارند یا خیر. انتخاب معیار بالاترین درجه استقلال کارکنان را نشان می‌دهد و هر قدر استقلال میان پرستاران بیشتر باشد، تنش کمتری خواهند داشت.

همچنین مطابق جدول ۱۰، در مرحله اول، متغیر تنش شغلی وارد مدل شده است. همان طور که ملاحظه می‌گردد، ضریب تعیین اصلاح شده ۳٪ از واریانس موجود در متغیر کار احساسی را تبیین می‌کند و  $\Delta R^2$  برابر ۰٫۲۲ است که مبین افزایش قابلیت تبیین واریانس بعد از اضافه شدن متغیر تعدیل‌گر به صورت مجزا است. همان طور که ملاحظه می‌گردد ضریب استاندارد شده بتا هم برای متغیر تعدیل‌گر برابر (۰٫۱۳) و هم برای تغییر تنش شغلی (۰٫۳۵) معنی‌دار هست. اثر متقابل دو متغیر تنش شغلی و استقلال در کار وارد مدل شد که اثر این متغیر نیز معنی‌دار هست. همچنین اثر متقابل دو متغیر تنش شغلی و حمایت اجتماعی وارد مدل شد که اثر این متغیر نیز معنی‌دار هست. با توجه به این که پژوهش با این موضوع تاکنون صورت نگرفته در مقایسه نتایج این فرضیه، از پژوهش‌هایی که مشابه با این پژوهش بودند استفاده نمودیم. بنابراین با استفاده از یافته‌های طالب پور (۱۳۹۱) و دزفولی و همکاران (۱۳۹۱) کیوان آرا و همکاران (۱۳۹۴) و جانسون (۲۰۰۷) استدلال می‌شود. حمایت که ریشه در حمایت‌های همکاران و سرپرستان از پرستاران دارد مربوط به میزان همدلی و صمیمیت در بین

را تبیین می‌کند و  $\Delta R^2$  برابر ۰٫۵۳ است که مبین افزایش قابلیت تبیین واریانس بعد از اضافه شدن متغیر تعدیل‌گر به صورت مجزا است. همان طور که ملاحظه می‌گردد ضریب استاندارد شده بتا هم برای متغیر تعدیل‌گر برابر (۰٫۲۴-) و هم برای تغییر تنش شغلی (۰٫۲۳) معنی‌دار هست. برای آزمون فرضیه اثر متقابل دو متغیر تنش شغلی و حمایت اجتماعی وارد مدل شد که اثر این متغیر نیز معنی‌دار هست. بنابراین این فرضیه مورد تایید قرار می‌گیرد. بنابراین بین کار احساسی و تنش شغلی با نقش تعدیل‌کنندگی حمایت اجتماعی رابطه معنا دار وجود دارد. نتایج یافته فوق با نتایج یافته‌های دیگر گرنندی و کراپانز نو (۱۹۹۹) شرما و همکاران (۲۰۱۵) ابولارب و همکاران (۲۰۰۹) پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر تعدیل‌کنندگی حمایت اجتماعی از همکاران و ناظران بر رابطه رضایت از استرس در پرستاران بیمارستان اردن انجام دادند. که از بررسی توصیفی همبستگی استفاده شده است. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌ای شامل مقیاس استرس پرستاری، مقیاس رضایت مک کلسکی / میلر، مقیاس سارگنت و تری و فرم جمعیت‌شناختی جمع‌آوری شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که این حمایت اجتماعی نقش تعدیل‌گر در رابطه بین تعارض کار-خانواده و استرس دارد. یعنی اینکه افزایش حمایت اجتماعی در سازمان باعث کاهش تعارض کار-خانواده بر استرس شغلی می‌شود و در نتیجه اثر تعارض را تعدیل نموده و استرس کم می‌شود. مطابق جدول ۸ در مرحله اول، متغیر تنش شغلی وارد مدل شده است. همان طور که ملاحظه می‌گردد، ضریب تعیین اصلاح شده ۲۱٪ از واریانس موجود در متغیر کار احساسی را تبیین می‌کند و  $\Delta R^2$  برابر ۰٫۲۸ است که مبین افزایش قابلیت تبیین واریانس بعد از اضافه شدن متغیر تعدیل‌گر به صورت مجزا است. همان طور که ملاحظه می‌گردد ضریب استاندارد شده بتا هم برای متغیر تعدیل‌گر برابر (۰٫۱۳) و هم برای تغییر تنش شغلی (۰٫۳۵) معنی‌دار هست. برای آزمون فرضیه اثر متقابل دو متغیر تنش شغلی و استقلال در کار وارد مدل شد که اثر این متغیر نیز معنی‌دار هست. بنابراین این فرضیه مورد تایید قرار می‌گیرد. بنابراین بین کار احساسی و تنش شغلی با نقش تعدیل‌کنندگی حمایت اجتماعی رابطه معنا دار وجود دارد. با توجه به این که پژوهش با این موضوع تاکنون صورت نگرفته در مقایسه نتایج

سرپرستان و پرستاران از یک سو، و پرستاران در جمع خودشان باهمدیگر از سوی دیگر دارد، هرچند در تئوری های مختلف مربوط به کار احساسی به حمایت اجتماعی اشاره شده است اما در تحقیق حاضر بطور خاص در بررسی حمایت اجتماعی از رهیافت کار احساسی هوشیلا از یک سو، و رهیافت موریس و فلدمن از سوی دیگر استفاده شده است. میزان استقلال در کار: این ویژگی که در افزایش یا کاهش میزان کار احساسی پرستاران و تمایل آنان به انجام این نوع کار، نقش برجسته و متمایزی دارد، به میزان استقلال یا وابستگی کار به دخالت یا عدم دخالت سایرین در انجام امور محوله می پردازد، علی رغم اینکه این ویژگی هم به مانند حمایت اجتماعی، در اکثر کارهای کار احساسی دیده می شود اما بطور ویژه رهیافت موریس و فلدمن و همچنین رهیافت گراندی توجه زیادی نسبت به این بخش از عوامل تأثیر گذار در کار احساسی توجه معطوف نموده اند، و مبنای مطالعه در پژوهش حاضر نیز بر اساس استفاده از رهیافت موریس و فلدمن، از یک سو، و رهیافت گراندی از سوی دیگر می باشد.

در کل نتایج تحقیق نشان داد که اعطای استقلال کاری به پرستاران در افزایش کار احساسی، بیش از سایر متغیرهای مستقل دیگر مؤثر بوده است بنابراین توصیه می شود حتی الامکان آزادی و استقلال کاری پرستاران در حیطه وظایف شغلی آنان مورد توجه قرار گیرد، چون به نظر می رسد استقلال کاری پرستاران هر قدر افزایش یابد به همان اندازه کارایی آنان بالاتر خواهد رفت و از میزان فرسودگی احساسی پرستاران کاسته خواهد شد که این امر در نهایت در افزایش رضایت شغلی مؤثر است. با توجه به اهمیتی که نظام جمهوری اسلامی ایران به استحکام بنیان

خانواده و نقش تربیتی و سازنده زنان در خانه قائل است و با توجه به فشارهای ناشی از انتظارات نقش کاری، مقررات و تسهیلات لازم از قبیل: بهبود در شرایط و قوانین مربوط به کار زنان، استفاده از مرخصی با حقوق تقلیل ساعات کار، مزایای بازنشستگی با سنوات کمتر خدمت امنیت شغلی، برخورداری از تامین اجتماعی در مواقع بیکاری، پیری یا ناتوانی از کار. به دلایلی پرستاران زن در مسیر شغلی و شخصی خود با مشکلات متعدد برخورد می کنند، لازم است مدیران در این مواقع حساس از آن ها حمایت کنند. با توجه به این امر که از نظر پرستاران مورد مطالعه، سلسله مراتب شغلی در بیمارستان های مورد مطالعه عادلانه اجرا نمی شود و این امر تأثیر منفی بر انجام کار احساسی در مدل رگرسیونی تحقیق داشته است پیشنهاد می شود به لزوم دقت در سلسله مراتب شغلی در بیمارستان ها توجه کافی مبذول شود و پرستاران بر اساس تخصص و سابقه در بخش های مختلف بیمارستانی به کار گرفته شوند. عوامل ایجاد احساس عدم امنیت شغلی در پرستاران زن به طور خاص مورد توجه قرار گیرد. ایجاد ساعات کاری انعطاف پذیر برای پرستارانی که دارای فرزند کوچک هستند و یا مشکلاتی از این قبیل هستند. فراهم آوردن محیطی مناسب به عنوان مهد کودک در شرایط برابر برای همه پرستاران زن تا بتوان در کاهش تعارض کار- خانواده مؤثر واقع شود. تلاش برای کاهش خطرات احتمالی در محیط کار که علاوه بر تأثیر بر تعارض کار- خانواده می تواند بر جنبه های دیگری مانند سلامت روان، سلامت جسم و انگیزش برای انجام وظایف و... تأثیر گذارد.

## References

۱. باغبان، ایران و دیگران (۱۳۸۹). برقراری تعادل بین زندگی خانوادگی و شغلی، چاپ اول، تهران: کنکاش.
۲. حسابی، معصومه و همکاران (۱۳۹۴) تعارض کار- خانواده در پرستاران شاغل در مراکز آموزشی درمانی شهر رشت مجله مطالعات اجتماعی روانشناختی زنان شماره ۱۲۳۰۴-۱۵۲
۳. حسین توانگر و همکاران (۱۳۹۵) مجله تحقیقات کیفی در علوم سلامت/ سال ۱/ شماره ۲/ تابستان ۱

۴. کریمی، م؛ کیخا، م؛ میزایی، ح؛ صالحی نیا، ح؛ (۱۳۹۴) عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پرستاران، مجله دانشگاه علوم پزشکی سبزوارف دوره ۲۲/شماره ۲/
۵. طالب پور، اکبر(۱۳۹۱) بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر کار احساسی در بین پرستاران ( مطالعه موردی؛ بیمارستان های غرب تهران) پایان نامه دکتری رشته جامعه شناسی دانشگاه اصفهان.
۶. کیوان آرا، محمود؛ ناعم اصفهانی، منصوره؛ بهرامی، سوسن؛ کریمی، سعید؛ عزیززاده، مینا. (۱۳۹۴) بررسی ارتباط کار احساسی با رضایت شغلی در بین مدیران اجرایی و پرستاری بیمارستان-های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مجله تحقیقات سلامت در جامعه، تابستان ۱۳۹۴؛ ۲(۲): ۴۷-۵۴.
۷. مهربانی، طیبه، قضاوی زهرا(۱۳۸۲) بررسی وضعیت سلامت عمومی پرستاران شاغل در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان مجله بهداشت و سلامت، شماره دوم، سال اول، ص ۵-۱.
۸. میرزاییگی، غضنفر و دیگران (۱۳۸۸) رضایت شغلی پرستاران ایران، مجله حیات، دوره ۱۵، شماره ۴۰،
۹. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, 48, 97-125. 14-
۱۰. Chau SL(2007) Examining the emotional labor process:a moderated model of emotional labor and its effects on job performance and turnover [Doctor Dissertation Ohio: The Graduate Faculty of the University of Akron; 2007 .
۱۱. Deci, E., & Ryan, R. (2000). The "What" and "Why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 4, 227-268.
۱۲. Hochschild AR.(1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human feeling*. 2nd ed. Oakland: University of California Press; 1983
۱۳. Humphrey RH, Pollack JM, Hawver T(2008). Leading with emotional labor. *J Managerial Psychol* 2008;11-151:2(27) ;

*Original Article***Investigating the Relationship between Emotional Work and Work-Family Conflict with the Mediating Role of Job Stress and Modifiers of Social Support and Independence in the Work of Female Nurses in Iran Iranshahr Hospital**

Received:30/11/2020 –Accept:31/01/2021

Reza Zare<sup>1</sup>  
 Alireza Fathizadeh<sup>2\*</sup>  
 Seyed ahmad Hashemi<sup>3</sup>  
 Mokhtar Ranjbar<sup>4</sup>  
 Aliasghar Mashinchi<sup>5</sup>  
 Mahdi Norozi<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Assistant Professor, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran.

<sup>2</sup>Assistant Professor, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran. (corresponding author)

<sup>3</sup>Professor, Department of Educational Sciences, Lamerd Branch, Islamic Azad University, Lamerd., Iran

<sup>4</sup>Assistant Professor, Department of Management, Lamerd Branch, Islamic Azad University, Lamerd, Iran

<sup>5</sup>Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Lamerd Branch, Islamic Azad University, Lamerd., Iran

<sup>6</sup>PhD students in Curriculum Planning, Lamerd Branch, Islamic Azad University, Lamerd, Iran

Email: fathi.98@gmail.com

**Introduction:** Today, due to the many psychological problems that have been created for various jobs, especially health care activities, it is very important to pay attention to emotional issues and support in resolving conflicts and job stress. The aim of this study was to investigate the relationship between emotional work and work-family conflict with the mediating role of job stress and moderators of social support and independence in the work of female nurses in Iran Hospital in Iranshahr. The research method is descriptive-correlational.

**Methods:** The study population consisted of 150 female nurses of Iranshahr Hospital who were selected by simple random sampling. To measure the variables studied in this study, the emotional work questionnaire of Difendorf et al. (2005), the work-family conflict questionnaire (Carlson (2000), the job stress questionnaire HSE (1990), the Phillips Social Support Questionnaire (1986) and the job independence Jang (1995) ) used. The proposed model was evaluated through structural equation modeling (SEM) using SPSS and AMOS software version 22.

**Results:** The results of the study showed that 1. There is a significant relationship between emotional work and work-family conflict with the mediating role of job stress. 2. There is a significant relationship between emotional work and job stress. 3. There is a significant relationship between job stress and work-family conflict. 4. There is a significant relationship between emotional work and job stress with the moderating role of social support. 5. There is a significant relationship between emotional work and job stress with the moderating role of independence in work. 6. There is a significant relationship between emotional work and job stress with the moderating role of social support and independence in work.

**Conclusion:** According to the results of work-family conflict in nurses is the result of psychological problems such as emotional work and stress, which requires more control of emotions through the development of competence and professional and organizational support.

**Keywords:** Emotional work, work-family conflict, job stress, social support, job independence.

**Acknowledgement:** There is no conflict of interest.