



## نقش تعدیل کننده خودکار آمدی در رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات تبریز

شهریار رزمی<sup>۱</sup>، فاطمه نعمتی سوگلی تپه<sup>۲</sup>

تاریخ پذیرش: ۸۹/۱۰/۲۷

تاریخ ویرایش: ۸۹/۰۸/۲۱

تاریخ دریافت: ۸۹/۰۵/۰۶

### چکیده

**زمینه و هدف:** استرس همواره به صورت مستقیم از خود منابع فشارزا حاصل نمی گردد، بلکه بیشتر از نحوه ادراک آن منابع ناشی می شود. بنابراین، متغیرهای فردی که ممکن است با ادراک استرس رابطه داشته باشند باید در مطالعات استرس شغلی مورد بررسی قرار گیرند. مطالعه حاضر به بررسی نقش تعدیل کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات شهر تبریز می پردازد.

**روش بررسی:** در این مطالعه همبستگی، ۲۴۲ نفر از کارکنان بانک صادرات به روش نمونه گیری خوشه ای انتخاب شده و از طریق پرسشنامه های جمعیت شناختی، سلامت عمومی - ۲۸، استرس شغلی اسپینو، رضایت شغلی اسپکتور و خودکارآمدی شرر و همکاران مورد ارزیابی واقع شدند. تحلیل داده ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه همزمان و سلسله مراتبی انجام شد.

**یافته ها:** یافته ها نشان می دهند که استرس شغلی پیش بینی کننده منفی سلامت روانی و رضایت شغلی است. همچنین، رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی به وسیله خودکارآمدی تحت تأثیر قرار می گیرد. بنابراین، خودکارآمدی به عنوان یک عامل فردی، نقش محافظتی در برابر استرس شغلی دارد.

**نتیجه گیری:** بر اساس یافته های پژوهش، خودکارآمدی رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار می دهد. یافته های این مطالعه می تواند در برنامه ریزی های پیشگیرانه، شناسایی افراد در معرض خطر و طراحی مداخله های درمانی روانشناختی در محیط های کاری مفید باشد.

**کلیدواژه:** استرس شغلی، سلامت روانی، رضایت شغلی، خودکارآمدی، کارکنان بانک صادرات

### مقدمه

مستقیم داشته و یکی از مؤلفه های مؤثر بر سلامت، ایمنی و آسودگی فرد است [۳]. در مطالعات متعدد صورت گرفته در زمینه تأثیر استرس شغلی بر سلامت روانی [۷-۴] و رضایت شغلی [۱۱-۸]، استرس شغلی به عنوان یکی از مهمترین عوامل بوجود آورنده ضایعات روانی و کاهش رضایت شغلی معرفی شده است که در اغلب این مطالعات استرس به عنوان پاسخی که مستقیماً تحت تأثیر منابع فشارزا تجربه می شود، در نظر گرفته شده است. اما تأکید بر این مسأله اهمیت دارد که استرس همواره به صورت مستقیم از منابع فشارزا ناشی نمی شود، بلکه نحوه ادراک فرد از استرس، در تجربه آن، نقش اساسی دارد چرا که بر اساس مطالعات صورت گرفته معلوم شده است که رویدادهای استرس زای

پدیده تحول شغلی (job transition) در چند دهه اخیر باعث پیچیده تر شدن مقوله شغل و روابط انسان و محیط های کار شده و استرس شغلی (job stress) یکی از مهم ترین پیامدهای این پدیده است [۱]. استرس شغلی را می توان هرگونه پاسخ جسمانی یا روانی مضر دانست که هنگام سازگار نبودن فرد و توانایی های او با محیط شغلی حاصل می شود. این پاسخ می تواند به صورت رفتارهای ناخشنود، درگیر شدن در رفتارهای خشونت آمیز، حوادث و مصدومیت های کار، بیماری های جسمانی مختلف و حتی مرگ، بروز کند [۲]. استرس شغلی با رضایت شغلی و عملکرد فرد رابطه

۱- ( نویسنده مسئول)، کارشناس ارشد مدیریت اجرایی. ایران، بناب، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب و عضو باشگاه پژوهشگران جوان واحد بناب. تلفن: ۰۹۱۴۴۱۹۳۴۰۲  
Shahriar\_razmi@yahoo.com

۲- دانشجوی دکتری روانشناسی. ایران، تبریز، دانشگاه تبریز، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه روانشناسی. تلفن: ۰۹۱۴۱۰۴۱۲۱۵  
f.nemati84@yahoo.com

انتظارات گوناگون، سبک‌های رهبری مدیران و نبود ارتباطات مفید و حرفه‌ای در میان کارکنان که به تجربه استرس شغلی بالا در بین آنان منجر می‌شود، پژوهش حاضر درصدد برآمد تا به بررسی نقش تعدیل‌کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات شهر تبریز بپردازد. نتایج چنین مطالعاتی می‌تواند از طریق افزایش آگاهی و اطلاع‌رسانی به کارکنان در معرض استرس و انجام اقدامات مداخله‌گرانه همچون آموزش انواع مهارت‌های مقابله با استرس و هیجان‌های منفی و ایجاد و تقویت باورهای خودکارآمدی، در کاهش احتمال آسیب روانی کارکنان و افزایش رضایت شغلی آنان، نقش مؤثری ایفاء نماید. با توجه به مطالب عنوان شده، در پژوهش حاضر چهار فرضیه زیر تدوین و مورد بررسی قرار گرفتند: ۱- استرس شغلی، پیش‌بینی‌کننده منفی سلامت روانی و رضایت شغلی کارکنان است. ۲- خودکارآمدی، پیش‌بینی‌کننده مثبت سلامت روانی و رضایت شغلی کارکنان است. ۳- استرس شغلی کارکنان رابطه معنی‌دار و منفی با خودکارآمدی آنان دارد. ۴- سطح خودکارآمدی کارکنان نقش تعدیل‌کننده در رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی آنان دارد.

### روش بررسی

با توجه به اینکه مطالعه حاضر به بررسی نقش تعدیل‌کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی کارکنان می‌پردازد، طرح پژوهشی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری، شامل تمامی کارکنان بانک صادرات شهر تبریز در سال ۱۳۸۸ (با داشتن حداقل یک سال سابقه کاری)، بدون در نظر گرفتن رؤسا و معاونین شعب بود. گروه نمونه مورد مطالعه مشتمل بر ۲۴۲ نفر بود که با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای به صورت تصادفی انتخاب شدند. برای این منظور، هر یک از حوزه‌های مختلف بانک صادرات شهر تبریز، یعنی حوزه‌های چهارگانه (شامل ۶۳ شعبه)، حوزه‌های ممتاز

مشابه، اثرات متفاوتی در افراد مختلف پدید می‌آورند. از این رو، این باور که متغیرهایی وجود دارند که رابطه استرس را با بیماری و رضایت شغلی تعدیل می‌کنند، قوت گرفته است [۹]. یکی از متغیرهایی که در این زمینه توجه محققین را به خود جلب کرده است مفهوم خودکارآمدی ادراک شده (perceived self-efficacy) است. مطالعات صورت گرفته در خصوص نقش خودکارآمدی در ادراک استرس نشان داده‌اند که افراد برخوردار از سطح خودکارآمدی ادراک شده بالا، استرس کمتری را تجربه می‌کنند [۱۲]. خودکارآمدی، جزء اصلی نظریه شناختی-اجتماعی (social-Bandura cognitive theory) می‌باشد که به باورها یا قضاوت‌های فرد در خصوص توانایی‌های خود در انجام وظایف و مسئولیت‌ها اشاره دارد [۹]. به عقیده Bandura داشتن دانش، مهارت‌ها و دستاوردهای قبلی، پیش‌بینی‌کننده‌های مناسبی برای عملکرد آینده افراد نیستند، بلکه باور انسان درباره توانایی‌های خود در انجام آنها بر چگونگی عملکرد او مؤثر است. در واقع، خودکارآمدی به احساس شایستگی در کنترل داشتن بر محیط خود تأکید دارد [۱۳]. بنابراین، منطقی به نظر می‌رسد که نتیجه بگیریم عوامل فشارزا برای افرادی که شایستگی کمتری در انجام وظایف شغلی خود احساس می‌کنند، تهدیدآمیز باشد. زیرا چنین افرادی کمتر احتمال دارد که فکر کنند می‌توانند سطوح بالایی از عملکرد شغلی را علی‌رغم حضور فشارزاهای مربوط به شغل خویش، حفظ کنند [۹]. نتایج بررسی‌های Chang-Oi-ling, qin و Cooper [۹], Jex و Gudanows [۱۴], Schaubroeck و همکاران [۱۵] و Jex و Bliese [۱۶] نشان می‌دهد که خودکارآمدی بالا، رابطه استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی را تعدیل می‌کند.

با توجه به مشکلات ویژه کارکنان سازمان‌ها و مؤسسات مالی کشور از جمله بانک‌ها، از قبیل حساسیت بالای کار به دلیل سروکار داشتن با سرمایه‌های مردم، محدودیت‌های حرکتی، برخورد با افراد گوناگون از طبقات اجتماعی مختلف با افکار و

[۲۱].  
 ۴- پرسشنامه رضایت شغلی Spector: این پرسشنامه توسط Spector در سال ۱۹۹۱ ساخته شده است که دارای ۳۶ ماده می باشد و رضایت شغلی را در ۹ زمینه حقوق و دستمزد، ارتقاء، سرپرستی، مزایا، پاداش ها، شرایط کاری، همکاران، ماهیت کار و ارتباطات، بررسی می کند. این پرسشنامه بر اساس طیف ۶ درجه ای لیکرت، ارزش گذاری می شود و پایایی آن در تحقیقات Spector [۲۲] ۰/۹۱ و Murray [۲۳]، ۰/۸۸ گزارش شده است.

۵- پرسشنامه خودکارآمدی Scheerer و همکاران: این پرسشنامه توسط Scheerer و همکاران در سال ۱۹۸۲ ساخته شده است و دارای ۲۳ ماده می باشد که از این ۲۳ ماده، ۱۷ ماده آن اختصاص به خودکارآمدی عمومی دارد و ۶ ماده دیگر مربوط به تجربیات خودکارآمدی در موقعیت های اجتماعی است و پاسخگو بر اساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت به آنها پاسخ می دهد. Scheerer و همکاران، میزان پایایی این پرسشنامه را ۰/۸۶، براتسی، ۰/۷۶ و نجفی و فولادچنگ، ۰/۸۰ گزارش کرده اند [۲۴].

داده ها پس از گردآوری، با استفاده از روش های آماری ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندگانه همزمان و سلسله مراتبی در نرم افزار آماری SPSS تحلیل شدند.

### یافته ها

جدول شماره ۱، برخی ویژگی های جمعیت شناختی نمونه مورد مطالعه و جدول ۲، ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش را نشان می دهد.

در بررسی فرضیه اول، نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه همزمان نشان دهنده نقش استرس شغلی در پیش بینی منفی سلامت روانی ( $\beta = -0.25$ ) و رضایت شغلی ( $\beta = -0.27$ ) و ( $p < 0.001$ ) و رضایت شغلی ( $\beta = -0.27$ ) و ( $p < 0.001$ ) کارکنان بود. بررسی فرضیه دوم پژوهش با بهره گیری از روش تحلیل رگرسیون همزمان نیز نشان دهنده نقش خودکارآمدی در پیش بینی مثبت سلامت روانی ( $\beta = 0.42$ )

(شامل ۲ شعبه) و حوزه های ارزی (شامل ۸ شعبه) به عنوان یک خوشه در نظر گرفته شدند و سپس به نسبت تعداد شعب هر کدام از این حوزه ها، چند شعبه (در مجموع ۴۴ شعبه) انتخاب گردید و کلیه کارکنان آنها مورد مطالعه قرار گرفتند. توزیع کارکنان در شعب مختلف از ۴ نفر تا ۲۷ نفر متغیر بود.

به منظور گردآوری داده ها، از پنج پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد:

۱- پرسشنامه اطلاعات جمعیت شناختی: بوسیله این پرسشنامه، برخی اطلاعات جمعیت شناختی و سوابق کارکنان از قبیل سن، جنسیت، تأهل، سابقه کار، سطح تحصیلات، تعداد ساعات کار، سابقه بیماری جسمی و روانی و ... تلخیص شدند.

۲- پرسشنامه سلامت عمومی - ۲۸: این پرسشنامه که برای اندازه گیری سلامت روانی کارکنان مورد استفاده قرار گرفت، بوسیله Goldberg و Hillier در سال ۱۹۷۲ تنظیم شده است و دارای چهار خرده مقیاس نشانگان جسمانی، اضطراب و اختلالات خواب، اختلال در کارکردهای اجتماعی، و افسردگی و گرایش به خودکشی می باشد [۱۷]. پایایی این پرسشنامه را نجفی، صولتی دهکردی، فیروزبخش [۱۸]، ۰/۸۹ و پالاهنگ و همکاران [۱۹]، ۰/۹۱ گزارش کرده اند.

۳- پرسشنامه استرس شغلی Osipow: برای اندازه گیری استرس شغلی کارکنان، از این پرسشنامه استفاده شد که برای اولین بار توسط Osipow و همکاران در سال ۱۹۸۷ طراحی و مورد استفاده قرار گرفت [۲۰]. این پرسشنامه بر مبنای طیف پنج درجه ای لیکرت بوده و شامل سه بخش می باشد که در این پژوهش، بخش اول پرسشنامه به کار گرفته شد. این بخش در شش بعد بار کاری نقش، بی کفایتی نقش، دوگانگی نقش، محدوده نقش، مسئولیت و محیط فیزیکی، تنظیم شده و هر بعد دارای ده پرسش می باشد. این پرسشنامه به کرات در داخل و خارج از کشور توسط پژوهشگران مختلف مورد استفاده قرار گرفته و روایی و پایایی آن با آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۹ تأیید شده است



جدول ۱- ویژگی های جمعیت شناختی نمونه مورد مطالعه

متغیر	سطوح متغیر	فراوانی	درصد
سن	زیر ۲۵ سال	۶	۲/۴۷
	۲۵ تا ۳۵ سال	۷۵	۳۰/۹۹
	۳۶ تا ۴۵ سال	۱۱۸	۴۸/۷۶
جنسیت	۴۶ سال و بالاتر	۴۳	۱۷/۷۶
	زن	۴۴	۱۸/۱
وضعیت تأهل	مرد	۱۹۸	۸۱/۸
	متأهل	۱۷۰	۷۰/۲
سطح تحصیلات	مجرد	۷۲	۲۹/۷
	دیپلم	۵۱	۲۱
	فوق دیپلم	۷۰	۲۸/۹
	لیسانس	۱۱۳	۴۶/۶
سابقه کار	فوق لیسانس	۸	۳/۳
	۱ تا ۹ سال	۵۷	۲۳/۵
	۱۰ تا ۱۶ سال	۶۵	۲۶/۸
	۱۷ تا ۲۳ سال	۷۹	۳۲/۶
	۲۴ سال و بیشتر	۴۱	۱۶/۹

جدول ۲- ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	۱	۲	۳	۴
۱. استرس شغلی	۱			
۲. خودکارآمدی	** -۰/۳۸	۱		
۳. سلامت روانی	** -۰/۲۵	** -۰/۴۲	۱	
۴. رضایت شغلی	** -۰/۲۷	** -۰/۵۷	** -۰/۴۵	۱

p&lt;0.0001\*\*

می دهد. همانطور که اطلاعات جدول ۳ نشان می دهد، برای سنجش نقش تعدیل کننده خودکارآمدی، بر اساس دستورالعمل Baron و Kenny [۲۵]، در گام اول، متغیر تعدیل کننده خودکارآمدی و در گام دوم متغیر پیش بین استرس شغلی وارد معادله رگرسیون شدند تا بدین وسیله اثر خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی کنترل شود. همانطور که در جدول شماره ۳ مشاهده می شود، با وارد کردن خودکارآمدی به رابطه بین استرس شغلی و سلامت روانی، این رابطه معنی داری خود را از دست می دهد در حالیکه رابطه خودکارآمدی با سلامت روانی کارکنان همچنان معنی دار است بنابراین، نقش تعدیل کننده خودکارآمدی مورد تأیید قرار می گیرد. به عبارت دیگر، خودکارآمدی بالا

و  $(p < 0.001)$  و  $(\beta = 0.57)$  رضایت شغلی و نتایج حاصل از بررسی فرضیه سوم با اجرای معادله رگرسیون همزمان نشان داد که استرس شغلی کارکنان رابطه معنی دار و منفی با خودکارآمدی آنان  $(\beta = -0.38)$  و  $(p < 0.001)$  دارد. با توجه به تأیید شدن شرایط لازم برای انجام آزمون واسطه‌گی، با اجرای آزمون رگرسیون سلسله مراتبی، نقش تعدیل کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی مورد بررسی قرار گرفت (فرضیه چهارم).

جدول ۳ (الف و ب) نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی مربوط به نقش تعدیل کننده خودکارآمدی در رابطه استرس شغلی و سلامت روانی کارکنان را نشان

جدول ۳ (الف) - شاخص های آماری و نتایج تحلیل رگرسیون مربوط به نقش تعدیل کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی

شاخص ها	مجموع مجزورات	df	میانگین مجزورات	سطح معنی داری	R	R <sup>2</sup>	خطای برآورد
رگرسیون ۱	۱۳۲۰/۶۳	۱	۱۳۲۰/۶۳	۰/۰۰۰	۰/۴۲	۰/۱۷	۵/۰۳
رگرسیون ۲	۱۳۹۲/۱۸	۱	۱۳۹۲/۱۸	۰/۰۰۰	۰/۴۳	۰/۱۸	۵/۰۱

۱- متغیر پیش بین: خودکارآمدی، ۲- متغیرهای پیش بین خودکارآمدی و استرس شغلی، متغیر ملاک: سلامت روانی

جدول ۳ (ب) - شاخص های آماری و ضرایب مربوط به نقش تعدیل کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی

شاخص ها	ضریب B	ضریب بتا	t	سطح معنی داری	خطای معیار
۱- خودکارآمدی	۰/۰۷	۰/۳۸	۶/۰۳	۰/۰۰۰	۰/۰۱
۲- خودکارآمدی × استرس شغلی	-۰/۰۰۹	-۰/۱۰	-۱/۶۸	۰/۰۹	۰/۰۰۵

جدول ۴ (الف) - شاخص های آماری و نتایج تحلیل رگرسیون مربوط به نقش تعدیل کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با رضایت شغلی

شاخص ها	مجموع مجزورات	df	میانگین مجزورات	سطح معنی داری	R	R <sup>2</sup>	خطای برآورد
رگرسیون ۱	۳۲۷۱۹/۱۸۶۳	۱	۳۲۷۱۹/۱۸۶۳	۰/۰۰۰	۰/۴۵	۰/۲۰	۲۲/۷۰
رگرسیون ۲	۳۴۵۳۴/۹۳	۱	۳۴۵۳۴/۹۳	۰/۰۰۰	۰/۴۷	۰/۲۱	۲۲/۵۸

۱- متغیر پیش بین: خودکارآمدی، ۲- متغیرهای پیش بین خودکارآمدی و استرس شغلی، متغیر ملاک: رضایت شغلی

جدول ۴ (ب) - شاخص های آماری و ضرایب مربوط به نقش تعدیل کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با رضایت شغلی

شاخص ها	ضریب B	ضریب بتا	t	سطح معنی داری	خطای معیار
۱- خودکارآمدی	۰/۳۷	۰/۴۱	۶/۶۶	۰/۰۰۰	۰/۰۵
۲- خودکارآمدی × استرس شغلی	-۰/۰۴	-۰/۱۱	-۱/۸۸	۰/۰۶	۰/۰۲

بالا در بین کارکنان می تواند از تأثیر استرس بر کاهش رضایت شغلی آنان کم کند.

### بحث و نتیجه گیری

هدف از اجرای این پژوهش، بررسی نقش تعدیل کننده خودکارآمدی ادراک شده در رابطه بین استرس شغلی کارکنان بانک صادرات با سلامت روانی و رضایت شغلی آنان است. به همین منظور چند فرضیه مطرح شدند که هر یک به طور جداگانه مورد بحث قرار می گیرند.

یافته اول پژوهش یعنی، نقش استرس شغلی در پیش بینی سلامت روانی کارکنان با نتایج پژوهش های

می تواند اثر استرس شغلی بر کاهش سطح سلامت روانی کارکنان را کم کند.

جدول ۴ (الف و ب) نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی مربوط به نقش تعدیل کننده خودکارآمدی را در رابطه بین استرس شغلی با رضایت شغلی کارکنان نشان می دهد. همانگونه که در جدول شماره ۴ مشاهده می شود، با وارد کردن خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی و رضایت شغلی، این رابطه معنی دار خود را از دست داده است ولی، رابطه خودکارآمدی با رضایت شغلی کارکنان همچنان معنی دار است. بنابراین، نقش تعدیل کنندگی خودکارآمدی مورد تأیید قرار می گیرد. به عبارت دیگر، می توان گفت که احساس خودکارآمدی

هستند و برای به وجود آوردن پیامدهای مطلوب، از نیروی تأثیرگذاری بر اعمالشان برخوردارند. Bandura همچنین، مکانیزم ژرف اندیشی افراد را کارایی شخصی می داند، یعنی عقیده آنها به اینکه تا چه اندازه توانایی اعمال کنترل بر عملکرد خود و بر رویدادهای محیطشان را دارند. بر اساس نظریه خودکارآمدی، هنگامی که افراد در شرایط پر استرس قرار دارند، آنهایی که در مواجهه با مشکلات، خود را توانمند و کارآمد می دانند، تلاش های بیشتری برای مقابله و کنار آمدن با مشکلات انجام می دهند و افرادی که در رویارویی با مشکلات، خود را ناتوان می دانند، به آسانی تسلیم می شوند و احساس افسردگی، اضطراب و ناامیدی می کنند [۲۶]. با توجه به اهمیت خودکارآمدی در احساس توانمندی افراد و تأثیر آن بر طرز تفکر، تصمیم گیری و حتی چگونگی رویارویی با استرس ها، مدیران سازمان های مختلف و مخصوصاً بانک ها می توانند به شیوه های مختلف، زمینه ایجاد و تقویت باورهای خودکارآمدی را در کارکنان خود افزایش دهند.

Bandura، چهار منبع مهم برای ایجاد و تغییر نظام باورهای خود کارآمدی مطرح کرده است که عبارتند از: تجربه های موفق (mastery experiences)، تجربه های جانشینی (vicarious experiences)، ترغیب های کلامی یا اجتماعی (verbal or social persuasion) و حالات عاطفی و فیزیولوژیک (physiological and affective states). تجارب موفق و یا به قول Whetten و Cameron، تجربه تسلط شخصی، مؤثرترین منبع ایجاد و تقویت کارآمدی شخصی می باشد [۲۷]. در محیط های شغلی، موفقیت های قبلی که بر تسلط شخصی مبتنی هستند، شواهد فوری و ملموس فراهم می کنند که آیا شخص می تواند در انجام یک وظیفه خاص موفق شود یا خیر. بنابراین مهمترین چیزی که یک مدیر می تواند برای کارآمد کردن کارکنان خود انجام دهد، این است که به آنان کمک کند تا تسلط شخصی خود را در مورد برخی مسایل یا مشکلات تجربه کنند. با انجام دادن موفقیت آمیز یک وظیفه و یا حل یک مشکل، افراد احساس

صورت گرفته قبلی [۷-۴] در این زمینه موافق است و نشان می دهد که فشارهای روانی ناشی از شرایط کاری، تأثیری بسزا در سلامت روانی کارکنان دارند. عوامل فشارزای محیط کار با کاهش قدرت سازگاری فرد موجب پیدایش نشانه های رفتاری و جسمی در فرد شده و سلامت روانی وی را به خطر می اندازند. همچنین، نتایج حاصل در خصوص نقش استرس شغلی در پیش بینی منفی رضایت شغلی کارکنان نیز با نتایج پژوهش های صورت گرفته قبلی [۸-۱۱] مطابقت دارد.

یافته دوم این مطالعه همسو با نتایج بررسی های Jex و Gudanows [۱۴]، Schaubroeck و همکاران [۱۵] و Jex و Bliese [۱۶] تأیید کننده نقش خودکارآمدی در پیش بینی افزایش سطح سلامت روانی و رضایت شغلی کارکنان است. شواهد حاکی از آن است که باورهای خودکارآمدی بالا، مانع از تأثیرات عوامل فشارزا می شوند و کارکرد سیستم ایمنی بدن را افزایش می دهند [۱۵]. طبق نظر بندورا [۱۳] هنگامی که افراد در معرض استرس هستند، آنهایی که در مواجهه با مشکلات خود را توانمند و کارآمد می دانند، تلاش های بیشتری برای مقابله و کنار آمدن با مشکلاتشان انجام می دهند ولی، افرادی که در رویارویی با مشکلات خود را ناتوان و ناکارآمد می دانند، به آسانی تسلیم می شوند و احساس افسردگی، اضطراب و ناامیدی می کنند.

نتایج مطالعه حاضر در خصوص فرضیه سوم پژوهش، رابطه منفی استرس شغلی با خودکارآمدی را مورد تأیید قرار داده و در نهایت، نشان داد که خودکارآمدی می تواند اثر تعدیل کننده بر رابطه بین استرس شغلی و سلامت روانی و رضایت شغلی کارکنان بانک داشته باشد که این نتیجه با یافته های حاصل از بررسی های Chang-qin، Oi-ling و Cooper [۹]، Jex و Gudanows [۱۴]، Schaubroeck و همکاران [۱۵] و Jex و Bliese [۱۶] مطابقت دارد. Bandura، خودکارآمدی را عاملی تأثیر گذار بر چگونگی زندگی و سلامت روانی افراد معرفی کرده و آن را «اساس عمل انسان» می داند [۲۷]. به عقیده وی، انسان ها خودگردان، مبتکر و ژرف اندیش و خودسازمان بخش

## منابع

1. Aldwin CM. Stress, coping and development. 1st ed. New York: The Guilford press; 1992, 22-27.
2. Selye H. The stress of life. 2st ed. New York: Mc Grow-Hill; 1984, 185- 188.
3. Soori H, Rahimi M, Mohseni H. Barrasi olgooie epidemiologic stresshaie shogslī dar modirane goroohe sanatie khodrosazi dar iran. Majale takhasosie epidemiologie iran 1(4), p41-50; 2006. [Persian]
4. Norito K, Takashi H. Epidemiology of job stress and health in Japan: Review of current evidence and future direction. Industrial Health, 37(8), p174-186; 1999.
5. Aghilinejad M, Saberi M, Mohammadi S, Afkari ME, Abbaszade Dizaji R. Surveying the association between occupational stress and mental health, personality and life stressful events in Tehran police officers. J Research in Medicine, 1(4), p355-60; 2007. [Persian]
6. Neylan TC. Critical incident exposure and sleep quality in police officers. Journal of Psychosomatic Medicine, 64(7), p45-52; 2002.
7. Gesrhon E. Work stress in aging police officers. Journal of Occupational Environment Medicine, 44(12), p160-64; 2002
8. Yasaie I, Ahmadi Kh, kolivand A. Barrasie rabeteie stress shogli va rezaiate shogli dar beine khalabanane nirooie havaie. Mjaleie Oloome Raftari, 10(2), p113-119; 2007. [Persian]
9. Chang-qin L, Oi-ling S, Cooper CL. Managers' occupational stress in China: The role of self-efficacy. Personality and Individual Differences, 38(2), p269-578; 2005.
10. Yablou P, Rosner JF. The satisfaction of dentists in relation to their age and income. Journal of American College Dentists, 49(3-4), p45-52; 1982.
11. Kohen RL, Byosier P. Stress in organization; Hand book of Industrial organization psychology, 3(2), p571-650; 1992.
12. Schaubroeck J, Merritt DE. Divergent effects of job control on coping with work stressors: the key role of self-efficacy. Academy of Management 1997; 40(4): 738-754.
13. Bandura A. A socio-cognitive view on shaping the future. Seoul, Korea: HK Mun Publishing; 1996.
14. Jex SM, Gudanowski DM. Efficacy beliefs and work stress: an exploratory study. Journal of Organizational Behavior, 3(5), p509-517; 1992.
15. Schaubroeck J, Lam S, Xie JL, Merritt DE. Collective efficacy versus self-efficacy in coping responses to stressors and control: a cross-cultural

تسلط را در خود پرورش می دهند. از سوی دیگر، افراد در ارزیابی خودکارآمدی خویش نه تنها به موفقیت های قبلی خود متکی هستند، بلکه تحت تأثیر تجربه های جانشینی از طریق الگوسازی نیز قرار می گیرند. الگوسازی، ابزاری مؤثر برای ارتقاء و تقویت احساس خودکارآمدی شخصی است. Cameron و Whetten معتقدند که مدیران می توانند از طریق نمایش رفتارهای مطلوب نقش الگو را بازی کنند، یا توجه همکاران خود را به افراد دیگری که در موقعیتی مشابه موفق بوده اند، جلب نمایند، و یا حتی کارکنان خود را با مشاورانی که تجربیاتی همچون تجربه آنان داشته اند، همدم و همراه سازند تا از این طریق، زمینه تقویت خودکارآمدی را در کارکنان خود فراهم آورند. راهبرد دیگر برای ایجاد و تقویت خودکارآمدی، فراهم آوردن حمایت های اجتماعی و عاطفی برای کارکنان است. حمایت به معنی تأیید و پذیرش از سوی مدیران و همکاران سازمانی است و معمولاً از عضویت در شبکه های سازمانی به دست می آید. همچنین بر اساس چهارمین منبع ایجاد و تقویت خودکارآمدی، Bandura پیشنهاد می کند که باید توان جسمانی کارکنان را افزایش داد، سطح استرس و گرایش های منفی عاطفی را در آنان کاهش دهیم و سوء برداشت های حالات بدنی را اصلاح نماییم [۲۷]. نتایج حاصل از این مطالعه و پژوهش های مشابه دیگر، با کمک به شناخت هر چه بیشتر عوامل خطر و محافظ فردی و مکانیسم آنها، می تواند در برنامه ریزی های مداخله ای، به منظور ارتقای سطح سلامت و رضایت کارکنان و محافظت از آنان در برابر عوامل استرس زا مورد استفاده قرار گیرد.

## تقدیر و تشکر

از همکاری کلیه مسئولین و کارکنان بانک صادرات شهر تبریز که با همکاری صمیمانه، امکان اجرای این پژوهش را فراهم نمودند، سپاسگذاری می کنیم.

study. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), p512-525; 2000.

16. Jex SM, Bliese PD. Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: A multilevel study. *Journal of Applied Psychology*, 84(3), p349-61; 1999.

17. Goldberg DP, Hillier V. A scaled version of General Health Questionnaire. *Journal of Psychological Medicine*, Vol9(4), p131-45; 1979.

18. Njafi M, Solati Dehkordi SK, Foroobakhsh F. Rabeteie farsoodegie shogli ba salamate raven dar beine karkonane markaze tahgigat va tolid sookhte hasteie esfahan. *Majaleie daneshgahe oloome pezeshkie shahrekord*, 2(2), p34-41; 2000. [Persian]

19. Palahang H, Nasr M, Barahani MN, Shahmohamadi D. Barrasi hamegirshenasi ekhtelalhaie ravani dar shahre kashan. *Majaleie andishe va raftar*, Vol3(4), p19-27; 1996. [Persian].

20. Osipow S, et al. Occupational stress inventory. *Psychology Assessment Resource*, 26(5), p1-5; 1987.

21. Khaghanizade M, Ebadi A, Sirati nir M, Rahmani M. Barrasi sathe salamate raven dar parastarane shagel dar bimarestanhaie vabaste be daneshgahe oloompezeshki tehran. *Fasname osoole behdashte ravani*, Vol8(31-32), p175-84; 2006. [Persian]

22. Spector PE. Measurement of human service staff job satisfaction: development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, Vol13(2), p693-713; 1997.

23. Murray R. Job satisfaction of professional and paraprofessional library staff at the university of North Carolina. *Journal of Personality and Individual Differences*, 43(2), p143-154; 1999.

24. Najafi M, Fooladchang M. Rabete khodkaramadi va salamate ravan dar daneshamoozane dabirestani. *Domahname daneshvar raftar*, 14(22), p69-81; 2007. [Persian]

25. Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol(3)51, p1173-1182; 198

26. Siu-Kau CH, Stephen YK. Rabete. *Social Behavior and Personality*, 28(5), p413-22; 2000.

27. Abdolahi B. Nagshe khodkaramadi dar tavanmandsazi karkonan. *Mahname tadbir*, 21(168), p35-40; 2006. [Persian]





## The moderating role of self- efficacy in relationship between occupational stress with psychological health and job satisfaction of Saderat Bank's Staffs of Tabriz

H. Razmi<sup>1</sup>, F. Nemati Sogoli-Tapeh<sup>2</sup>

Received: 2010/07/28

Revised: 2010/11/12

Accepted: 2011/01/17

### Abstract

**Background and aim:** Stress does not always directly result from the source of pressure itself, but rather from the perception of that pressure. Therefore, individual variables that might relate to perception of stress should be investigated in job stress researches. The present study investigates moderating role of self- efficacy in relationship between occupational stress with psychological health and job satisfaction of Tabriz Saderat Bank's staffs.

**Methods:** In this correlation research, 242 Saderat Bank's Staffs were selected in the form of multiphase cluster sampling and administered by inventories of Demographic, General Health-28, Osipow's Occupational Stress, Spector's Job Satisfaction and Scheerer's and et al. Self- Efficacy. Data were analyzed using Pearson's correlation coefficient and simultaneous and hierarchical multiple regressions.

**Findings:** The Findings indicate that job stress is negative predictor of psychological health and job satisfaction. Also, the relationship between job stress with psychological health and job satisfaction is influenced by self-efficacy. Therefore, self-efficacy as a individual factor have protective role in contrast with job stress.

**Conclusion:** According to study's findings, self-efficacy affects the relationship between job stress with psychological health and job satisfaction. The findings of this research can be helpful in devising preventive policies, determining high risk patients and designing of psychological interventions.

**Keywords:** Job stress, Psychological health, Job satisfaction, Self-efficacy, Saderat Bank's staffs

---

1. **Corresponding author**, MA in Executive management, Azad Islami University, Member of Young Researcher Club, Bonab, Iran. shahriar\_razmi@yahoo.com

2. PhD student in General Psychology, Faculty of Education and Psychology, Tabriz University, Tabriz Iran.