

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته روانشناسی تربیتی

تاثیر هوش عاطفی و گفتگوی با خود بر راهبردهای مقابله
با استرس دانشجویان دانشگاه شیراز

بوسیله:

خدیجه نصراله پور

استاد راهنما:

دکتر فریده یوسفی

۱۳۸۷ / ۷ / ۱۵

زمستان ۱۳۸۶

۱ ۵ ۱ ۳ ۶ ۷

به نام خدا

تأثیر هوش عاطفی و گفتگوی با خود بر راهبردهای مقابله با استرس
دانشجویان دانشگاه شیراز

به وسیله
خدیجه نصراله پور

پایان نامه

ارائه شده به تحصیلات تکمیلی به عنوان بخشی از فعالیتهای تحصیلی لازم
برای اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته
روانشناسی تربیتی

از دانشگاه شیراز
شیراز
جمهوری اسلامی ایران

ارزیابی و تصویب شده توسط کمیته پایان نامه با درجه: عالی

دکتر فریده یوسفی، استادیار بخش روانشناسی تربیتی (رئیس کمیته)
دکتر مسعود حسین چاری، استادیار بخش روانشناسی تربیتی
دکتر راضیه شیخ الاسلامی، استادیار بخش روانشناسی تربیتی

اسفند ماه ۸۶

تقدیم

تقدیم به پروردگارم که هر توفیقی
حاصل لطف و عنایت اوست

تقدیم به همسر عزیزم

که همراهیش طی این مسیر را هموارتر و سرسبزتر نمود.

و دخترم

که شیرینی لبخندش نوید بخش زندگی است.

سپاسگزاری

حمد و سپاس آفریدگاری که چراغ هدایت برافروخت و عشق به آموختن را از اوان کودکی در وجود من شعله‌ور ساخت و در این دوره نیز لطف بیکرانش را بر من جاری ساخت و لحظه‌ای مرا به حال خود رها نکرد.

پس از آن خالصانه‌ترین تشکراتم را به استاد عزیزم سرکار خانم دکتر فریده یوسفی تقدیم می‌دارم که بی شک بخش عظیمی از موفقیت خود را مرهون تلاش خالصانه و بی دریغ ایشان می‌دانم. از الطاف و راهنمایی‌های جناب آقای دکتر مسعود حسین چاری که با دقت نظر و ژرف اندیشی در مقام استاد مشاور یاری و هدایت نمودند خالصانه سپاسگزارم. از سرکار خانم دکتر راضیه شیخ الاسلامی که علی‌رغم محدودیت زمانی مرا حمایت و مورد الطاف خویش قرار دادند صمیمانه سپاسگزارم.

از استاد فرهیخته جناب آقای دکتر ملازاده که به عنوان نماینده تحصیلات تکمیلی با حسن نظر فراوان این رساله را داوری فرمودند بسیار متشکرم. از اساتید ارجمند جناب آقای دکتر لطیفیان، جناب آقای دکتر جوکار، جناب آقای دکتر سامانی که از محضرشان درسها آموختم و از پس شرکت در کلاسهایشان احساس رشد و بالندگی نمودم بسیار سپاسگزارم. از تمامی دوستان دوران تحصیل که همواره یار و مددکار و مایه دلگرمی‌ام بودند صمیمانه سپاسگزارم. از دوستان عزیزی که مرا در تایپ این رساله یاری نمودند تشکر و قدردانی نموده و برای همه آنها آرزوی موفقیت دارم.

چکیده

تأثیر هوش عاطفی و گفتگوی با خود بر راهبردهای مقابله با استرس دانشجویان دانشگاه شیراز

بوسیله:

خدیدجه نصراله پور

هدف از پژوهش حاضر بررسی تأثیر هوش عاطفی و گفتگوی با خود بر راهبردهای مقابله با استرس بود. در این راستا، ۵۰۱ دانشجوی دانشگاه شیراز که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شده بودند پرسشنامه پاسخهای مقابله ای موس و بلینگز (۱۹۸۲)، مقیاس تجدید نظرشده هوش عاطفی (آوستین و همکاران، ۲۰۰۴) و پرسشنامه گفتگوی با خود (دانکن و چین، ۱۹۹۹) را تکمیل کردند. نتایج نشان داد که هوش عاطفی پیش بین مثبت و معنی داری برای مقابله متمرکز بر مسئله و مقابله متمرکز بر ارزیابی شناختی و پیش بین منفی برای مقابله متمرکز بر هیجان بود علاوه بر این، گفتگوی با خود نیز پیش بین مثبت و معنی داری برای مقابله متمرکز بر مسئله و مقابله متمرکز بر هیجان بود.

واژه های کلیدی: هوش عاطفی، گفتگوی با خود، راهبردهای مقابله با استرس

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول : مقدمه

- ۱-۱- کلیات ۱
- ۲-۱- مفهوم استرس ۴
- ۱-۲-۱- منابع استرس ۵
- ۱-۱-۲-۱- استرس‌های ناشی از شغل ۶
- ۲-۱-۲-۱- استرس‌های ناشی از مسائل اجتماعی ۶
- ۳-۱-۲-۱- استرس‌های ناشی از شرایط خانوادگی ۷
- ۲-۲-۱- تأثیرات استرس ۷
- ۱-۲-۲-۱- واکنش‌های فیزیولوژیک ۸
- ۲-۲-۲-۱- واکنش‌های روانی و رفتاری ۹
- ۳-۲-۱- شیوه‌های مقابله ۱۰
- ۳-۱- مفهوم هوش عاطفی ۱۰
- ۴-۱- مفهوم گفتگوی با خود ۱۲
- ۵-۱- بیان مسأله ۱۳
- ۶-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق ۱۵
- ۷-۱- سوالات اصلی پژوهش ۱۶
- ۸-۱- سوالات فرعی پژوهش ۱۷
- ۹-۱- تعاریف مفهومی متغیرها ۱۷
- ۱۰-۱- تعاریف عملیاتی متغیرها ۱۸

فصل دوم : مبانی نظری و پیشینه تحقیقاتی

- ۱-۲- مبانی نظری ۲۰

۲۰	۱-۱-۲- مبانی نظری مقابله با استرس
۲۱	۱-۱-۱-۲- رویکرد شناختی فولکمن و لازاروس
۲۳	۲-۱-۱-۲- رویکرد مقابله‌ای مووس و بلینگز
۲۵	۲-۱-۲- مبانی نظری هوشی عاطفی
۲۶	۱-۲-۱-۲- هوشی عاطفی از دیدگاه مایر و سالووی
۳۱	۲-۲-۱-۲- هوشی عاطفی از دیدگاه بار-ان
۳۳	۳-۲-۱-۲- هوشی عاطفی از دیدگاه گلمن
۳۵	۴-۲-۱-۲- اساس زیستی هوشی عاطفی
۳۷	۵-۲-۱-۲- مراحل رشد هوش عاطفی
۳۹	۶-۲-۱-۲- هوش عاطفی و رشد شناختی
۴۰	۷-۲-۱-۲- تاثیر عوامل محیطی بر هوش عاطفی
۴۱	۳-۱-۲- مبانی نظری گفتگوی با خود
۴۲	۱-۳-۱-۲- زبان و تفکر از دیدگاه پیاژه
۴۲	۲-۳-۱-۲- گفتگوی با خود از دیدگاه پیاژه
۴۳	۳-۳-۱-۲- زبان و تفکر از دیدگاه ویگوتسکی
۴۴	۴-۳-۱-۲- ویگوتسکی و زبان خود محور
۴۶	۵-۳-۱-۲- تعاریف، ابعاد، کارکردها و فرآیند گفتگوی با خود
۵۲	۶-۳-۱-۲- تفاوت‌های فرهنگی در گفتگوی با خود
۵۴	۲-۲- پیشینه تحقیقاتی
۵۴	۱-۲-۲- پژوهش‌های مرتبط با راهبردهای مقابله با استرس
۵۵	۱-۱-۲-۲- پژوهش‌های مربوط به عوامل موثر بر راهبردهای مقابله با استرس
۵۵	۱-۱-۱-۲-۲- عوامل فردی و سبک‌های مقابله با استرس
۵۹	۲-۱-۱-۲-۲- عوامل محیطی و سبک‌های مقابله با استرس
۶۰	۲-۱-۲-۲- سبک‌های مقابله و اختلالات روانی
۶۴	۲-۲-۲- پژوهش‌های مرتبط با هوشی عاطفی
۶۴	۱-۲-۲-۲- هوش عاطفی و عوامل فردی
۶۵	۲-۲-۲-۲- هوش عاطفی، استرس و سبک‌های مقابله با استرس
۷۳	۳-۲-۲- پژوهش‌ها در زمینه گفتگوی با خود
۷۳	۱-۳-۲-۲- گفتگوی با خود در جوانان
۷۴	۲-۳-۲-۲- گفتگوی با خود در موقعیتهای دشوار

عنوان

صفحه

- ۲-۲-۳-۳- گفتگوی با خود، خودآگاهی، خود تنظیمی و هوش عاطفی ۷۵
- ۲-۲-۳-۴- گفتگوی با خود، اضطراب و تنظیم اختلالات هیجانی ۷۸

فصل سوم : روش

- ۳-۱- جامعه و نمونه پژوهش ۸۲
- ۳-۲- ابزار گردآوری اطلاعات ۸۳
- ۳-۲-۱- پرسشنامه پاسخهای مقابله‌ای ۸۴
- ۳-۲-۲- مقیاس هوش عاطفی ۸۷
- ۳-۲-۳- پرسشنامه گفتگوی با خود ۸۹
- ۳-۳- روش جمع آوری اطلاعات ۹۳
- ۳-۴- روشهای آماری ۹۳

فصل چهارم : یافته های تحقیق

- ۴-۱- ماتریس همبستگی بین متغیرها ۹۵
- ۴-۲- یافته های مربوط به سئوالات پژوهش ۹۶

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

- ۵-۱- بحث و بررسی یافته های پژوهش ۱۰۵
- ۵-۲- کاربردهای نظری و عملی ۱۱۵
- ۵-۳- محدودیت ها ۱۱۶
- ۵-۴- پیشنهادات ۱۱۷
- منابع فارسی ۱۱۸
- منابع لاتین ۱۲۱

پیوستها

- پیوست یک: پرسشنامه پاسخهای مقابله‌ای ۱۳۵
- پیوست دو: پرسشنامه هوش عاطفی ۱۳۷
- پیوست سه: پرسشنامه گفتگوی با خود ۱۳۹

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۳: تعداد و درصد آزمودنی ها بر حسب جنسیت.....	۸۲
جدول ۲-۳: تعداد و درصد آزمودنی ها به تفکیک دانشکده.....	۸۳
جدول ۳-۳: ضرایب همسانی درونی گویه های مقیاس راهبردهای مقابله با استرس و ابعاد آن.....	۸۶
جدول ۴-۳: ضرایب پایایی مقیاس گفتگوی با خود و ابعاد آن.....	۹۰
جدول ۵-۳: تحلیل عاملی مقیاس گفتگوی با خود.....	۹۲
جدول ۱-۴: ماتریس همبستگی متغیرهای تحقیق.....	۹۵
جدول ۲-۴: پیش‌بینی راهبرد مقابله‌ای ارزیابی شناختی از روی هوش عاطفی و گفتگوی با خود.....	۹۷
جدول ۳-۴: پیش‌بینی راهبرد مقابله‌ای هیجان مدار از روی هوش عاطفی و گفتگوی با خود.....	۹۷
جدول ۴-۴: پیش‌بینی راهبرد مقابله‌ای مسئله مدار از روی هوش عاطفی و گفتگوی با خود.....	۹۸
جدول ۵-۴: پیش‌بینی راهبرد مقابله‌ای ارزیابی شناختی بر اساس ابعاد هوش عاطفی و گفتگوی با خود.....	۹۹
جدول ۶-۴: پیش‌بینی راهبرد مقابله‌ای هیجان‌مدار با توجه به ابعاد هوش عاطفی و گفتگوی با خود.....	۱۰۰
جدول ۷-۴: پیش‌بینی راهبرد مقابله‌ای مسئله‌مدار با توجه به ابعاد هوش عاطفی و گفتگوی با خود.....	۱۰۱
جدول ۸-۴: میانگین و انحراف معیار نمرات هوش عاطفی و ابعاد آن به تفکیک جنسیت.....	۱۰۲

فصل اول

مقدمه

۱- مقدمه

۱-۱- کلیات

رویدادهای نابهنگام در چرخه زندگی، همیشه تنش‌زا می‌باشند. پدیده‌هایی از قبیل مرگ نزدیکان، طلاق، بیکاری، ورود به دانشگاه، بیماریهای لاعلاج، حوادث غیرمترقبه و نظایر آن، در لحظه وقوع (و شاید تا آخرین لحظه حیات) هر انسانی را به مخاطره می‌اندازند و می‌توانند دشواریها و چالشهای اساسی در تداوم زندگی فرد (و در مواردی کل جامعه انسانی) به وجود آورند. به عنوان مثال، چنین پدیده‌هایی ممکن است کنش‌وری فرد را در قلمرو اجتماعی، روانشناختی، جسمانی و خانوادگی دچار اختلال کنند؛ نارضایتی شغلی، کاهش تولید، تصادفات، کندی واکنشهای فردی و تغییرات شناختی (پرخاشگری، تحریک‌پذیری، اضطراب و غیره) را به وجود آورند؛ یا بر روابط اجتماعی و خانوادگی فرد تأثیر بگذارند و تغییرات رفتاری نامطلوبی مانند اعتیاد به مواد مخدر و مشروبات الکلی ایجاد کند. علاوه بر این، بخش اعظمی از واکنش به رویدادهای نابهنگام زندگی در قالب اختلالات فیزیولوژیکی نمایان می‌شود. بیماریهایی مانند ناراحتی‌ها و یا حمله‌های قلبی، دیابت و گرفتگی عروق در موارد زیادی متأثر از فشارهای نابهنگام زوانی است. این فشارها حتی در مواردی به مرگ افراد نیز منجر می‌شود (استورا^۱، ۱۳۸۶).

بنابراین، زندگی همیشه آسان نیست. در گسترهٔ حیات، همهٔ افراد گهگاهی با ناهمواری‌ها، شکست‌ها و چالش‌هایی مواجه می‌شوند که مستلزم سازگاری جدید است. این موقعیت‌ها برای فرد استرس^۱ ایجاد می‌کنند (هولمز و راهه^۲، ۱۹۶۷).

اما نکته با اهمیت- در اینجا- این است که افراد در ارزیابی رویدادهای تنش‌زا با یکدیگر تفاوت دارند. آنها به گونه‌های متفاوت با استرس و شرایط استرس‌زا سازش پیدا می‌کنند و آن را کاهش می‌دهند. زیرا ویژگیهای فردی نقش مهمی در مقابله کارآمد با عوامل استرس‌زا دارند. یکی از این ویژگیها، هوش عاطفی^۳ است. هوش عاطفی فرد را قادر می‌سازد تا در موقعیت‌های دشوار هیجانات خود را کنترل کند و با این کار مدیریت مقابله با استرس آسان‌تر شود (سیاروچی، دیان و آندرسون، ۲۰۰۰). دیان افرادی که هوش عاطفی خود را بکار می‌گیرند، با محیط اطراف خود سازگاری بیشتری دارند، اعتماد به نفس بالایی نشان می‌دهند و از توانایی‌های خود آگاهند (سیاروچی، فورگاس و مایر، ۱۳۸۴). رابطه مستقیم بین هوش عاطفی و زندگی سالم و رضایتبخش نشان می‌دهد که توجه به هیجانها، آگاه بودن نسبت به آنها و استفاده از آنها برای هدایت رفتار در موقعیت‌های استرس‌زا بسیار با اهمیت است (ذوقی پایدار، عبدالله زاده، حیدری و زهره ای، ۱۳۸۴).

مؤلفه (ویژگی) فردی دیگری که در رویارویی با استرس با اهمیت است، گفتگوی با خود^۴ است. گفتگوی با خود، صحبت با خود است که فرد ضمن آن، افکارش را برای خودش بیان می‌کند (سیگریست^۵، ۱۹۹۵). گفتگوی با خود راهبرد مهمی در استدلال یا حل مسأله است (ویگوتسکی^۶، ۱۹۶۲). مورین (۱۹۹۵) بر این باور است که گفتگوی با خود در موقعیت‌های متعارض و تنش‌زا که فرد بین دیدگاه‌های خود و دیگران احساس ناهماهنگی می‌کند، اتفاق

1- Stress

2- Holmes & Rahe

3- Emotional Intelligence

4- Self - Talk

5- Siegrist

6- Vygotsky

می‌افتد. همچنین از این شیوه به طور گسترده در کاهش نشانگان اضطراب و افسردگی و مدیریت خشم استفاده می‌شود (برنز^۱، ۱۹۸۰). بر این اساس، چگونگی واکنش به استرس در سازگاری فردی نقش مهمی دارد. به همین دلیل، طی دو دهه اخیر، بخش مهمی از تحقیقات به رابطه بین حوادث زندگی و بیماریهای جسمی/ روانی، و نیز عوامل تعدیل‌کننده این تأثیر معطوف بوده است که سبب بوجود آمدن دیدگاههای جدیدی نسبت به استرس و راههای مقابله با آن شده است. بسیاری از این تحقیقات کوششهای مقابله‌ای را از هم متمایز کرده‌اند که در مجموع می‌توان آنها را در دو دسته طبقه‌بندی کرد:

اول، مقابله متمرکز بر مسأله است که شامل اقداماتی است که طی آن فرد فعالیتهای سازنده‌ای در رابطه با شرایط استرس‌زا انجام می‌دهد و دوم مقابله متمرکز بر هیجان که شامل کوششهایی در جهت تنظیم پیامدهای هیجانی رویداد استرس‌زا است (لازاروس و فلکمن^۲، ۱۹۸۶).

به پیروی از مطالعاتی که تاکنون در این زمینه انجام گرفته است، در تحقیق حاضر نیز، هدف اساسی بررسی عواملی است که بر روشهای مقابله با استرس دانشجویان تأثیر می‌گذارند. در این راستا، دو مؤلفه گفتگوی با خود و هوش عاطفی به عنوان دو عامل تأثیرگذار در مقابله با استرس مورد بررسی و ارزیابی قرار خواهد گرفت. برای دستیابی به این هدف مهم، ابتدا در فصل اول این پژوهش به بیان مسأله و ضرورت انجام تحقیق (یا تحقیقات بیشتر) در زمینه مقابله با استرس پرداخته می‌شود و سؤالات اساسی مورد نظر در این تحقیق مطرح می‌شوند. در فصل دوم پس از نگاهی اجمالی به مبانی نظری یعنی نظریه‌های مرتبط با استرس، هوش عاطفی و گفتگوی با خود مطالعات انجام گرفته درباره یا مرتبط با موضوع مورد بحث در این پژوهش معرفی و بررسی می‌شوند، در ادامه فصل دوم نیز چارچوب نظری تحقیق حاضر ارائه

1- Burns

2- Lazarus & Folkman

می‌شود. فصل سوم پژوهش، به روش‌شناسی تحقیق اختصاص دارد. در فصل بعدی نیز ابتدا یافته‌های حاصل از پژوهش ارائه می‌شوند و سپس در فصل آخر به تحلیل و نتیجه‌گیری از مباحث و داده‌های جمع‌آوری شده مبادرت شده است. اما پیش از پرداختن به مسأله اصلی پژوهش و اهمیت آن، ضرورت دارد سه مفهوم اصلی «استرس»، «هوش عاطفی» و «گفتگوی با خود» که در این تحقیق از آنها استفاده شده است به طور کلی تعریف شوند.

۱-۲- مفهوم استرس

واژه استرس از کلمه لاتین «Stringer» به معنای فشردن، باز فشردن است و به معنای رفتارهایی است که می‌توانند با احساسات متضاد همراه باشند. برای مثال می‌توان کسی را در آغوش گرفت اما در همین حال وی را دچار اختناق کرد. فشرده شدن یا زیر فشار قرار گرفتن به اختناق منتهی می‌شود و احساس درماندگی و اضطرابی را بوجود می‌آورد که قلب و روح را در بر می‌گیرد (استورا، ۱۳۸۶).

در زبان انگلیسی از قرن هفدهم به بعد کاربرد واژه استرس، به صورت گسترده‌ای، رواج داشته است و رنج، محرومیت، گرفتاری، ناراحتی و ناملایمات، یعنی همه پیامدهای یک زندگی دشوار را با این کلمه بیان کرده‌اند. در زبان فارسی استرس را به معنی «تکانه‌های عصبی»، «فشار روانی» و «فشار عصبی» آورده‌اند اگر چه این واژه بیشتر «فشار عصبی» را به ذهن متبادر می‌سازد (ادیب راد، ۱۳۸۳).

مطالعه علمی استرس با پژوهش‌های «سلیه^۱» آغاز شد. وی تغییرات فیزیولوژیکی و روانی ناشی از استرس را بررسی نمود. اولین مقاله او در این زمینه در سال ۱۹۳۶ منتشر گردید. سلیه بر این باور بود که هرگاه عاملی باعث ایجاد تنش در بدن شود و منجر به از دست رفتن تعادل و ثبات در آن گردد، بدن بطور خودبه‌خود واکنش‌هایی نشان می‌دهد تا این تعادل را بازگرداند و

1- Selye

به وضعیت سابق برگردد. لذا استرس را مجموع واکنشهای جسمانی، روانی و رفتاری نامیده‌اند که ارگانیسم، در برابر محرکهای درونی یا بیرونی برهم زنده‌ی ثبات و تعادل طبیعی، نشان می‌دهد (همان).

اخیراً اصطلاح استرس به محرکی اطلاق می‌شود که می‌تواند تغییراتی را در شناخت، هیجان، رفتار و فیزیولوژی ایجاد کند (دیویدسن و نیل^۱، ۱۹۹۰). استپتو^۲ (۱۹۹۷) بر این باور است که هنگامی که الزامات مربوط به فعالیت، فراتر از توانایی‌های فردی و اجتماعی افراد است، پاسخهایی ارائه می‌شوند که به آن استرس می‌گویند. برای مثال رانندگی برای فردی که در حال یادگیری است، از شرایط تنش‌زا محسوب می‌شود. در حالیکه برای راننده با تجربه، رانندگی، فعالیت بسیار آسان به شمار می‌رود.

از دیدگاه براون^۳ (۱۹۹۴) استرس عاملی است که از خارج بر فرد تحمیل می‌شود و منجر به عوارض جسمانی و روانی می‌گردد. با توجه به تعاریف گفته شده، می‌توان نتیجه گرفت که استرس رویداد یا وضعیتی است که بر جنبه‌های روانی، جسمانی ارگانیسم آثار زیان باری برجای می‌گذارد. معمولاً رویدادهای زندگی زمانی مضر خواهد بود که فرد آن را نسبت به خود خطرناک و تهدیدکننده تلقی نماید و در عین حال منابع مختلف رویارویی با آن را در اختیار نداشته باشد.

۱-۲-۱- منابع استرس

پستونجی^۴ (۱۹۹۲) به نقل از استورا، (۱۳۸۶) معتقد است سرچشمه استرس در زندگی سه بخش است: مشاغل و سازمانها، مسائل اجتماعی و خانواده.

-
- 1- Davidson & Neal
 - 2- Steptoe
 - 3- Brown
 - 4- Pestonje

۱-۲-۱- استرس‌های ناشی از شغل

اکثر افراد بیش از نیمی از اوقات بیداری خود را در محل کار به سر می‌برند. بنابراین می‌توان گفت محیط کار یکی از تأثیرگذارترین فضاهاى زندگى افراد است. به همین دلیل است که همزمان با گسترش فرآیند صنعتی شدن، پژوهشگران مسائل روانی (و اجتماعی) به مسائل کار و محیط آن توجه زیادی نشان داده‌اند. از جمله این تحقیقات، تحقیق کان^۱ و همکاران (۱۹۶۴) به نقل از استورا، (۱۳۸۶) در مورد علل ماهیت و پیامدهای استرس‌های شغلی است. آنها دو نوع استرس سازمانی را تشخیص دادند: تعارض نقش^۲ و ابهام نقش^۳. تعارض نقش عبارت است از وقوع همزمان دو یا بیش از دو تقاضا که نقش‌های متفاوتی را ایجاب می‌کنند. ابهام نقش نیز به سردرگمی فرد در چگونگی ایفای نقش خود اشاره دارد. هنگامی که افراد، اطلاعات کافی در زمینه نقش‌های خود ندارند، با ابهام نقش مواجه می‌شوند. تعارض نقش و ابهام نقش، هیجان‌های منفی را افزایش می‌دهند و باعث استرس شغلی می‌گردند.

۱-۲-۲- استرس‌های ناشی از مسائل اجتماعی

عوامل اجتماعی شامل عوامل محیطی است که شخص را احاطه کرده‌اند و او در زندگی اجتماعی خود با آنها سر و کار دارد. بسیاری از مسائل اجتماعی که به استرس می‌انجامند از زندگی شهری و مدرن مانند رقابت با دیگران و الزامات تحصیلی و شغلی. یا موقعیت‌هایی که بطور معمول غیر قابل کنترل‌اند مانند مسائل مربوط به مبادله و معامله، در صف ایستادن، از دست دادن کالا و تأخیر در انجام یک عمل (کار، فعالیت) سرچشمه می‌گیرند. بسیاری از مردم در طول زندگی با مشکلات مزمن مواجه می‌شوند. به نظر هلمز و راهه (۱۹۶۷) تغییرات بسیار

1- Kahn
2- Role Conflict
3- Role Ambiguity

ناگهانی زندگی افراد را بشدت گرفتار استرس می‌کند. بنابراین رویدادهای زندگی در افزایش و کاهش استرس مؤثر هستند.

۱-۲-۱-۳- استرس‌های ناشی از شرایط خانوادگی

خانواده، پایه و اساس جامعه است. در صورتی که امور خانواده منظم و متناسب با موقعیت‌های مختلف اعضای آن باشد می‌توان گفت بسیاری از مسائل رخ نخواهد داد. ایجاد روابط صمیمی در محیط خانه در آسایش روحی اعضای خانواده تأثیر فراوانی دارد. اگر این روابط در محیط خانه وجود نداشته باشد، سبب بروز استرس خواهد شد. بسیاری از بحران‌ها و مشکلات خانوادگی نیز از همین مسأله نشأت می‌گیرد و موجب تشدید استرس می‌شود.

۱-۲-۲- تأثیرات استرس

آثار ناشی از استرس بر ارگانیزم را نمی‌توان بطور مجزا و منفرد تجزیه و تحلیل کرد. این آثار به صورت مکانیزم‌های دفاعی روانی ایگو^۱ (بطور ناخودآگاه) یا به صورت مکانیزم کنار آمدن با مشکل^۲ (بطور خودآگاه) تظاهر می‌کنند. ابن سینا و رازی پیشگام این نظریه بوده‌اند. سقراط نیز بر این باور بود که علائم بیماریهای جسمانی بدون بهبود روان، امکان پذیر نیست. در قرن اخیر نیز این نگرش محور اصلی عقاید روانشناسی و روان پزشکی نوین قرار گرفته است (میلانی فر، ۱۳۸۴).

1- Ego

2- Coping with stress

۱-۲-۲-۱- واکنشهای فیزیولوژیک

از دیدگاه سلیه (۱۹۵۰) هرگاه جاندار برای مدتی طولانی در معرض محرک تنش‌زا قرار بگیرد نشانگان انطباق عمومی^۱ پدیدار می‌شود. پاسخ‌های ارائه شده در برابر محرک تنش‌زا به سه مرحله تقسیم می‌شوند. ابتدا، زمانی که جاندار به ناگهان در معرض محرکهایی قرار می‌گیرد که در برابر آنها انطباق نیافته است، واکنش هشدار^۲ رخ می‌دهد. بدن دستخوش تغییراتی از قبیل افزایش ضربان قلب و آزاد شدن هورمون‌ها می‌شود که این تغییرات، بدن را برای ستیز یا گریز^۳ آماده می‌کند. اگر جاندار قادر به فرار یا نابودی آن محرک نباشد، وارد مرحله دوم یعنی مقاومت^۴ می‌شود. در این مرحله ذخیره‌های چربی و پروتئین، تبدیل به قند می‌شوند تا انرژی و نیروی اضافی برای کنار آمدن فراهم آید. در طی این مرحله به نظر می‌رسد که جاندار با فشار روانی درگیر شده و به کارکرد بهنجار قبلی خود باز می‌گردد. اما رویدادها همیشه به صورت عادی و بهنجار نیستند. هنگامی که جاندار به استفاده از تمامی منابع بدنی ادامه دهد، مقاومت در برابر سایر محرک‌های تنش‌زا کاهش می‌یابد و جاندار نسبت به گذشته آسیب پذیرتر می‌شود. مقاومت نمی‌تواند برای همیشه ادامه یابد. اگر محرک تنش‌زا ادامه داشته باشد، سرانجام مرحله فرسودگی فرا می‌رسد، بیماری پدیدار می‌شود و اگر محرک تنش‌زا باز هم ادامه یابد، مرگ جاندار حتمی خواهد بود (ساپینگتون^۵، ۱۳۸۵).

در استرس لنفوسیت‌ها، کاهش یافته و توانایی آنها برای سنتز آنتی‌بادی و شناسایی سلولهای توموری و تخریب آنها کمتر شده و در نتیجه باعث تضعیف ایمنی در مقابل ویروسها و تومورها و زخم‌ها و... می‌شود. بررسیهای انجام شده نقش استرس را در بروز و شدت بیماریها به اثبات رسانیده است موارد متعددی از بیماریها مانند میگرن، ازدیاد چربیهای خون و بروز

1- General adaptation syndrom

2- Alarm

3- Fight or flight

4- Resistance

5- Sappington

حملات قلبی، حملات صرعی، بی‌اشتهایی عصبی، پرخوری، بیماریهای گوارشی و بیماریهای قلبی از آن جمله هستند (میلانی فر، ۱۳۸۴).

۱-۲-۲-۲- واکنشهای روانی و رفتاری

استرس نه تنها پیامدهای فیزیولوژیک دارد و منجر به بسیاری از بیماریهای جسمی می‌گردد، بلکه رفتار و احساسات انسان را هم تحت تأثیر قرار می‌دهد. بعضی از مردم در شرایط تنش‌زا، تمایل به تند راه رفتن، تند حرف زدن، حتی تند نفس کشیدن دارند. بعضی دیگر به سیگار کشیدن، مصرف الکل و پرخوری روی می‌آورند (خدایاری فرد و پرند، ۱۳۸۶). علاوه بر شاخص‌های رفتاری، مجموعه‌ای از علائم روانی نیز در شرایط استرس بروز می‌کند. کاپلان و سادوک^۱ (۱۳۸۲) واکنشهای روانی را در چهار مرحله توضیح می‌دهند: در مرحله اول پیدایش هیجان منجر به تحریک سیستم خودکار برای حل مشکل می‌گردد، که از آن بعنوان مرحله آگاهی یاد می‌شود.

در مرحله دوم حالت هیجانی افزایش می‌یابد و منجر به بیقراری، اضطراب، بلا تکلیفی یا بی تفاوتی می‌گردد. در مرحله سوم هیجان در دستگاههای مختلف بدن بروز می‌کند که باعث تحمل فرد می‌شود (مرحله مقاومت). در مرحله چهارم در صورتی که فرد در مبارزه شکست بخورد، باعث بروز اختلالات روانی می‌گردد.

واکنشهای روانی نسبت به استرس می‌تواند به صورت عصبانیت ناگهانی، سرخوشی، تغییرات سریع خلق، گرایش به افسردگی و پرکاری باشد. پاسخهای شناختی نیز تحت تأثیر استرس قرار می‌گیرد. استرس می‌تواند علتی برای اختلالات حافظه یا افکار تکراری و وسواس در زمینه‌ای خاص باشد (خدایاری فرد و پرند، ۱۳۸۶).

1- Kaplan & Sadook