

## مطالعه رابطه بین مهارت‌های ارتباطی با استرس شغلی خبرنگاران

### شاغل در باشگاه خبرنگاران شهر تهران

سیدعیسی عماد<sup>✉</sup>، دکتر محمد عباس‌زاده\*

#### چکیده

مهارت‌های ارتباطی از ابزارهای مهم شغل خبرنگاری است که تأثیر مثبت آن در مدیریت ارتباطات اجتماعی بر کسی پوشیده نیست. بر اساس مطالعات صورت گرفته، استرس شغلی نیز به عنوان یکی از معضله‌های محیط کار خبرنگاران، ضمن تهدید سلامتی افراد، منجر به کاهش بازدهی عملکرد آنان می‌شود. بنابراین، بررسی این موضوع که سطح مهارت‌های ارتباطی خبرنگاران، چه رابطه‌ای با استرس شغلی آنان دارد، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است که پژوهش حاضر به آن پرداخته است؛ جامعه آماری پژوهش را خبرنگاران باشگاه خبرنگاران شهر تهران، تشکیل داده‌اند که به روش پیمایشی و به طور تمام شماری مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. گردآوری اطلاعات به کمک پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوئین‌دام و پرسشنامه استرس شغلی اچ اس ای، انجام شده و یافته‌ها نشان داده است که ضمن بالاتر بودن میانگین مجموع نمره‌های استرس شغلی خبرنگاران از حد متوسط و پس از آن مهارت‌های ارتباطی، بین دو متغیر رابطه‌ای از نوع همبستگی منفی وجود دارد. در نتیجه، هرچه سطح کلی مهارت‌های ارتباطی خبرنگاران بیشتر باشد، استرس شغلی کمتری را تجربه می‌کنند و برعکس.

کلید واژه‌ها: مهارت‌های ارتباطی، باشگاه خبرنگاران، ارتباطات، رسانه، استرس شغلی

---

✉ نویسنده مسئول: کارشناس ارشد علوم ارتباطات اجتماعی، واحد علوم و تحقیقات آذربایجان شرقی، دانشگاه آزاد، تبریز  
Email: seyedisa\_emad@yahoo.com

\* دکترای جامعه‌شناسی، دانشیار دانشگاه تبریز

تاریخ دریافت: ۹۴/۶/۲۲      تجدید نظر: ۹۴/۸/۵      پذیرش نهایی: ۹۴/۹/۷

## مقدمه

استرس ناشی از کار، یکی از ویژگی‌های منفی مشاغل به حساب می‌آید که در سراسر جهان رو به افزایش است. به طوری که پژوهشگران ایمنی و بهداشت محیط کار به دنبال راه‌حلهایی جدی برای پیشگیری، کنترل و رفع این معضل هستند. استرس شغلی<sup>۱</sup> زمانی ایجاد می‌شود که عوامل استرس‌زای مربوط به کار و حرفه افراد، نظیر خواسته‌های کاری، محدودیت‌ها، رویدادها، شرایط نامساعد، تعارض‌ها، ابهام در نقش و کار سنگین بدون استراحت، روح و روان فرد را با ایجاد تنش تحت فشار قرار می‌دهد (اسماواتی<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۴، ص ۳۵۶). مهارت‌های ارتباطی<sup>۳</sup> نیز به مجموعه‌ای از توانایی‌های بالقوه و بالفعل افراد گفته می‌شود که به کمک آنها می‌توان به رفتاری قابل پذیرش و آگاهی‌بخش تا رسیدن به سطحی از رابطه عاطفی دست یافت. این رفتار را مهارت بین‌فردی<sup>۴</sup> نیز می‌نامند که موجب آسان شدن برقراری و استحکام ارتباطات فرد با سایر افراد جامعه می‌شود. مهارت‌های ارتباطی و بین‌فردی، فنی آموختنی است که می‌تواند آموزش داده شود (عنبری و همکاران، ۱۳۹۱، صص ۳۰۹ - ۳۰۸). در واقع دو مسئله مهارت‌های ارتباطی و استرس شغلی، برای شغل خبرنگاری اهمیت ویژه‌ای دارند. طبق آخرین مستندات سال ۲۰۱۵، پایگاه اطلاع‌رسانی علمی و پژوهشی فوربز<sup>۵</sup> در گزارش خود، شغل خبرنگاری را یکی از ۱۰ شغل پراسترس دنیا شناخته است؛ و به این موضوع اشاره دارد که شغل خبرنگاری به دلیل حساسیت نوع کار، شاید علاوه بر قرار گرفتن در فهرست پراسترس‌ترین‌ها، در فهرست مهم‌ترین مشاغل جهان نیز قرار بگیرد. از طرفی، موضوع مهارت‌های ارتباطی خبرنگاران نیز امر مهمی است که به عنوان یک ابزار، از ملزومات این شغل به شمار می‌رود. نگاه ویژه به استرس شغلی و مهارت‌های ارتباطی خبرنگاران که دو موضوع جدانشدنی از شغل خبرنگاری هستند، موجب شد در پژوهشی که به سال ۲۰۱۲ صورت گرفت، اوکی<sup>۶</sup> و همکاران به این نکته اشاره کنند که روزنامه‌نگاران و خبرنگاران از مشکلات روحی و روانی مختلفی رنج می‌برند؛ مشکلاتی که مهارت‌های ارتباطی می‌تواند در رفع آنها مؤثر واقع شود.

1. job stress

2. Asmawati

3. communication skills

4. interpersonal skills

5. Forbes Magazine

6. Aoki

پرسش آغازین: آیا مجهز بودن خبرنگاران باشگاه خبرنگاران شهر تهران به مهارت‌های ارتباطی، می‌تواند بر میزان استرس شغلی این افراد اثر مثبت داشته باشد؟ به عبارت دیگر، رابطه همبستگی بین مهارت‌های ارتباطی خبرنگاران و استرس شغلی آنان چگونه است؟

حرفه خبرنگاری و روزنامه‌نگاری این ضرورت را ایجاد می‌کند که افراد با توجه به نوع فعالیت‌شان، در جستجوی روشی برای مقابله با اثرات فشارهای روحی ناشی از کار خود باشند (بوچانان<sup>۱</sup> و کیتس<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱، ص ۱۲۷). در این میان، کسب مهارت‌های ارتباطی نیز از چندان اهمیتی برخوردار است که نارسایی در آن می‌تواند با احساس تنهایی، اضطراب اجتماعی، افسردگی، عزت نفس پایین، فقدان موفقیت‌های کاری و فرسودگی شغلی همراه باشد (احمدی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۳۱). همچنین به نظر می‌رسد در ارتباطات، افرادی که از مهارت‌های گفتاری، شنیداری و بازخوردی بهتری برخوردار باشند، موفق به ایجاد ارتباط اثربخش خواهند شد (نظری و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۱۵۹). پس دلیل اصلی اهمیت و ضرورت مطالعه پیش‌رو نیز، توجه بیشتر به استرس شغلی خبرنگاران از طریق بررسی تأثیرگذاری مهارت‌های ارتباطی است؛ تا بتوان در کنار موارد تأثیرگذار دیگر، با نگاهی عمیق‌تر به مهارت‌های ارتباطی خبرنگاران، برای کاهش استرس‌های این شغل به برنامه‌ریزی پرداخت. در ادامه، با توجه به هدف و پرسش‌های پژوهش، به بررسی پیشینه پژوهش و مبانی نظری آن پرداخته می‌شود.

حسین چاری و فداکار (۱۳۸۴) در پژوهش خود در خصوص مهارت‌های ارتباطی، به این نتیجه رسیدند که سطح کلی مهارت‌های ارتباطی دانشجویان، بیشتر از دانش‌آموزان است و این، بر عملکردشان تأثیر دارد. یک سال بعد؛ یعنی در سال ۱۳۸۵، حسین چاری و دلاورپور دریافتند که همبستگی منفی معناداری بین مهارت‌های ارتباطی و کمروبی دانشجویان به چشم می‌خورد.

محمودی و نجفی (۱۳۹۱) نیز به بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پرداختند و مشاهده کردند که افراد باهوش هیجانی بالاتر از مهارت‌های ارتباطی بهتری برخوردارند. همچنین عطارها و همکاران (۱۳۹۱) با بررسی سطح مهارت‌های ارتباطی به این نتیجه رسیدند که برگزاری کارگاه‌های آموزش

مهارت‌های ارتباطی برای اعضای هیئت علمی، می‌تواند منجر به بهبود ارتباط استاد با دانشجو شود. نتیجه پژوهش احمدی و همکاران (۱۳۹۲) نیز مشخص کرد که ارتقای مهارت‌های ارتباطی، منجر به کاهش فرسودگی شغلی می‌شود. تمام این پژوهش‌ها حکایت از تأثیر مثبت مهارت‌های ارتباطی بر روند شغلی افراد دارند. اکنون سؤال این است که مهارت‌های ارتباطی، چه تأثیری بر استرس شغلی افراد خواهند داشت؟ در پژوهش اسملتزر<sup>۱</sup> (۱۹۸۷)، با مطالعه‌ای درباره رابطه میان ارتباطات و استرس، به هدف اصلی پژوهش پیش‌رو نیز که به دنبال ارتباط بین دو متغیر نامبرده است، کمک خواهد شد. اسملتزر نشان می‌دهد که ارتباط‌های فردی و گروهی، رابطه‌ای بسیار قوی با استرس شغلی دارند و برای کاهش این فشارهای روحی، فعالیت‌هایی مانند تشکیل تیم و یادگیری مهارت‌های ارتباطی را باید پیش از هر متغیر دیگری مدنظر قرار داد. وی در مبانی نظری خود بیان می‌کند که افزایش مهارت‌های ارتباطی با توجه به تیپ شغلی و نوع کار منجر به کاهش استرس شغلی می‌شود و این موضوع؛ یعنی مهارت‌های ارتباطی و مؤلفه‌هایش بر استرس شغلی تأثیرگذارند. اگرچه در پژوهش حاضر با توجه به هدف مطرح شده فقط به بررسی نوع رابطه بین متغیرها و نه چرایی تأثیر مؤلفه‌ای بر مؤلفه دیگر پرداخته شده است؛ در چارچوب نظری اسملتزر به لحاظ چرایی و سازوکار تأثیرگذاری گفته شده است که تأثیر مثبت مهارت‌های ارتباطی بر روند کاری افراد و تسهیل در انجام امور و ارتباط‌گیری، سازوکار خوداعتمادی و پردازش بهینه اطلاعات را فعال‌تر می‌کند و در نهایت، کاهش استرس، پاسخ به بعد روانی این مقوله است؛ یعنی هرچه فرد با توجه به سبک رفتار و برخورداری از مهارت‌های ارتباطی مطلوب، بیشتر با جمع و گروه‌های کاری ارتباط داشته باشد، موارد استرس‌زا کمتر پدیدار می‌شوند. رضایی و همکاران (۱۳۸۵) نیز در پژوهشی نیمه تجربی به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند بر کاهش استرس شغلی جامعه آماری مورد آزمون، تأثیرگذار باشد و آن را کاهش دهد؛ یعنی هرچه مهارت‌های ارتباطی افراد افزایش یابد، نمره‌های مربوط به استرس شغلی آنان کاهش می‌یابد. همچنین میرزایی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی درباره تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس

---

1. Smeltzer

ادراک شده بیان کردند که این آموزش‌ها در کاهش میزان استرس ادراک شده تأثیر دارد. کاظمی و همکاران (۱۳۸۹) نیز با پژوهشی به روش نیمه آزمایشی، با طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون همراه با دو گروه کنترل و آزمایش، به بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان پرداختند و به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند منجر به کاهش معنادار استرس شغلی شود. در پیش‌بینی زیر مقیاس‌ها نیز، لی<sup>۱</sup> و کراکت<sup>۲</sup> (۱۹۹۴) در پژوهش خود، تأثیر آموزش قاطعیت ارتباطی و ابراز وجود<sup>۳</sup> را به عنوان مهارتی ارتباطی، بر کاهش استرس شغلی مورد مطالعه قرار دادند و دریافتند که آموزش ابراز وجود و قاطعیت ارتباطی به پرستاران، میزان نمره‌های استرس را به طور معناداری کاهش می‌دهد؛ که البته راسلر<sup>۴</sup> (۱۹۹۱) پس از آموزش قاطعیت ارتباطی به عنوان روشی پیشگیرانه، اختلاف معناداری را در میزان اضطراب دانشجویان پرستاری گروه آزمون نسبت به گروه کنترل مشاهده نکرد. در دستیابی به هدف پیش‌بینی استرس شغلی از طریق سطح مهارت‌های ارتباطی، همچنین می‌توان به پژوهش فاربر<sup>۵</sup> (۲۰۰۰) اشاره کرد. وی در پژوهش‌های خود، مهارت‌های ارتباطی را نوعی مهارت‌های تطابقی می‌داند که می‌تواند استرس شغلی را تعدیل کند. کالیگن<sup>۶</sup> و هیگینس<sup>۷</sup> (۲۰۰۶) نیز در پژوهش خود، یکی از عوامل مؤثر ایجاد استرس شغلی در کارمندان یک سازمان را، مشکل در روابط افراد با مدیران و همکاران دانستند که با یادگیری مهارت‌های ارتباطی قابل‌پیشگیری است. همچنین در برابر پاسخ به این پرسش که مهارت‌های ارتباطی چگونه می‌تواند بر استرس شغلی تأثیرگذار باشد، اوکی و همکاران (۲۰۱۲) طی پژوهشی، با اشاره به استرس زیاد و فشار بالا در شغل روزنامه‌نگاری و خبرنگاری، اعلام کردند که با توجه به فرسایشی بودن حرفه خبرنگاران، سلامت روانی این افراد در خطر است؛ و باید به آن توجه شود تا پنهان‌نماند. این پژوهشگران اذعان داشتند که اگر روزنامه‌نگاران و خبرنگاران به مهارت و ابزاری همچون مهارت‌های ارتباطی برای مقابله با استرس (بویژه اختلال استرس پس از سانحه یا پی‌تی‌اس‌دی<sup>۸</sup>) مجهز نشوند، به بیماری‌های روحی روانی گرفتار خواهند شد.

- 
- |            |  |                  |
|------------|--|------------------|
| 1. Lee     | 2. Crockett                              | 3. assertiveness |
| 4. Russler | 5. Farber                                | 6. Colligan      |
| 7. Higgins | 8. Post-Traumatic Stress Disorder (PTSD) |                  |

باید در نظر داشت که هدف کلی این پژوهش، مطالعه رابطه بین سطح مهارت‌های ارتباطی و استرس شغلی خبرنگاران باشگاه خبرنگاران شهر تهران، همراه با مشخص شدن نوع این رابطه است و اهداف اختصاصی آن عبارت‌اند از: الف) مطالعه رابطه و نوع همبستگی بین مهارت‌های ارتباطی و استرس شغلی خبرنگاران باشگاه خبرنگاران شهر تهران، ب) مطالعه رابطه و نوع همبستگی بین هر یک از پنج زیر مقیاس مهارت‌های ارتباطی؛ یعنی خرده مهارت‌های: گوش دادن<sup>۱</sup>، تنظیم و کنترل عواطف<sup>۲</sup>، توانایی دریافت و ارسال پیام<sup>۳</sup>، بینش در ارتباط<sup>۴</sup> و قاطعیت ارتباطی (ابراز وجود)، با هفت زیر مقیاس استرس شغلی؛ یعنی حیطه‌های تقاضا<sup>۵</sup>، کنترل<sup>۶</sup>، حمایت<sup>۷</sup> (مسئول و همکار)، رابطه<sup>۸</sup>، نقش<sup>۹</sup> و تغییرات<sup>۱۰</sup> در خبرنگاران باشگاه خبرنگاران شهر تهران، ج) مطالعه پیش‌بینی استرس شغلی خبرنگاران مزبور به عنوان متغیر ملاک، از روی مهارت‌های ارتباطی آنان به عنوان متغیر پیش‌بین و د) پیش‌بینی زیر مقیاس‌های استرس شغلی از طریق زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی، با توجه به تحلیل رگرسیونی - مطالعه رابطه اطلاعات دموگرافیک خبرنگاران شامل جنسیت، سن، تأهل، میزان تحصیل و سابقه کار، با استرس شغلی این افراد. همچنین توجه به این نکته ضروری است که در این مطالعه با نظر به نوع روش تحقیق و تمام شماری جامعه آماری، سؤال‌ها به جای فرضیه، مورد آزمون قرار می‌گیرند و در نهایت، به آنها پاسخ داده می‌شود. سؤال‌های این پژوهش نیز با توجه به اهداف آن، عبارت‌اند از: الف) آیا بین مهارت‌های ارتباطی و استرس شغلی خبرنگاران باشگاه خبرنگاران شهر تهران، رابطه و همبستگی وجود دارد؟ نوع این رابطه به چه صورت است؟، ب) آیا بین هر یک از پنج زیر مقیاس مهارت‌های ارتباطی (گوش دادن، تنظیم و کنترل عواطف، توانایی دریافت و ارسال پیام، بینش در ارتباط و قاطعیت ارتباطی) با هفت زیر مقیاس استرس شغلی (تقاضا، کنترل، حمایت مسئول، حمایت همکار، رابطه، نقش و تغییرات) در خبرنگاران باشگاه خبرنگاران شهر تهران، رابطه و همبستگی وجود دارد؟ نوع این روابط به چه

- |   |                         |                                 |
|---|-------------------------|---------------------------------|
| 1. listening skills                           | 2. emotional regulation |                                 |
| 3. understanding verbal and nonverbal message |                         | 4. insight to the communication |
| 5. demand                                     | 6. control              | 7. support                      |
| 8. relationship                               | 9. role                 | 10. changes                     |

صورت است؟، ج) آیا پیش‌بینی استرس شغلی خبرنگاران مزبور به عنوان متغیر ملاک، از روی مهارت‌های ارتباطی آنان به عنوان متغیر پیش‌بین، امکان‌پذیر است؟، د) آیا با توجه به تحلیل رگرسیون، هر یک از زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی می‌تواند، پیش‌بینی‌کننده زیر مقیاس‌های استرس شغلی باشد؟ و ه) آیا بین اطلاعات دموگرافیک خبرنگاران شامل جنسیت، سن، تأهل، میزان تحصیل و سابقه کار، با استرس شغلی این افراد رابطه‌ای وجود دارد؟

### روش‌شناسی پژوهش

در پژوهش حاضر از روش تحقیق پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری این مطالعه نیز، خبرنگاران شاغل در باشگاه خبرنگاران شهر تهران را با حجم جامعه‌ای ۱۰۰ نفری را در برمی‌گیرد. ابتدا با روش تمام شماری و در نهایت، با ریزش ۵ نفر داده‌ها جمع‌آوری شد؛ و سپس علاوه بر اطلاعات دموگرافیک، پرسشنامه تجدید نظر شده و ۳۴ گویه‌ای سنجش مهارت‌های ارتباطی کوئین‌دام<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) و پرسشنامه استاندارد ۳۵ گویه‌ای استرس شغلی اچ اس ای<sup>۲</sup> (۲۰۰۷)، به همراه مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت با روایی و پایایی تأیید شده و به اثبات رسیده به عنوان ابزار و مقیاس اندازه‌گیری برای گردآوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت. پس از جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه‌ای، تجزیه و تحلیل از طریق رایانه و نرم‌افزار SPSS انجام پذیرفت. به این ترتیب که ابتدا، یافته‌های توصیفی پرسشنامه‌ها برحسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، با جدول توزیع فراوانی ارائه شد و سپس، برحسب نمرات آزمودنی‌ها، میانگین و انحراف معیار زیر مقیاس‌ها به دست آمد. پس از آن، در بخش آمار استنباطی، ارتباط بین مجموع مهارت‌های ارتباطی (متغیر مستقل) و استرس شغلی (متغیر وابسته)، همراه با ارتباط بین زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی با زیر مقیاس‌های استرس شغلی، از طریق آزمون همبستگی پیرسون (تعیین رابطه بین دو متغیر) مورد بررسی قرار گرفت. همچنین برای سنجش تأثیر مهارت‌های ارتباطی و زیر مقیاس‌های آن بر استرس شغلی و زیر مقیاس‌هایش و در نهایت، تعیین پیش‌بینی آنها، تجزیه و تحلیل رگرسیونی به کار آمد.

### یافته‌های پژوهش

در این پژوهش، با توجه به تمام شماری جامعه آماری، سطح معناداری در آزمون‌ها ملاک نیست، بلکه هدف از یافته‌ها فقط بررسی همبستگی و نوع آن (مثبت یا منفی) و در نهایت، پاسخ به پرسش‌های پژوهش است. نتایجی که از یافته‌های توصیفی پرسشنامه برحسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی به دست آمد، نشان داد که از مجموع ۹۵ نفر خبرنگار وارد شده به آزمون، ۶۵ نفر زن (۶۸/۴ درصد) و ۳۰ نفر مرد (۳۱/۶ درصد) بوده‌اند. همچنین مشخص شد که بیشترین تعداد آزمودنی‌ها در گروه سنی ۲۶ تا ۳۰ سال، با فراوانی ۴۶/۳ درصد قرار دارند؛ پس از آن خبرنگاران با گروه سنی ۲۰ تا ۲۵ سال، با فراوانی ۲۸/۴ قرار دارند. از نظر تأهل نیز ۷۲/۶ درصد از خبرنگاران مورد آزمون، مجرد و ۲۷/۴ درصد، متأهل بودند. همچنین به لحاظ سطح تحصیلات، ۴/۲ درصد از آزمودنی‌ها دیپلم، ۱۲/۶ درصد فوق‌دیپلم، ۷۲/۶ درصد لیسانس، ۷/۴ درصد فوق‌لیسانس و ۳/۲ درصد در مقطع دکترا بوده‌اند. بیشترین فراوانی سابقه کاری خبرنگاران مورد آزمون، بین ۱ تا ۵ سال، با ۶۶/۳ درصد و کمترین فراوانی سابقه کاری مربوط به ردیف بالاتر از ۱۵ سال، با ۱/۱ درصد بوده است. یافته‌های توصیفی پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی برحسب نمرات آزمودنی‌ها، نشان می‌داد که بیشترین میانگین آزمودنی‌ها، مربوط به زیر مقیاس درک پیام (۳۱/۴۲) و کمترین میانگین، مربوط به زیر مقیاس بینش (۱۶/۶۴) بوده است. همچنین میانگین زیر مقیاس‌های قاطعیت، بینش، تنظیم عواطف و گوش دادن، از حد متوسط پایین‌تر و میانگین زیر مقیاس درک پیام، از حد متوسط بالاتر است. یافته‌های توصیفی مربوط به نتایج پرسشنامه استرس شغلی نیز نشان داد که آزمودنی‌ها در زیر مقیاس تقاضا، بیشترین نمره میانگین (۲۵/۱۵) و در زیر مقیاس تغییرات، کمترین نمره میانگین (۹/۴۱) را کسب کرده‌اند. همچنین میانگین نمره تقاضا و حمایت مسئول، از حد متوسط پایین‌تر و میانگین نمره کنترل، حمایت همکار، ارتباط، نقش و تغییرات، از حد متوسط بالاتر نشان داده می‌شود. میانگین کل نمره آزمودنی‌ها نیز در پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی و استرس شغلی مورد بررسی قرار گرفت که در هر دو مورد میانگین‌ها از حد متوسط بالاتر بود؛ ولی این موضوع برای استرس شغلی بیشتر دیده شد (حد متوسط مهارت‌های ارتباطی برابر با ۱۱۵/۴۰، میانگین مهارت‌های ارتباطی برابر با ۱۱۵/۵۶، حد



متوسط استرس شغلی برابر با ۹۶/۴۰ و میانگین استرس شغلی برابر با ۱۰۰/۶۳ بود. در ادامه، برای دستیابی به یافته‌های استنباطی پرسشنامه، نتایج مربوط به آزمون پرسش‌های پژوهش ارائه می‌شود.

پرسش ۱- آیا بین مهارت‌های ارتباطی و استرس شغلی خبرنگاران باشگاه خبرنگاران شهر تهران، رابطه و همبستگی وجود دارد؟ نوع این رابطه به چه صورت است؟ به منظور پاسخ به این پرسش و مشخص شدن وجود رابطه و نوع آن، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده که نتایج به دست آمده در جدول ۱ آمده است. همان طور که مشاهده می‌شود، در پاسخ به پرسش نخست باید گفت، با توجه به عدد به دست آمده و علامت منفی مربوط به ضریب همبستگی (۰/۲۹۸-)، بین مهارت‌های ارتباطی و استرس شغلی خبرنگاران شاغل در باشگاه خبرنگاران شهر تهران، رابطه و همبستگی وجود دارد که آن هم از نوع منفی است؛ یعنی از لحاظ آماری، هرچه سطح مهارت‌های ارتباطی خبرنگاران شاغل در باشگاه خبرنگاران شهر تهران بیشتر باشد، سطح استرس شغلی آنان کمتر است یا برعکس.

جدول ۱- ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر مهارت‌های ارتباطی و استرس شغلی

استرس شغلی		
N	r	
۹۵	-۰/۲۹۸	مهارت‌های ارتباطی

پرسش ۲- آیا بین هر یک از پنج زیر مقیاس مهارت‌های ارتباطی (گوش دادن، تنظیم و کنترل عواطف، توانایی دریافت و ارسال پیام، بینش در ارتباط و قاطعیت ارتباطی) با هفت زیر مقیاس استرس شغلی (تقاضا، کنترل، حمایت مسئول، حمایت همکار، رابطه، نقش و تغییرات) در خبرنگاران باشگاه خبرنگاران شهر تهران، رابطه و همبستگی وجود دارد؟ نوع این روابط به چه صورت است؟ برای پاسخ به پرسش دوم،

با رجوع به جدول ۲ که نشان‌دهنده نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین زیر مقیاس‌های دو متغیر است، به بررسی رابطه بین هر یک از زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی خبرنگاران باشگاه خبرنگاران شهر تهران با هفت زیر مقیاس استرس شغلی این افراد پرداخته می‌شود. در اینجا نیز با توجه به تمام شماری نمونه، نتایج فقط از روی همبستگی، میزان شدت یا ضعف آن و نوع رابطه، مورد بررسی قرار گرفته است. با نگاهی به یافته‌ها، می‌توان گفت که بین زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی با هر یک از زیر مقیاس‌های استرس شغلی، هرچند در بعضی موارد، بسیار ضعیف، رابطه‌ای برقرار است که بیشتر به صورت منفی و کمتر به صورت مثبت دیده می‌شود. به طوری که زیر مقیاس قاطعیت ارتباطی، با زیر مقیاس تقاضا از استرس شغلی، کمترین همبستگی (۰/۰۱۰) و با زیر مقیاس نقش، بیشترین همبستگی (۰/۱۹۷) را دارد. این زیر مقیاس، با تمام زیر مقیاس‌های استرس شغلی خبرنگاران به غیر از زیر مقیاس حمایت مسئول (۰/۰۷۴-)، رابطه همبستگی مثبت دارد. زیر مقیاس بینش از مهارت‌های ارتباطی نیز، با زیر مقیاس حمایت همکار از استرس شغلی، کمترین همبستگی (۰/۰۵۶-) و با زیر مقیاس نقش، بیشترین همبستگی (۰/۲۷۴-) را دارد. بین این زیر مقیاس، با تمام زیر مقیاس‌های استرس شغلی، به غیر از زیر مقیاس تقاضا (۰/۰۸۲)، رابطه منفی دیده می‌شود. همچنین زیر مقیاس درک پیام در مهارت‌های ارتباطی، با زیر مقیاس تغییرات از استرس شغلی، کمترین همبستگی (۰/۰۰۸-) و با زیر مقیاس نقش، بیشترین همبستگی (۰/۴۴۰-) را دارد. نکته قابل توجه این است که بین زیر مقیاس درک پیام با تمام زیر مقیاس‌های استرس شغلی، رابطه منفی برقرار است. زیر مقیاس تنظیم عواطف از مهارت‌های ارتباطی نیز با زیر مقیاس تقاضا از استرس شغلی، کمترین همبستگی (۰/۰۴۷) و با زیر مقیاس نقش، بیشترین همبستگی (۰/۴۵۸-) را دارد. بین این زیر مقیاس با تمام زیر مقیاس‌های استرس شغلی، به غیر از زیر مقیاس تقاضا (۰/۰۴۷)، رابطه منفی دیده می‌شود؛ در پایان می‌توان گفت که زیر مقیاس گوش دادن با زیر مقیاس تغییرات، کمترین همبستگی (۰/۰۱۳) و با زیر مقیاس نقش، بیشترین همبستگی (۰/۴۴۰-) را دارد. رابطه زیر مقیاس گوش دادن، با تمام زیر مقیاس‌های استرس شغلی، به غیر از تقاضا (۰/۳۹۲)، ارتباط (۰/۰۵۸) و تغییرات (۰/۰۱۳) منفی به نظر می‌رسد. طبق ضرایب به دست آمده، زیر مقیاس استرس‌زای نقش، بیشترین همبستگی را با ابعاد مهارت‌های ارتباطی دارد و زیر مقیاس تغییرات، کمترین میزان همبستگی را نشان می‌دهد.

**جدول ۲ - ضرایب همبستگی بین زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی با زیر مقیاس‌های استرس شغلی**

مهارت‌های ارتباطی					استرس شغلی
گوش دادن	تنظیم عواطف	درک پیام	بینش	قاطعیت	
r	r	r	r	r	
۰/۳۹۲	۰/۰۴۷	-۰/۱۶۹	۰/۰۸۲	۰/۰۱۰	تقاضا
-۰/۳۴۱	-۰/۲۸۶	-۰/۱۶۲	-۰/۱۸۴	۰/۱۷۱	کنترل
-۰/۰۶۴	-۰/۰۶۷	-۰/۰۵۶	-۰/۱۱۷	-۰/۰۷۴	حمایت مسئول
-۰/۲۵۰	-۰/۲۷۴	-۰/۱۷۹	-۰/۰۵۶	۰/۰۱۷	حمایت همکار
۰/۰۵۸	-۰/۲۳۹	-۰/۴۲۵	-۰/۲۴۴	۰/۰۴۳	ارتباط
-۰/۴۴۰	-۰/۴۵۸	-۰/۴۴۰	-۰/۲۷۴	۰/۱۹۷	نقش
۰/۰۱۳	-۰/۰۶۰	-۰/۰۰۸	-۰/۱۲۰	۰/۰۳۷	تغییرات

پرسش ۳ - آیا پیش‌بینی استرس شغلی خبرنگاران به عنوان متغیر ملاک، از روی مهارت‌های ارتباطی آنان به عنوان متغیر پیش‌بین، امکان‌پذیر است؟ یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که ضریب تبیین تصحیح شده ۰/۰۷۹ است؛ یعنی متغیر مستقل در این مطالعه توانسته است ۰/۰۷۹ از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کند. در نتیجه، پیش‌بینی استرس شغلی خبرنگاران باشگاه خبرنگاران شهر تهران از روی مهارت‌های ارتباطی آنان به عنوان متغیر پیش‌بین امکان‌پذیر است.

**جدول ۳ - ضرایب مربوط به تحلیل رگرسیون**

دوربین واتسون	اشتباه معیار	ضریب تبیین تصحیح شده	ضریب تبیین	ضریب همبستگی R
۱/۶۷۸	۱۸/۲۰۱	۰/۰۷۹	۰/۰۸۹	۰/۲۹۸

پرسش ۴ - آیا با توجه به تحلیل رگرسیون، هر یک از زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی، می‌تواند پیش‌بینی‌کننده زیر مقیاس‌های استرس شغلی باشد؟ برای پاسخ به پرسش چهارم از تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شد. هدف از کاربرد رگرسیون چندگانه، پیش‌بینی و تبیین تغییرات واریانس متغیر وابسته از طریق متغیر مستقل است. در اینجا، تمام زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی با تک‌تک زیر مقیاس‌های استرس شغلی وارد تحلیل رگرسیون شدند تا به پرسش چهارم پاسخ داده شود. روش گام‌به‌گام پردازش شکل‌های تبیین‌کننده تأثیر متغیر مستقل در دستگاه رگرسیونی بیانگر آن بود که مؤلفه بینش ارتباطی، پیش‌بینی‌کننده مطلوبی برای زیر مقیاس‌های استرس شغلی نیست، اگرچه با اکثر زیر مقیاس‌های آن همبستگی منفی دارد. دیگر مؤلفه‌ها، بویژه دو مؤلفه درک پیام و گوش دادن ارتباطی و سپس، تنظیم عواطف و قاطعیت نیز از مواردی هستند که بیشتر توانسته‌اند پیش‌بینی‌کننده زیر مقیاس‌های استرس شغلی باشند. همچنین باید گفت که مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی خبرنگاران، با توجه به همبستگی بسیار کم با مؤلفه‌های حمایت مسئول و تغییرات از استرس شغلی، پیش‌بینی‌کننده خوبی هم برای این زیر مقیاس‌ها نیستند. در نهایت نشان داده شد که مؤلفه نقش و پس از آن مؤلفه کنترل از متغیر استرس شغلی، بیشترین تأثیرپذیری را از پیش‌بینی زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی خبرنگاران دارند.

پرسش ۵ - آیا بین اطلاعات دموگرافیک خبرنگاران شامل جنسیت، سن، تأهل، میزان تحصیل و سابقه کار، با استرس شغلی این افراد رابطه‌ای وجود دارد؟ یافته‌های آزمون تی مستقل نشان داد که استرس شغلی زنان با میانگین  $1.02/0.4$ ، نسبت به مردان با میانگین  $0.97/0.56$ ، حدود ۵ واحد و استرس شغلی خبرنگاران مجرد با میانگین  $1.01/0.73$ ، نسبت به خبرنگاران متأهل با میانگین  $0.97/0.69$  حدود ۴ واحد بیشتر است. همچنین، با آزمون تحلیل واریانس مشخص شد که با افزایش سطح تحصیلات، استرس شغلی افراد افزایش می‌یابد. نتایج حاصل از آزمون همبستگی  $r$  پیرسون نیز بیانگر آن بود که با افزایش سن و سابقه کار آزمودنی‌ها، سطح استرس شغلی کاهش می‌یابد.

### بحث و نتیجه‌گیری

پاسخ به پرسش‌های پژوهش و تحلیل یافته‌ها مشخص‌کننده آن است که با توجه به

همبستگی منفی، می‌توان در رابطه‌ای علمی پیش‌بینی کرد، با افزایش سطح کلی مهارت‌های ارتباطی خبرنگاران، سطح کلی استرس شغلی آنان کاهش می‌یابد. این پیش‌بینی و همبستگی منفی بین دو متغیر با یافته‌های حسین خانزاده و همکاران (۱۳۹۲)، کاظمی و همکاران (۱۳۸۹)، میرزایی و همکاران (۱۳۸۹)، رضایی و همکاران (۱۳۸۵)، کالیگن و هیگینس (۲۰۰۶)، فاریر (۲۰۰۰)، لی و کراکت (۱۹۹۴) و اسملتزر (۱۹۸۷) که همه به تأثیر مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی تأکید دارند، همسو است. همچنین نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش اوکی و همکاران (۲۰۱۲) که به استرس ایجاد شده پس از حوادث برای خبرنگاران اشاره دارند و می‌گویند کاهش سطح مهارت‌ها در روزنامه‌نگاران و خبرنگاران، منجر به افزایش سطح استرس آنان در مواجهه با حوادث می‌شود، هم‌راستاست؛ و این، یعنی دو متغیر رابطه منفی با یکدیگر دارند. صحت پیش‌بینی به دست آمده از پژوهش حاضر نیز که نتیجه آزمون تحلیل رگرسیون است، با نتیجه پژوهش امینی، نوری و سماواتیان (۱۳۹۲)، کایوند و همکاران (۱۳۸۸)، تیگنول<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۷)، هربرت<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۵)، رپی<sup>۳</sup> و تامپسون<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) و دام - باگن<sup>۵</sup> و کرایمت<sup>۶</sup> (۲۰۰۰) که افزایش سطح مهارت‌های ارتباطی را در افراد پیش‌بینی کننده کاهش سطح استرس و اضطراب اجتماعی می‌دانند، همخوانی دارد. در مطالعات مزبور مشخص شد افراد در اجتماع با فشارهای روحی مختلفی سروکار دارند که آنها را می‌توان با افزایش سطح مهارت‌ها کاهش داد. این پژوهشگران استرس شغلی را بخشی از استرس‌های اجتماعی می‌دانند که دست به گریبان افراد جامعه است. آنان دریافته‌اند که افزایش مهارت‌های ارتباطی در افراد و حفظ آن، در استرس شغلی تأثیرگذار است. به این ترتیب، نتایج این پژوهش‌ها با پژوهش حاضر که مهارت‌های ارتباطی را همبسته‌ای منفی با استرس شغلی می‌داند، هم‌راستاست. در ادامه یافته‌های این پژوهش، ضرایب همبستگی بین نمرات زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی با زیر مقیاس‌های استرس شغلی نشان می‌دهد که بین اکثر زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی، با زیر مقیاس‌های استرس شغلی رابطه منفی وجود دارد؛ یعنی

1. Tignol

2. Herbert

3. Rapee

4. Thompson

5. Dam ° Baggen

6. Kraaimaat

هرچه در خبرنگاران، سطح مهارت‌های ارتباطی حیطه‌های مختلف بیشتر باشد، انتظار می‌رود که سطح استرس شغلی کاهش یابد. با توجه به پیش‌بین بودن مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی از جمله زیر مقیاس‌های درک پیام و تنظیم عواطف و پیرو رابطه منفی که در جدول ضرایب همبستگی (جدول ۲) بین این دو مؤلفه ارتباطی و زیر مقیاس‌های حمایت همکار و ارتباط از استرس شغلی وجود دارد، خبرنگارانی که از سطح مهارت‌های ارتباطی بالاتری برخوردارند، استرس شغلی آنان در حیطه‌های مختلف، از جمله زیر مقیاس‌های حمایت همکار و ارتباط، کمتر خواهد بود. این نتیجه با پژوهش کاظمی و همکاران (۱۳۸۹) که در یافته‌های خود اعلام کردند با افزایش سطح مهارت‌های ارتباطی کارشناسان، زیر مقیاس‌های استرس شغلی در دو بعد حمایت همکار و ارتباط کاهش می‌یابد، همسو است. همچنین این یافته‌ها، با یافته‌های پژوهش اسملتزر (۱۹۸۷)، فاربر (۲۰۰۰)، کالیگن و هیگینس (۲۰۰۶) که افزایش سطح مهارت‌های ارتباطی از طریق ارتباط‌های صحیح و مؤثر فردی و گروهی را عاملی برای کاهش استرس شغلی در حیطه ارتباط می‌دانند، هم‌راستاست. جی - مین<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۷)، گیو<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) و ایملد<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۱) در تبیین نتایج پژوهش‌های خود، افزایش سطح مهارت‌های ارتباطی را موجب بهبود مهارت‌های اجتماعی و تأثیر بر استرس شغلی می‌دانند؛ از جمله مؤلفه ارتباط که یکی از زیر مقیاس‌های استرس شغلی است. در پژوهش پیش‌رو نیز با توجه به پیش‌بین بودن مؤلفه‌های ارتباطی درک پیام و تنظیم عواطف و همبستگی منفی با زیر مقیاس استرس‌زای ارتباط، هرچه سطح مهارت‌های ارتباطی در خبرنگاران مورد مطالعه افزایش یابد، مؤلفه ارتباط از استرس شغلی کاهش پیدا می‌کند و این موضوع همان مطلبی است که جی - مین و همکاران (۲۰۰۷)، گیو (۲۰۰۹) و ایملد و همکاران (۲۰۱۱) در نتایج پژوهش خود به آن اشاره کرده‌اند. همچنین یافته‌ها درباره زیر مقیاس قاطعیت ارتباطی نشان داد که این زیر مقیاس از مهارت‌های ارتباطی، همبستگی زیادی با زیر مقیاس‌های استرس شغلی ندارد و این موضوع با پژوهش لی و کراکت (۱۹۹۴) که در مطالعات شان افزایش سطح زیر مقیاس قاطعیت ارتباطی در پرستاران را عاملی برای کاهش اکثر مؤلفه‌های استرس

شغلی می‌دانند، همسو نیست. لی و کراکت، در جامعه آماری خود زیر مقیاس قاطعیت ارتباطی را مدنظر قرار دادند و نتیجه گرفتند که قاطعیت ارتباطی به عنوان مؤلفه‌هایی از مهارت‌های ارتباطی می‌تواند تأثیر زیادی بر استرس شغلی داشته باشد. اما در مقاله پیش‌رو، قاطعیت ارتباطی نه تنها همبستگی زیادی با زیر مقیاس‌های استرس شغلی ندارد، بلکه به عنوان پیش‌بینی کننده مطلوبی نیز دیده نمی‌شود. این موضوع می‌تواند مربوط به تفاوت در جامعه آماری متفاوت و شرایط ویژه پژوهش باشد؛ اما با پژوهش راسلر (۱۹۹۱) که همبستگی این مؤلفه را با استرس شغلی کم می‌داند، همسو است.

اگر بخواهیم در نتیجه‌گیری نهایی، پیامی حاصل از یافته‌های پژوهش پیش‌رو در ابعاد راهکارهای عملی و رسانه‌ای ارائه دهیم می‌توانیم بگوییم که برنامه‌ریزی برای آموزش مهارت‌های ارتباطی به خبرنگاران باید همراه با در نظر گرفتن مسائل دیگر سازمانی، در رأس اهداف مدیریت منابع انسانی هر رسانه قرار گیرد. چراکه افزایش مهارت‌های ارتباطی یک خبرنگار، علاوه بر ارتقای عملکرد روابط میان فردی، تأثیری مثبت بر کاهش استرس شغلی و در نتیجه، بهبود عملکرد وی دارد. در بین زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی نیز با توجه به نتایج همبستگی و پیش‌بینی، هرچه خبرنگاران در کنار مؤلفه‌های دیگر مهارت‌های ارتباطی، سطح درک پیام ارتباطی خود را افزایش دهند، استرس شغلی کمتری را تجربه خواهند کرد. همچنین با توجه به همبستگی منفی میان زیر مقیاس‌های نقش و کنترل استرس شغلی با اکثر زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی و بیشترین تأثیرپذیری از پیش‌بینی آنها، افزایش مهارت‌های ارتباطی خبرنگاران، تأثیر مشخصی بر کاهش زیر مقیاس‌های استرس‌زای نقش و کنترل دارد. کاهش استرس شغلی خبرنگاران، کاهش عاملی منفی در ارتباطات شغلی این افراد است تا بتوانند در زمان مواجهه با رویدادها و حوادث خبری، با صحت و دقت لازم به تحلیل و بررسی مسائل بپردازند و در نهایت، بازدهی بهتری داشته باشند. با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود:

● اصحاب رسانه با استفاده از راهکارهای مختلف برای کاهش استرس شغلی، به این موضوع و تأثیر منفی آن بر جسم و روان خبرنگار، بیش‌ازپیش توجه داشته باشند.

- نظر به اهمیت منابع انسانی برای یک واحد رسانه‌ای، با برنامه‌ای مدون و به منظور افزایش هرچه بیشتر سطح مهارت‌های ارتباطی، کارگاه آموزش مهارت‌های ارتباطی به صورت دوره‌ای برای خبرنگاران برگزار شود.
- همزمان با آموزش مهارت‌های ارتباطی، بر تحلیل و تفهیم درک پیام ارتباطی برای خبرنگاران تأکید بیشتری شود.
- چرایی تأثیر زیر مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی خبرنگاران بر زیر مقیاس‌های استرس شغلی آنان مورد مطالعه قرار گیرد.
- با توجه به تأثیر مهارت‌های ارتباطی خبرنگاران بر استرس شغلی آنان، تأثیر رضایت، خشنودی و فرسودگی شغلی نیز بر استرس شغلی این افراد مورد بررسی قرار گیرد تا همراه با تقویت مهارت‌های ارتباطی خبرنگاران، به موارد تأثیرگذار دیگر هم توجه شود.

## منابع

- احمدی، عذرا؛ احمدی، مسعود؛ الیاسی، فروزان؛ احمدی، اکرم و نسیمه احمدی. (۱۳۹۲). رابطه فرسودگی شغلی با مهارت‌های ارتباطی پرستاران. *مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران*، ۲۳ (۱۰۶)، صص ۱۳۹-۱۳۰.
- امینی، مهنوش؛ نوری، ابوالقاسم و سماواتیان، حسین. (۱۳۹۲). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سلامت عمومی پرستاران. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۱۰ (۱)، صص ۱۱۷-۱۰۹.
- حسین چاری، مسعود و دلاورپور، محمد. (۱۳۸۵). آیا افراد کمرو فاقد مهارت‌های ارتباطی‌اند؟ *فصلنامه روان‌شناسی تحولی: روان‌شناسان ایرانی*، ۳ (۱۰)، صص ۱۳۶-۱۲۳.
- حسین چاری، مسعود و فداکار، محمد مهدی. (۱۳۸۴). بررسی تأثیر دانشگاه بر مهارت‌های ارتباطی بر اساس مقایسه دانش‌آموزان و دانشجویان. *دوماهنامه دانشور رفتار*، ۱۲ (۱۵)، صص ۳۲-۲۱.
- حسین خانزاده، عباسعلی و همکاران. (۱۳۹۲). تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر میزان اضطراب و پرخاشگری دانشجویان. *مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان*، ۱۲ (۷)، صص ۵۵۸-۵۴۵.



رضایی، شادی؛ حسینی، محمدعلی و فلاحی خشکناپ، مسعود. (۱۳۸۵). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس شغلی پرسنل پرستاری شاغل در مراکز توان‌بخشی شهرستان‌های ری، تهران و شمیرانات. *مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران*، ۶۴ (۱)، صص ۲۶-۲۱.

عطارها، مهتاب؛ شمسی، محسن و اکبری ترکستانی، نعیمه. (۱۳۹۱). مهارت‌های ارتباطی اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی اراک در فرایند آموزش. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۲ (۹)، صص ۶۸۵-۶۷۶.

عنبری، زهره؛ گودرزی، داود؛ سیروس، علی و مهدیان، فهیمه. (۱۳۹۱). طراحی، اجرا و ارزیابی برنامه آموزش مهارت‌های ارتباطی کارورزان با بیماران بر اساس الگوی سازمان بهداشت جهانی. *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۲ (۵)، صص ۳۱۶-۳۰۸.

کاظمی، سلطانه‌لی؛ جاویدی، حجت‌اله و آرام، محبوبه. (۱۳۸۹). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان. *فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۱ (۴)، صص ۸۰-۶۳.

کایوند، فریدون؛ شفیع‌آبادی، عبدالله و سودانی، منصور. (۱۳۸۸). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر اضطراب اجتماعی دانش‌آموزان پسر سال اول متوسطه ناحیه ۴ آموزش و پرورش شهر اهواز. *فصلنامه دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۱ (۴۲)، صص ۲۴-۱.

محمودی، مسعود و نجفی، فیروز. (۱۳۹۱). بررسی اثر آموزش هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف‌آباد. *مجله روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی*، ۲ (۸)، صص ۵۳-۳۵.

میرزایی، البنین؛ واقعی، سعید و کوشان، محسن. (۱۳۸۹). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس ادراک شده در دانشجویان رشته پرستاری. *فصلنامه دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سبزوار*، ۱۷ (۲)، صص ۹۵-۸۸. نظری، رسول؛ احسانی، محمد؛ گنجویی، فریده اشرف و قاسمی، حمید. (۱۳۹۱). اثرات مهارت‌های ارتباطی و ارتباطات بین‌فردی بر اثربخشی سازمانی مدیران ورزشی ایران و ارائه الگو. *مجله مطالعات مدیریت ورزشی*، ۴ (۱۶)، صص ۱۷۳-۱۵۷.

- Asmawati, D.; Fatimah, Y.; Norhayati, I.; Norbayah, A.K. & Roselliza Murni, A.R. (2014). A Study of The Relationship And Influence of Personality on Job Stress Among Academic Administrators At a University. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, Vol. 114, pp. 355-359.
- Aoki, Y.; Malcolm, E.; Yamaguchi, S.; Thornicroft, G. & Henderson, C. (2012). Mental Illness Among Journalists: A Systematic Review. **International Journal of Social Psychiatry**, Vol. 59, No. 4, pp. 377-390.
- Buchanan, M. & Keats, P. (2011). Coping With Traumatic Stress In Journalism: A Critical Ethnographic Study. **International Journal of Psychology**, Vol. 46, No. 2, pp. 127-135.
- Colligan, T. W. & Higgins, E. M. (2006). Workplace Stress Etiology and Consequences. **Journal of Workplace Behavioral Health**, Vol. 21, No. 2, pp. 89-97.
- Dam – Baggen, R. & Kraaimaat, F. (2000). Group Social Skills Training or Cognitive Group Therapy As The Clinical Treatment of Choice For Generalized Social Phobia. **Journal of Anxiety Disorder**, Vol. 14, No. 5, pp. 437-451.
- Emold, C.; Schneider, N.; Meller, I. & Yagil, Y. (2011). Communication Skills, Working Environment And Burnout Among Oncology Nurses. **European Journal of Oncology Nursing**, Vol. 15, No. 4, pp. 358-363.
- Farber, B. A. (2000). Understanding and Treating Burnout In A Changing Culture. **Journal of Clinical Psychology**, Vol. 56, No. 5, pp. 589-594.
- Guo, K. L. (2009). Effective Communication In Health Cares: Strategies To Improve Communication Skills For Managers. **The Business Review, Cambridge**, Vol. 12, No. 2.

- Herbert, J.D.; Gaudiano, B.A.; Rheingold, A.A. & Myers, V.H. (2005). Social Skills Training Augment The Effectiveness of Cognitive Behavioral Group Therapy For Social Anxiety Disorder. **Behavior Therapy**, Vol. 36, No. 2, pp. 125-138.
- HSE (Health and Safety Executive)**. (2007). Managing The Causes of Work-Related Stress. Published By HSE, ISBN: 9780717662739, Available online by internet: <http://www.hse.gov.uk/stress/standards>, <http://www.hse.gov.uk/pubns/books/hsg218.htm>
- Ji- Min, S. ; Sukhee, A.; Eun-Kyung, B. & Chul-Kweon, K. (2007). Social Skills Training As Nursing Intervention To Improve The Social Skills Self-Esteem of Inpatients With Chronic Schizophrenia. **Archives of Psychiatric Nursing**, Vol. 21, No. 6, pp. 317-326.
- Lee, S. & Crockett, MS. (1994). Effect of Assertiveness Training on Levels of Stress And Assertiveness Experienced By Nurses In Taiwan, Republic of China. **Issues Ment Health Nurs**, Vol. 15, No. 4, pp. 419 - 432.
- Queendom. (2004). **Communication Skills Test-Revised**. [online]. [http://www.queendom.com/tests/access\\_page/index.htm?idRegTest=2288](http://www.queendom.com/tests/access_page/index.htm?idRegTest=2288)
- Rapee, M. & Thompson, S. (2002). The Effect of Situational Structure on The Social Performance of Socially Anxious And Non-Anxious Participants. **Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry**, Vol. 33, No. 2, pp. 91-102.
- Russler, M.F. (1991). Multidimensional Stress Management In Nursing Education. **Journal of Nurs Educ**, Vol. 30, No. 8, pp. 341-346.
- Smeltzer, L.R. (1987). The Relationship of Communication to Work Stress. **Journal of Business Communication**, Vol. 24, No. 2, pp. 47-58.
- Tignol, J.; Faytout, M.; Swendsen, J.; Grabot, D.; Aouizerate, B. & Lepine, J.P. (2007). Social Phobia, Fear of Negative Evaluation and Harm Avoidance. **European Pschiatry**, Vol. 22, No. 2, pp. 75-79.



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی  
پرتال جامع علوم انسانی