

پاس از خداوند لوح و قلم

باشکر از استاد راهنمای بزرگوار جناب آقای دکتر نمیی که با نظرات ارزنده شان من را در نگارش این پایان نامه همراهی نموده اند، از استاد مشاور کرامتقدرم سرکار خانم دکتر ارشدی که با صبر و تحمل و راهنمایی های ارزنده شان، مرا در انجام مراحل این پایان نامه مساعدت نموده کمال تشکر را دارم. و از جناب آقای دکتر نعیمی و دکتر شلیده که زحمت داوری این پایان نامه را پذیرفتند سپاسگزار می نمایم و به خود می بالم که افتخار شاکردی در محضر این دو بزرگوار را داشتم. همچنین از جناب آقای دکتر رجبی که نظارت این جلسه را بر عهده گرفتند کمال تقدیر و تشکر دارم.

قدردانی می کنم از کارکنان زحمت کش پالایشگاه نفت آبادان بویژه، مشاور صنعتی این طرح جناب آقای مزارعی و تشکری ویژه از سرکار خانم پروفیسور مهناز مهربانی زاده هنرمند به خاطر همه ی حمایت های خالصانه و بی دریغشان... و در نهایت سپاس بیکران از دوستان خوبم و همه ی کسانی که با بودنشان فرجام این پایان نامه را رقم زدند...

فهرست مطالب

فصل اول: زمینه و موضوع پژوهش

مقدمه	۱
بیان مساله	۳
اهمیت و ضرورت پژوهش	۷
اهداف پژوهش	۹
الف- هدف کلی	۹
ب- اهداف جزئی	۹
سؤال پژوهش	۹
فرضیه‌های پژوهش	۱۰
تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای پژوهش	۱۱
الف) متغیر مستقل	۱۱
آموزش مدیریت استرس به شیوه‌ی شناختی - رفتاری	۱۲
ب) متغیرهای وابسته	۱۲
استرس شغلی	۱۲
فرسودگی شغلی	۱۳
بهبودی روان‌شناختی	۱۳
توانمندسازی روان‌شناختی	۱۵

فصل دوم: بازنگری مبانی نظری و پیشینه پژوهش

استرس شغلی: مبانی نظری	۱۷
------------------------	----

۱۹	تعاریف استرس و استرس شغلی
۲۱	منابع استرس شغلی
۲۱	الف) منابع فردی
۲۲	ب) منابع سازمانی
۲۲	۱. فشارهای ناشی از نقش
۲۳	۲. آهنگ کار
۲۳	۳. نوبت کاری شغل
۲۳	عوامل محیطی فشار روانی
۲۵	پیامدهای منفی استرس در سازمان
۲۷	مقابله با استرس شغلی
۲۹	فرسودگی شغلی: مبانی نظری
۳۰	تعاریف فرسودگی شغلی
۳۱	فرسودگی عاطفی
۳۲	رویکردهای مختلف نسبت به فرسودگی شغلی
۳۲	الف) رویکرد بالینی
۳۴	ب) رویکرد روان شناسی - اجتماعی مسلش
۳۴	ج) رویکرد تبدیلی چرنیس
۳۵	نشانه‌های فرسودگی شغلی
۳۶	علل فرسودگی
۳۷	فرسودگی شغلی و استرس شغلی
۳۹	پیامدهای فرسودگی شغلی

پیامدهای عاطفی.....	۴۰
پیامدهای شناختی.....	۴۰
پیامدهای رفتاری.....	۴۱
پیامدهای انگیزشی.....	۴۱
بهبودی روان‌شناختی: مبانی نظری.....	۴۲
تعریف بهبودی روان‌شناختی.....	۴۳
خودمختاری.....	۴۶
تسلط بر محیط.....	۴۶
رشد شخصی.....	۴۷
روابط مثبت با دیگران.....	۴۷
هدف در زندگی.....	۴۸
پذیرش خویش.....	۴۸
چارچوب نظری بهبودی.....	۴۹
۱- بهبودی ذهنی.....	۵۰
۲- بهبودی روان‌شناختی.....	۵۱
زیر بنای فلسفی مطالعه بهبودی روان‌شناختی.....	۵۲
مفهوم‌سازی یک الگوی چند بعدی بهبودی روان‌شناختی.....	۵۳
عوامل مرتبط با بهبودی روان‌شناختی.....	۵۴
بهبودی روان‌شناختی و تغییرات آن در طول زندگی.....	۵۵
پیامدهای بهبودی روان‌شناختی.....	۵۷
توانمندسازی روان‌شناختی: مبانی نظری.....	۵۹

۶۰	تعاریف توانمندسازی.....
۶۲	ریشه‌های توانمندسازی.....
۶۳	ابعاد توانمندسازی روان‌شناختی.....
۶۴	معناداری.....
۶۵	شایستگی.....
۶۶	خودتعیینی.....
۶۷	اثرگذاری.....
۶۸	دیدگاه‌های کلاسیک توانمندسازی.....
۶۸	دیدگاه ارتباطی.....
۶۹	دیدگاه انگیزشی (توانمندسازی روان‌شناختی).....
۷۰	مدل‌های توانمندسازی.....
۷۰	مدل منون.....
۷۱	مدل ریلی، بنتلی و لین.....
۷۲	مدل اسپریتزر.....
۷۳	پیامدهای توانمندسازی روان‌شناختی.....
۷۵	آموزش مدیریت استرس به شیوه شناختی - رفتاری: مبانی نظری.....
۷۵	مدیریت استرس:.....
۷۶	شیوه‌ی شناختی - رفتاری.....
۷۹	هسته اصلی برنامه‌های مدیریت استرس.....
۷۹	۱- خود پایبی.....
۷۹	۲- بازسازی شناختی.....

۷۹.....	۳- تمرینات آرمیدگی.....
۸۲.....	۴- مدیریت زمان.....
۸۳.....	۵- حل مسئله.....
۸۳.....	مدیریت استرس در سازمان.....
۸۵.....	ارزش مداخله اولیه برای مدیریت استرس و تنش در سازمانها.....
۸۷.....	پژوهش‌های انجام گرفته در داخل کشور.....
۹۰.....	پژوهش‌های انجام گرفته در خارج کشور.....
۹۳.....	خلاصه فصل.....
فصل سوم: روش پژوهش	
۹۵.....	جامعه آماری.....
۹۶.....	جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری.....
۹۷.....	ویژگی‌های جمعیت شناختی اعضای نمونه.....
۹۷.....	۱- جنسیت.....
۹۸.....	۲- سن.....
۹۹.....	۳- تحصیلات.....
۱۰۱.....	۴- سابقه کار.....
۱۰۳.....	۵- ابزار پژوهش.....
۱۰۳.....	۶- پرسشنامه استرس شغلی.....
۱۰۴.....	پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی.....
۱۰۵.....	پرسشنامه بهزیستی روان‌شناختی.....
۱۰۶.....	پرسشنامه توانمندسازی روان‌شناختی.....

۱۰۸ شیوه‌ی مداخله

۱۱۰ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

۱۱۲ یافته‌های توصیفی

۱۲۳ یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش

۱۲۳ همگنی واریانس‌ها

۱۲۴ همگنی شیب رگرسیون

۱۲۶ بررسی فرضیه‌های پژوهش

۱۲۶ فرضیه‌ی اول پژوهش

۱۳۰ فرضیه‌ی دوم پژوهش

۱۳۶ فرضیه‌ی سوم پژوهش

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۱۳۸ تبیین یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش

۱۵۱ محدودیت‌های پژوهش

۱۵۱ پیشنهادات نظری

۱۵۲ پیشنهادات کاربردی

۱۵۴ منابع

فهرست جدول‌ها

عنوان جدول	صفحه
جدول ۱-۲. مقیاس درجه‌بندی سازگاری مجدد اجتماعی.....	۲۴
جدول ۱-۳. طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه آزمایش و گواه.....	۹۵
جدول ۲-۳. توزیع فراوانی آزمودنی‌های دو گروه نمونه به تفکیک جنسیت.....	۹۷
جدول ۳-۳. میانگین و انحراف معیار سن آزمودنی‌ها.....	۹۸
جدول ۳-۴. توزیع فراوانی شرکت‌کنندگان در گروه آزمایش و گواه و کل نمونه برحسب مقطع تحصیلی.....	۱۰۰
جدول ۳-۵. میانگین و انحراف استاندارد دو گروه آزمایش و گواه و کل نمونه به تفکیک سابقه کار.....	۱۰۱
جدول ۳-۶. ضریب پایایی پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی در پژوهش حاضر.....	۱۰۴
جدول ۳-۷. ضریب پایایی پرسشنامه بهزیستی روان‌شناختی در پژوهش حاضر.....	۱۰۶
جدول ۳-۸. ضریب پایایی پرسشنامه توانمندسازی روان‌شناختی در پژوهش حاضر.....	۱۰۷
جدول ۳-۹. چارچوب کلی جلسات برگزارشده در این پژوهش.....	۱۰۸
جدول ۴-۱. میانگین و انحراف استاندارد نمره‌ی اعضای نمونه روی متغیرهای پژوهش در گروه آزمایش و گواه در مرحله‌ی پیش‌آزمون و پس‌آزمون.....	۱۱۳
جدول ۴-۲. میانگین و انحراف معیار خرده مقیاس‌های بهزیستی روان‌شناختی در اعضای گروه آزمایش و گواه، در مرحله‌ی پیش‌آزمون و پس‌آزمون.....	۱۱۸
جدول ۴-۳. میانگین و انحراف معیار خرده مقیاس‌های بهزیستی روان‌شناختی در اعضای گروه آزمایش و گواه، در مرحله‌ی پیش‌آزمون و پس‌آزمون.....	۱۲۱
جدول ۴-۴. نتایج آزمون همگنی واریانس لوین را بین متغیرهای وابسته‌ی پژوهش (استرس شغلی، فرسودگی شغلی، بهزیستی روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی) در گروه‌های	

۱۲۴ آزمایش و گواه در مرحله‌ی پس‌آزمون.....
	جدول ۴-۵. نتایج همگنی شیب‌های رگرسیون بین متغیرهای کمکی (پیش‌آزمون‌ها) و وابسته (پس‌آزمون‌ها) در سطوح عامل (گروه آزمایش و گواه).....
۱۲۵
	جدول ۴-۶. نتایج حاصل از تحلیل کوواریانس چند متغیری بر روی میانگین نمره‌های پس‌آزمون بر استرس شغلی، فرسودگی شغلی، بهزیستی روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی در گروه آزمایش و گروه کنترل.....
۱۲۷
	جدول ۴-۷. نتایج حاصل از تحلیل آنکوا در متن مانکوا بر روی میانگین نمره‌های پس‌آزمون استرس شغلی، مؤلفه‌های فرسودگی شغلی، بهزیستی روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی گروه‌های آزمایش و کنترل.....
۱۲۸
	جدول ۴-۸. نتایج حاصل از تحلیل کوواریانس چند متغیری بر روی میانگین نمره‌های پس‌آزمون خرده مقیاس‌های بهزیستی روان‌شناختی در گروه آزمایش و گروه گواه.....
۱۳۱
	جدول ۴-۹. نتایج حاصل از تحلیل آنکوا در متن مانکوا بر روی میانگین نمره‌های پس‌آزمون خرده مقیاس‌های بهزیستی روان‌شناختی در گروه آزمایش و کنترل.....
۱۳۲
	جدول ۴-۱۰. نتایج حاصل از تحلیل کوواریانس چند متغیری بر روی میانگین نمره‌های پس‌آزمون خرده مقیاس‌های توانمندسازی روان‌شناختی در گروه آزمایش و گروه کنترل.....
۱۳۴
	جدول ۴-۱۱. نتایج حاصل از تحلیل آنکوا در متن مانکوا بر روی میانگین نمره‌های پس‌آزمون خرده مقیاس‌های توانمندسازی روان‌شناختی در گروه آزمایش و گروه کنترل.....
۱۳۵

فهرست نمودارها

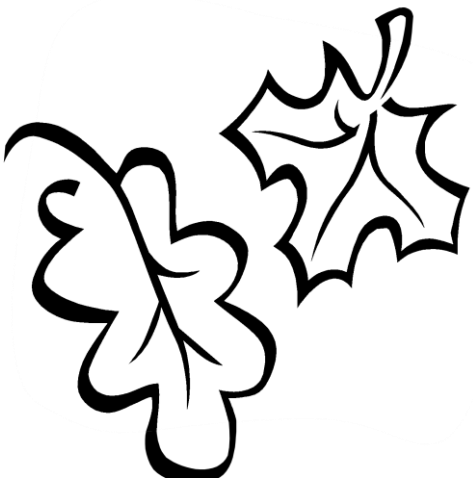
عنوان نمودار	صفحه
نمودار ۱-۳. توزیع فراوانی شرکت‌کنندگان دو گروه نمونه به تفکیک جنسیت.....	۹۸
نمودار ۲-۳. توزیع میانگین شرکت‌کنندگان دو گروه نمونه به تفکیک سن.....	۹۹
نمودار ۳-۳. توزیع فراوانی شرکت‌کنندگان دو گروه نمونه به تفکیک مقطع تحصیلی.....	۱۰۱
نمودار ۳-۴. توزیع میانگین سابقه کار شرکت‌کنندگان دو گروه نمونه.....	۱۰۲
نمودار ۱-۴. میانگین نمره‌های استرس شغلی در گروه‌های آزمایش و گواه در مرحله‌ی پیش‌آزمون و پس‌آزمون.....	۱۱۵
نمودار ۲-۴. میانگین نمره‌های خستگی هیجانی در گروه‌های آزمایش و گواه، در مرحله‌ی پیش‌آزمون و پس‌آزمون.....	۱۱۵
نمودار ۳-۴. میانگین نمره‌های کفایت شخصی در گروه‌های آزمایش و گواه در مرحله‌ی پیش‌آزمون و پس‌آزمون.....	۱۱۶
نمودار ۴-۴. میانگین نمره مسخ شخصیت در گروه‌های آزمایش و گواه در مرحله‌ی پیش- آزمون و پس‌آزمون.....	۱۱۶
نمودار ۵-۴. میانگین نمره‌های بهزیستی روان‌شناختی در گروه‌های آزمایش و گواه در مرحله‌ی پیش‌آزمون و پس‌آزمون.....	۱۱۷
نمودار ۶-۴. میانگین نمره‌های توانمندسازی روان‌شناختی در گروه‌های آزمایش و گواه در مرحله‌ی پیش‌آزمون و پس‌آزمون.....	۱۱۷
نمودار ۷-۴. میانگین نمره‌ی خرده مقیاس‌های بهزیستی روان‌شناختی در گروه‌های آزمایش و گواه در مرحله‌ی پیش‌آزمون و پس‌آزمون.....	۱۲۰
نمودار ۸-۴. میانگین نمره‌ی خرده مقیاس‌های توانمندسازی روان‌شناختی در گروه‌های آزمایش و گواه در مرحله‌ی پیش‌آزمون و پس‌آزمون.....	۱۲۲

فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان شکل
۵۰	شکل ۲-۱. الگوی نظری دیدگاه بهزیستی ذهنی
۵۲	شکل ۲-۲. الگوی شش بعدی بهزیستی روان‌شناختی.....
۷۱	شکل ۲-۳. مدل توانمندسازی (ریلی).....
۷۲	شکل ۲-۴. مدل توانمندسازی (اسپریتزر).....
۸۴	شکل ۲-۵. مراحل مدیریت استرس در سازمان.....

فصل اول

زمینه و موضوع پژوهش



مقدمه

منابع انسانی عمده‌ترین منبع استراتژیک هر سازمان و یا هر جامعه است. جوامعی که بتوانند منابع انسانی خود را به‌طور صحیح و اصولی توسعه و پرورش داده، همراه با تقویت دانش و معرفت و مهارت‌های فنی لازم، افرادی پرکار و معتقد و مؤمن بسازند، در بلندمدت با موفقیت همراه هستند (میرسپاسی، ۱۳۷۸). نیروی انسانی سازمان نقش کلیدی و مهمی در دستیابی سازمان به اهدافش دارد. بنابراین سازمان‌ها اگر از نیروی انسانی متخصص و کارآمد برخوردار نباشند و یا توانایی استفاده درست و کارآمد از نیروهای موجود را نداشته باشند، هرچند دارای بهترین تکنولوژی بوده و از بهترین امکانات بهره‌مند باشند، قادر نیستند بر محیط اثر گذاشته، در عرصه رقابت موفق باشند. نیروی انسانی این توانایی را دارد که سایر منابع را پردازش کند و خدمات و کالاهایی را پدید آورد که سازمان به خاطر آن تأسیس شده است. به‌واقع در جهان پرشتاب و سرشار از تحول و رقابت دنیای امروز، نیروی انسانی باکیفیت، خلاق و پویا است که موجبات تحقق مزیت رقابتی سازمان‌ها را تضمین می‌کند (نوری، ۱۳۸۹). علاوه بر این کار جنبه‌ای از زندگی است که صرف‌نظر از منابع مالی، برخی از نیازهای اساسی آدمی نظیر تحرک روانی و

بدنی، نیازهای اجتماعی و احساسات خود ارزشمندی را ارضاء می‌کند. باوجوداین، کار می‌تواند منبع فشار روانی نیز باشد.

در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در سازمان‌ها مورد توجه بسیار واقع شده است. باوجوداین که استرس مثبت نیز وجود دارد و نباید به استرس به‌عنوان یک پدیده منفی نگریست، زمانی که از استرس صحبت می‌شود، بیشتر به عوارض و جنبه‌های منفی آن توجه می‌شود. به‌رحال استرس اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان دارد؛ مدیران، کارکنان و ارباب‌رجوع سازمان تحت تأثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاصی می‌شوند و دست به اعمالی می‌زنند که به‌طور مستقیم در فعالیت‌ها و بازدهی سازمان اثر دارد. این فشارهای عصبی علاوه بر تأثیرات روانی، تأثیرات جسمانی نیز دارند. همچنین این قبیل استرس‌های شدید در رسیدن به اهداف نیز تزلزل ایجاد می‌کند (علی‌پور، ۱۳۹۰).

ویژگی‌های نقش^۱، ویژگی‌های شغل^۲ و ویژگی‌های مربوط به وظیفه^۳ از جمله مسائلی هستند که در محیط کار فشار و استرس ایجاد می‌کنند (راس و التمایر^۴، ۱۹۹۵، ترجمه‌ی خواجه-پور، ۱۳۸۵). هرچند این حقیقت وجود دارد که محیط امن کاری و اثرات حمایتی می‌تواند در رضایتمندی فرد در برابر احساسات منفی و اثرات مخرب شغل بسیار مؤثر باشد (ویسر، اسمیت، اورت و هایز^۵، ۲۰۰۳)، اما در صورت عدم دسترسی به این واقعیت، مراقبت از خود می‌تواند کمک‌کننده باشد (کافمن^۶، ۲۰۰۲). بنابراین بهبود یافتن باید از درون خود شخص آغاز گردد، رشدی که همیشگی و دائمی باشد و نباید این‌گونه باشد که تنها به بیرون تمرکز کنیم و سیستم و محل کار و یا حتی افراد دیگر را سرزنش کنیم (کافمن، ۲۰۰۲). از این‌رو، تأکید بر آموزش

¹. Role characteristics

². job characteristics

³. Task attributes

⁴. Ross & Altmaier

⁵. Visser, smet, Oort, & haes

⁶. Kaufmann

مهارت‌های مقابله با استرس، مهم‌ترین راه در پیشگیری از پریشانی و جلوگیری از تنش‌های روحی مخرب است (جاگرم، داینین، داینین، کول و دیلی^۱، ۱۹۹۷).

بیان مسئله

در قرن حاضر استرس یکی از مهم‌ترین زمینه‌های پژوهش در علوم مختلف به شمار می‌آید. این موضوع توجه دانشمندان رشته‌های مختلف اعم از پزشکان، روانشناسان، فیزیولوژیست‌ها، زیست‌شناسان و جامعه‌شناسان را به خود جلب کرده است که این افراد جنبه‌هایی از استرس و عوارض آن را مورد بررسی قرار داده‌اند (هوپر، کریچ، جان‌ورین، ویسل^۲، ۲۰۱۰). با وجود این از معضلات اساسی که در چند دهه‌ی اخیر و با روی آوردن تدریجی جوامع به سمت زندگی به سبک مدرن گریبان‌گیر جوامع بشری شده است، پدیده‌ی استرس می‌باشد. با صنعتی شدن جهان، این پدیده اهمیت ویژه‌ای یافته است و به‌طور گسترده و فزاینده‌ای سلامت شاغلین را یکی تحت تأثیر قرار می‌دهد.

عوامل روانی در کنار خطرات فیزیکی، شیمیایی، ارگونومیک و بیولوژیک محیط کار یکی از عوامل خطر ساز اصلی در محیط‌های کاری محسوب می‌شوند. استرس شغلی^۳ در این عوامل روانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (تانگری^۴، ۲۰۰۳). تجربه‌ی استرس شغلی پیامدهای منفی منفی زیادی برای افراد، مشاغل و سازمان‌ها ایجاد کرده است. همچنین سلامت شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی از جمله مسائلی هستند که بستگی به میزان استرس دارند (گاردنر، رز، ماسون، تیلر، کاشوی^۵، ۲۰۰۵). بر اساس شواهد موجود، طیف وسیعی از درمان‌های روان‌شناختی

1. Gaughram, dineen, dineen, cole, daly

2. Hooper, Craig, Janvrin, & Wetsel

3. Job stress

4. Tangri

5. Gardner, Rose, Mason, Tyler, & Cushway

شامل تن آرامی، موسیقی درمانی و ماساژ در کاهش استرس مؤثر بوده است. البته این درمان‌ها سعی در مهار استرس پس از ایجاد دارند.

در حال حاضر استفاده از مداخلات شناختی رفتاری با رویکرد پیشگیری‌کننده در حوزه‌ی سلامت شغلی مورد توجه است. در این بین یکی از کارآمدترین روش‌های پیشگیرانه، برنامه‌ی ایمن‌سازی در برابر استرس است که اولین بار توسط مایکنبام^۱ در سال ۱۹۸۵ مطرح شد. ایمن‌سازی در برابر استرس همانند ایمن‌سازی پزشکی، بر پایه‌ی مواجهه با شرایط استرس‌زا در فرد به منظور تشکیل پادتن‌های روان‌شناختی یا مهارت‌های مقابله با استرس به وجود آمده است.

ایمن‌سازی در برابر استرس شامل ۳ مرحله مفهوم‌سازی، اکتساب و تمرین مهارت‌هاست. در فاز اول، تمرکز اصلی بر برقراری ارتباط مبتنی بر همکاری با فرد و کمک به آن‌ها برای درک بهتر ماهیت استرس و آثار آن روی هیجان و عملکرد می‌باشد. در فاز دوم مهارت‌های مقابله‌ای فرد، تقویت شده و مهارت‌های جدید نیز به وی آموزش داده می‌شود. در فاز سوم فرد مهارت‌های خود را برای افزایش توانایی در مقابله با هرگونه استرس به کار می‌گیرد. این مداخله نه تنها موجب مواجهه سودمند فرد با مشکلات و عوامل استرس‌زا می‌شود؛ بلکه افراد به جهت رفتار موفقیت‌آمیز در برخورد با این عوامل، ارزیابی شناختی مثبت‌تری از خود داشته و به تبع آن نیز هیجان‌ها و عواطف مثبت‌تری را نیز تجربه خواهند نمود و اعتماد به نفسشان افزایش خواهد یافت (مایکنبام، ۱۹۸۷، ترجمه ممبینی، ۱۳۷۶). افراد مختلفی به انجام پژوهش در این زمینه پرداخته‌اند؛ نتایج مطالعه‌ی شیهی و هوران^۲ (۲۰۰۴) نشان داد که ایمن‌سازی باعث بهبود استرس، اضطراب و باورهای غیرمنطقی دانشجویان سال اول حقوق می‌شود (به نقل از کریمی، ۱۳۸۸). در مطالعه‌ی که ره‌گوی، فلاحی خشک‌ناب، کریملو و گائینی (۱۳۸۵) ارائه دادند نیز، استفاده از شیوه‌ی ایمن‌سازی در مقابل استرس، باعث کاهش استرس پرستاران شده بود. از دیگر روش‌های مؤثر در زمینه مهار استرس، برنامه‌ی مدیریت استرس به شیوه شناختی - رفتاری^۳ است که انواع گوناگون

^۱. meichenbaum

^۲. Sheehy & Horan

^۳. Cognitive-Behavioral Stress Management Program

آرمیدگی، تصویرسازی و دیگر تکنیک‌های کاهش اضطراب را با رویکردهای شناختی - رفتاری معمول مانند بازسازی شناختی، آموزش اثربخشی مقابله‌ای، آموزش ابرازگری و مدیریت خشم ترکیب کرده است. اهداف طراحی این برنامه عبارت‌اند از: (الف) جمع‌آوری اطلاعات برای افراد در مورد منابع استرس، ماهیت پاسخ‌های استرس در انسان، انواع راهبردهای مقابله‌ای که در مواجهه با استرس‌زها به کار می‌روند. (ب) آموزش مهارت‌های کاهش اضطراب، از قبیل آرمیدگی عضلانی تدریجی و تصویرسازی آرامش‌بخش (ج) تعدیل و اصلاح ارزیابی‌های شناختی ناسازگار با استفاده از بازسازی شناختی (د) ارتقای مهارت‌های حل تعارض بین فردی و ارتباطی از طریق آموزش ابرازگری و مدیریت خشم و (ه) افزایش دسترسی و استفاده از شبکه‌های حمایت اجتماعی از طریق مهارت‌های بین فردی و ارتباطی اصلاح‌شده.

برنامه‌ی مدیریت استرس به شیوه‌ی شناختی - رفتاری با توجه به مسائلی چون فقدان کنترل شخصی، خواست‌های مقابله‌ای، انزوای اجتماعی و اضطراب و افسردگی سازمان‌دهی شده است (چویفروش‌زاده، کلانتری و مولوی، ۱۳۸۸). تا به حال پژوهش‌های متعددی در رابطه با تأثیر مدیریت استرس انجام‌گرفته است (به‌عنوان مثال: جیسوز، میگول، راس، ویسو و گمبوا، ۲۰۱۴؛ تیمرمن، امل کمپ و ساندرمن^۲، ۱۹۹۸؛ مورفی، هورل و جوزف^۳، ۱۹۸۷؛ راسکیس، اسپواک، سرکیس، کوهن و گیلمن^۴، ۱۹۷۸) و پژوهشگران بسیاری از پیامدهای استرس در محیط کار را مورد بررسی قرار داده و شناسایی کرده‌اند. پاینز و ارونسون^۵ (۱۹۸۱) در تحقیق خود بیان کرده‌اند که فرسودگی شغلی^۶ یکی از عمده‌ترین پیامدهای اجتناب‌ناپذیر فشارهای روانی ناشی از شغل است و تا زمانی که این فشار از میان برداشته نشود، همچنان ادامه خواهد داشت. فرسودگی شغلی به واسطه‌ی ترکیبی از درماندگی، ناامیدی، سرخوردگی و نگرش‌هی منفی در مورد کار، مردم و خود

¹. Jesus, Miguel, Rus, Viseu, & Gamboa

². Timmerman, Emmelkamp, & Sanderman

³. Murphy, Hurrell, & Joseph

⁴. Roskies, Spevack, Surkis, Cohen, & Gilman

⁵. Pines & Aronson

⁶. Job Burnout

زندگی محقق می‌شود و می‌تواند منجر به تنزل در کیفیت دقت یا خدمتی شود که توسط پرسنل ارائه می‌شود (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱).

از سوی دیگر با افزایش استرس شغلی و فرسودگی شغلی، احساس بهزیستی فرد کاهش یافته، از کیفیت آن کاسته می‌شود. ریف^۱ (۱۹۸۹) بهزیستی روان‌شناختی^۲ را تلاش فرد برای تحقق توانایی‌های بالقوه‌ی واقعی خود می‌داند. بهزیستی روان‌شناختی از نظر وی، شامل این ادراک است که زندگی فرد منسجم و معنادار است. متغیر مهم دیگری که با استرس رابطه دارد، توانمندسازی روان‌شناختی^۳ است (پاراماناندام^۴، ۲۰۱۳). وتن و کمرون^۵ (۱۹۹۸) توانمندسازی را به معنی قدرت قدرت بخشیدن به افراد می‌دانند، بدین معنی که به آن‌ها کمک کنیم تا احساس اعتماد به نفس خود را تقویت کرده و بر احساس ناتوانی و درماندگی غلبه کنند.

از آنجاکه در ایران اکثر پژوهش‌ها در حیطه‌ی مدیریت استرس مربوط به بیماران بوده و در جوامع غیر کاری صورت گرفته است و نیز با توجه به اینکه کاهش استرس و فرسودگی و افزایش بهزیستی و توانمندسازی روان‌شناختی، بازده‌های مطلوبی در محیط کار به حساب می‌آیند، پژوهش حاضر بر این فرض استوار است که با توسعه‌ی مهارت‌های مدیریت استرس به شیوه‌ی شناختی - رفتاری در یک مداخله‌ی کوتاه‌مدت، می‌توان اثر مثبتی بر کاهش استرس شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان و همچنین افزایش بهزیستی روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی آنان داشت. با توجه به توضیحات ذکر شده و اهمیت موضوع، مسئله‌ی پژوهش حاضر این است که آیا آموزش مدیریت استرس به شیوه‌ی شناختی - رفتاری می‌تواند در کاهش استرس شغلی و فرسودگی شغلی و افزایش بهزیستی روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی نقش داشته باشد؟

1. Ryff

2. Psychological well-being

3. Psychological Empowerment

4. Paramanandam

5. Whitten & Cameron

اهمیت و ضرورت پژوهش

در جریان تغییرات سریعی که در زندگی اجتماعی رخ می‌دهد، امروزه با درجات بیشتری از استرس نسبت به گذشته مواجه هستیم. استرس شغلی یک مسئله بسیار مهم در جوامع می‌باشد که ممکن است منجر به بیماری‌های جسمی و روانی جدی شود (الساندرو^۱، ۲۰۰۶). استرس در شرایط فعلی سازمان‌ها یکی از مشکلات مدیران است که تا حدود زیادی بازدهی و بهره‌وری را کاهش داده و سبب مشکلات رفتاری و تعارض در سازمان‌ها شده است (اصغری، ۱۳۸۶). به‌طوری‌که بر اساس آمار منتشرشده از سوی آژانس اروپایی ایمنی و بهداشت در کار ۲۸ درصد از کارکنان شاغل در منطقه‌ی اتحادیه اروپا از استرس مرتبط با شغل رنج می‌برند و استرس شغلی بعد از کمردرد، دومین بیماری شایع در بین کارکنان است (ککس^۲، ۲۰۰۰). همچنین انستیتوی ملی ایمنی شغلی و سلامت^۳ (NIOSH) در آمریکا (۲۰۰۲، به نقل از گاردنر، ۲۰۰۵) اعلام کرده است تعداد کارمندانی که به علت استرس بیمار شده‌اند از سال ۱۹۹۶ تا ۲۰۰۰ چهار برابر شده است.

در سال ۱۹۹۲ سازمان ملل متحد، استرس شغلی را بیماری قرن بیستم دانست و سازمان بین‌المللی کار، هزینه‌های وارده ناشی از استرس شغلی بر کشورها را ۱ تا ۳/۵ درصد تولید ناخالص داخلی تخمین زده است (تانگری، ۲۰۰۳). در تحقیقات مختلف مشخص شده است که حدود ۳۰ درصد نیروی کار کشورهای توسعه‌یافته از استرس شغلی رنج می‌برند و این میزان در کشورهای در حال توسعه نیز بیشتر است (عقیلی نژاد، محمدی، افکاری و عباس زاده دیزجی ۱۳۸۶). در ایران نیز پژوهش‌هایی صورت گرفته حاکی از آن است که میزان شیوع استرس شغلی بالا، به‌طور متوسط برابر با ۱۴/۴ درصد است (مرزآبادی و سلیمی، ۱۳۸۳). اگر موضوع از لحاظ نظری نیز بررسی شود، مشاهده می‌شود که افرادی که در مواجهه با موقعیت‌های استرس‌زا واکنش‌های فیزیولوژیکی شدیدی نشان می‌دهند، مثلاً تهدید موقعیت را بیش از اندازه برآورد می‌-

¹. Alessandro

². Cox

³. National Institute of occupational safety and health (NIOSH)

کنند، همانند افراد بیش فعال، سیستم اعصاب مرکزی آن‌ها درگیر می‌شود و با افزایش فشارخون، تپش قلب، افزایش تولید هورمون‌ها به‌ویژه کاتولامین روبرو می‌شوند که این تغییرات بدنی می‌تواند شانس ابتلا به بیماری را افزایش دهند (ون‌هک^۱، ۱۹۹۷). بی‌تردید بسیاری از مشاغل فشارزا هستند؛ ولی کارکنان سازمان‌ها می‌دانند که چگونه با این فشارها کنار آمده، از آسیب‌های آن مصون بمانند؛ اما بعضی از افراد بنا به قدرت کم و توانایی مقابله‌ی ضعیف، دائم احساس تنش می‌کنند (زارع، ۱۳۸۶).

انسان‌ها با ویژگی‌های فردی متفاوتی که دارند، در برابر عوامل متفاوت استرس‌زا و پیامدهای آن‌ها، به صورت‌های گوناگونی برخورد می‌کنند. این عامل که به آسیب‌پذیری تعبیر می‌شود، بدین معناست که بعضی از ما به دلیل ویژگی‌های فردی استرس بیشتر، حادثه و طولانی‌تری را تجربه می‌کنیم. هرچند عامل استرس‌زا می‌تواند برای همه یکسان باشد، فرد می‌تواند از نظر سبک زندگی و توانمندی‌ها به‌گونه‌ای تغییر کند که احساسات ناخوشایند کمتری را تجربه نماید. بی‌شک استرس یکی از احساسات ناخوشایندی است که آسیب کمی از آن، بر سلامتی تأثیر به‌سزایی دارد (پارایی، ۱۳۹۲).

از راهکارهای بسیار مطلوب برای کاهش آسیب‌ها مدیریت کردن استرس و مهار آن است. با توجه به وجود چاره‌ناپذیر استرس در زندگی روزمره‌ی افراد، آموزش این مهارت نقش به‌سزایی در ارتقای سلامت روان افراد و کاهش عوارض مخرب آن در زندگی شخصی و حرفه‌ای افراد دارد. این پژوهش در پی بررسی لزوم آموزش مدیریت استرس در سازمان‌ها و کاهش پیامدهای ناشی از آن بر سلامت کارکنان و بهره‌وری سازمان‌هاست. پژوهش مذکور دو کاربرد می‌تواند داشته باشد؛ یکی از جهت نظری و دیگری از جهت کاربردی. نتایج این پژوهش به لحاظ نظری می‌تواند باعث افزایش فهم پژوهشگر و دیگر افرادی که مایل به پژوهش در این زمینه‌اند - شود. همچنین طبق تحقیقات صورت گرفته تاکنون در ایران هیچ پژوهشی مبنی بر اثربخشی آموزش‌های مهار استرس بر تمامی متغیرهای این پژوهش به‌صورت یکجا صورت نپذیرفته است

¹. Van Heck