

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور  
مرکز تهران

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد  
رشته: روانشناسی (گرایش عمومی)

موضوع :

اثر بخشی آموزش ایمن سازی در مقابل استرس بر فرسودگی  
شغلی و تاب آوری کارکنان دانشگاه پیام نور مرکز تهران

استاد راهنما :

جناب آقای دکتر مجید صفاری نیا

استاد مشاور :

جناب آقای دکتر مرتضی ترخان

دانشجو :

فاطمه مهرآبادی

مهرماه ۱۳۸۹



شماره .....  
تاریخ .....  
پیوست .....

## تصویب نامه

پایان نامه

کارشناسی ارشد رشته روان شناسی

عنوان:

" اثر بخشی آموزش مصون سازی در برابر استرس بر فرسودگی شغلی  
و تاب آوری کارکنان دانشگاه پیام نور مرکز تهران "

تاریخ و روز دفاع: ۸۹/۰۸/۰۹ یکشنبه ساعت: ۱۲:۰۰-۱۱:۰۰

درجه ارزشیابی: عالی

نمره: ۱۹,۵۴

اعضاء هیات داوران:

ردیف	سمت	نام و نام خانوادگی	مرتبه علمی	امضاء
۱	استاد راهنما	دکتر صفاری نیا	استاد	
۲	استاد مشاور	دکتر ترخان	استاد	
۳	استاد مشاور			
۴	استاد داور	دکتر شقاقی		
۵	استاد داور			
۶	نماینده تحصیلات تکمیلی			

### **تقدیم به پدر و مادر عزیزم؛**

آن دو که سایه بان عشق و آرامشند و تکیه گاه امن و آسایش، به برترین آموزگاران خوشبینی و امید،  
به پاس محبت ها و زحمات بی دریغشان.

### **تقدیم به همسر مهربانم؛**

او که در اندیشه خوشبختی ام از هیچ تلاشی دریغ نکرده و با سوز و گداز خود آفتاب هستی بخش  
باغ زندگی مان گشته و آیت حسنش آذین بند قصر زیبای مهر و محبت است؛ او که مهرش تمامی ندارد  
و ستاره چشمانش روشنی بخش روحم است.

### **تقدیم به فرزند دلبندم؛**

آن فرشته پاک اندیش که صدایش موزون ترین ترانه بیداری و لبخندش گرما بخش زندگیم است.

## **تقدیر و تشکر:**

در ابتدا خداوند سبحان را شاکرم که یکی دیگر از مقاطع تحصیلاتم را با موفقیت پشت سر گذاشتم. صمیمانه‌ترین سپاس تقدیم به اساتید بزرگوار و فرزانه، جناب آقای دکتر صفاری‌نیا، استاد راهنما، که همواره در امر تحقیق و نگارش این اثر از رهنمود های علمی و راهنمایی های بی دریغ شان نهایت بهره را برده ام. جناب آقای دکتر ترخان، استاد مشاور که مراحل مختلف هدایت و تصحیح این پایان نامه را بر عهده داشته اند؛ همچنین جناب آقای دکتر شقاقی که با دقت و بذل توجه فراوان داوری این پایان نامه را عهده دار شدند.

**خالصانه ترین درودها نثار اساتید بزرگوارم.**

## فهرست مطالب

### فصل اول : کلیات پژوهش

۱	مقدمه
۴	بیان مسأله
۶	ضرورت اهمیت پژوهش
۸	اهداف پژوهش
۹	فرضیه های پژوهش
۱۰	تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها
۱۰	آموزش مصون سازی در مقابل استرس
۱۱	فرسودگی شغلی
۱۳	تاب آوری

### فصل دوم : ادبیات و پیشینه پژوهش

۱۴	تاریخچه و تحول و تعریف استرس
۱۸	انواع استرس
۱۹	منابع استرس
۲۴	علائم و نشانه های استرس
۲۵	آیا ممکن است استرس برای شما مفید باشد
۲۷	رویکردهای مربوط به استرس
۲۷	نظریه توماس هولمز و راهه
۲۸	نظریه هانس سلیه
۳۱	نظریه تعاملی لازاروس
۳۲	نظریه والتر کانن

## فهرست مطالب

۳۳	نظریه آسیب پذیری جسمانی
۳۶	نظریه آدر و کوهن
۳۸	ایمنی شناسی عصبی - روانی
۳۸	استرس و کارکرد ایمنی
۴۱	مقابله
۴۴	دیدگاه های نظری درباره مقابله
۴۴	نظریه تکاملی و سازگاری در محیط
۴۴	نظریه تحولی - چرخه زندگی
۴۵	نظریه روان کاوی
۴۶	نظریه لازاروس و فولکمن
۴۸	دیدگاه موس
۴۸	دیدگاه آیزر و همکاران
۴۹	انواع مقابله
۵۳	آموزش ایمن سازی در مقابل استرس
۵۳	تاریخچه و تحول
۵۶	مراحل و روش اجرای شیوه ایمن سازی در مقابل استرس
۶۳	فرسودگی شغلی
۶۳	شغل چیست؟
۶۶	تاریخچه فرسودگی شغلی
۷۰	مؤلفه های فرسودگی شغلی
۷۳	منابع فرسودگی شغلی
۷۷	نقش فرد در سازمان

## فهرست مطالب

۷۹	سازمان به عنوان منبع فرسودگی
۸۰	نشانه‌گان فرسودگی شغلی
۸۹	مراحل فرسودگی شغلی
۹۱	رویکردهای فرسودگی شغلی
۹۱	رویکرد بالینی
۹۲	رویکرد روانشناختی - اجتماعی
۹۶	رویکرد تعاملی چرنیس
۹۷	مدل کاپنر
۹۸	مدل گلمبیوسکی
۹۸	مدل لیتر
۹۹	مدل هریس
۱۰۰	مدل کوردز و دوگارتی
۱۰۱	مدل دونالد
۱۰۲	راههای پیشگیری از فرسودگی شغلی
۱۰۳	راههای درمان فرسودگی شغلی
۱۰۵	تاب آوری
۱۰۵	مقدمه
۱۰۶	تاریخچه مطالعات تاب آوری
۱۰۹	تعریف تاب آوری
۱۱۱	ویژگی تاب آوری
۱۱۵	ویژگی های افراد تاب آور
۱۲۲	تاب آوری خانوادگی



## فهرست مطالب

۱۲۳	مراحل حصول تاب آوری
۱۲۶	راهبردهای تقویت و پرورش تاب آوری
۱۲۷	عوامل ارتقای تاب آوری
۱۲۹	سرسختی روانی
۱۳۳	اندازه گیری تاب آوری
۱۳۴	مروری بر پژوهش های انجام شده در داخل ایران
۱۳۸	مروری بر پژوهش های انجام شده در جهان

### فصل سوم : روش پژوهش

۱۴۵	جامعه و نمونه آماری، روش و چگونگی نمونه گیری
۱۴۶	روش و طرح پژوهش
۱۴۶	ابزار گرد آوری اطلاعات
۱۴۶	پرسشنامه تاب آوری کافر دیوید سون
۱۴۸	پرسشنامه فرسودگی شغلی
۱۵۱	بسته آموزشی ایمن سازی در مقابل استرس
۱۵۲	روش تجزیه و تحلیل آماری

### فصل چهارم : یافته های پژوهش

۱۵۵	مقدمه
۱۵۵	بخش اول - داده های جمعیت شناختی نمونه مورد بررسی
۱۵۷	بخش دوم - تجزیه و تحلیل توصیفی و استنباطی داده ها

## فهرست مطالب

### فصل پنجم : نتیجه گیری و بحث

۱۷۷	تبیین فرضیه های پژوهش
۱۸۳	نتیجه گیری کلی
۱۸۵	محدودیت های پژوهش
۱۸۵	پیشنهادات پژوهش
۱۸۵	پیشنهادات کاربری
۱۸۸	منابع
۲۰۶	ضمائم

## فهرست جداول

۴۱	جدول ۱ - ۲: خلاصه بیماری های مرتبط با استرس
۷۵	جدول ۲ - ۲: ویژگی های تیپ شخصیتی نوع A , B
۸۹	جدول ۳ - ۲: مهمترین نشانه های فرسودگی شغلی
۱۰۰	جدول ۴ - ۲: فرسودگی شغلی مدل کورد زو دوگارتی
۱۰۱	جدول ۵ - ۲: فرسودگی شغلی دونالد
۱۲۸	جدول ۶ - ۲: منابع سطوح فردی، خانوادگی و اجتماعی - محیطی در تاب آوری
۱۴۹	جدول ۱ - ۳: فریب خرده آزمون های چهارگانه پرسشنامه مسلش و جکسون
۱۵۳	جدول ۲ - ۳: پروتکل درمانی گروه آزمایش
۱۵۵	جدول ۱ - ۴: توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب گروههای مطالعه
۱۵۶	جدول ۲ - ۴: توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب گروههای مطالعه و سن

## فهرست جداول

- جدول ۳-۴: توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب گروههای مطالعه و سابقه کار ۱۵۶
- جدول ۴-۴: توزیع فراوانی نمونه مورد بررسی بر حسب گروههای مطالعه و سطح تحصیلی ۱۵۷
- جدول ۴-۵: مشخصه های آماری نمره کلی تاب آوری ۱۵۸
- جدول ۴-۶: تحلیل کوواریانس اثرات بین گروهی افزایش تاب آوری ۱۶۰
- جدول ۴-۷: مشخصه های آماری خستگی عاطفی (فراوانی) ۱۶۱
- جدول ۴-۸: تحلیل کوواریانس اثرات بین گروهی کاهش فراوانی خستگی عاطفی ۱۶۲
- جدول ۴-۹: مشخصه های آماری خستگی عاطفی (شدت) ۱۶۳
- جدول ۴-۱۰: تحلیل کوواریانس اثرات بین گروهی کاهش شدت خستگی عاطفی ۱۶۴
- جدول ۴-۱۱: مشخصه های آماری عملکرد شخصی - فراوانی ۱۶۵
- جدول ۴-۱۲: تحلیل کوواریانس اثرات بین گروهی افزایش فراوانی عملکرد شخصی ۱۶۶
- جدول ۴-۱۳: مشخصه های آماری عملکردی شخصی (شدت) ۱۶۶
- جدول ۴-۱۴: نتیجه آزمون t مستقل برای مقایسه تغییرات میانگین عملکرد شخصی (شدت) ۱۶۷
- جدول ۴-۱۵: مشخصه های آماری مسخ شخصیت (فراوانی) ۱۶۸
- جدول ۴-۱۶: تحلیل کوواریانس اثرات بین گروهی کاهش فراوانی مسخ شخصیت ۱۶۹
- جدول ۴-۱۷: مشخصه های آماری مسخ شخصیت (شدت) ۱۷۰
- جدول ۴-۱۸: تحلیل کوواریانس اثرات بین گروهی کاهش شدت مسخ شخصیت ۱۷۱
- جدول ۴-۱۹: مشخصه های آماری درگیری (فراوانی) ۱۷۲
- جدول ۴-۲۰: نتیجه آزمون t مستقل برای مقایسه تغییرات میانگین فراوانی کاهش درگیری ۱۷۳
- جدول ۴-۲۱: مشخصه های آماری درگیری (شدت) ۱۷۳
- جدول ۴-۲۲: نتیجه آزمون t مستقل برای مقایسه تغییرات میانگین شدت کاهش درگیری ۱۷۴
- جدول ۴-۲۳: اندازه تأثیر اصلاح شده آموزش گروهی بر مؤلفه های فرسودگی شغلی در بین آزمودنی های مورد مطالعه ۱۷۵

## فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۲: رابطه میان استرس با کیفیت عملکرد ۲۶
- نمودار ۲-۲: مدل تبادلی چرنیس از فرسودگی شغلی ۹۷
- نمودار ۳-۲: مدل عوامل فرسودگی شغلی هریس ۹۹
- نمودار ۴-۲: چهارچوب حصول تاب آوری ۱۲۵
- نمودار ۱-۴: شاخصه های توصیفی فرضیه اول اصلی پژوهش ۱۵۹
- نمودار ۲-۴: شاخصه های توصیفی فرضیه اول فرعی، فراوانی خستگی عاطفی ۱۶۱
- نمودار ۳-۴: شاخصه های توصیفی فرضیه اول فرعی، شدت خستگی عاطفی ۱۶۳
- نمودار ۴-۴: شاخصه های توصیفی فرضیه دوم فرعی، فراوانی عملکرد شخصی ۱۶۵
- نمودار ۵-۴: شاخصه های توصیفی فرضیه فرعی دوم، شدت عملکرد شخصی ۱۶۷
- نمودار ۶-۴: شاخصه های توصیفی فرضیه فرعی سوم، فراوانی مسخ شخصیت ۱۶۹
- نمودار ۷-۴: شاخصه های توصیفی فرضیه فرعی سوم، شدت مسخ شخصیت ۱۷۰
- نمودار ۸-۴: شاخصه های توصیفی فرضیه فرعی چهارم، فراوانی کاهش درگیری ۱۷۲
- نمودار ۹-۴: شاخصه های توصیفی فرضیه فرعی چهارم، شدت کاهش درگیری ۱۷۴

## چکیده:

هدف اصلی این پژوهش بررسی اثر بخشی آموزش ایمن سازی در مقابل استرس<sup>1</sup> بر فرسودگی شغلی و تاب آوری کارکنان دانشگاه پیام نور مرکز تهران بود. جامعه آماری عبارت بود از کلیه کارکنان دانشگاه پیام نور مرکز تهران، که پرسشنامه های فرسودگی شغلی مسلش و تاب آوری کانر و دیوید سون بین آنها توزیع و اجرا شد، سپس از بین آنها ۳۰ نفر از افرادی که در پرسشنامه فرسودگی شغلی نمره بالاتر و در پرسشنامه تاب آوری نمره پایین تری کسب کرده بودند، مشخص شده و به طور تصادفی به دو گروه ۱۵ نفری کنترل و آزمایش تقسیم شدند؛ برای گروه آزمایش ۱۰ جلسه آموزشی یک ساعته آموزش ایمن سازی در مقابل استرس به همراه جزوه آموزشی ارائه شد. برای هر جلسه اهداف مشخص شده و همچنین چگونگی اجرای تکلیف منزل به همراه راهنمای تکلیف منزل که در جزوه ارائه شده بود؛ و چگونگی رسیدن به هدف یا اهداف هر جلسه را که اعضاء باید به عنوان تکلیف منزل در بین جلسات آموزش انجام دهند؛ به صورت دقیق مشخص شد. در ضمن گروه کنترل هیچ گونه آموزشی دریافت نکردند. سپس بعد از اتمام جلسات آموزشی به هر دو گروه آزمایش و کنترل پرسشنامه های مذکور به عنوان پس آزمون ارائه شد. داده های تحقیق با استفاده از آزمون تحلیل کوواریانس و آزمون t مستقل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته های این پژوهش نشان داد که آموزش ایمن سازی در مقابل استرس (SIT) بر کاهش فرسودگی شغلی و افزایش تاب آوری کارکنان دانشگاه پیام نور مرکز تهران مؤثر است.

## واژه های کلیدی:

آموزش مصون سازی در برابر استرس، فرسودگی شغلی؛ تاب آوری

# فصل اوّل

## کلیات پژوهش

## ۱- مقدمه :

پیشرفت تکنولوژی و گسترش روز افزون اطلاعات در عصر جدید از یک سو سبب تسهیل شرایط زندگی شده و از سوی دیگر همین تحولات سریع اجتماعی، تغییر سبک زندگی و پیچیدگی های زندگی امروزی، سلامت و بهداشت انسان ها را تهدید می کند ( مایکنبام، ۱، ۱۳۷۶، ترجمه مبینی، ۱۳۷۶ ) در چند دهه گذشته بویژه در دهه اخیر واژه « استرس » در تعاملات اجتماعی مرادوات حرفه ای و برنامه های آموزشی با فراوانی قابل توجهی بیان می شود، لازاروس و فلکمن و تواماکا به نقل از هو کنبری، ( ۲۰۰۷ ) استرس را آن دسته ای از واکنش های هیجانی روانی منفی تعریف می کنند که در افراد به موجب عدم توانایی در مقابله با فشارها و آسیب ها به وجود می آید. امروزه، مشخص شد که استرس، فرسودگی، اضطراب، افسردگی و مشکلات سلامت روان روی عملکرد افراد شاغل تأثیر می گذارد (دفتر خدمات ارتباطی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶؛ به نقل از خلیفه سلطانی ۱۳۸۷). فرسودگی شغلی<sup>۳</sup> از عمده ترین نتایج مشاغل حرفه ای است که به شکل واکنش در برابر فشارهای کاری در بین کارکنان خدمات انسانی دیده می شود. لذا غالباً بروز فرسودگی شغلی در شاغلان با غیبت های مکرر ترک خدمت، تغییر مکان کار به طور پی در پی و تغییر شغل همراه است. نتایج تحقیقات انجام شده نشان می دهد فرسودگی شغلی می تواند به شکل واکنش شایع در برابر استرس های موجود در بخش های ویژه بروز نماید، این فرسودگی بیشتر در شغل هایی پدید می آید که افراد زمان زیادی از ساعت های کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می گذرانند. رایج ترین تعریف از فرسودگی شغلی را مسلش و جکسون<sup>۴</sup> ارائه نموده اند. ( مسلش، ۲۰۰۱ ) فرسودگی شغلی نشانگان روانشناختی شامل خستگی هیجانی<sup>۵</sup>، مسخ شخصیت<sup>۶</sup> و کاهش کفایت<sup>۷</sup> شخصی و درگیری<sup>۸</sup> می باشد. ( مسلش، ۲۰۰۱ و فاربر) در تعریف فرسودگی شغلی می نویسد؛ فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روانی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و دراز مدت با مردم و در شرایطی که از لحاظ هیجانی طاقت فرسا است در فرد ایجاد می شود ( ساعتچی، ۱۳۸۷ ).

1- Michen Baum

2- Office public service merit & Equity

3- Professional burnout

4- Maslach & Jackson

5 - Emotional exhaustion

6 - Depersonalization

7- Decreased personal accomplishment

8 - Involvement

در پاسخ به این پرسش که چرا برخی از کارمندان یک اداره در برابر فشار روانی یکسان به میزان کمتری تأثیر می پذیرد و در مقابل دسته ای دیگر قربانی این فشار و استرس کاری شده و دچار فرسودگی شغلی بالایی می شوند. محققان به عوامل مختلفی مانند حمایت اجتماعی، مؤلفه های شخصیتی و عوامل درون و برون فردی و سازمانی اشاره می کنند. اما یکی از عواملی که می تواند در این زمینه نقش اساسی و جدی داشته باشد، میزان تاب آوری است. به دیگر سخن یکی از عواملی که تعیین کننده پاسخ های افراد در مقابل رویدادهای استرس آفرین زندگی می باشد، میزان تاب آوری<sup>۱</sup> آنها است (بانانو و همکاران، ۲۰۰۷).

در ادبیات روانشناختی واژه تاب آوری باواژه هایی نظیر، هوش هیجانی کلمن، یادگیری خوش بینی سلیگمن، خود یاری شخصی فرید من، احساس به هم پیوستگی آنتونوسکی، احساس معنای فرانکل، کامیابی سبیرت و تری ونت، یادگیری کاردانی روز نهان و خود باوری را جرز مترادف است (مدی و خوشابا<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵).

فریبرگ (۱۹۹۴) تاب آوری را توانایی فعالانه عمل کردن و مؤثر بودن به جای واکنشی عمل کردن و منفعل بودن در پاسخ به موقعیتهای استرس آمیز می داند.

تاب آوری ظرفیت افراد برای سالم ماندن و مقاومت در برابر شرایط سخت و استرس زا است. برای برخی از افراد استرس و شرایط ناگوار باعث بروز احساس درماندگی و تسلیم شدن در برابر شرایط می شود. ولی در برخی دیگر توانایی حل مسئله، چالش طلبی، یادگیری و رشد ایجاد می کند (راتر<sup>۳</sup>، ۱۹۸۵). افراد با تاب آوری پایین، آسیب پذیرند، فاقد جسارت، انگیزه، تشویق و راهبردهای لازم برای تغییر شرایط فشار زا به فرصت ها می باشند. و همیشه درگیر مشغله های ذهنی بوده و مشکلات خود را به صورت مبالغه آمیز بزرگ کرده و خود را قربانی حوادث می دانند و از شرایط موجود ناله و شکوه دارند، خود را کم توان و ضعیف جلوه می دهند. و از تلاش برای حل شرایط تنش زا اجتناب می کنند. نحوه برخورد آنها خشک و انعطاف ناپذیر است و نسبت به آینده

---

1- Resilience

2-Maddi , S.R. Khoshaba

3 - Rutter , M



احساس نگرانی می کنند و به مرور این نگرانی تبدیل به ترس می شود، بر عکس افرادی که دارای تاب آوری بالایی هستند، حس قوی برای پیشرفت دارند، اعتماد به نفس و خود باوری آنها بالا است در شرایط بحرانی آرامش خونسردی خود را حفظ می کنند و از قدرت پیش بینی برخوردارند (مدی و خوشابا، ۲۰۰۵). اگر چه تاب آوری یک ویژگی شخصی و تا حدود دیگری نیز نتیجه تجربه های محیطی افراد است، ولی انسان ها قربانی محیط یا وراثت خود نیستند. افرادی که می توانند تحت آموزش قرار گیرند ظرفیت تاب آوری خود را بوسیله آموختن برخی مهارت ها افزایش می دهند (کورهن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). محققان برای کاهش استرس و در نهایت کاهش فرسودگی شغلی و افزایش تاب آوری افراد از روش های مختلفی چون رفتار درمانی، تحلیل محاوره های شناخت درمانی، روان تحلیل گری کوتاه مدت و دیگر روشها استفاده می کنند. یکی از این درمان ها آموزش ایمن سازی در مقابل استرس است که نوعی مداخله رفتاری شناختی برای مدیریت استرس است. که بر یادگیری مهارت های مقابله ای بخصوص مهارت در شناسایی خود گویی های منفی در موقعیتهای پر تنش تأکید می کند اساس برنامه آموزش ایمنی سازی، دیدگاه مایکنبام است، او عقیده دارد که تغییر باورهای افراد در مورد رفتارها و در پی آن خود گویی آنها در مورد مقابله با استرس ها بیش از هر چیز در رویارویی با استرس مؤثر است. آموزش ایمن سازی در مقابل استرس مرکب از عناصری از قبیل اصول تدریس<sup>۲</sup>، بحث سقراطی<sup>۳</sup>، بازسازی شناختی، حل مسأله، آموزش تنش زدایی، تمرین رفتاری و تصویر سازی ذهنی<sup>۴</sup>، خود نظارت گری<sup>۵</sup>، خود رهنمون گری<sup>۶</sup> خود تقویتی<sup>۷</sup> و تلاش برای تغییر محیط است. آموزش ایمن سازی در مقابل استرس برای پرورش و گسترش مهارت های مقابله ای نه تنها برای حل فوری مشکلات خاص بلکه در جهت رفع مشکلات آینده طراحی می شود. این آموزش افراد و گروهها را با دفاع پیش گستر<sup>۸</sup> یا مجموع مهارت های مقابله ای برای مواجهه با موقعیتهای

1- Korhonen

2- Didactic teaching

3- Socratic discussion

4- Behavioral & Imaginl rehearsal

5 - Self monitoring

6 - Selt - Instruction

7- Selt - Reinforcement

8 - Proactive defense

پر استرس آینده آماده می کند (شارف، ۲۰۰۰). اثر بخشی این روش توسط مطالعات مختلفی تأیید شده است از جمله مطالعاتی که توسط نیل، (۲۰۰۳) بر روی نوجوانان انجام داد نشان داد که آموزش مصون سازی در برابر استرس باعث بالا رفتن تاب آوری نوجوانان شده است. همچنین وایت (۲۰۰۴) به اجرای برنامه تاب آوری آموزشی در محل کار برای کارمندان پرداخت و اثر بخشی آن را بر چند مولفه از جمله اعتماد به نفس، منبع کنترل، هدف در زندگی و روابط بین فردی نشان داد. با توجه به تحقیقات فوق این پژوهش در صدد بررسی تأثیر آموزش مصون سازی در مقابل استرس در کاهش فرسودگی شغلی و افزایش تاب آوری کارکنان دانشگاه پیام نور بوده، قطعاً نتایج این تحقیق با توجه به کثرت مراکز اداری و کارکنان این ادارات و فشار کاری بالا در این مراکز می تواند در جهت کاهش فرسودگی شغلی و فشار روانی ناشی از کار و افزایش تاب آوری این افراد نقش برجسته ای داشته باشد.

## ۲-۱: بیان مسأله:

سازمان ها در زندگی انسان معاصر نقش اساسی ایفا می کنند. از آنجا که مردم مقدر زیادی از اوقات شان را در آنجا می گذرانند؛ به همین علت نیروی کار یعنی بخش عمده جمعیت بالغ کشور بیش از  $\frac{1}{3}$  ساعات بیداری خود را در سازمان هایی می گذرانند که در آن کار می کنند. بدون شک هر عاملی که موجب نارضایتی و تحلیل قوای جسمانی و روانی نیروی انسانی سازمان شود، به کاهش موفقیت و کارایی و اثر بخشی و عدم تحقق اهداف سازمان و نهایتاً شکست سازمان منجر می شود. یکی از عمده ترین مسائلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان دیده می شود. پدیده فرسودگی شغلی است که یکی از رایج ترین مشکلات در محیط های کاری است. یکی از مفاهیمی که در حیطه استرس و سازگاری با آن مطرح شده مفهوم تاب آوری است.

تاب آوری نقطه مقابل آسیب پذیری است و بیانگر فرایند توانایی و سازگاری موفقیت آمیز افراد، علیرغم وجود استرس و موقعیتهای تهدید کننده می باشد (مدی و خوشابا، ۲۰۰۵). بنابراین افزایش تاب آوری کاهش فرسودگی شغلی را در پی خواهد داشت.

با توجه به اینکه آموزش ایمن سازی در برابر استرس از تلفیق فنون رفتاری و شناختی مانند آرامش عضلانی، مهارت حل مسأله، خود گویی های مثبت، مهارت های خود کنترلی، تصویر سازی خوشایند، تحلیل منطقی، و دیگر فنون شناختی - رفتاری در کاهش نشانگان روانی و افزایش تاب آوری سود می برند. و از سوی دیگر با توجه به اینکه یکی از علل عمده فرسودگی شغلی فشار روانی کار است و فرسودگی شغلی نه تنها سلامت میلیونها نفر از کارکنان بخشهای خدمات اجتماعی را به مخاطره می اندازد؛ بلکه مدد جویان را نیز دچار اضطراب و تنش می نماید. این پژوهش در صدد بررسی تأثیر آموزش مصون سازی در مقابل استرس بر کاهش فرسودگی شغلی و افزایش تاب آوری کارکنان دانشگاه پیام نور مرکز تهران می باشد. امید است نتایج این پژوهش گامی اساسی در جهت چگونگی کنترل و کاهش فرسودگی شغلی و افزایش تاب آوری کارکنان دانشگاه پیام نور باشد. با توجه به مطالب فوق سؤالات این تحقیق عبارتند از:

### سوالات اصلی تحقیق:

- ۱- آیا آموزش ایمن سازی در مقابل استرس تاب آوری کارکنان را افزایش می دهد؟
- ۲- آیا آموزش ایمن سازی در مقابل استرس فرسودگی شغلی کارکنان را کاهش می دهد؟

### سوالات فرعی تحقیق:

- با توجه به اینکه فرسودگی شغلی بر اساس چهار شاخص خستگی عاطفی، دگرگونی شخصیت، کاهش عملکرد شخصی و درگیری سنجیده می شود مسئله ی دیگر در این پژوهش این است که:
- ۳- آیا آموزش ایمن سازی در مقابل استرس خستگی عاطفی کارکنان را کاهش می دهد؟
  - ۴- آیا آموزش ایمن سازی در مقابل استرس مسخ شخصیت کارکنان را کاهش می دهد؟
  - ۵- آیا آموزش ایمن سازی در مقابل استرس عملکرد شخصی کارکنان را افزایش می دهد؟
  - ۶- آیا آموزش ایمن سازی در مقابل استرس درگیری کارکنان را کاهش می دهد؟

### ۳-۱: ضرورت اهمیت تحقیق:

ممکن است همه ما با فشار هایی در منزل، محل کار و یا محیط تحصیل روبرو باشیم. در این مواقع که احساس تنش یا افسردگی می کنیم و به مشکلاتی در تغذیه و وضعیت خوابیدن و.... برخورد می کنیم و در نهایت به مرحله ای از فرسودگی جسمانی و هیجانی می رسیم اغلب حرفه هایی که با خدمات انسانی سر و کار دارند، جزء شغل هایی هستند که فرسودگی بسیاری ایجاد می نمایند و جهت مقابله و کاهش آن، آگاهی به عوامل ایجاد کننده و میزان این فرسودگی لازم و ضروری است. موقعیت های ویژه ای که در بعضی مشاغل وجود دارد، سبب افزایش سطح فرسودگی در کارکنان شاغل در این مشاغل می گردد.

اگر بخواهیم چند ویژگی مشترک بین کارکنان سازمان ها را در شرایط کنونی کشور نام ببریم بدون تردید یکی از این ویژگی ها تجربه فشار روانی به وسیله درصد قابل توجهی از آنان است. مدیران سازمان ها به دلایل گوناگون، تحت فشار روانی فزاینده هستند و چون مهارت های شناختی، هیجانی و رفتاری لازم برای مقابله با فشارهای درون و برون سازمانی را کسب نمی کنند، گرفتار عوارض جسمانی و روانشناختی فشار روانی می شوند و خود نیز به عنوان عاملی فشارزا برای افراد تحت نظارت شان در سازمان در می آیند (ساعتچی، ۱۳۸۷).

یکی از شیوه های کارآمد برای کمک به کارکنان دردمند یا مشکل دار و در نتیجه افزایش بهره وری شغل آنان استفاده از راهبردهای مقابله ای می باشد. در این ارتباط کانر و دیویدسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) بر این باورند که از آن رو که تاب آوری به عنوان معیاری برای مقابله با استرس قلمداد می شود، می تواند هدف مهمی در مداخله های روان شناختی و روان درمانی باشد. در رابطه با تاب آوری شاتنه<sup>۲</sup> بیان می کند « این سبک تفکر است که تعیین کننده تاب آوری افراد است بیشتر از وراثت، بیشتر از هوش و بیشتر از هر عامل منفرد دیگر » (کوردیچ - هال و پیرسون، ۲۰۰۵).

---

1- Conner & Davidson

2- shatte