



Correlation of Emotion Regulation with Nurses' Job Performance, Interpersonal Conflict, Job Stress and Vertical Collectivism Moderation

Homa Doroudi ^{1,*} , Behjat Abchar ¹ , Ezzatollah Hemmati ¹

¹ Department of Management, Zanjan Branch, Islamic Azad University, Zanjan, Iran

* **Corresponding author:** Homa Doroudi, Department of Management, Zanjan Branch, Islamic Azad University, Zanjan, Iran, E-mail: homa_doroudi@yahoo.com

Received: 26 Jun 2019

Accepted: 31 Dec 2019

Abstract

Introduction: Control of interpersonal emotions and conflicts and a sense of tension concerning the spirit of collectivity are essential elements in improving job performance. The purpose of this study was to determine the correlation of emotion regulation with nurses' job performance, interpersonal conflict, job stress and vertical collectivism moderation.

Methods: In this descriptive correlational study, the statistical population of nurses working in hospitals and clinics available to the researcher in Ardabil city, with a sample size of 248, were selected by simple random sampling. Data collection instruments included: "Emotion Regulation Questionnaire," "Job Performance Questionnaire," "Interpersonal Conflict Scale at Work," "Job Stress Questionnaire" and "Horizontal and Vertical Individualism and Collectivism Questionnaire." Cronbach's alpha confirmed the face validity and reliability of the instruments. Data were analyzed using SPSS.22 and Smart - pls2 software.

Results: Emotional adjustment with interpersonal conflicts, negative correlation ($t = 0.863$ and $\beta = -0.889$) with job stress, negative correlation ($t = 5.167$ and $\beta = -0.444$) and with job performance, positive correlation ($t = 2.765$ and $\beta = 0.367$). Interpersonal conflicts moderated the positive correlation with job stress ($t = 5.995$ and $\beta = 0.513$) and vertical collectivism moderated the correlation between emotion regulation and job stress from -0.444 to -0.562 in the negative direction.

Conclusions: Emotional adjustment correlates with improved nurses' job performance and interpersonal conflicts and job stress and vertical collectivism. Therefore, it is recommended to hold workshops on emotion, stress and conflict management training.

Keywords: Job Stress, Interpersonal Conflicts, Vertical Collectivism, Emotion Regulation, Job Performance

© 2020 Iranian Nursing Scientific Association (INA)



بررسی همبستگی تنظیم هیجانات با عملکرد شغلی پرستاران، تعارض میان فردی، تنش شغلی و تعدیل گری جمع گرایی عمودی

هما درودی^{۱*}، بهجت آبچر^۱ ID، عزت الله همتی^۱

^۱ گروه مدیریت، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان، زنجان، ایران

* نویسنده مسئول: هما درودی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان، زنجان، ایران. ایمیل:

homa_doroudi@yahoo.com

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۱۰/۱۰

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۰۴/۰۵

چکیده

مقدمه: کنترل هیجانات و تعارضات میان فردی و تنش شغلی با توجه به روحیه جمع گرایی از ارکان مهم در بهبود عملکرد شغلی می باشد. لذا پژوهش حاضر با هدف تعیین همبستگی تنظیم هیجانات با عملکرد شغلی پرستاران، تعارض میان فردی، تنش شغلی و تعدیل گری جمع گرایی انجام شد.

روش کار: در این پژوهش توصیفی- همبستگی، جامعه آماری پرستاران شاغل در بیمارستان‌ها و درمانگاه‌های در دسترس پژوهشگر شهر اردبیل با تعداد نمونه طبق جدول مورگان ۲۴۸ نفر و به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها شامل: "پرسشنامه تنظیم هیجانات (Emotion Regulation Questionnaire) پرسشنامه عملکرد شغلی (Job Performance Questionnaire) پرسشنامه تعارض میان فردی در شغل (Interpersonal Conflict Scale At Work) پرسشنامه تنش شغلی (Job Stress Questionnaire) و پرسشنامه جمع گرایی عمودی و فرد گرایی افقی (Horizontal and Vertical Individualism and Collectivism Questionnaire) بود. روایی صوری و پایایی ابزارها با آلفای کرونباخ تأیید شدند. داده‌ها با استفاده از نرم افزار اس پی اس نسخه ۲۲ و اسمارت پی آل اس ۲ انجام شد.

یافته‌ها: تنظیم هیجانات با تعارضات میان فردی، همبستگی منفی ($\beta = -0/889$ و $t = 0/863$) با تنش شغلی، همبستگی منفی ($-0/444$)، $\beta = 0/167$ و $t = 5/167$ و با عملکرد شغلی، همبستگی مثبت ($\beta = 0/367$ و $t = 2/765$) دارد. تعارضات میان فردی با تنش شغلی همبستگی مثبت ($\beta = 0/513$ و $t = 5/995$) و جمع گرایی عمودی همبستگی بین تنظیم هیجانات و تنش شغلی را از $-0/444$ به $-0/562$ در جهت منفی تعدیل می کند.

نتیجه گیری: تنظیم هیجانات با بهبود عملکرد شغلی پرستاران و تعارضات میان فردی و تنش شغلی و جمع گرایی عمودی همبستگی دارد. لذا برگزاری کارگاه‌های آموزش مدیریت هیجانات، تنش و تعارض برای کارکنان توصیه می شود.

کلیدواژه‌ها: تنش شغلی، تعارضات میان فردی، جمع گرایی عمودی، تنظیم هیجانات، عملکرد شغلی

تمامی حقوق نشر برای انجمن علمی پرستاری ایران محفوظ است.

مقدمه

در سال‌های اخیر توجه بسیاری به عوامل اجتماعی- روانی انسان‌ها شده است و کشورهای صنعتی بیش از هر چیز به محیط کار و افراد شاغل نگاه ویژه دارند. زیرا شغل ارتباط مستقیم با جسم و روان دارد، لذا در ابعاد گوناگون زندگی افراد تأثیر آشکار دارد [۱] حیاتی ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد شغلی کارکنان آن است [۲] عوامل بسیاری بر عملکرد آن‌ها تأثیرگذار است، لذا لازم است این عوامل مورد بررسی قرار گیرند. عملکرد شغلی کارکنان اشاره به رفتارهای مرتبط با اهداف سازمانی است که آن رفتارها تحت کنترل فردی کارکنان است [۳] یکی از مشکلات اساسی سازمان‌های امروزی ارتقاء عملکرد شغلی نیروهای انسانی موجود در سازمان‌ها است [۴] بدون شک حرکت در جهت نیل به اهداف سازمانی و کسب آن اهداف و در نهایت پیشرفت جامعه، در گرو افزایش عملکرد کارکنان در سازمان‌هاست [۵]

جهت نیل به اهداف سازمانی و کسب آن اهداف و در نهایت پیشرفت جامعه، در گرو افزایش عملکرد کارکنان در سازمان‌هاست [۵] از بررسی‌ها و مطالعات روانشناسان صنعتی و سازمانی مربوط به شناسایی، ارزیابی، یا ارتقای عملکرد شغلی بوده‌اند. عملکرد خوب، بهره‌وری سازمان را افزایش می دهد و این نیز مستقیماً باعث ارتقای اقتصاد ملی و ارتقای خدمات سازمان می شود [۶] عملکرد شغلی یکی از متغیرهای اساسی در رفتار سازمانی است که نقش تلاش‌ها و رفتارهای فرد را در تحقق اهداف سازمانی می سنجد و از آنجائی که حرکت در جهت نیل به اهداف سازمانی و کسب آن اهداف و در نهایت پیشرفت جامعه، در گرو افزایش عملکرد کارکنان در سازمان‌هاست [۵]

به‌عنوان الگوهای فرهنگی، برای توصیف، تبیین و پیش‌بینی تفاوت در نگرش‌ها، ارزش‌ها، رفتارها، شناخت، ارتباطات، اسنادها، جامعه‌پذیری و خود پنداره‌ها به کار می‌روند [۲۵، ۲۶]. بنابراین، سؤال این است که آیا تعدیل هیجانات در اجتناب از تعارضات میان فردی، کاهش تنش و نهایتاً بهبود عملکرد شغلی پرستاران مؤثر است یا نه؟

پیشینه داخلی و خارجی پژوهش بدین شکل می‌باشد. بای در مطالعاتی با عنوان بررسی تعارض سازمانی و نقش آن بر بهبود عملکرد کارکنان بانک صادرات حوزه شاهرود، دریافت که تعارض سازمانی بر عملکرد کارکنان بانک صادرات حوزه شاهرود تأثیر ندارد [۲۵]. مسعودی مراقی و همکاران در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین ابهام و تعارض بر عملکرد شغلی به بررسی رابطه بین تعارض و ابهام شغلی با عملکرد شغلی در شرکت مناطق نفت‌خیز جنوب پرداخت. نتایج نشان داد رابطه معناداری بین ابعاد تعارض و ابهام شغلی با عملکرد شغلی کارکنان وجود دارد که این رابطه منفی و غیرمستقیم است [۲۷]. نیکوگفتار در پژوهشی با عنوان تفاوت‌های جنسیتی در سلامت اجتماعی: نقش فردگرایی و جمع‌گرایی پرداخت، نتایج پژوهش نشان داد که جمع‌گرایی عمودی و فردگرایی افقی پیش‌بینی‌کننده سلامت اجتماعی است [۲۵]. نیری و همکاران در پژوهشی تحت عنوان اثر تنش شغلی بر سلامت عمومی و عملکرد شغلی در کنترل ترافیک هوایی (Air Traffic Control) نشان دادند که منابع انسانی تأثیرگذار عامل اصلی برای تحقق، ازسرگیری و موفقیت اهداف سازمانی هستند [۲۸]. Chen و همکاران در پژوهشی تحت عنوان سیستم‌های انتقال موارد تعارض در محل کار - تأثیر سبک تعارض فعال و مطلوب به ارتباط بین هوش هیجانی، سبک مدیریت تعارض و عملکرد شغلی در زمینه فرهنگی چین پرداختند. نتایج پژوهش حاکی از وجود رابطه مثبت بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی بود، و همچنین بین سبک مدیریت تعارض با عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود داشت [۲۹]. Sue Love & Dustin در پژوهشی با عنوان بررسی روابط همکاران و روحیه جمع‌گرایی بر تمایل کارمندان به مسئولیت‌پذیری پرداختند، نشان دادند که روابط همکاران و جمع‌گرایی عوامل مهم و مؤثری در رفتار کارکنان می‌باشند [۲]. لذا این پژوهش باهدف تعیین همبستگی تنظیم هیجانات با عملکرد شغلی پرستاران با توجه به نقش میانجی تعارض میان فردی و تنش شغلی و تعدیل‌گری جمع‌گرایی انجام شد.

روش کار

پژوهش حاضر توصیفی همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش پرستاران شاغل در بخش‌های مختلف بیمارستان‌ها و درمانگاه‌های شهر اردبیل می‌باشد. این بیمارستان‌ها و درمانگاه‌ها شامل بیمارستان علوی، بیمارستان آتا، بیمارستان امام خمینی، بیمارستان قائم و درمانگاه والی، درمانگاه آتا، درمانگاه سحر، کلینیک کوثر، کلینیک توحید می‌باشد. که با استفاده از جدول مورگان تعداد افراد نمونه ۲۴۸ نفر از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده که در ایام اجرای کار در محل کار حضور داشتند از پرستاران بخش‌های مختلف بیمارستان‌ها و درمانگاه‌ها انتخاب شدند. از مهم‌ترین معیارهای ورود افراد، دارا بودن مدرک کارشناسی و بالاتر و ۵ سال سابقه در حوزه مربوطه جهت اخذ اطلاعات دقیق‌تر در رابطه با موضوع مورد بررسی، و رضایت و تمایل به شرکت در پژوهش بود. ابزار گردآوری داده‌ها شامل: "پرسشنامه تنظیم

درواقع عملکرد شغلی به‌عنوان ارزش‌های کلی مورد انتظار سازمان از تکه‌های مجزای رفتاری تعریف شده است که یک فرد در طول یک دوره مشخص از زمان انجام می‌دهد [۷، ۸]. موفقیت هر نهادی تا حد زیادی به کارایی و عملکرد اعضای آن بستگی دارد [۹].

در برخی از مشاغل به دلیل ویژگی‌های خاص آن مثل شرایط سخت‌کاری و یا لزوم بهره‌گیری از توان جسمی و شخصیتی فرد در انجام شغل تنظیم هیجانات اهمیت بسیاری پیدا می‌کند. امروزه برای بهبود عملکرد در سازمان‌ها می‌توان از دانش مربوط به احساسات و هیجانات استفاده کرد [۱۰]. مطالعات نشان می‌دهد که هیجانات برای فرد یک منبع قوی روانی است که می‌تواند رفتار و عملکرد و روش‌های مهم و دستیابی به اهداف را مورد راهنمایی قرار دهد [۱]. تنظیم هیجان از طریق شناخت به‌طور جدایی‌ناپذیری بازندگی انسان آمیخته است و او را یاری می‌کند تا مثلاً زمانی که با حوادث فشارزا یا تهدیدکننده روبه‌رو شد، هیجان‌ها یا احساساتش را مدیریت یا تنظیم کند و روی آن‌ها تسلط داشته باشد و در هیجاناتش غرق نشود [۱۱].

افراد در محیط‌های کار به دلیل تفاوت‌های فردی که با یکدیگر دارند، گاهی دچار تعارض می‌شوند [۱۳]. مشخصه‌های روانی، اجتماعی و شخصیتی متفاوت افراد با یکدیگر، چشم‌اندازها و نظرات مختلفی را به وجود می‌آورد که گاهی با نظرات دیگران تفاوت دارد. همین تفاوت‌ها در محیط کار منجر به پدید تعارض میان فردی که دو شکل اصلی آن، تعارض با سرپرست و همکاران است می‌شود [۱۴]. مطالعات اثر منفی تنش بالا و تعارضات میان فردی و عدم کنترل هیجانات بر عملکرد شغلی را نشان داده است، ازجمله Yozgat و همکاران (۱۱) یک رابطه منفی بین تنش شغلی و عملکرد شغلی پیدا کردند [۱۵، ۱۶]. از طرفی، Spector و همکاران [۱۷] توضیح دادند که چگونه تعارضات میان فردی می‌تواند منجر به ایجاد احساسات منفی و عملکرد شغلی پایین گردد. در بسیاری از سازمان‌ها تعارض به‌صورت یک مسئله جدی وجود دارد و بی‌تردید بر عملکرد سازمان اثرات نامطلوب داشته یا شرایطی را پدید می‌آورد که سازمان نیروهای کارآمد خود را از دست بدهد [۱۸].

سلامت روانی افراد ناشی از تعاملی دوطرفه میان استفاده از انواع خاصی از راهبردهای تنظیم شناختی هیجانات و ارزیابی درست از موقعیت تنش‌زاست [۱۹، ۲۰]. اجزای اصلی هوش هیجانی مطابق با نظر Goleman عبارت‌اند از: خودآگاهی، خودتنظیمی، انگیزش، همدلی مهارت اجتماعی [۲۰]. فرایند تعارض شامل: مخالفت‌های بالقوه، ارتباطات، ساختار متغیرهای شخصی [۱۵]. Thomas Kent پنج سبک اصلی برای مدیریت تعارض معرفی می‌کند: سبک رقابتی، سازش، مصالحه، همکاری و اجتناب [۲۱].

یافته‌ها نشان می‌دهند که در سطوح بالاتری از جمع‌گرایی عمودی، توانایی کارکنان در کنترل و تعدیل هیجانات برای کاهش تنش قوی‌تر است [۲۲]. از طرف دیگر، تنظیم و تعدیل هیجانات کارکنان منجر به کاهش تعارضات میان فردی و کاهش تنش شده و نهایتاً منجر به عملکرد بالاتر می‌شود [۲۳].

شواهد حاکی از آن است که الگوهای فرهنگی نیز، ضمن تأثیرگذاری بر شیوه شناخت و رفتار، فرد، موجب کاهش تنوع رفتار و محدود شدن طیف تعاملات با دیگران می‌شوند [۲۴]. فردگرایی و جمع‌گرایی

هیجانان (Emotion Regulation Questionnaire)، پرسشنامه عملکرد شغلی (Job Performance Questionnaire)، مقیاس تعارض میان فردی در شغل (Interpersonal Conflict Scale at Work)، پرسشنامه تنش شغلی (Job Stress Questionnaire) و پرسشنامه جمع گرایی عمودی و فردگرایی افقی (Horizontal and Vertical Individualism and Collectivism Questionnaire) بود.

"پرسشنامه تنظیم هیجانان" توسط Law و همکاران در سال ۲۰۰۴ طراحی شده است [۳۰]. این پرسشنامه ۴ گویه دارد که بر اساس طیف پنج ارزشی لیکرت با حداقل ۱ و حداکثر ۵ نمره اندازه گیری (هیچ وقت؛ ۱، به ندرت؛ ۲، گاهی اوقات؛ ۳، اغلب؛ ۴، همیشه؛ ۵) نمره ۱ پاسخ دهنده، نشان دهنده سطح تنظیم هیجانان پایین و نمره ۵ سطح تنظیم هیجانان بالای دیدگاه فرد است. بدین ترتیب، حداقل نمره ۴ یعنی پاسخ دهنده گزینه های یک را مورد انتخاب کرده است پس تنظیم هیجانان در سطح حداقل و حداکثر نمره ۲۰ یعنی پاسخ دهنده گزینه های ۵ را مورد انتخاب قرار داده، که بیانگر، تنظیم هیجانان در بالاترین سطح می باشد. پژوهشی بر روی ۲۳۷ نفر از دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد دانشگاه هنگ کنگ صورت گرفت است. روایی صوری ابزار توسط ۸ نفر از مدرسین دانشگاه هنگ کنگ و پایایی توسط ۱۳ نفر از دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۹ مورد تأیید قرار گرفت. پژوهش Gratz & Roemer [۳۱] بر روی ۳۵۷ نفر از دانشجویان کارشناسی ارشد روانشناسی در دانشگاه ماساچوست بوستون نشان داد، ضریب آلفای کرونباخ برای خرده مقیاس ها از ۰/۶۷ تا ۰/۸۹ گزارش شده، حاکی از همسانی درونی می باشد، و نتایج به ترتیب ۰/۷۲ و ۰/۷۶ ذکر شد که بیانگر پایایی مطلوب بود. در ایران توسط سامانی و صادقی در سال ۱۳۸۹ [۳۲]، روایی ابزار سنجش از روایی محتوایی با استفاده از ۶ نفر خبرگان دانشگاهی در حوزه روانشناسی دانشگاه شیراز و پایایی پرسشنامه از ۳۰ نفر از دانش آموزان دبیرستان های دو مدرسه دخترانه و دو مدرسه پسرانه شیراز با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تصنیف ۰/۷۹ و ۰/۸۸ تأیید شد.

برای سنجش عملکرد شغلی از "پرسشنامه عملکرد شغلی" که توسط Paterson در سال ۱۹۷۰ طراحی شده، استفاده شده است [۳۳]. این پرسشنامه با ۱۵ گویه، که ۵ گویه در بخش عملکرد وظیفه ای و ۱۰ گویه به بخش عملکرد فرآیندی اختصاص یافته است. بر اساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت با حداقل ۱ و حداکثر ۵ نمره اندازه گیری (هیچ وقت؛ ۱، به ندرت؛ ۲، گاهی اوقات؛ ۳، اغلب؛ ۴، همیشه؛ ۵) نمره ۱ پاسخ دهنده، نشان دهنده سطح پایین و نمره ۵ نشان دهنده سطح بالای دیدگاه فرد است، بدین ترتیب، حداقل نمره ۱۵ یعنی پاسخ دهنده گزینه های یک را مورد انتخاب قرار داده، پس سطح عملکرد شغلی در سطح حداقل و حداکثر نمره ۷۵ یعنی پاسخ دهنده گزینه های ۵ را مورد انتخاب قرار داده، که بیانگر، عملکرد شغلی در بالاترین سطح می باشد. در مطالعه Thornton [۳۴] پژوهش بر روی ۱۱۴ تن از کارکنان مشاغل سخت دریکی از شهرهای آمریکا انجام گرفت. وی روایی محتوایی ابزار را با استفاده از ۶ نفر از خبرگان و متخصصان دانشگاهی حوزه روانشناسی و پایایی آن را با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۹ تأیید کرده است. شکرکن و ارشدی [۳۵] در پژوهشی بر روی ۲۱۳ نفر از کارمندان برخی از

کارخانه های اهواز نشان دادند، روایی ابزار سنجش از روایی محتوایی با استفاده از ۵ نفر خبرگان دانشگاهی در حوزه روانشناسی و پایایی پرسشنامه از ۳۰ نفر از کارمندان کارخانه های اهواز با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تصنیف ۰/۸۵ و ۰/۸۵ تأیید شد.

"مقیاس تعارض میان فردی در شغل" توسط Spector & Jex در سال ۱۹۸۸ طراحی شده است [۱۷]. این پرسشنامه ۴ گویه دارد که بر اساس طیف پنج ارزشی لیکرت با حداقل ۱ و حداکثر ۵ نمره اندازه گیری (هیچ وقت؛ ۱، به ندرت؛ ۲، گاهی اوقات؛ ۳، اغلب؛ ۴، همیشه؛ ۵) نمره ۱ پاسخ دهنده، نشان دهنده سطح پایین تعارض میان فردی و نمره ۵ نشان دهنده سطح بالای تعارض میان فردی از دیدگاه فرد است. بدین ترتیب، حداقل نمره ۴ یعنی پاسخ دهنده گزینه های یک را مورد انتخاب قرار داده، پس تعارض میان فردی در سطح حداقل و حداکثر نمره ۲۰ یعنی پاسخ دهنده گزینه های ۵ را مورد انتخاب قرار داده، که بیانگر، تعارض میان فردی در بالاترین سطح می باشد Ottinot [۳۶]. در پژوهشی که شامل ۲۱۷ نفر فارغ التحصیلان کارشناسی ارشد رشته روانشناسی صنعتی دانشگاه فلوریدا جنوبی، روایی محتوایی ابزار با استفاده از ۱۶ نفر از خبرگان و متخصصان دانشگاهی در حوزه روان شناسی صنعتی و پایایی آن را با روش آلفای کرونباخ با استفاده از ۱۸ نفر از دانشجویان فارغ التحصیل رشته روانشناسی صنعتی در فلوریدا جنوبی ۰/۷۲ گزارش نمود. پژوهش مرتضوی [۳۷] بر روی ۳۱۹ نفر از میان کلیه کارکنان شرکت فولاد مبارکه اصفهان نشان داد، که روایی محتوایی پرسشنامه با استفاده از ۴ نفر از خبرگان و متخصصان دانشگاهی در حوزه روان شناسی تأیید و پایایی توسط ۲۰ نفر از کارکنان شرکت فولاد مبارکه با روش آلفای کرونباخ و باز آزمایی و گوتن به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۷۷ و ۰/۷۵ ذکر شده که بیانگر پایایی مناسب ابزار است.

"پرسشنامه تنش شغلی" توسط موسسه سلامت و ایمنی انگلستان در اواخر دهه ۱۹۹۰ به منظور اندازه گیری تنش شغلی کارگران و کارمندان انگلیسی طراحی شد [۳۸]. پرسشنامه ۴ گویه دارد که بر اساس طیف پنج ارزشی لیکرت با حداقل ۱ و حداکثر ۵ نمره اندازه گیری (هیچ وقت؛ ۱، به ندرت؛ ۲، گاهی اوقات؛ ۳، اغلب؛ ۴، همیشه؛ ۵) نمره ۱ پاسخ دهنده، نشان دهنده تنش شغلی کمتر از نظر پاسخ دهنده و نمره ۵ نشان دهنده تنش شغلی بیشتر از نظر پاسخ دهنده است. بدین ترتیب، حداقل نمره ۴ یعنی پاسخ دهنده گزینه های یک را مورد انتخاب قرار داده، پس تنش شغلی در سطح حداقل و حداکثر نمره ۲۰ یعنی پاسخ دهنده گزینه های ۵ را مورد انتخاب قرار داده، که بیانگر، تنش شغلی در بالاترین سطح می باشد. در پژوهش MacKay و همکاران [۳۹] در بین ۱۹۴ تن از کارکنان یکی از دانشگاه های انگلیس نشان داد، روایی محتوا با استفاده از نظرات ۶ نفر از خبرگان و متخصصان دانشگاهی در حوزه روان شناسی و پایایی آن توسط ۱۳ نفر از کارکنان یکی از دانشگاه های انگلیس با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۳ تأیید شده است. پژوهش آزادمرزآبادی [۴۰] بر روی ۷۴۹ نفر از کارکنان نظامی از کل کشور انجام شد، ابتدا پرسشنامه ترجمه و بومی سازی شد. سپس روایی محتوایی پرسشنامه با استفاده از ۱۳ نفر از مدرسین دانشگاه های علوم پزشکی بقیه الله و دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دانشگاه تربیت معلم و مدرسین گروه اپیدمیولوژی و آمار زیستی دانشگاه علوم

درک پاسخگویی مطرح نمایند. سپس بعد از جمع‌آوری، بر اساس پیشنهادات اخذ شده اصلاحات لازم اعمال و بدین‌صورت روایی ابزارهای سنجش به شکل صوری حاصل آمد. با انجام پایلوت بر روی ۳۰ نفر از پرستاران و از طریق محاسبه آلفای کرونباخ برای هر یک از متغیرها عملکرد شغلی (۰/۹۵)، تنظیم هیجانات (۰/۸۷)، تنش شغلی (۰/۹۶)، تعارض میان فردی (۰/۸۴) و جمع‌گرایی (۰/۸۲) به دست آمد که در جدول ۲ نشان از پایایی مناسب ابزارهای مورد استفاده می‌باشند. بعد از این مرحله، پژوهشگران تعداد ۲۷۰ پرسشنامه را به مدت دو هفته در نمونه آماری توزیع نمودند. سرانجام تعداد ۲۵۸ پرسشنامه جمع‌آوری شد و در نهایت ۲۴۸ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت. جهت تحلیل‌های داده‌ها از آمار توصیفی، شامل شاخص‌های تمایل مرکزی و پراکندگی برای مطالعه در کل نمونه استفاده شد. همچنین از آمار استنباطی، شامل شاخص نیکویی برازش، جهت بررسی روایی همگرا، آلفای کرونباخ جهت پایایی ابزارها، شاخص (CR) جهت بررسی پایایی ترکیبی ابزار پژوهش، آزمون کالموگروف-اسمیرنوف (Kolmogorov - Smirnov) جهت نرمال بودن پارامترها، تحلیل عامل تأییدی و مدل یابی معادلات ساختاری جهت بررسی همبستگی متغیرها استفاده گردید. در نهایت تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار اس پی اس نسخه ۲۲ و اسمارت پی آل اس ۲ انجام شد.

یافته‌ها

نتایج آماری نشان داد؛ از مجموع ۲۴۸ نفر از شرکت‌کنندگان، ۷۸/۲ درصد زن و ۲۱/۸ درصد مرد بودند. بیشترین درصد مربوط به گروه سنی ۲۵ تا ۳۵ سال به میزان ۶۱/۱ درصد و گروه سنی ۳۵ تا ۴۵ سال به میزان ۳۴/۴ درصد، و کمترین درصد مربوط به گروه سنی ۴۵ تا ۵۵ سال به میزان ۴/۵ درصد بوده است. بیشترین درصد مربوط به سطح تحصیلی کارشناسی به میزان ۸۸/۸ درصد و همچنین کمترین درصد مربوط به سطح تحصیلات کارشناسی ارشد به میزان ۱۱/۲ درصد بوده و تعداد ۱۱۵ نفر (۴۶/۳۷ درصد) از پاسخگویان دارای سابقه کاری کمتر از ۵ سال، تعداد ۹۹ نفر (۳۹/۹۳ درصد) دارای سابقه ۵ تا ۱۰ سال و تعداد ۳۴ نفر (۱۳/۷) بالای ۱۰ سال سابقه هستند. همان‌طور که مشاهده می‌شود بیشترین فراوانی مربوط به سابقه کاری ۵ تا ۱۰ سال می‌باشد. در این بخش و در راستای متغیرهای پژوهش، یافته‌های حاصل از میانگین و انحراف معیار پاسخ افراد به هر یک از متغیرهای پژوهش در **جدول ۱** آمده است. شاخص‌های نیکویی برازش محاسبه شده است و در **جدول ۲** آمده است.

متغیرها	میانگین	مد مشاهده شده	انحراف معیار
تنظیم هیجانات	۳/۹۴	۴	۰/۸۳
تعارضات میان فردی	۲/۰۱	۲	۰/۸
عملکرد شغلی	۳/۷۹	۵	۰/۸۱
تنش شغلی	۲/۰۸	۲	۱/۰۱
جمع‌گرایی عمودی	۴	۴	۰/۷۹

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی برای متغیرهای پژوهش

متغیرها	AVE	CV Red	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ	F ²	آزمون فورنل و لارکر	CR	R ²	GOF
عملکرد شغلی	۰/۶۵	۰/۵۳۱	۰/۹۴	۰/۹۵	۰/۶۴۸	۰/۸۱	۰/۶۵	۰/۸۴	۰/۷۳
تعارضات میان فردی	۰/۶۸	۰/۵۳۲	۰/۸۹	۰/۸۴	۰/۶۸۱	۰/۸۳	۰/۷۹	۰/۷۹	۰/۷۳
تنش شغلی	۰/۷۹	۰/۶۷۶	۰/۹۶	۰/۹۶	۰/۷۸۶	۰/۸۹	۰/۸۴	۰/۸۶	۰/۸۲
تنظیم هیجانات	۰/۷۳	۰/۸۴	۰/۹۱	۰/۸۷	۰/۷۲۸	۰/۸۵	۰/۶۸	۰/۷۹	۰/۷۶

جدول ۲. شاخص‌های روایی، پایایی ترکیبی و برازش مدل

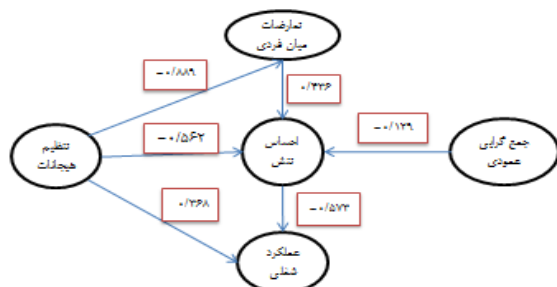
پزشکی اصفهان و پایایی به‌صورت روش محاسبه آلفای کرونباخ و دونیمه کردن به ترتیب ۰/۷۸ و ۰/۶۵ به دست آمد.

پرسشنامه جمع‌گرایی عمودی و فردگرایی افقی "توسط Triandis & Gelfand در سال ۱۹۹۸ طراحی شده است [۴۱]، این پرسشنامه ۴ گویه دارد که بر اساس طیف پنج ارزشی لیکرت با حداقل ۱ و حداکثر ۵ نمره اندازه‌گیری (هیچ‌وقت؛ ۱، به‌ندرت؛ ۲، گاهی اوقات؛ ۳، اغلب؛ ۴، همیشه؛ ۵) نمره ۱ پاسخ‌دهنده، نشان‌دهنده سطح پایین جمع‌گرایی عمودی و نمره ۵ نشان‌دهنده سطح بالای جمع‌گرایی عمودی از دیدگاه افراد است. بدین ترتیب، حداقل نمره ۴ یعنی پاسخ‌دهنده گزینه‌های یک را مورد انتخاب قرار داده، پس جمع‌گرایی عمودی در سطح حداقل و حداکثر نمره ۲۰ یعنی پاسخ‌دهنده گزینه‌های ۵ را مورد انتخاب قرار داده، که بیانگر، جمع‌گرایی عمودی در بالاترین سطح می‌باشد. در پژوهش Singelis و همکاران [۴۲] که بر روی ۱۹۴ تن از کارکنان بیمارستانی در آمریکا در سال ۱۹۹۵ انجام شد. روایی محتوای با استفاده از ۵ نفر از خبرگان و متخصصان دانشگاهی در حوزه روان‌شناسی و پایایی آن را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ تأیید کرده‌اند. در ایران مرتضوی [۴۳] پژوهشی بر روی ۱۵۰ نفر از دانشجویان و کارکنان دانشگاه شهید بهشتی و دانشگاه پورت لند آمریکا انجام داد. ابتدا ابزار ترجمه شده و سپس مورد استفاده قرار گرفت. جهت تعیین روایی ابزار را به‌صورت محتوایی با استفاده از ۸۵ نفر از خبرگان و متخصصان دانشگاهی در حوزه روان‌شناسی و پایایی این ابزار توسط ۲۳ نفر از کارکنان و دانشجویان دانشگاه شهید بهشتی و دانشگاه پورت لند آمریکا از طریق محاسبه آلفای کرونباخ بین ۰/۷۹ تا ۰/۸۶ گزارش شده که بیانگر پایایی مناسب ابزار است.

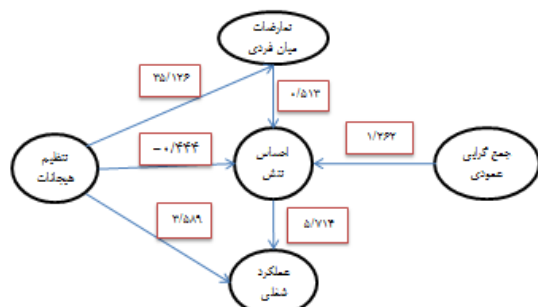
در مطالعه حاضر، پرسشنامه‌ها ترجمه شده و طی دو مرحله در اختیار ۳ نفر از متخصصین فارسی‌زبان که تسلط خوبی هم به زبان انگلیسی داشتند، قرار گرفت. از آن‌ها خواسته شد تا درجه دشواری عبارت‌های ترجمه شده را بررسی کنند. پس از اعمال تغییرات پرسشنامه تعدیل شده به زبان انگلیسی برگردانده شده و مورد تأیید Steven & Brent [۴۴] و Weinrauch و همکاران [۴۵] رسید. در این پژوهش برای سنجش روایی، از نظرات خبرگان استفاده شده است. بدین‌صورت که پرسشنامه در اختیار ۵ تن از اعضای هیئت علمی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان و ۳ نفر از اعضای هیئت علمی گروه روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان و ۲ نفر از پرستاران شاغل در بیمارستان علوی شهر اردبیل قرار داده شد تا نظرات خود را نسبت به گویه‌های پرسشنامه، در رابطه با سنجش متغیرها، وضوح و قابلیت

جمع‌گرایی عمودی	۰/۶۸	۰/۹۲	۰/۹۰	۰/۸۲	۰/۶۸	۰/۸۲	۰/۵۵	۰/۶۱
-----------------	------	------	------	------	------	------	------	------

نقش تعدیل‌کنندگی در رابطه با دو متغیر تعارضات میان فردی و تنش شغلی است و نیز با ورود متغیر جمع‌گرایی عمودی به مدل میزان ضریب مسیر بین دو متغیر تنظیم هیجانات و تنش شغلی از ۰/۴۴۴- به ۰/۵۶۲- تغییر یافته است. با توجه به مقدار تی ۳/۶۰۳ و ضریب مسیر ۰/۵۵۵-، جمع‌گرایی عمودی دارای نقش تعدیل‌کنندگی در رابطه با دو متغیر تنظیم هیجانات و تنش شغلی است.



شکل ۱. ضرایب مسیر آزمون نقش تعدیل‌کنندگی جمع‌گرایی عمودی در رابطه مابین تنظیم هیجانات و تعارضات میان فردی با تنش شغلی



شکل ۲. مقادیر t آزمون نقش تعدیل‌کنندگی جمع‌گرایی عمودی در رابطه مابین تنظیم هیجانات و تعارضات میان فردی با تنش شغلی

بحث

این پژوهش با هدف تعیین همبستگی تنظیم هیجانات با عملکرد شغلی پرستاران، تعارض میان فردی، تنش شغلی و تعدیل‌گری جمع‌گرایی انجام شد. یافته‌های حاصل از این پژوهش مؤید این نکته بود که بین تنظیم هیجانات با عملکرد شغلی پرستاران همبستگی معنادار وجود دارد. نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش‌های بای [۲۶]، علوی ارجمند و همکاران [۴۶]، Chen و همکاران [۲۹]، Mulki و همکاران [۲۳] هم‌راستا و مطابق است. همچنین حضور متغیرهای تعارض میان فردی و تنش شغلی و جمع‌گرایی عمودی بر شدت این همبستگی تأثیرگذار می‌باشد. نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش‌های گل‌پرور و همکاران [۱۴]، علوی ارجمند و همکاران [۴۶]، Niri و همکاران [۲۸]، Mulki و همکاران [۲۴] هم‌راستا و مطابق است و بین تنظیم هیجانات با تعارضات میان فردی پرستاران بیمارستان‌ها و درمانگاه‌های شهر اردبیل رابطه منفی و معناداری وجود دارد. به عبارتی، هرگونه کاهش تنظیم هیجانات پرستاران افزایش تعارضات میان فردی آن‌ها را به همراه خواهد داشت لذا می‌بایست موضوع تنظیم و کنترل هیجانات در پرستاران به‌عنوان عاملی مهم در پیشگیری و جلوگیری از تنش‌ها

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) برای متغیرهای پژوهش بالاتر از ۰/۵ به‌دست‌آمده است و بیانگر روایی همگرا در پژوهش است. و شاخص CR جهت بررسی پایایی ترکیبی ابزارها استفاده‌شده است. تمامی این ضرایب بالاتر از ۰/۶۰ می‌باشند و نشان از پایا بودن ابزار اندازه‌گیری می‌باشد. ضریب تعیین عملکرد شغلی (۰/۸۴)، تعارضات میان فردی (۰/۷۹)، تنش شغلی (۰/۵۰)، تنظیم هیجانات (۰/۷۹) و جمع‌گرایی (۰/۵۵) که همگی کمتر از ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده برای هر سازه می‌باشند. به عبارت دیگر، هیچ‌یک از سازه‌ها با یکدیگر مشابه نیستند و بیانگر روایی واگرا در پژوهش است. شاخص $GOF = \sqrt{AVE} \times \sqrt{R^2}$ نیکویی برازش مدل (GOF) سازش بین کیفیت مدل ساختاری و مدل اندازه‌گیری شده را نشان می‌دهد و برابر است با: که میانگین AVE و R^2 می‌باشند. بالا بودن شاخص نیکویی برازش مدل GOF برازش مدل را نشان می‌دهد. مقدار شاخص برازش برابر ۰/۷۳ شده است و از مقدار ۰/۴ بزرگ‌تر شده است و نشان از برازش مناسب مدل دارد. به بیان ساده‌تر، داده‌های این پژوهش با ساختار عاملی و زیربنای نظری پژوهش برازش مناسبی دارد و این بیانگر همسو بودن سؤالات با سازه‌های نظری است. جهت بررسی نرمال بودن پارامترهای مدل از آزمون کالموگروف - اسمیرنوف (Kolmogorov - Smirnov) استفاده‌شده است. نتایج حاصل از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف نشان داد تمامی متغیرها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند.

بررسی دیاگرام‌های پژوهش و نتایج تحلیل مسیر

ضریب استاندارد بین دو متغیر تنظیم هیجانات و تعارضات میان فردی، برابر با ۰/۸۸۹- است که این در رابطه با مقدار t برابر ۳۳/۸۶۳ در سطح احتمال ($\alpha < ۰/۰۱$) معنادار است. ضریب استاندارد بین دو متغیر تعارضات میان فردی و تنش شغلی، برابر با ۰/۵۱۳- است که این در رابطه با مقدار t برابر ۵/۹۹۵ در سطح احتمال ($\alpha < ۰/۰۱$) معنادار است. ضریب استاندارد بین دو متغیر تنظیم هیجانات و تنش شغلی، برابر با ۰/۴۴۴- است که این در رابطه با مقدار t برابر ۵/۱۶۷ در سطح احتمال ($\alpha < ۰/۰۱$) معنادار است. ضریب مسیر استاندارد بین دو متغیر تنظیم هیجانات و عملکرد شغلی، برابر با ۰/۳۶۷- است که این در رابطه با مقدار t برابر ۲/۷۶۵ در سطح احتمال ($\alpha < ۰/۰۱$) معنادار است. ضریب مسیر استاندارد بین دو متغیر تنش شغلی و عملکرد شغلی، برابر با ۰/۵۷۴- است که این در رابطه با مقدار t آزمون برابر ۶/۰۲ در سطح احتمال ($\alpha < ۰/۰۱$) معنادار است. و نتایج تحلیل عاملی تأییدی و معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب استاندارد نشان می‌دهد، متغیر تنظیم هیجانات (مستقل) برون‌زا، عملکرد شغلی به‌عنوان متغیر (وابسته) درون‌زا، تعارض میان فردی و تنش شغلی (میانجی)، و متغیر جمع‌گرایی عمودی (تعدیل‌گر) می‌باشند. تمامی شاخص‌ها داری بار عاملی بیشتر از ۰/۵ هستند و روایی لازم را داشته‌اند.

با توجه به نتایج حاصل در شکل‌های ۱ و ۲ آورده شده، با ورود متغیر جمع‌گرایی عمودی به مدل میزان ضریب مسیر بین دو متغیر تعارضات میان فردی و تنش شغلی از ۰/۵۱۳ به ۰/۴۳۶ تغییر یافته است. با توجه به مقدار تی ۲/۴۲۱ و ضریب مسیر ۰/۳۸۲-، جمع‌گرایی عمودی دارای

کاهش می‌یابد. به‌طوری‌که نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش‌های Sue Sue Love & Dustin [۲]، هم‌راستا و مطابق و با پژوهش Mulki و همکاران [۲۴] هم‌راستا نیست.

نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد بین تنظیم هیجانات با عملکرد شغلی پرستاران همبستگی معنادار وجود دارد. همچنین حضور متغیرهای تعارض میان فردی و تنش شغلی و جمع‌گرایی عمودی بر شدت این رابطه تأثیرگذار می‌باشد. بنابراین، پیشنهاد می‌شود، مسئولین برنامه‌های کارگاه‌های آموزش مدیریت هیجانات، تنش و تعارض برای کارکنان فراهم سازند. عمده‌ترین محدودیت‌ها در انجام این پژوهش مربوط ابزارهای از نوع خود گزارشی است، داده‌های حاصل از این پرسشنامه‌ها ممکن است تاندازه‌ای تحت تأثیر عوامل انسانی قرار گیرند.

سیاسگزاری

این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی گرایش تحول، عزت‌الله همتی به راهنمایی خانم دکتر هما درودی مصوب دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان به شماره شناسایی ۱۳۸۲۱۲۷۳۹۵۲۰۹ مورخه ۱۳۹۴/۰۷/۲۳ می‌باشد. لازم به ذکر است به پاس ادب و احترام، از زحمات مسئولین محترم بیمارستان‌ها و درمانگاه‌های شهر اردبیل و کارکنان و نیز شرکت‌کنندگان در این پژوهش تشکر و قدردانی می‌شود.

References

1. Sazgargeraii N. Occupational stress in the workplace. National Conference on Management and Humanities Research in Iran; Iran: civilica; 2016.
2. Love MS, Dustin SL. An investigation of coworker relationships and psychological collectivism on employee propensity to take charge. *Int J Human Resour Manage*. 2013;25(9):1208-26. doi: 10.1080/09585192.2013.826712
3. Smith DC, Bruyns M, Evans S. A project manager's optimism and stress management and IT project success. *Int J Manage Proj Bus*. 2011;4(1):10-27. doi: 10.1108/175383711111096863
4. Kamilian A, Fazil A. The relationship between emotional intelligence and student entrepreneurship enrollment. *Entrep Dev Q*. 2011;11:127-46.
5. Ahmadi F, Naeinian M, Hydarinasab L. To Study Simple and Multiple Correlation among Extroversion and Psychological Hardiness with Happiness in Students Regarding to Sexuality. *J Clin Psychol*. 2015;6(4):63-74.
6. Mahmoudi Z, Mombinini I. Investigating some factors affecting individualism. *J Khorasan Univ Med Sci*. 2013;1(5):65-82.
7. Garnefski N, Teerds J, Kraaij V, Legerstee J, van Den Kommer T. Cognitive emotion regulation strategies and depressive symptoms: Differences between males and females. *Personality and individual differences*. 2004;25(1):267-76.
8. Ranjbar R, Najafi A, Mohammadi A, Hamidi N. Correlation between Managers' Independence and Strategy Control with Productivity of Manufacturing Systems by Mediating Organizational Policies in Urmia

مدنظر مدیران سازمان بوده و با برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی توانائی تنظیم و کنترل هیجانات در کارکنان را افزایش دهند و از سویی، تعارضات میان فردی با تنش شغلی همبستگی مثبت و معنی‌داری دارد. به عبارتی، افزایش تعارضات میان فردی افزایش تنش را به همراه خواهد داشت و از آنجایی‌که افزایش تنش پرستاران موجب کاهش عملکرد شغلی آن‌ها می‌شود، می‌بایست مدیران سازمان تلاش ویژه‌ای را جهت کاهش تعارضات میان فردی و تنش شغلی اعمال نمایند تا پرستاران بتوانند به عملکرد شغلی مناسب و درخور سازمان دست یابند. نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش، Mulki و همکاران [۲۴] هم‌راستا و مطابق است. از طرفی، تنظیم هیجانات پرستاران با عملکرد شغلی آن‌ها رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. یعنی با افزایش تنظیم هیجانات، عملکرد شغلی کارکنان بهبود می‌یابد. که نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش‌های Mulki و همکاران [۲۳]، Guillen و همکاران [۲۲] Niri و همکاران [۲۸] هم‌راستا و مطابق است. همچنین در این پژوهش مشخص شد که حضور جمع‌گرایی عمودی رابطه بین تعارضات میان فردی و تنش شغلی پرستاران را در جهت مثبت تقویت و سبب کاهش تنش شغلی می‌شود. همچنین، تنظیم هیجانات، تنش شغلی را در جهت منفی سوق می‌دهد. تعدیل احساسات می‌تواند بسیاری از پیامدهای مربوط به کار را حل کند. به‌طوری‌که نتایج حاصل از این پژوهش با پژوهش‌های گل‌پرور و همکاران [۱۴]، Mulki و همکاران [۲۳]، Niri و همکاران [۲۸]، Guillen و همکاران [۲۲]، هم‌راستا و مطابق است. پرستارانی با سطح بالای هوش هیجانی، احساساتشان را بهتر کنترل و تنظیم کرده و در نتیجه تعارض رفتاری در محیط کار،

- Manufacturing Organizations. *J Health Promot Manage*. 2018;7(5):30-7.
9. Verbeke W, Dietz B, Verwaal E. Drivers of sales performance: a contemporary meta-analysis. Have salespeople become knowledge brokers? *J Acad Mark Sci*. 2010;39(3):407-28. doi: 10.1007/s11747-010-0211-8
10. Ghafourian H, Falamrzaei A. Investigating the relationship between contradiction and job performance of Employees. *New QJ Ind Psychol*. 2010;1(20):104-9.
11. Can G, Ozdilli K, Erol O, Unsar S, Tulek Z, Savaser S, et al. Comparison of the health-promoting lifestyles of nursing and non-nursing students in Istanbul, Turkey. *Nurs Health Sci*. 2008;10(4):273-80. doi: 10.1111/j.1442-2018.2008.00405.x pmid: 19128303
12. Yaghmaei F, Naderlou M, Mohajeri S, Raufi Kalachayeh S. Correlation of Quality of Work Life with Demographic Characteristics of Employees of Rehabilitation Education Centers in Zanjan. *J Health Promot Manage*. 2018;7(1):27-33. doi: 10.21859/jhpm-08014
13. Verbeke W, Bagozzi RP. A situational analysis on how salespeople experience and cope with shame and embarrassment. *Psychol Mark*. 2002;19(9):713-41. doi: 10.1002/mar.10032
14. Golparvar M, Javadian Z, Adibi Z, Mosahebi MR, Ahmadi A. The Relationship between Job Stress with Turnover and Task Performance with Consider the Mediating Role of Job Satisfaction. *Iran Occup Health*. 2013;10(1):33-42.
15. Babapoor K. Investigating the relationship between communicative conflict resolution and psychological Health of Students. *J Res Psychol*. 2006;4(1): 46-27.

16. Jalili A, Hejazi M, Entesar Fomani G, Morovvati Z. The Correlation between IQ with Educational Performance and Problem Solving Mediation. *J Health Promot Manage*. 2018;7(1):1-8. doi: 10.21859/jhpm-08011
17. Spector PE, Jex SM. Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *J Occup Health Psychol*. 1998;3(4):356-67. doi: 10.1037/1076-8998.3.4.356 pmid: 9805281
18. Garnefski N, Kraaij V, Spinhoven P. Negative life events, cognitive emotion regulation and emotional problems. *Pers Individ Differ*. 2001;30(8):1311-27. doi: 10.1016/s0191-8869(00)00113-6
19. Geving AM. Identifying the types of student and teacher behaviours associated with teacher stress. *Teach Teach Educ*. 2007;23(5):624-40. doi: 10.1016/j.tate.2007.02.006
20. Javadi Yeganeh M, Hashemi SZ. A new look at the conflict of individualism and collectivism in sociology. *J Soc Sci*. 2008(33):132-58.
21. KHorshidi A. Organizational Management with Research Approach. Tehran 2010.
22. Estrada Guillén M, Monferrer Tirado D, Moliner Tena MA. Entrenamiento de la inteligencia emocional en el contexto de la formación en ventas = Training of emotional intelligence in the context of sales education. *REOP Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*. 2016;27(2). doi: 10.5944/reop.vol.27.num.2.2016.17114
23. Mulki JP, Jaramillo F, Goad EA, Pesquera MR. Regulation of emotions, interpersonal conflict, and job performance for salespeople. *J Bus Res*. 2015;68(3):623-30.
24. Mulki JP, Jaramillo F, Malhotra S, Locander WB. Reluctant employees and felt stress: The moderating impact of manager decisiveness. *J Bus Res*. 2012;65(1):77-83. doi: 10.1016/j.jbusres.2011.01.019
25. Nicogoftar M. An interdisciplinary approach to social psychology Q *J Interdisciplinary Stu Humanit*. 2014;6(2):57-70.
26. Bay H. Investigating organizational conflict and its role on performance improvement among Sadeght Bank Employees in Shahrood. Shahrood: Islamic Azad University; 2015.
27. Hasni J, A. T, Ghade Nia Jahromi A, Shahreza S. Comparison of cognitive emotion regulation strategies and emotional schemas in spouses of subjects Subjected to substance abuse and normal individuals. *Clin Psychol*. 2014;1(1):70.
28. Vosoughi NA, Rohollahi A, Mohamad HH. The effect of job stress on general health and job performance on air traffic controllers (atc). *Iran Occup Health J*. 2016;13(1):47-57.
29. Chen AS-y, Hou Y-h, Wu Ih. Handling conflict at work – the impact of active and agreeable conflict styles. *Int J Confl Manage*. 2016;27(1):50-61. doi: 10.1108/ijcma-10-2014-0076
30. Law KS, Wong CS, Song LJ. The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *J Appl Psychol*. 2004;89(3):483-96. doi: 10.1037/0021-9010.89.3.483 pmid: 15161407
31. Gratz KL, Roemer L. Multidimensional Assessment of Emotion Regulation and Dysregulation: Development, Factor Structure, and Initial Validation of the Difficulties in Emotion Regulation Scale. *J Psychopathol Behav Assess*. 2004;26(1):41-54. doi: 10.1023/b:Joba.0000007455.08539.94
32. Samani S, Sadeghi L. Psychometric adequacy of cognitive emotion regulation Questionnaire. *J psychol methods models*. 2011;1: 51-62.
33. Patterson GT. Predicting the effects of military service experience on stressful occupational events in police officers. *Police IntJ Police Strateg Manage*. 2002;25(3):602-18. doi: 10.1108/13639510210437050
34. Thornton GC. Psychometric Properties of Self-Appraisals of Job Performance. *Personnel Psychol*. 1980;33(2):263-71. doi: 10.1111/j.1744-6570.1980.tb02348.x
35. SHekarkan H, Naami A, Neysi A, Mehrabi Honarmand M. Investigating the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior and job performance among employees of some Ahvaz factories. *Int J Psychol (IPA)*. 2001;3(4):1-22.
36. Ottinot RC. The development and validation of the perceived workplace civility climate scale. South Florida: University of South Florida; 2008.
37. Mortazavi N, Oreyzi H. Investigating the moderating role of negative mood in the relationship between interpersonal conflict and counterproductive behavior. *Res Transform Manage*. 2017;9(17).
38. Health and Safety Executive (HSE), HSE Managment Standards Indicator TOOL-USER Manual 2019 [updated 2020; cited 2019]. Available from: <https://www.hse.gov.uk/stress/assets/docs/indicatortoolmanual.pdf>.
39. MacKay CJ, Cousins R, Kelly PJ, Lee S, Mc Caig RH. Management Standards' and work-related stress in the UK: policy background and science. *Work Stress*. 2004;18(2):91-112. doi: 10.1080/02678370410001727474
40. Azad ME, Gholami FM. Reliability and validity assessment for the HSE job stress questionnaire. *J Behav Sci (Jbs)*. 2011;4(4):291-7.
41. Triandis HC, Gelfand MJ. Converging measurement of horizontal and vertical individualism and collectivism. *J Pers Soci Psychol*. 1998;74(1):118-28. doi: 10.1037/0022-3514.74.1.118
42. Singelis TM, Triandis HC, Bhawuk DPS, Gelfand MJ. Horizontal and Vertical Dimensions of Individualism and Collectivism: A Theoretical and Measurement Refinement. *Cross Cult Res*. 2016;29(3):240-75. doi: 10.1177/106939719502900302
43. Mortazavi S. Family relationships, cultural values and self-image: Examples of students and staff of an Iranian university (Shahid Beheshti) and an American University (Portland). Research Report Research Opportunity-Shahid Beheshti University; 2002.
44. Appelbaum SH, Hughes B. Ingratiation as a political tactic: effects within the organization. *Manage Decis*. 1998;36(2):85-95. doi: 10.1108/00251749810204160
45. Weinrauch JD, Mann OK, Pharr JM, Robinson PA. Marketing strategies of small industrial manufacturers. *Ind Mark Manage*. 1991;20(3):251-9. doi: 10.1016/0019-8501(91)90024-a
46. Alavi Arjmand N, Kashaninia Z, Hosseini MA, Rezasoltani P. Effect of stress management on job stress and work-family conflict among nurses. *J hayat*. 2013;18(4):81-91.