

Journal of Industrial and Organizational  
Psychology Studies  
2018, 5(1), 21-36  
Received: 11 November, 2017  
Accepted: 30 May, 2018  
DOI: 10.22055/jiops.2019.27199.1095

مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی  
۳۶-۲۱، ۵(۱)، بهار و تابستان ۱۳۹۷  
تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۰۸/۲۰  
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۰۳/۰۹

## اثربخشی آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس بر تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک‌شده کارکنان

### The Effectiveness of Cognitive-Behavioral Stress Management Training on Work-Family Conflict, Organizational Commitment and Employees' Perceived Stress

Shahla Shirani

شهلا شیرانی \*

Younes Mohammadi Yousef Nejad

یونس محمدی یوسف‌نژاد \*\*

#### Abstract

The aim of the present study was to investigate the effectiveness of cognitive-behavioral stress management training on work-family conflict, organizational commitment and perceived stress in ABFA employees in Isfahan. The research method was experimental with pre-test post-test with control group design. Thus, 30 employees were selected and were randomly assigned into experimental (15 employees) and control (15 employees) groups. The experimental group received the intervention of cognitive-behavioral stress management training during 10 sessions (90 minutes); but the control group didn't receive any intervention. Instruments were Carlson et al. Work-Family Conflict, Cohen et al. Perceived Stress and Meyer & Allen Organizational Commitment Questionnaires. The data were analyzed by covariance analysis using SPSS-23 software. The results showed that cognitive-behavioral stress management training had a significant effect on work-family conflict, organizational commitment and perceived stress.

#### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثربخشی آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس بر تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک‌شده کارکنان آبفای اصفهان صورت پذیرفت. روش این پژوهش، آزمایشی از نوع پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه گواه بود. بدین منظور از بین کارکنان آبفای شهر اصفهان تعداد ۳۰ کارمند به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب و به‌طور تصادفی در دو گروه آزمایش (۱۵ نفر) و گواه (۱۵ نفر) گمارش شدند. گروه آزمایش، مداخله آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس را طی ۱۰ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای به‌صورت یکبار در هفته دریافت کرد، اما افراد حاضر در گروه گواه در معرض هیچ مداخله‌ای قرار نگرفتند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های تعارض کار-خانواده کارلسون و همکاران، استرس ادراک‌شده کوهن و همکاران و تعهد سازمانی مایر و آلن بود. داده‌ها توسط آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (تحلیل آزمون کواریانس) با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS-23 مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس بر تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک‌شده کارکنان آبفا تأثیر معنی‌دار داشته است.

**Keywords:** work-family conflict, organizational commitment, cognitive-behavioral stress management

**کلیدواژگان:** تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی، مدیریت شناختی-رفتاری استرس

\* کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی، دانشگاه پیام نور، عسلویه، ایران (نویسنده مسئول)

Sh.shiran@yahoo.com

\*\* استادیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه پیام‌نور، عسلویه، ایران

## مقدمه

انسان موجودی اجتماعی، زیستی و روانی می‌باشد (Mahdad, Rahimi, & Atashpour, 2011). حداقل یک سوم عمر افراد در محیط‌های کاری سپری می‌شود و بسیاری از روابط و مناسبات اجتماعی در این محیط‌ها شکل می‌گیرد (Hafezi, Eftekhar, & Shojaei, 2011). کار از نظر سلامت عامل بسیار ارزشمندی به حساب می‌آید، اما گاه جنبه‌های مختلفی از وظایف و مسئولیت‌های افراد، به صورت بالقوه می‌توانند برای آن‌ها فشارآور باشند که از مطرح‌ترین آن‌ها می‌توان به ابهام نقش و تعارض نقش اشاره کرد (Golparvar, Vaseghi, & Javadian, 2011). این امر منجر به کاهش تمرکز فکر و تردید در انجام کارها و کاهش قدرت تصمیم‌گیری افراد شود (Askari & Nakl Zadeh, 2010).

یکی از پیامدهای محیط‌های شغلی برای کارکنان، استرس<sup>۱</sup> است (Kravits, McAllister-Black, Grant, & Kirk, 2010). استرس ادراک شده عبارتست از واکنش بدن به تغییری که مستلزم سازگاری یا پاسخ ذهنی، جسمی یا هیجانی می‌باشد. استرس ادراک شده حالت یا فرآیندی روان‌شناختی است که طی آن فرد به‌زیستی جسمی و روان‌شناختی خود را تهدید شده ادراک می‌کند. در واقع ایجاد استرس به چگونگی برداشت و درک فرد از موقعیت‌ها و حوادث بستگی دارد. ممکن است یک موقعیت برای فردی بی‌خطر و برای فرد دیگری به صورت یک تهدید درک شود (Clark, 2010). استرس، از جمله مشکلات کارکنان سازمان‌ها و ادارات در هر جامعه‌ای می‌باشد که می‌تواند بر عملکرد حرفه‌ای و زندگی شخصی آن‌ها تأثیر بگذارد و در نتیجه موجب تعارض بین کار و خانواده گردد. این موضوع از آن جهت درخور توجه است که آثار استرس قابل سرایت از محیطی به محیط دیگر یا انتقال از حوزه‌ای به حوزه دیگر می‌باشد. آثار استرس ادراک شده چه بسا موجب اختلال در روابط افراد به خصوص می‌گردد که پیامدهای آن می‌تواند به کودکان نیز منتقل شود و بر کیفیت زندگی لطمه جدی وارد نماید (Grzywacz, Frone, Brewer, & Kovner, 2006).

از دیگر مشکلات ناشی از کار و محیط کار، شکل‌گیری تعارض کار-خانواده<sup>۲</sup> است

1- stress

2- work-family conflict (WFC)

(Erdamar & Demirel, 2014). تعارض کار-خانواده شکلی از تعارض بین نقشی است که در آن فشار نقش‌ها در حوزه‌های مختلف کار-خانواده منجر به تعارض دو طرفه بین کار و خانواده می‌شود (Kafetsios, 2007). تعارض کار-خانواده؛ وقتی رخ می‌دهد که خواسته‌های این دو حیطه (کار) با تقاضاهای حیطه دیگر (خانواده) ناسازگار باشد که این تعارض می‌تواند هم بر کیفیت زندگی خانوادگی و هم بر کیفیت زندگی کاری تأثیر بگذارد. محققان، انواع متفاوتی از تعارض را با توجه به رفتار، زمان و مقدار تنش ایجادشده، توصیف کرده‌اند (Korabik, Lero, & Ayman, 2003). تعارض زمان محور<sup>۱</sup>، به طول مدت زمانی که فرد باید به وظایف مربوط به شغلش بپردازد، مرتبط است. تعارض تنش محور<sup>۲</sup>، زمانی ایجاد می‌شود که فشار روانی انجام یکی از نقش‌ها با توانایی فرد برای انجام مؤثر وظایف مربوط به نقش دیگر فرد تداخل پیدا کند و تعارض رفتار محور<sup>۳</sup>، به نیازمندی‌های رفتاری هر نقش که برای نقش دیگر ناسازگار تلقی می‌شود، اشاره دارد (Oreizi Samani, Dibaji, & Sadeghi, 2010). (O'Driscoll, Brough and Kalliath (2004 نشان دادند که تعارض کار-خانواده نگرانی مهمی برای افراد و سازمان‌ها می‌باشد. چرا که تعارض کار-خانواده به کاهش رضایت‌مندی در خانواده، ترک کار و تشدید بحران منجر می‌شود. همچنین در تحقیقی دیگر نشان داده شد که تعارض کار-خانواده ارتباط مستقیمی با تنش، افسردگی، علائم جسمانی و خستگی دارد ( Bianchi & Milkie, 2010).

با تمام مشکلات در فرایندهای شغلی و محیط کار، عواملی وجود دارند که باعث می‌شوند که یک فرد در یک شغل و سازمان مشخص مانده و به فعالیت خود ادامه می‌دهد. یکی از این عوامل، تعهد سازمانی<sup>۴</sup> است (Mahmodirad & Hassani, 2013). تعهد سازمانی به باورها، ارزش‌ها و عقاید کارکنان نسبت به ماندن در سازمان اشاره دارد (Lok, Westwood, & Corawford, 2005). تعهد سازمانی از یک سو موجب می‌شود تا کارکنان سازمان‌ها تکالیف و وظایف خویش را با اشتیاق، انگیزش و رغبت بالاتری به سامان برسانند و از سوی دیگر سبب بهبود

- 
- 1- time-based
  - 2- strain-based
  - 3- behavioral-based
  - 4- organizational commitment

تعامل و ارتباط آنان با «ارباب رجوع» می‌گردد. این دو نگرش شهروندان را به سازمان‌ها بهبود می‌بخشد و آمادگی آنان را برای همکاری با آن سازمان افزایش می‌دهد (Scot, 2008, cited in Mohammadian, Mahdavi, & Hoseyni Nezhad, 2010). در بحث پیرامون تعهد سازمانی، بر شاخص‌هایی نظیر سرعت و دقت در انجام کار، وظیفه‌شناسی، پشتکار، رعایت نظم و انضباط، وقت‌شناسی، تلاش برای ارائه ایده‌های خلاقانه در انجام کار، دلبستگی عمیق به شغل و احساس مسئولیت در برابر سازمان، تأکید شده است (Yucel & Bektas, 2012).

از نظر White (2000) زمانی که افراد تحت استرس هستند، باید مهارت‌های مقابله‌ای لازم را داشته باشند تا بتوانند اثر استرس را کاهش دهند. چنانچه استرس مدیریت شود و مهارت‌های مقابله‌ای مؤثر فراهم شود؛ فرد قادر خواهد بود تا با نیازها و چالش‌های زندگی خود به شیوه بهتری کنار آید. بر این اساس شیوه‌های متعددی برای مدیریت استرس وجود دارد که از آن جمله می‌توان به مدیریت شناختی-رفتاری استرس<sup>۱</sup> اشاره نمود. در این شیوه سعی می‌شود که به شناسایی و اصلاح افکار غیرمنطقی، آموزش فن‌تن آرامی، آموزش مهارت‌های ابراز وجود، آموزش شیوه حل مسئله و فنون مدیریت خشم پرداخته شود (Granath, Ingvarsson, Von, & Lundberg, 2006). این برنامه، انواع گوناگون آرمیدگی، تصویرسازی و دیگر فنون کاهش اضطراب را با رویکردهای شناختی-رفتاری معمول مانند بازسازی شناختی، آموزش اثربخشی مقابله‌ای، آموزش ابرازگری و مدیریت خشم ترکیب کرده است (Chob Forosh Zadeh, Kalantari, & Molavi, 2010). پژوهش‌های صورت گرفته حاکی از اثربخشی مناسب آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس بر مؤلفه‌های روان‌شناختی و شغلی بوده است. چنانکه (Hall, Lattie, Milrad, Czaja and Antoni (2014) و (Antoni, Lutgendorf, Blomberg, Carve and Cole (2012) نشان دادند که آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس می‌تواند منجر به کاهش آسیب‌های روان‌شناختی در افراد گوناگون گردد. به علاوه، (Alavi Arjomand, Kashani Nia, Hosseini and Reza Soltani (2012) و (Khadivi, Zargar and Davoodi (2012) مدیریت شناختی-رفتاری استرس را به‌عنوان روشی کارآمد برای کاهش استرس و تعارض کار-زندگی پرستاران بیان کردند.

1- cognitive-behavioral stress management

با توجه به پدیدآیی استرس و تعارض کار-خانواده در محیط کار و ضرورت به‌کارگیری مداخله آموزشی مناسب و همچنین اثربخشی مدیریت شناختی-رفتاری استرس بر مولفه‌های مختلف روان‌شناختی و شغلی، مسأله اصلی پژوهش حاضر بررسی اثربخشی آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس بر تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک‌شده کارکنان آصفای اصفهان بود. بر این اساس فرضیه‌های پژوهش عبارتند از:

۱. آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس بر تعارض کار-خانواده کارکنان آصفای اصفهان تأثیر دارد.
۲. آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس بر تعهد سازمانی کارکنان آصفای اصفهان تأثیر دارد.
۳. آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس بر استرس ادراک‌شده کارکنان آصفای اصفهان تأثیر دارد.

## روش

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

روش پژوهش از نوع آزمایشی با طرح پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه گواه است. متغیر مستقل آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس و متغیرهای وابسته تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک‌شده بود. در این پژوهش جامعه آماری را تمامی کارکنان آصفای شهر اصفهان تشکیل می‌دادند. جهت انتخاب حجم نمونه از روش نمونه‌گیری در دسترس و هدفمند و گمارش تصادفی استفاده شد. بدین صورت که با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس، از بین مناطق آصفای شهر اصفهان، آصفای منطقه ۴ انتخاب شد. سپس با مراجعه به اداره آصفای منطقه ۴ شهر اصفهان، پرسشنامه استرس در بین کارکنان توزیع شده ۳۰ نفر از کارکنانی که نمره بیشتری را در پرسشنامه استرس کسب کرده بودند، به طور تصادفی انتخاب و از آنان جهت شرکت در پژوهش دعوت بعمل آمد. پس از اعلام آمادگی این کارکنان جهت شرکت در پژوهش، آن‌ها به صورت تصادفی (قرعه‌کشی) به دو گروه آزمایش و گواه تقسیم شدند (۱۵ نفر در گروه آزمایش و ۱۵ نفر در گروه گواه). قبل از ارائه مداخله آموزشی مدیریت شناختی-رفتاری استرس،

پرسشنامه‌های پژوهش به آنان ارائه و پس از پاسخگویی جمع‌آوری گردید. در گام بعد افراد گروه آزمایش مداخله آموزشی مدیریت شناختی-رفتاری استرس را طی ۱۰ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای در طی دو ماه و نیم دریافت نمودند، درحالی‌که گروه گواه از دریافت این مداخله در طی انجام فرایند پژوهش بی‌بهره بود. شرکت‌کنندگان دارای دامنه سنی ۲۷ تا ۵۲ سال بودند که در این بین میانگین و انحراف معیار سن آن‌ها ۳۶/۴۰ سال و انحراف معیار ۴/۴۳ بود. همچنین بیشترین میزان سطح تحصیلات مربوط به مقطع کارشناسی (۴۶ درصد) بود.

### ابزار پژوهش

**پرسشنامه تعارض کار-خانواده:** در پژوهش حاضر از برای سنجش میزان تعارض کار خانوادگی از پرسشنامه کار-خانواده<sup>۱</sup> Carlson, Kacmar and Williams (2000) استفاده شد که دارای ۱۸ ماده است. این مقیاس ابعاد شش‌گانه تعارض کار-خانواده را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. دامنه پاسخ‌ها از گزینه ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) با استفاده از مقیاس لیکرت است. نمره بالاتر در این آزمون نشان‌دهنده تعارض کار-خانواده بیشتر است. (Carlson et al. (2000) برای این آزمون میزان ضرایب پایایی با آلفای کرونباخ بین ۰/۷۸ و ۰/۸۷ گزارش کردند. همچنین در مطالعه‌ای Watai, Nishikido and Murashima (2006) پایایی این ابزار را در ۶ خرده‌مقیاس بین ۰/۷۷ تا ۰/۹۲ گزارش کردند. (Rasouli, Khanke, Fallahi Khesknab and Rahgozar (2009) پس از ترجمه این پرسشنامه و تطبیق آن با شرایط فرهنگی ایران، روایی محتوایی این پرسشنامه با استفاده از نظرات ۱۰ نفر از اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های علوم پزشکی، بهزیستی و توانبخشی ایران، بالا گزارش کرده است و پایایی این پرسشنامه را با استفاده از نظر ۲۰ نفر از پرستاران بیمارستان‌های همدان بعد از دو هفته آزمون مجدد بین ۰/۶۶ تا ۰/۸۹ و انسجام درونی آن را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ گزارش کرده است. (Motasharei, Nisi, and Arshadi (2013) نیز ضریب پایایی این آزمون را با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۹۱ و با روش تنصیف ۰/۹۲ گزارش کرده است. پایایی پرسشنامه حاضر در پژوهش حاضر با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ به دست آمد.

1- Work-Family Conflict Questionnaire

**پرسشنامه استرس ادراک شده:** پرسشنامه استرس ادراک شده<sup>۱</sup> توسط Cohen, Kamarck and Mermelstein (1983) تهیه شده است و دارای ۱۴ ماده است که برای سنجش میزان استرسی که شخص در طول یک ماه گذشته تجربه کرده است، به کار می‌رود. در این آزمون از یک مقیاس ۵ گزینه‌ای هرگز، خیلی کم، متوسط، نسبتاً زیاد و خیلی زیاد استفاده شده است و آزمودنی بر اساس گزینه‌ای که انتخاب می‌کند بین صفر تا ۴ نمره می‌گیرد. سؤال‌های ۴، ۵، ۶، ۷، ۹، ۱۰، ۹ و ۱۳ برعکس نمره‌گذاری می‌شوند (هیچ = ۴، خیلی کم = ۳، تا حدودی = ۲، نسبتاً زیاد = ۱ و خیلی زیاد = صفر) و مجموع آن‌ها با جمع نمرات سایر سؤال‌های مقیاس به حساب می‌آید. پایایی این آزمون به روش همسانی درونی از طریق آلفای کرونباخ بین ۰/۸۴ تا ۰/۸۶ گزارش شده است و به‌طور کلی ملاک‌های روایی این مقیاس تحت تأثیر جنسیت و سن قرار نمی‌گیرد و روایی مناسبی دارد (Cohen et al., 1983). این مقیاس توسط Ghorbani, Bing, Watson, Davison and Mack (2002) در پژوهشی بین‌فرهنگی هنجاریابی و میزان آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۱، برای آزمودنی‌های ایرانی و ۰/۸۶ برای آزمودنی‌های آمریکایی نشان دادند. پایایی پرسشنامه حاضر در پژوهش حاضر با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ به دست آمد.

**پرسشنامه تعهد سازمانی:** برای سنجش تعهد سازمانی در پژوهش حاضر از پرسشنامه تعهد سازمانی<sup>۲</sup> (Meyer and Allen (1990) استفاده شد. این پرسشنامه برای سنجش سه بعد تعهد سازمانی طراحی شده است که سؤالات مربوط به هر بعد مجزا از دو بعد دیگر است. شیوه نمره‌گذاری این پرسشنامه ۲۴ ماده‌ای به صورت ۷ گزینه‌ای می‌باشد و شامل گزینه‌های "بسیار موافقم"، "نسبتاً موافقم"، "کمی موافقم"، "نظری ندارم"، "کمی مخالفم"، "نسبتاً مخالفم" و "بسیار مخالفم" می‌گردد. آزمودنی‌ها باید به یکی از ۷ گزینه در هر سؤال پاسخ داده و سپس بر اساس مقادیر ۱ تا ۷ نمره‌گذاری می‌شود. در این پرسشنامه، حداکثر نمره ۱۶۸ و حداقل آن ۲۴ می‌باشد. این پرسشنامه دارای سه خرده‌مقیاس تعهد هنجاری، تعهد مستمر و تعهد عاطفی است. ضریب پایایی پرسشنامه تعهد سازمانی در پژوهش Meyer and Allen (1990) به ترتیب برای ابعاد عاطفی، هنجاری، و مستمر برابر با ۰/۸۵، ۰/۷۹ و ۰/۸۳ به دست

1- Perceived Stress Questionnaire

2- Organizational Commitment Questionnaire

آمده است. (Bani Taba, Shah Talebi and Karimi (2009) پایایی پرسشنامه حاضر را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ گزارش نمودند. پایایی پرسشنامه حاضر در پژوهش حاضر با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۵ به دست آمد.

برنامه مداخله‌ای مدیریت شناختی-رفتاری استرس در ۱۰ جلسه آموزشی ۹۰ دقیقه‌ای و هفته‌ای یک جلسه طی دو ماه و نیم اجرا شد. خلاصه جلسات آموزشی شناختی-رفتاری استرس در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. خلاصه جلسات آموزشی مدیریت شناختی - رفتاری استرس

جلسات	خلاصه جلسات
اول	معرفی برنامه / مفهوم استرس / تعریف استرس‌زاها / عوامل تأثیرگذار / ویژگی‌های فردی مرتبط با مدیریت استرس / پاسخ‌های استرس / آرمیدگی عضلانی تدریجی برای ۱۶ گروه ماهیچه‌ای
دوم	استرس و آگاهی / فرآیند ارزیابی / ۲ نوع استرس / پیامدهای جسمانی و روانی استرس / مقابله و انواع آن / آرمیدگی عضلانی تدریجی برای ۸ گروه ماهیچه‌ای
سوم	شناسایی علائم استرس / تنفس / تصویرسازی / آرمیدگی عضلانی تدریجی برای ۴ گروه ماهیچه‌ای
چهارم	تنفس و تصویرسازی (ادامه) / آرمیدگی عضلانی تدریجی منفعل / تفکر منفی و تحریفات شناختی / راهبردهای مدیریت (بررسی اجمالی)
پنجم	شناسایی و تغییر افکار منفی + راهبردهای عملی تغییر افکار منفی
ششم	جایگزینی افکار منطقی (در ۳ موقعیت) / آموزش خودزاد / مقابله کارآمد
هفتم	آموزش خودزاد تکمیلی برای ضربان قلب، تنفس، شکم و پیشانی + آموزش خود زاد همراه با تصویرسازی و خودالقای / اجرای پاسخ‌های مقابله‌ای مؤثر
هشتم	انجام مراقبه: تماشای افکار به‌عنوان ابرهای در حال گذر / مدیریت خشم
نهم	مراقبه شمارش تنفس / آموزش ابرازگری
دهم	آموزش حمایت اجتماعی / مرور برنامه / پس‌آزمون



در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو سطح آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در آمار توصیفی از میانگین و انحراف معیار و در آمار استنباطی از تحلیل کواریانس برای بررسی فرضیه پژوهش استفاده گردید. نتایج آماری با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS-23 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

### یافته‌ها

جدول ۲ یافته‌های توصیفی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.

جدول ۲. یافته‌های توصیفی متغیرهای پژوهش در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون

گروه‌ها	پیش‌آزمون		پس‌آزمون	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
تعارض کار-خانواده	۳۶/۸۰	۶/۸۸	۳۱/۷۳	۵/۷۶
گروه آزمایشی تعهد سازمانی	۷۹/۴۰	۶/۹۸	۸۳/۲۰	۷/۶۹
استرس ادراک‌شده	۴۸/۸۶	۵/۵۳	۳۵/۷۳	۵/۶۹
تعارض کار-خانواده	۳۶/۷۳	۵/۹۴	۳۶/۳۴	۴/۰۷
گروه گواه تعهد سازمانی	۸۳/۲۰	۸/۸۸	۸۱/۷۳	۷/۹۴
استرس ادراک‌شده	۴۱/۱۳	۶/۸۸	۴۱/۴۶	۶/۹۴

نتایج حاصل از جدول ۲ حاکی از آن است که میانگین نمرات تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک‌شده در گروه آزمایشی در اثر آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس در مقایسه با گروه کنترل در مرحله پس‌آزمون دچار تغییر شده است. معنی‌داری این تغییر به بررسی نتایج آمار استنباطی در ادامه مورد بررسی قرار می‌گیرد.

قبل از انجام آزمون کواریانس، پیش‌فرض‌های آن مورد سنجش قرار گرفت. بر همین اساس نتایج آزمون شاپیرو ویلک بیانگر آن بود که پیش‌فرض نرمال بودن توزیع نمونه‌ای داده‌ها برقرار است ( $p > 0/05$ ). همچنین پیش‌فرض همگنی واریانس نیز توسط آزمون لوین مورد سنجش قرار گرفت که نتایج آن معنی‌دار نبود که این یافته نشان می‌داد پیش‌فرض

همگنی واریانس‌ها رعایت شده است ( $p > 0/05$ ). همچنین باید اشاره کرد که در بررسی پیش فرض همگنی شیب خط‌های رگرسیون، نتایج نشان داد که تعامل پیش‌آزمون با متغیر گروه‌بندی در مراحل پس‌آزمون در متغیرهای تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک‌شده معنی‌دار نبوده است. این بدان معناست که فرض همگنی شیب خط رگرسیون در متغیرهای تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک‌شده برقرار بوده است. نتایج تحلیل کواریانس تأثیر عضویت گروهی بر میزان تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک‌شده کارکنان آبفای اصفهان در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. نتایج تحلیل کواریانس تأثیر عضویت گروهی بر میزان تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک‌شده

متغیرها	شاخص‌های آماری متغیرها	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	p	اندازه توان اثر آزمون
تعارض کار-خانواده	پیش‌آزمون	۲۲/۸۶	۱	۲۲/۸۶	۲/۱۲	۰/۱۵	۰/۲۹
	عضویت گروهی	۱۱۱۲/۹۹	۱	۱۱۱۲/۹۹	۴۰/۱۰	۰/۰۰۰۱	۰/۴۷
	خطا	۷۴۹/۲۵	۲۷	۲۷/۷۵			
تعهد سازمانی	پیش‌آزمون	۱۷۸/۰۸	۱	۱۷۸/۰۸	۲۳/۵۹	۰/۰۰۰۱	۰/۹۹
	عضویت گروهی	۷۲۳/۴۹	۱	۷۲۳/۴۹	۴۹/۷۵	۰/۰۰۰۱	۰/۵۲
	خطا	۳۹۲/۵۸	۲۷	۱۴/۵۴			
استرس ادراک‌شده	پیش‌آزمون	۲۷/۱۹	۱	۲۷/۱۹	۲/۸۸	۰/۱۰	۰/۳۷
	عضویت گروهی	۴۹۶/۰۸	۱	۴۹۶/۰۸	۵۲/۵۶	۰/۰۰۰۱	۰/۶۶
	خطا	۲۵۴/۸۰	۲۷	۹/۴۳			

با توجه به نتایج جدول ۳، آموزش متغیر مستقل (آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس) توانسته منجر به ایجاد تفاوت معنی‌دار میانگین نمرات متغیرهای وابسته (تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک‌شده کارکنان آبفای اصفهان) در مرحله پس‌آزمون در سطح خطای ۰/۰۵ گردد. لذا این نتیجه حاصل می‌شود که با کنترل متغیرهای مداخله‌گر، میانگین نمرات

متغیرهای تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک شده کارکنان آبفای اصفهان با آموزش برنامه آموزشی مدیریت شناختی-رفتاری استرس تغییر یافته است. تغییر بدین شکل بوده که پس از موعود نمرات تعارض کار-خانواده و استرس ادراک شده کاهش و میانگین نمرات تعهد سازمانی افزایش یافته است. مقدار تأثیر آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس بر میزان تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک شده کارکنان آبفای اصفهان به ترتیب ۰/۴۷، ۰/۵۲ و ۰/۶۶ بوده است. این بدان معناست که به ترتیب ۴۷، ۵۲ و ۶۶ درصد تغییرات متغیرهای تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک شده کارکنان آبفای اصفهان توسط عضویت گروهی (آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس) تبیین می شود.

### بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثربخشی آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس بر تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک شده کارکنان آبفای اصفهان صورت پذیرفت. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس بر تعارض کار-خانواده، تعهد سازمانی و استرس ادراک شده کارکنان آبفا تأثیر معنی دار داشته است ( $p < 0/001$ ). بدین صورت که آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس توانسته منجر به کاهش معنی دار تعارض کار-خانواده و استرس ادراک شده و افزایش تعهد سازمانی کارکنان آبفا شود. نتایج پژوهش حاضر با یافته های (Hall et al. (2014 و Antoni et al. (2012 مبنی بر تأثیر آموزش مدیریت شناختی-رفتاری استرس بر کاهش آسیب های روان شناختی همسو است. همچنین (Khadivi et al. (2012 و (Alavi Arjomand et al. (2012 مدیریت شناختی-رفتاری استرس را به عنوان روشی کارآمد برای کاهش استرس و تعارض کار-زندگی پرستاران بیان کردند.

در تبیین یافته های فوق باید بیان داشت که استرس ادراک شده و تعارض کار-زندگی می تواند منجر به مسایل و مشکلات خاصی در امر مدیریت و امور کاری نظیر افزایش غیبت از کار، کاهش بهره وری، افت استانداردهای کاری، بی انگیزگی در محیط کار، کاهش رضایت شغلی، ترک شغل و کمبود نیروی انسانی در هر حرفه شود، بنابراین یافتن راه حل مناسب

جهت پیشگیری و مقابله با این پدیده کمک شایانی به فرد، خانواده و سازمان می‌کند. یکی از بهترین روش‌ها برای مقابله با این فرایند یادگیری مدیریت استرس است. چرا که در حین تجربه استرس، افراد باید مهارت‌های مقابله‌ای لازم را داشته باشند تا بتوانند اثرات استرس را کاهش دهند تا از این رهگذر توانایی سازش با نیازها و چالش‌های زندگی را کسب کنند (Shirbim, Soodani, & Shafiee Abadi, 2008). در واقع، مداخله مدیریت شناختی-رفتاری استرس بر احساسات خوب افراد در مورد خودشان و همچنین عملکرد مثبت در ارتباطات اجتماعی استوار بوده (Keogh, Bond, & Flaxman, 2006) و باعث به وجود آمدن علاقه و انگیزه در زندگی افراد می‌شود و علاوه بر آن سبب پدیدآیی اعتماد به نفس افراد در روابط اجتماعی، خانوادگی و شغلی می‌شود (Neshatdust, Nilforoushzadeh, Dehghani, & Molavi, 2009). همه این عوامل می‌تواند منجر به کاهش استرس، تعارض کار-خانواده و افزایش تعهد سازمانی گردد.

علاوه بر این باید اشاره کرد که با استفاده از راهبردهای شناختی مدیریت استرس به افراد کمک می‌شود تا باورها و عقاید خود را نسبت به تعاملات اجتماعی، شغلی و استرس حاصل از آن تغییر دهند (Persons, Davidson, & Tompkins, 2003)، دورنمای وضعیت استرس‌زایی را که با آن روبرو هستند، بررسی کنند و کمک شود تا شناخت‌ها و باورهای غیرمنطقی خود را نسبت به محیط کار و روابط اجتماعی، به باورها و شناخت‌های مؤثرتر و کارآمدتری جهت مقابله با استرس تبدیل کنند. با کمک راهبردهای رفتاری ضمن آموزش، کاربرد و تمرین مهارت‌های مختلف، افراد می‌توانند مهارت‌هایی را که آموخته‌اند را در موقعیت‌های واقعی زندگی و شغلی به کار ببندند. بر همین اساس است که آموزش‌های شناختی-رفتاری به دلیل آن‌که هر دو بعد نشانه و تفکر را هدف قرار می‌دهند، موفق‌تر از روش‌هایی هستند که فقط بر روی نحوه تفکر و یا رفتار فرد اعمال می‌شود (Dunlop, 2010).

پژوهش حاضر، همانند هر پژوهش دیگر محدودیت‌هایی همانند محدود بودن نتایج پژوهش به کارکنان سازمان و منطقه جغرافیایی خاص و محدود بودن ابزار اندازه‌گیری به پرسشنامه و عدم استفاده از سایر ابزارها مواجه بود. بنابراین پیشنهاد می‌شود که پژوهش حاضر در دیگر سازمان‌ها و مناطق جغرافیایی صورت پذیرد تا قدرت تعمیم یافته‌ها افزایش یابد. بر

اساس یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود که ترتیبی اتخاذ گردد که از این روش در کلینیک‌های روان‌شناسی و مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناختی استفاده شود. همچنین پیشنهاد می‌شود دوره‌های ضمن خدمت و کارگاهی جهت آموزش این روش برای مشاوران مقاطع مختلف ترتیب داده شود.

## References

- Alavi Arjomand, N., Kashani Nia, Z., Hosseini, M. A., & Reza Soltani, P. (2012). Study of the impact of stress management on work stress and work-life conflicts in nurses. *Journal of School of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences*, 18(4), 81-91. (Persian)
- Antoni, M. H., Lutgendorf, S. K., Blomberg, B., Carve, R. C. S., & Cole, S. W. (2012). Cognitive-Behavioral Stress management reverses anxiety-related leukocyte transcriptional dynamics. *Biological Psychiatry*, 71(4), 366-372.
- Askari, P., & Nakl Zadeh, M. (2010). Relationship between job stress and social support with job satisfaction at national drilling company employees. *New Findings in Psychology*, 5(14), 37-52. (Persian)
- Bani Taba, S. M., Shah Talebi, B., & Karimi, F. (2009). A study of the status of job commitment and inter-organizational trust in high schools of Isfahan. *Journal of Educational Sciences*, 2(7), 67-98. (Persian)
- Bianchi, S. M., & Milkie, M. A. (2010). Work and family research in the first decade of the 21st century. *Journal of Marriage and Family*, 72(3), 705-725.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-276.
- Chob Forosh Zadeh, A., Kalantari, M., & Moulavi, H. (2009). The effectiveness of cognitive behavioral stress management therapy on the quality of life of infertile women. *Iranian Journal of Obstetrics and Gynecology and Infertility*, 14(1), 21-14. (Persian)
- Clark, K. D. (201). *The relationship of perceived stress and selfefficacy among correctional employees in close-security and medium-security-level institutions*. Ph.D. Thesis of Psychology, Walden University, Minneapolis, Minnesota.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396.
- Dunlop, S. (2010). Cognitive behavioural therapy in palliative and end-of-life care. *End of Life Care Journal*, 4(1), 46-52.

- Erdamar, G., & Demirel, H. (2014). Investigation of work-family, family-work conflict of the teachers. *Social and Behavioral Sciences* 116, 4919-4924.
- Ghorbani, N., Bing, M. N., Watson, P. J., Davison, H. K., & Mack, D. A. (2002). Self-reported emotional intelligence: Construct similarity and functional dissimilarity of higher-order processing in Iran and the United States. *International Journal of Psychology*, 37(5), 297-308.
- Golparvar, M., Vaseghi, Z., & Javadian, Z. (2011). Structural patterns relationship between job stress and emotional exhaustion with positive and negative behaviors: A new and widespread evidence of the Iranian stress-unbalanced approach-gibran. *New Findings in Psychology*, 6(19), 7-18. (Persian)
- Granath, J., Ingvarsson, S., Von, T. U., & Lundberg, U. (2006). Stress management: A randomized study of cognitive behavioral therapy and yoga. *Cognitive Behaviour Therapy*, 35(1), 3-10.
- Grzywacz, J. G., Frone, M. R., Brewer, C. S., & Kovner, C. T. (2006). Quantifying work-family conflict among registered nurses. *Research in Nursing & Health*, 29(5), 414-26.
- Hafezi, F., Eftekhar, Z., & Shojaei, R. (2011). The relationship between emotional intelligence and time management with job stress in employees of bidboland refining company. *New Findings in Psychology*, 19(6), 19-35. (Persian)
- Hall, D. L., Lattie, E. G., Milrad, S. F., Czaja, S., & Antoni, M. H. (2017). Telephone-administered versus live group cognitive behavioral stress management for adults with CFS. *Journal of Psychosomatic Research*, 93, 41-47
- Kafetsios, K. (2007). Work-family conflict and its relationship with job satisfaction and psychological distress: The role of affect at work and gender. *Hellenic Journal of Psychology*, 4(1), 15-35.
- Keogh, E., Bond, F. W., & Flaxman, P. E. (2006). Improving academic performance and mental health through a stress management intervention: Outcomes and mediators of change. *Behaviour Research and Therapy*, 44(3), 339-357.
- Khadivi, M., Zargar, Y., & Davoodi, I. (2012). The effectiveness of cognitive-behavioral stress management training on type a behavior pattern and professional stress in workers of an industrial company. *Journal of Psychological Achievements*, 4(1), 175-198. (Persian)
- Korabik, K., Lero, D. S., & Ayman, R. (2003). A multi-level approach to cross cultural work-family research: A micro and macro perspective. *International Journal of Cross Cultural Management*, 3(3), 289-303.
- Kravits, K., McAllister-Black, R., Grant, & M., Kirk, C. (2010). Self-care strategies for nurses: A psycho-educational intervention for stress reduction and the prevention of burnout. *Applied Nursing Research*, 23(3), 130-138.
- Lok, P., Westwood, R., & Corawford, J. (2005). Perception of organization

- subculture and their significant for or-ganizational commitment. *Applied Psychology: An International Review*, 34, 490-514.
- Mahdad, E., Rahimi, R., & Atashpour, S.H. (2011). Comparison of occupational stress and frequency of occupational accidents in satellite and non-satellite employees. *New Findings in Psychology*, 6(19), 53-63. (Persian)
- Mahmodirad, G. H., & Hassani, S. (2013). Investigation of relationship of job burnout with organizational commitment among valisar hospital in 2011. *New Monitor, Nurse's Faculty Journal of Birjand*, 10(4), 271-264. (Persian)
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Mohammadian, Y., Mahdavi, M., & Hoseyni Nezhad, A. (2010). Study of job satisfaction and organizational commitment in a military university. *Journal of Military Psychology*, 1(27), 25-36.
- Motasharei, M. H., Nisi, E., & Arshadi, N. (2013). Reliability and validity test of Carlson-Keller and Williams Family-Labor Conflict Questionnaire (2000). *Quarterly Journal of Industrial Psychology*, 4(14), 65-74. (Persian)
- Neshatdust, H. T, Nilforoushzadeh, M. A., Dehghani, F., & Molavi, H. (2009). Effectiveness of cognitivebehavioral stress management therapy on patient, squality of life with alopecia areata in skin disease and leishmaniasis research center of Esfahan. *Arak Medical University Journal (Rahavard Danesh)*, 2(12), 125-133. (Persian)
- O'Driscoll, M. P., Brough, P., & Kalliath, T. J. (2004). Work-family conflict, psychological well-being, satisfaction and social support: A longitudinal study in New Zealand. *Equal Opportunities International*, 23(1-2), 36-56.
- Oreizi Samani, H., Dibaji, M., Sadeghi, M. (2011). Investigating the relationship between work-family conflict with perceived organizational support, job stress and self-mastery in satellite staff. *Research in Clinical Psychology and Consultation*, 1(2), 151-170. (Persian)
- Persons, J.B., Davidson, J., & Tompkins, M. A. (2003). Essential components of cognitive-behavior therapy for depression. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 31(1), 113-122.
- Rasouli, P., Khanke, H., Fallahi Khashknab, M., & Rahgozar, M. (2009). The effect of time management training on work-life contradiction in Nurses. *Journal of School of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences, (Hayat)*, 15(3), 5-11. (Persian)
- Shirbim, Z., Soodani, M., & Shafiee Abadi, A. (2008). The effectiveness of stress management skills training in increasing the mental health of students. *Thought and Behavior in Clinical Psychology*, 2(8), 7-18.
- Watai, I., Nishikido, N., & Murashima, S. (2006), Development of a Japanese version of the Work-Family Conflict Scale (WFCS), and examination of its

validity and reliability. *Sangyo Eiseigaku Zasshi*, 48(3), 71-81.

Yucel, I., & Bektas, C. (2012). Job satisfaction, organizational commitment and demographic characteristics among teachers in Turkey. *Procedia Social and Behavioral Sciences, Erzincan University*, 46, 1598-1608.



© 2018 by the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0 license) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

