رابطه هوش عاطفی پرستاران با مدیریت تضاد و استرس شغلی آنان

حسین جناآبادی ، ناصر ناستی زایی■

■ **نویسنده مسؤول: ناصر ناستی زایی**
استادیار، دکترای مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه سیستان و بلوچستان.
آدرس: n_nastie1354@ped.usb.ac.ir

حسین جناآبادی
دانشیار، دکترای روان شناسی عمومی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه سیستان و بلوچستان.

چکیده

مقدمه: با توجه به پیشرفت‌های روزافزون تکنولوژی و رشد بی‌سابقه درعلوم پزشکی درزمینه احیاء قلبی ریوی نیاز به آموزش و بهســـازی نیروی انسانی بخصوص پرستاران دربخش‌های اورژانس یک ضرورت است.

هدف: این مطالعه با هدف بررســـی رابطه هوش عاطفی با مدیریت تضاد و اســـترس شغلی پرستاران بیمارستان‌های زابل انجام گرفت.

مواد و روش‌ها: مطالعه حاضر توصیفی- همبســـتگی (از نوع رگرســـیون) بود. جامعه آماری آن کلیه پرستاران شاغل در بیمارستان های زابل بودند که به شیوه نمونه گیری طبقه ای- تصادفی ۱۸۲ پرستار در فروردین ۱۳۹۴ از طریق سه پرسشنامه استاندارد Emotional Quotient Nwokah & Ahiauzu (۲۰۰۹), Vickers Conflict Management (۱۹۹٤) & Ellison Job Stress Management(۱۹۹۷) مورد مطالعه قرار گرفتند. برای تعیین روایی پرسشـــنامه‌ها از روایی محتوا و برای تعیین پایایی از ضریب آلفا کرونباخ اســـتفاده شد که مقدار ضرایب برای ابعاد هوش هیجانی ؛ خودآگاهی (۰/۶۳۵)، خودمدیرتی (۰/۶۶۶)، آگاهی اجتماعی (۰/۶۲۹)، مدیریت روابط (۰/۶۳۷)، مدیریت اســـترس شغلی (۰/۶۳۹) و مدیریت تضاد ســـازمانی (۰/۷۳۹) بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار اســـتنباطی ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه همزمان با استفاده از نرم افزار آماری Spss ۲۱ استفاده شد.

یافته‌ها: مقدار ضریب همبستگی خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت روابـــط و هوش عاطفی با مدیریت تضاد به ترتیب برابر با ۰/۶۷۳، ۰/۶۱۳، ۰/۶۷، ۰/۶۷۶ و ۰/۸۰۸ بود ($p<0/01$). بر اساس نتایج رگرسیون ۴۳/۹ درصد تغییرات متغیر مدیریت تضاد را می‌توان بر اساس متغیرهای خودآگاهی، آگاهی اجتماعی، مدیریت روابط تبیین نمود ($p<0/01$). هم چنین مقدار ضریب همبســـتگی خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعـــی، مدیریت روابط و هوش عاطفی با مدیریت اســـترس شـــغلی به ترتیب برابر ۰/۶۳۶، ۰/۵۸۵، ۰/۶۴۸، ۰/۶۳۳و ۰/۷۶۹ بود ($p<0/01$). بر اســـاس نتایج رگرســـیون ۶۰/۱ درصد تغییرات متغیر مدیریت اســـترس شـــغلی را می‌توان بر اســـاس متغیرهای خودآگاهی، آگاهی اجتماعی، مدیریت روابط تبیین نمود ($p<0/01$).

نتیجه‌گیری: با توجه به قابلیت پیش بینی و توسعه هوش عاطفی پرستاران برای مدیریت اســـترس و تضاد ، برگزاری دوره‌های آموزشی هوش عاطفی به مدیران پرستاری پیشنهاد می‌گردد.

کلمات کلیدی: هوش عاطفی، مدیریت تعارض، مدیریت استرس شغلی، پرستاران.

فصلنامه مدیریت پرستاری

سال چهارم، دوره چهارم، شماره سوم
پاییز ۱۳۹۴

[Downloaded from ijnv.ir on 2024-03-28]

■ **مقدمه**

وجود روابط سالم مبتنی بر همکاری و همدلی میان اعضاء از جمله مهم ترین عوامل اساسی برای موفقیت در همه عرصه‌ها، نهادها و سازمان‌ها اعم از صنعتی، اداری، خدماتی و آموزشی است. با این وصف تضاد (conflict) نتیجه طبیعی و اجتناب ناپذیر ارتباطات انسانی است (۱). تضاد یک کشمکش صریح بین حداقل دو گروه وابسته به هم است که با اهداف ناسازگار و کمبود منابع روبه رو شده اند و یا یک گروه طرف دیگر را از دستیابی به اهدافشان باز داشته است (۲). از آنجا که تضاد در سازمانها امری اجتناب ناپذیر است از این رو داشتن دانش و مهارت مدیریت تضاد (conflict management) امری ضروری به نظر می‌رسد (۳). مدیریت تضاد در واقع به معنای بکارگیری صحیح روش‌های حل تضاد در زمان مواجهه با آن‌ها می‌باشد (۴). موسسات بهداشتی نیز بویژه پرستاران شاغل در آن‌ها در معرض تضاد قرار دارند. مطالعه ای که توسط انجمن مدیریت امریکا انجام گرفته گزارش کرده است که مدیران پرستاری ۲۰ درصد از کل وقت خود را در برخورد با تضاد می‌گذرانند. انتخاب بهترین راه حل در برخورد با تعارض، بر اساس موقعیت، افراد درگیر و مسئله تضاد آور خواهد بود (۵). اما مطالعات نشان می دهد واکنشهای احساس منفی متعاقب وقایع تضاد برانگیز، قضاوت یک طرفه مبنی بر مقصر شناختن طرف مقابل، احساس رنجش در قالب دلخوری وخشم، مخالفت عمدی، تهدید قلمرو، توقع بیش از حد، کارشکنی، توهین، بی انصافی، حسادت، تحقیر و فرار از کار راهبردهای منفی هستند که به دنبال تعارضات پرستاران شکل گرفته بود (۳۲).

پدیده دیگری که پرستاران با آن مواجه هستند استرس شغلی (job stress) است. پرستاران به دلیل ماهیت حرفه‌ای حساسی که دارند به طور مداوم در معرض استرس قرار دارند، به طوری که استرس یک جزء شناخته شده از پرستاری مدرن شده است و به چالشی برای حرفه پرستاری مبدل شده است (۶). بر اساس گزارش موسسه ملی بهداشت امریکا، پرستاران در مراجعه به پزشک جهت بررسی مشکلات روانی خود در بین ۱۳۰ شغل مورد بررسی، رتبه ۲۷ را کسب کرده‌اند (۷). تحقیقات زیادی نشان دهنده وجود استرس شغلی و تحلیل جسمی و روانی زیاد در پرستاران می باشد که منجر به فرار از شغل، برخورد میان کارکنان و جابجایی شدید، اختلال در سلامتی و ناتوانی در انجام وظایف، آسیب پذیری در ارتباطات حرفه‌ای، کاهش کیفیت مراقبت ارائه شده و نهایتا" نارضایتی و ترک حرفه می‌شود (۸). از این رو مدیریت استرس(stress management)کمک شایانی به پرستاران جهت بهبود عملکرد جسمانی؛ روانی، اجتماعی و شغلی خواهد نمود. مطالعه شهرکی واحد و همکاران، با هدف بررسی ارتباط سلامت روانی و استرس شغلی در پرستاران زابل، نشان داد که ۵۷/۳ درصد پرستاران دارای سلامت روان و ۴۲/۷ درصد در معرض اختلالات روان بوده اند و میزان استرس شغلی در آنها به ترتیب در۵۰/۷ درصد، ۴۶/۷ درصد و ۱/۷ درصد موارد شدید، متوسط و خفیف گزارش شد (۳۳). مطالعه بالجانی و همکاران، با هدف نیازهای ارتقاء سلامت، منابع استرس و مشکلات محیط کار پرستاران بیمارستان آموزشی شهرستان ارومیه نشان داد ۶۰ درصد پرستاران در محیط کار استرس دارند. ۵۲/۵ درصد منابع استرس را فشار مدیران، ۵۴ درصد حجم کار زیاد، ۶۸/۹ درصد برخورد نامناسب بیمار یا همراهان بیمار، ۲۸/۳ درصد کمبود تجهیزات و امکانات کاری و ۶۴/۱ درصد کم خوابی به علت گذراندن شیفت‌های متوالی بیان کردند (۳۴). پیامدهای فردی استرس شدید به شکل جسمی، روانی و رفتاری بروز می‌کند. در بعد جسمی سبب سرگیجه ،کمردرد و خستگی مفرط می‌شود که سبب حواس پرتی و بی‌دقتی می‌گردد. در بعد روانشناختی سبب کاهش عزت نفس و بیزاری از شغل شده و در بعد رفتاری سبب عدم قدرت تصمیم گیری و مسامحه کاری و اختلال در تمرکز می شود (۳۵).

یکی از پدیده‌هایی که در دهه اخیر مورد توجه زیادی قرار گرفته، پدیده هوش عاطفی(Emotional Quotient) است که دلیل این امر توانایی بالاتر آن در حل بهتر مسائل و کاستن از میزان تعارضات بین آنچه که انسان احساس می‌کند با آنچه که فکر می‌کند است (۹). مایر و سالووی هوش عاطفی را توانایی برای درک دقیق، ارزیابی و بیان احساسات، توانایی برای دسترسی یا ایجاد احساساتی که تأمل و تفکر را تسهیل می‌کنند؛ توانایی برای درک احساس و دانش مربوط به احساسات و عواطف؛ و توانایی برای ارتقاء رشد عاطفی و فکر، تعریف کرده‌اند (۱۰). کاربرد مناسب هیجان‌ها در روابط انسانی، درک احوال خود و دیگران، خویشتن داری، همدلی با دیگران و استفاده مثبت از هیجان‌ها در تفکر و شناخت، موضوع هوش عاطفی است (۱۱). در رابطه هوش عاطفی مدل‌های گوناگونی وجود دارد که یکی از کاربردی‌ترین آن‌ها مدل گلمن است. طبق دیدگاه گلمن، مؤلفه‌های هوش عاطفی عبارتند

[Downloaded from ijnv.ir on 2024-03-28]

از: الف) خودآگاهی(Self-Awareness): شـامل داشـتن سه مهارت خودآگاهی احساسی، قدرت تشخیص درست و خوداتکایی اسـت؛ ب) خودمدیریتی(Self-Regulation): شـامل شـش مهارت خودکنترلی احساسـی، شفافیت، سازگاری، توفیق گرایی، ابتـکار عمل و خوش بینی اسـت؛ ج) آگاهی اجتماعی(Social-Awarenes) : شـامل سـه مؤلفه همدلی، آگاهی سـازمانی و خدمت (شـناخت و برآورده کردن نیازهای پیروان، مشـتریان و رؤسا) است؛ د) مدیریت روابط(Relational Management): هفت ویژگی مهم این بعد عبارتنـد از: رهبری الهام بخش، نفوذ، تواناسازی دیگران، تسریع کننده تغییرات، ایجاد پیوند (جمع آوری و برقراری یک شبکه روابط)، کار تیمی و تشریک مساعی (۱۲).

یکی از راهبردهای کنترل تضاد و اسـترس می‌تواند هوش عاطفی باشد. مطالعات نشان می‌دهد هوش عاطفی نه تنها به افراد کمک میکند تا تعارضات سازمانی را بهتر مدیریت کنند؛ افراد را در برابر استرس محافظت مینماید و به سازگاری و تطابق بهتر آنان کمک میکنـد (۱۳). افراد دارای هوش عاطفی بالا مهارت بیشـتری در درک احساسـات دیگران و پاسـخگویی به آنها همراه با همدلی و شفقت دارند. این افراد قادر هستند که به راحتی با دیگران دوست شوند. آن‌ها شـرکای بهتر، همکاران بهتر، رهبران بهتری هستند. تحقیقات نشان داده است که هوش عاطفی می‌تواند تعاملات بین فردی مثبتـی تولید کند (۱۴). پرسـتاران در محیط کاری خود تعارضات و به تبع آن اسـترس های زیادی را تجربه خواهند نمود که این موضوع نه تنها سلامت جسمانی، روانی و اجتماعی و شغلی آنان را تحت تاثیر خود قرار می‌دهد بلکه سلامت بیماران را نیز به خطر می اندازد و این موضوع در بیمارستان‌های زابل نیز می‌تواند صادق باشـد. امروزه به دلیل پیچیدگـی ارتباطات در محیط‌های کاری پرسـتاران بروز انواع تعارضات و اختلافات و اسـترس‌های شـغلی اجتناب ناپذیر است. چنانچه این اختلافات و استرس‌ها به طور صحیح و علمی مدیریت و حل و فصل نشوند می‌توانند زمینه ساز مشکلات، مسائل و حتی خشونت‌ها و ظلم‌هایی شوند. پر واضح است که بسـیاری از تعارضات و استرس‌ها به طور موثر و خلاقانه بدون مدیریت احساسـات حل نخواهند شـد.جنبه‌های گوناگون هوش عاطفی می‌توانند عامل حیاتی موفقیت در سازمان ها باشند و در موارد رهبری، تصمیم گیری، برقـراری ارتباط، کار گروهی، خلاقیت و نوآوری، جلب اعتماد مشتری، تاثیرگذار باشند. از این رو مدیران و مسـولان حوزه بهداشت و سلامت به طور اعم و مدیران و مدیران و مسـولان حوزه بهداشت و سـلامت شهر زابل به طور اخص باید به دنبال راه حل‌هایی برای رفع چنین معضلاتی باشند که تقویت هوش عاطفی پرسـتاران منطقه در همین راستا خواهد بود. بنابراین هدف اصلی این مطالعه بررسی رابطه هوش عاطفی با مدیریت تضاد و استرس شغلی پرستاران شهر زابل است.

■ مواد و روش‌ها

با توجه به ماهیت موضوع و اهداف مورد نظر روش پژوهش توصیفی همبستگی (از نوع رگرسیون) بود. جامعه آماری این تحقیق کلیه پرستاران دو بیمارستان امیرالمومنین (ع) و امام خمینی (ره) شهر زابل بودند که به شیوه نمونه گیری تصادفی- طبقه‌ای و بر اساس فرمول نمونه گیری کوکران، تعداد ۱۹۰ پرسـتار در فروردین ماه ۱۳۹۴ مورد مطالعه قرار گرفتند. برای جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه زیر استفاده شد:

الف) پرسشـنامه هوش عاطفی نـواکا و آهایوزو (۲۰۰۹): این پرسشـنامه دارای ۲۰ گویـه و ۴ مولفه خودآگاهی (۵ گویه)؛ خودمدیریتی (۶ گویه)؛ آگاهی اجتماعی (۴ گویه)؛ مدیریت روابط (۵ گویه) اسـت. پرسشنامه بر اساس سـبک ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم شده است و نمره گذاری آن از ۱ تا ۵ (کاملا مخالفم= ۱ تا کاملا موافقم=۵) اسـت. برخی از گویه‌های این پرسشنامه عبارتند از: معمولاً واقع گرا هستم، به طور طبیعی و از روی سادگی امیدوار نمی‌باشـم، به آرامی عکس العمل نشـان می‌دهم، آشکارا خطا و عیب‌هایم را می پذیرم.

ب) پرسشنامه مدیریت تضاد سازمانی ویکرز (۱۹۹۴): این پرسشـنامه در قالب ۱۰ گویه به بررسـی مدیریت تضاد سازمانی می‌پردازد. پرسشنامه بر اساس سـبک ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم شـده است و نمره گذاری آن از ۱ تا ۵ (کاملا مخالفم= ۱ تا کاملا موافقم=۵) است. برخی از گویه‌های این پرسشنامه عبارتند از: من بـدون توجه به اینکه چه موضوعی مطرح اسـت کار می‌کنم تا به پیروزی برسـم، من تلاش می کنم، نیازهای دیگران را نسبت به نیازهای خود در اولویت قرار دهم، به دنبال راه حل‌هایی هستم که برای من و همکارانم، رضایت متقابل به همراه داشـته باشند، من تلاش می‌کنم تا درگیرتضاد نشوم.

ج) پرسشنامه مدیریت استرس شغلی الیسون (۱۹۹۷): این پرسشـنامه در قالب ۲۶ گویه، روشهای غلبه بر استرس شغلی را می‌سنجد. پرسشنامه بر اساس سـبک ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم

[Downloaded from ijnv.ir on 2024-03-28]

شـــده است و نمره گذاری آن از ۱ تا ۵ (کاملا مخالفم= ۱ تا کاملا موافقم=۵) اســـت. برخی از روش‌های غلبه بر استرس شغلی این پرسشنامه عبارتند از: وضع اهداف واقع گرایانه، تفویض مسؤلیت، حفظ یک حس شـــوخ طبعی، کنار کشـــیدن فیزیکی از موقعیت (ترک کردن محل کار برای چند لحظه).

هر چند پرسشنامه‌ها استاندارد بودند جهت اطمینان بیشتر از روایی آنها ، از روش روایی محتوا اســـتفاده شد. در این راستا پرسشنامه ها توسط اساتید گروه روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی زاهدان مورد تأیید قرار گرفتند و اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه‌ها همان خصیصه مورد نظر پژوهشگر را می سنجند و از اعتبار لازم برخوردار می‌باشند. برای تعیین پایایی از ضریب آلفا کرونباخ اســـتفاده شد که نتایج آن بدین شرح بود: خودآگاهی (۰/۶۳۵)، خودمدیریتی (۰/۶۶۶)، آگاهی اجتماعی (۰/۶۲۹)، مدیریت روابط (۰/۶۳۷)، مدیریت استرس شغلی (۰/۶۳۹) و مدیریت تضاد سازمانی (۰/۷۳۹). این ضرایب نشان دهنده آن است که پرسشنامه‌های مورد استفاده از پایایی لازم برخوردارند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار اســـتنباطی ضریب همبســـتگی پیرســـون و رگرسیون چندگانه همزمان با استفاده از نرم افزار آماری Spss ۲۱ استفاده شد.

■ یافته‌ها

در مطالعه حاضر ۱۹۰ نفر از پرستاران بیمارستان‌های زابل از طریق پرسشنامه مورد مطالعه قرار گرفتند که ۸ پرسشنامه به علت نقص اطلاعات کنار گذاشته شد و نهایتا ۱۸۲ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گفت که از این تعـــداد ۶۷/۶۶٪ زن، ۶۸/۱٪ متاهل، ۹۷/۸٪ دارای تحصیلات کارشناسی، ۴۲/۳٪ دارای سنوات خدمت ۵ تا ۱۰ سال و ۴۷/۳٪ به صورت قراردادی استخدام بودند (جدول ۱).

جدول ۱. فراوانی مطلق و نسبی ویژگیهای دموگرافیک پرستاران

متغیر		فراوانی (درصد)	متغیر		فراوانی (درصد)
جنسیت	زن	۱۲۳(۶۷/۶)	استخدام	رسیمی	۱۲۳(۶۷/۶)
	مرد	۵۹(۳۲/۴)		پیمانی	۵۹(۳۲/۴)
تاهل	مجرد	۹۶		قراردادی	۹۶
	متاهل	۵۴	سنوات خدمت (سال)	کمتر از ۵	۷۰(۳۸/۵)
بیمارستان	امام خمینی	۶۰		۵ تا ۱۰	۷۷(۴۲/۳)
	امیرالمومنین	۹۰		۱۱ تا ۱۵	۲۲(۱۲/۱)
تحصیلات	لیسانس	۲۴		لیسانس بالای۱۵	۱۳(۷/۱)
	فوق لیسانس	۱۲۶			

نتایج نشـــان می‌دهد که نمرات پرســـتاران در متغیرهای هوش عاطفـــی و زیـــر مقیاس‌هـــای چهارگانه آن یعنـــی خودآگاهی، خودمدیریتـــی، خودآگاهی اجتماعی و مدیریت روابط و مدیریت استرس شغلی بالاتر از میانگین نظری یعنی ۳ می‌باشد که به این معناســـت پرســـتاران مورد مطالعه در متغیرهای مذکور وضعیت نســـبتا خوبی دارند. هم چنین یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین نمره متغیر مدیریت تضاد برابر با میانگین نظری یعنی ۳ می‌باشد که به این معناســـت مهارت‌های مدیریت تضاد پرســـتاران مورد مطالعه در حد متوسط است (جدول ۲).

[Downloaded from ijnv.ir on 2024-03-28]

جدول ۲. میانگین نمره هوش هیجانی، مدیریت استرس و تضاد در پرستاران

متغیر	حداقل	حداکثر	میانگین	SD
زیر مقیاس خودآگاهی	۲/۶	۴/۸	۳/۹۳	۰/۵۴۷
زیر مقیاس خودمدیریتی	۲/۱۷	۴/۶۷	۳/۵۸	۰/۵۷۴
زیر مقیاس اجتماعی	۲/۰۸	۴/۹۳	۳/۸۵	۰/۶۷۵
زیر مقیاس مدیریت روابط	۲/۱۲	۵/۴	۳/۸۹	۰/۷۱۱
هوش عاطفی (مقیاس کلی)	۲/۶۸	۴/۷	۳/۸۱	۰/۵۱۱
مدیریت تعارض	۱/۵	۴/۶	۲/۹۹	۰/۷۸۹
مدیریت استرس	۳/۵۴	۴/۷۳	۴/۰۹	۰/۲۹۷

برای بررسی رابطه بین هوش عاطفی (و مولفه‌های چهارگانه آن) با مدیریت تعارض، در مرحله اول از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که ضرایب آن در جدول ۳ آورده شده است.

جدول ۳. همبستگی بین هوش عاطفی و مدیریت تضاد در پرستاران

متغیر		خود آگاهی	خود مدیریتی	آگاهی اجتماعی	مدیریت روابط	هوش عاطفی
مدیریت تعارض	ضریب همبستگی(r)	۰/۶۷۳	۰/۶۱۳	۰/۶۷	۰/۶۷۶	۰/۸۰۸
	p	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که تمام ضرایب همبستگی بین هوش عاطفی و مولفه‌های چهارگانه آن (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) با مدیریت تضاد مثبت و معنادار است ($p<۰/۰۱$)، بنابراین وجود رابطه مثبت و معنادار بین هوش عاطفی با مدیریت تضاد تأیید می‌گردد. بعبارت دیگر؛ با بالا رفتن سطح هوش عاطفی پرستاران، آن‌ها بهتر می‌توانند تعارضات سازمانی را مدیریت نمایند. در مرحله دوم و پس از پی بردن به وجود رابطه مثبت و معنادار بین هوش عاطفی و مدیریت تعارض، جهت برآورد این رابطه از رگرسیون چندگانه همزمان استفاده شد که یافته‌های آن در جدول ۴ گزارش شده است.

جدول ۴. خلاصه تحلیل رگرسیون برای تبیین رابطه هوش عاطفی و مدیریت تعارض

	ضرایب غیر استاندارد		آگاهی اجتماعی	مدیریت روابط	هوش عاطفی
	B	Std. Error	Beta		
خودآگاهی	۰/۴۷۶	۰/۰۷۹	۰/۳۳	۶/۰۲	۰/۰۰۰
خودمدیریتی	۰/۱۴	۰/۰۸۳	۰/۱۰۲	۱/۶۹	۰/۰۹۲
آگاهی اجتماعی	۰/۳۰۹	۰/۰۶۹	۰/۲۶۵	۴/۴۷	۰/۰۰۰
مدیریت روابط	۰/۳۳۵	۰/۰۶۴	۰/۳۰۲	۵/۲۴	۰/۰۰۰
Sig =۰/۰۰۰	F = ۸۸/۳۵۶		R^2 = ۰/۴۳۹		R =۰/۶۶۲

[Downloaded from ijnv.ir on 2024-03-28]

بر اساس یافته های جدول ۴ ؛ مقدار ضریب همبستگی چندگانه (R) ۰/۶۶۲ و ضریب تعیین (R^2) نیز برابر با ۰/۴۳۹ می باشد، به این معنا که ۴۳/۹ درصد تغییرات متغیر ملاک (مدیریت تعارض) را می توان بر اساس متغیرهای پیش بین وارد شده تبیین نمود . هم چنین با توجه به معنی داری ضرایب β با اطمینان ۹۹ یتوان بیان کرد که از بین مولفه های هوش عاطفی مولفه های خودآگاهی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط توان پیش بینی مدیریت تضاد را دارند.

برای بررسی رابطه بین هوش عاطفی (و مولفه های چهارگانه آن) با مدیریت استرس شغلی، در مرحله اول از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که ضرایب آن در جدول ۵ آورده شده است.

جدول ۵. ضرایب همبستگی متقابل هوش عاطفی و مدیریت استرس شغلی

متغیر		خود آگاهی	خود مدیریتی	آگاهی اجتماعی	مدیریت روابط	هوش عاطفی
مدیریت استرس	ضریب همبستگی	۰/۶۳۶	۰/۵۸۵	۰/۶۴۸	۰/۶۳۳	۰/۷۶۹
	p	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

یافته‌های جدول ۵ نشان می‌دهد که تمام ضرایب همبستگی بین هوش عاطفی و مولفه‌های چهارگانه آن (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) با مدیریت استرس شغلی مثبت و معنادار است ($p<۰/۰۱$)، بنابراین وجود رابطه مثبت و معنادار بین هوش عاطفی با مدیریت استرس شغلی تأیید می گردد. بعبارت دیگر؛ با بالا رفتن سطح هوش عاطفی پرستاران، آن‌ها بهتر می‌توانند استرس‌های شغلی شان را مدیریت نمایند. در مرحله دوم و پس از پی بردن به وجود رابطه مثبت و معنادار بین هوش عاطفی و مدیریت استرس شغلی، جهت برآورد این رابطه از رگرسیون چندگانه همزمان استفاده شد که یافته های آن در جدول ۶ گزارش شده است.

جدول ۶. بررسی رگرسیون برای تبیین رابطه هوش عاطفی و مدیریت استرس شغلی

	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
خودآگاهی	۰/۱۶۶	۰/۰۳۳	۰/۳۰۷	۵/۱۱	۰/۰۰۰
خودمدیریتی	۰/۰۵۲	۰/۰۳۴	۰/۱۰۱	۱/۵۴	۰/۱۲۵
آگاهی اجتماعی	۰/۱۲۲	۰/۰۲۸	۰/۲۷۷	۴/۲۸	۰/۰۰۰
مدیریت روابط	۰/۱۱	۰/۰۲۶	۰/۲۶۴	۴/۱۹	۰/۰۰۰
Sig =۰/۰۰۰	F = ۶۶/۷۵۵		R^2 = ۰/۶۰۱		R =۰/۷۷۵

بر اساس یافته های این جدول ؛ مقدار ضریب همبستگی چندگانه (R) ۰/۷۷۵ و ضریب تعیین (R^2) نیز برابر با ۰/۶۰۱ می‌باشد، به این معنا که ۶۰/۱ درصد تغییرات متغیر ملاک (مدیریت استرس شغلی) را می‌توان بر اساس متغیرهای پیش بین وارد شده تبیین نمود. هم چنین با توجه به معنی داری ضرایب β ؛ از بین مولفه‌های هوش عاطفی مولفه‌های خودآگاهی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط توان پیش بینی مدیریت استرس شغلی را دارند.

[Downloaded from ijnv.ir on 2024-03-28]

■ **بحث**

یافته های این مطالعه نشان داد که بین هوش عاطفی با مدیریت تضاد رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و مولفه های خودآگاهی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط قادر به پیش بینی مدیریت تضاد هستند. در تبیین این یافته میتوان گفت از آنجا که هوش عاطفی، توان استفاده از احساس و هیجان خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی در جهت کسب حداکثر نتایج با حداکثر رضایت است (۱۵) از این رو فردی که هوش عاطفی زیادی دارد نمیتواند در برابر احساسات و عواطف دیگران و همچنین مسائلی که در محیط کار اتفاق می افتد منفعل باشد، از این رو راهبرد عدم مقابله، کنترل و تحمیل را برای حل تضاد انتخاب نمیکند بلکه به دنبال راه حل منسجم برای مدیریت تضاد است. این گونه افراد دوست ندارند که دیگران را تحت فشار قرار دهند و یا دیدگاههای خود را به آن‌ها تحمیل کنند و سعی می‌کنند شیوه مشکل گشایی و مشارکتی را برای حل تعارضات بکار ببرند. بلیک و موتون بیان می‌کنند افرادی می‌توانند راهبرد مشکل گشایی را بکار ببرند که حس همکاری و مشارکت را درخود پرورش دهند، به نظر و احساسات دیگران اهمیت دهند و در انجام کارها مصلحت طرفین را در نظر بگیرند که وجود این عوامل نشان دهند بالا بودن هوش عاطفی آنهاست و این موضوع در صورتی به بهترین وجه تحقق می یابد که کارها و تصمیم گیریها در محیطی با صداقت، روراستی و برابری انجام گیرد (۱۶). روابط اجتماعی مطلوب، احساس همدلی با دیگران و توانایی پذیرش پیشنهادات و انتقادات که از ویژگی‌های افراد با هوش عاطفی بالاست مانع از آن می‌شود که آنها برای حل تعارضات موجود در سازمان از راهبردهای کنترل و عدم مقابله استفاده کنند. فردی که از هوش عاطفی بالایی برخوردار است به راحتی و به سرعت منابع تضاد را شناسایی و از آن در جهت افزایش اثربخشی سازمانی استفاده می‌کند. حل موفقیت آمیز تعارضات، منوط به در نظر گرفتن احساست و عواطف دیگران می‌باشد. زمانی یک راه حل مطلوب بدست می‌آید که افراد با یکدیگر در تماس مستقیم باشند، مهارت‌های اساسی هوش عاطفی گوش دادن و تایید کردن را آموخته باشند(۱۷). فیضی و دیگران در مطالعه خود نتیجه گرفتند که هوش عاطفی می‌تواند در مدیریت تضاد سازمانی پرستاران نقش داشته باشد (۱۶). مطالعه کشتکاران و دیگران نشان داد بین هوش عاطفی و راهبردهای مقابله با تضاد همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد (۱۳). مطالعه کاسی و کاسی نشان داد که افزایش مولفه‌های احترام به نفس و خودآگاهی هیجانی می‌تواند مهارت‌های مدیریت تضاد را تقویت کند (۱۸). مطالعه مالک به بررسی رابطه بین هوش عاطفی با راهبردهای مدیریت تضاد پرداخته و به این نتیجه دست یافت که هوش عاطفی رابطه مثبت و معناداری با راهبرد مشکل گشایی در مدیریت تضاد دارد (۱۹). مطالعه جردن و تراث نیز نشان داد که بین هوش عاطفی و استفاده از سبک مشکل گشایی و همکاری رابطه معناداری وجود دارد (۲۰). تمامی مطالعات مذکور در راستای تایید یافته مطالعه حاضر (رابطه مثبت و معنادار هوش عاطفی با مدیریت تضاد سازمانی) است.

از یافته‌های دیگر مطالعه این است که بین هوش عاطفی با مدیریت استرس شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و مولفه‌های خودآگاهی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط توان پیش بینی مدیریت استرس شغلی را دارند. افراد دارای هوش عاطفی بالا، هنگام رویارویی با موقعیت‌های استرس زا، با تجزیه و تحلیل منطقی و عقلایی موقعیت و مسائل، بردباری و انطباق با شرایط استرس زا و با استفاده از تجربه‌های گذشته و با امیدواری به بهبود موقعیت (امید به آینده) توانایی بیشتری در کنترل و مدیریت استرس دارند. این گونه افراد، با سرنخ‌های ظریف اجتماعی و تعامل هایی مأنوس و آشنا هستند که بیانگر نیاز و خواسته‌های دیگران باشد. توانایی شخص در تشخیص هیجان‌ها و عواطف دیگران علاوه بر اینکه افراد را در برقراری رابطه و تعامل مؤثر با دیگران یاری می‌کند، نتیجه دیگری نیز در بر دارد که عبارت است از دستیابی آسان‌تر و بهتر به منابع حمایت اجتماعی که میتواند نقش بسیار مهمی‌در حفاظت افراد در برابر مشکلات و از جمله استرس داشته باشد. در این فرایند، عوامل مراوده و کمک گرفتن از دیگران و بردباری و انطباق با شرایط استرس زا بیشترین نقش را در کنترل استرس دارد. افراد دارای هوش عاطفی بالاتر احساسات و تمایلات خود را بیشتر ابراز می‌کنند و در نتیجه شبکه اجتماعی وسیع تر و حمایت اجتماعی بیشتری برای خود فراهم می‌آورند .برخورداری از حمایت‌های اجتماعی نیز به نوبه خود باعث ارتقاء سلامت روانی و محافظت در برابر استرس‌ها می‌شود (۲۱). افرادی که تحت تأثیر حمایت های اجتماعی هستند، بهتر با استرس و مشکلات ناشی از آن سازگار می‌شوند و خود را از نتایج منفی و آسیب زای آن حفظ می‌کنند

[Downloaded from ijnv.ir on 2024-03-28]

(۲۲). هوش عاطفی افراد را قادر می‌سازد تا جلوی وضعیت‌های دشوار را پیش از این که غیر قابل کنترل شوند، بگیرند و با این کار مدیریت استرس ساده تر می‌گردد. کسانی که هوش عاطفی خود را به کار می‌گیرند با محیط اطراف خود سازگاری بیشتری داشته و اعتماد به نفس بالاتری نشان می‌دهند و از توانایی‌های خود آگاهند و در نتیجه به انطباق بهتری با محیط و شرایط خواهند داشت (۲۳). بوساکو و دیگران به این نتیجه رسیدند که هوش عاطفی یک متغیر لازم برای پایین آوردن سطح استرس و ناامیدی و بالا بردن سطح اعتماد و شجاعت می‌شود و افراد بدبین نمره هوش هیجانی پایین تری به دست آوردند (۲۴). مطالعه میکولاژاک و لومینت نشان داد که تاثیر آموزش مفاهیم هوش عاطفی بر واکنش شناختی به اتفاقات استرس زا مؤثر است (۲۵). سعید اردکانی و دیگران نیز دریافتند مولفه های هوش عاطفی میتوانند تغییرات مربوط به استرس شغلی کارکنان را تبیین کنند (۲۱). در مطالعات کی اوغ، اوگینسکا- بولایک ، ماتیوس و دیگران نیز یافته‌ها نشان دادند که انواع مداخلات آموزش هوش عاطفی بر کاهش استرس و اضطراب افراد مؤثر است (۲۶-۲۸). تمامی مطالعات مذکور در راستای تایید یافته مطالعه حاضر؛ وجود رابطه مثبت و معنادار هوش عاطفی با مدیریت استرس شغلی است.

دو پدیده رایج و غیرقابل اجتناب در محیط کاری پرستاران، تضاد و استرس شغلی است که اگر به درستی مدیریت نشوند منجر به پیامدهای ناگوار فردی و سازمانی از جمله فرار از شغل، برخورد میان کارکنان و جا به جایی شدید، اختلال در سلامتی و ناتوانی در انجام وظایف، آسیب پذیری در ارتباطات حرفه‌ای، کاهش کیفیت مراقبت ارائه شده و نهایتا نارضایتی و ترک حرفه می‌شوند (۲۹). در این راستا، هوش عاطفی مجموعه ای از توانایی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی موفقیت پرستاران را در مقابله با فشارهای محیطی به ویژه تضاد و استرس شغلی افزایش می‌دهد. هوش عاطفی در موفقیت افراد در سازمان‌های بهداشتی و درمانی از اهمیت خاصی برخوردار بوده و این مهارت‌ها به افراد اجازه میدهد تحت شرایط سخت بهتر فکر کنند و از هدر رفتن زمان به واسطه احساساتی همچون خشم و اضطراب و ترس جلوگیری نموده و به سادگی ذهن خود را آرام ساخته و به این ترتیب راه را برای بصیرت درونی و ایده‌های خلاق به روی خود باز کنند (۳۰). پرستارانی که از هوش عاطفی بالایی برخوردارند، می‌توانند در برابر هیجانات و احساساتشان، تصمیمات بهتر و معطوف به هدفی بگیرند. همچنین هوش عاطفی پایین بر شادی و سلامتی پرستاران تأثیر می‌گذارد و مدیریت آن‌ها را در برخورد با مشکلات و تعارضات مشکل می‌کند (۳۱).

یافته‌های این مطالعه می‌تواند راهنمای مدیران پرستاری در مدیریت هر چه بهتر، کاراتر و اثر بخش تر محیط کاریشان باشد. آنان با آگاهی از رویکردهای مدیریت تضاد و استرس شغلی که پرستاران برای حل اختلافات و تعارضات و استرس‌ها در محیط کار به کار می‌گیرند می‌توانند از علت و ریشه بسیاری از مشکلات و مسائل سازمانی از جمله کاهش بهره‌وری، کاهش رضایت شغلی، فرسودگی کاری، ترک اختیاری کار و استرس آگاهی یابند (۳۶). زیرا که یافته ها نشان دادند که بیش از ۶۰ ٪ مدیریت استرس و ۴۴٪ مدیریت تضاد توسط پرستاران به هوش عاطفی آنان بستگی دارد.

■ نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های این مطالعه برگزاری دوره‌های آموزشی هوش عاطفی، مدیریت تضاد و استرس شغلی به مدیریت پرستاری بیمارستان‌های زابل پیشنهاد می‌گردد. همچنین با توجه به اهمیت هوش عاطفی به مدیران آموزشی دوره‌های پرستاری توصیه می‌گردد که چنین درسی را به عنوان واحد درسی برای دوره پرستاری در نظر بگیرند. از مهمترین محدودیت کمّی بودن مطالعه است که نمی‌توان به طور دقیق ابعاد مختلف مسئله را شناسایی کرد. هم چنین از آنجا که محیط پژوهشی این مطالعه بیمارستان‌های زابل بود لذا در تعمیم نتایج به دیگر سازمان‌ها باید احتیاط نمود. به سایر پژوهشگران انجام چنین مطالعاتی به شیوه تجربی و یا روش‌های ترکیبی (کمّی و کیفی) با در نظر گرفتن ویژگی های دموگرافیکی پیشنهاد می شود.

■ تشکر و قدرانی

نویسندگان بر خود لازم می‌بینند که از مدیریت و پرستاران زحمت کش دو بیمارستان امیرالمومنین (ع) و امام خمینی (ره) شهر زابل کمال تشکر و قدردانی را داشته باشد.

[Downloaded from ijnv.ir on 2024-03-28]

References

1. Kantek F, Gezer N. Conflict in schools: Student nurses conflict management styles. Nurse Education Today.2009;29(1):100-07.

2. Wilmot W, Hocker J. Interpersonal conflict, (6th ed), Boston: McGraw-Hill,2001.

3. Esmaeilkhani F, Ahadi H, Mazaheri MM, Mehrabizadeh M, Asgari P. An investigation of the simple and multiple relationships of emotional intelligence, self-efficacy and psychological hardiness with accommodating conflict management style among students of Islamic Azad and Governmental Universities in Behbahan. New Findings in Psychology.2009;3(11):107-23. [Persian]

4. Torabi A, Akbari FO, Arab M. Conflict management strategies of Lorestan Province Hospital managers. Hakim. 2006;11(2):54-8. [Persian]

5. Hosseini MA, Azimzadeh E. Correlation between self-efficacy and nurses' conflict management strategies. Journal Health Promotion Management. 2014;2(4):16-23. [Persian]

6. Rosnavati MR, Moe H, Masilamani R, Darus A. The Bahasa Melayu Version of the Nursing Stress Scale among Nurses: A Reliabilty Study in Malaysia. Asia-Pacific Journal Public Health.2012;(4):501-06.

7. Ghanei Gheshlagh R, Valiei S, Rezaei M, Rezaei K. The relationship between personality characteristics and Nursing occupational stress. Iranian Journal of Psychiatric Nursing. 2013;1(3):27-34. [Persian]

8. Akhoond lotfali P, Hosseini MA , Khankeh HR, Fallahi Khoshknab M, & Hosseinzadeh S. The effect of emotional intelligence education on job conflict in nurses. Journal Health Promotion Management. 2012;1(1):7-16. [Persian]

9. Akbarzadeh H, Naghizadeh H. Emotional intelligence and burn-out among the managers and nurses of university hospitals in Yazd. Occupational Medicine Quarterly Journal. 2014;6(1):37-47. [Persian]

10. Shif HA, Susanto E. Conflict Management Styles, Emotional Intelligence, and job performance in Public Organizations. International Journal of Conflict Management. 2010;21(2):147-68.

11. Mandell B, Pherwani S. Relationship between emotional intelligence and transformational leadership style: A gender comparison. Journal Bus Psychol. 2003;13(3):387-405.

12. Delpasand M, Ashkan Nasiripoor A, Raiisi P, & Shahabi M. Relationship between emotional intelligence and occupational burnout among nurses in Critical Care Units. Iranian Journal of Critical Care Nursing. 2011;4(2):79-86. [Persian]

13. Keshtkaran A, Hatam N, Rezaee R, Lotfi M. Relationship between Emotional Intelligence with Conflict Management Strategies among Educational and Research Managers of Shiraz University of Medical Sciences. Hakim.2012;14(4):211-18. [Persian]

14. Herkenhoff L. Culturally tuned emotional intelligence: an effective change management tool?. Strategic Change. 2004;13(2):73–81.

15. Mokhtaripour M, Siadat A. Management and leadership with emotional intelligent. Tadbir. 2004; 165(12):36-50. [Persian]

16. Feizi T, Shahbahrami E, Azande A. The Relationship between Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies in Iran University of Medical Sciences. Journal of Health Administration. 2011; 14(44):55-60. [Persian]

17. Fahim Devim H, Amirtash A, Karimi Y, & Hadavi F. The Relationship Between Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies In Educational and Executive Managers of Physical Education Colleges in Iran a Developing Model. Harkat. 2007;32 (2007):201-16. [Persian]

18. Casey M, Casey P. Self esteem training as an aid to acquiring conflict management skill. Australian Journal of Adult and Community Education. 1997; 37(3):160-66.

19. Malek M. Relationship between emotional intelligence and collaborative conflict resolution styles. Available from Dissertation Abstracts International.2000;61(5):2805.

20. Jordan PJ, Troth AC. Emotional intelligence and conflict resolution in nursing. Contemporary Nurse. 2003;13(1):94-100.

21. Saeida-Ardakani S, Konjkav-Mofared A, Hakkaki SM, & Mansouri M. The Effect of Emotional Intelligence on Job Stress Management Methods. Journal of Management and Development Process. 2012;25(1):5-26. [Persian]

22. Ciarrochi J, Chan Y, Bajgar J. Measuring emotional intelligence in adolescents. Journal of Personality and Individual Differences. 2000;31(7):1105-19.

[Downloaded from ijnv.ir on 2024-03-28]

23. Ciarrochi V, Jasephdean P, Frank AS. Emotional Intelligence Moderaters the relashenship between stress and mental health. Journal Personality and Individual Differences. 2002;32(2):197-209.

24. Boussiakou LG, Boussiakou I, Kalkani EC. Student development using emotional intelligence. Word Trans Technol Edu. 2008; 79(1):18-23.

25. Mikolajczak M, Luminet O. Trait Emotional Intelligence and the Cognitive Appraisal of Stressful Events: An Exploratory Study. Personality and Individual Differences. 2008; 44(7):1445-53.

26. Keogh EW, Bond FE, Flaxman P. Improving Academic Performance and Mental Health through a Stress Management Intervention: Outcomes and Mediators of Change. Behavior Research and Therapy. 2006;44(3):339-57.

27. Oginska-Bulik N. Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. International Journal Occupational Medicine and Environmental Health. 2005;18(2):167-75.

28. Matthews G, Emo AK, Funk G, Robert RD, Costa P, & Sxhulze R. Emotional intelligence, personality, and task-induced stress. Journal Experimental Psychology Applied. 2006;12(2):96-107.

29. Khaghanizade M, Salmi H, Rahimi R. The reason of burn out of nurses. Military Medicine Magazine. 2009;10(3):175-84.

30. Habibpur Z, Khoramy-markany A. Emotional intelligence and application in nursing. Journal of Urmia Nursing and Midwifery Faculty.2005; 3(4):156-166. [Persian]

31. Stichler JF. Emotional intelligence: A critical leadership quality for the nurse executive. Association of Women's Health, Obstetric, and Neonatal Nurses lifelines. 2006;10(5):422-25.

32. Payami Bousaria M, Ebrahimi H, Taghiloo G, Abedi H, Ahmadi F, Bagheri H. Inter-group conflicts experienced by Iranian nurses: A qualitative study. Preventive Care in Nursing & Midwifery Journal. 2011;1(1):7-16. [Persian]

33. Shahrakivahed A, Mardani Hamuleh M, Sanchuli J, Hamei Sharakei S. Assessment of the relationship between mental health and job stress among nurses. Journal of Jahrom Uiversity of Medical Sciences. 2011;8(12):34-40. [Persian]

34. Baljani E, Rahimi Zh, Safari S. Nurses' Health Promotion Needs, Stress Sources and Workplace Problems. Scientific Journal of Hamadan Nursing & Midwifery Faculty. 2013;21(1):49-58. [Persian]

35. Simmons BL, Nelson DL. Eustress at work: the relationship between hope and health in hospital nurses. Health Care Manage Rev. 2001;26(4):7-18.

36. Farzaneh F. The relationship between emotional intelligence and collaboration and compromise styles among head nurses in Milad hospital. Iranian Journal of Management Sciences. 2011; 4(19):119-134. [Persian]

[Downloaded from ijnv.ir on 2024-03-28]

The Relationship between Emotional Quotient and Conflict and Job Stress Management among nurses

Jenaabadi H , Nastiezaie N ■

Abstract

Introduction: Nurses are susceptible to develop kinds of conflict and job stress that must be directed and controlled. Emotional quotient as an advantageous, effective and factual method is known to resolve the conflict and job stress.

Aim: This descriptive study was done for assessing relationship between emotional quotient and conflict and job stress management in Zabol hospitals' nurses..

Methods & materials: This was a descriptive-correlation study and its population was all nurses working in Zabol hospitals that (182) of them randomly selected by stratified sampling. They completed questionnaires; Emotional Quotient Nwokah & Ahiauzu (2009), Vickers Conflict Management (1994) and Ellison Job Stress Management (1997) in April 2015. The reliability of the questionnaires for dimensions' Emotional Quotient were as follow: self-awareness (0.635), self-regulation (0.666), social-awareness (0.629), relational management (0.637). And it was for Job Stress Management (0.639), and for Conflict Management was (0.739). The data were analyzed by Pearson correlation analysis and multiple regression tests with using spss21 software.

Results: The correlation coefficient of self-awareness, self-regulation, social awareness and relational management, Emotional Quotient with Conflict Management were respectively: 0.673, 0.613, 0.67, 0.676, 0.808 ($p<0.01$). Based on regression results %43.9 Conflict Management changes can be explained based on self-awareness, social awareness, and relational management ($p<0/01$). The correlation coefficient of self-awareness, self-regulation, social awareness and relational management, Emotional Quotient with Job Stress Management was respectively: 0.636, 0.585, 0.648, 0.633, and 0.769 ($p<0.01$). Based on regression results %60.1 Job Stress Management changes can be explained based on self-awareness, social awareness and relational management ($p<0.01$).

Conclusion: According to ability to developing and predicting stress and conflict, Emotional Quotient training workshops is recommended for nurses.

Key words: conflict management, emotional quotient, job stress management, nurses.

Jenaabadi H
Asociated professor of psychology, Sistan and Baluchestan University.

■ **Corresponding author:**
Nastiezaie N
Assistant professor of educational administration, Sistan and Baluchestan University, Zahedan, Iran
Address: n_nastie1354@ped.usb.ac.ir

Nursing Management

Quarterly Journal of Nursing Management

Fourth Year,Vol 4, No3, Autumn 2015

[Downloaded from ijnv.ir on 2024-03-28]