

اثربخشی درمان مدیریت استرس به شیوهی شناختی-رفتاری بر کاهش استرس شغلی  
و ابعاد آن در کارکنان یک شرکت صنعتی

*The Effects of Stress Management Based on Cognitive-Behavior Therapy on Modification  
Type A Personality in industrial company employees*

**Khadivi, M.**, M.A. in clinical psychology, Dept. of Psychology and Education, Shahid Chamran University of Ahvaz

**Zargar, Y.**, Assistant Professor, Dept. of Psychology and Education, Shahid Chamran University of Ahvaz

**Dvodi, I.**, Assistant Professor, Dept. of Psychology and Education, Shahid Chamran University of Ahvaz

**Eydi-Baygi, M.**, M.A. in clinical psychology, member of young researchers club, Islamic Azad University, Torbate Heydarie Branch, (Corresponding author).

Majid\_eydi@yahoo.com

**Damiri, H.**, Ph.D. student, Dept. of Psychology and Education, Shahid Chamran University of Ahvaz

**Ahmadian, A.**, M.A. in clinical psychology, Teacher Payam Noor University

**میثم خدیوی**، کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، دانشکده روانشناسی و علوم

تربیتی، دانشگاه شهید چمران اهواز

**یداله زرگر**، استادیار گروه روانشناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه

شهید چمران اهواز

**ایران داودی**، استادیار گروه روانشناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی،

دانشگاه شهید چمران اهواز

**مجید عیدی بایگی**، کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، عضو باشگاه پژوهشگران

جوان، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تربت حیدریه

Majid\_eydi@yahoo.com

**حجت دمیری**، دانشجوی دکتری روانشناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی،

دانشگاه شهید چمران اهواز

**علی احمدیان**، کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، مدرس دانشگاه پیام نور

**چکیده**

**هدف:** هدف پژوهش حاضر اثربخشی درمان مدیریت استرس به شیوهی شناختی-

رفتاری بر کاهش استرس شغلی و ابعاد آن در کارکنان یک شرکت صنعتی بود.

**روش:** پژوهش حاضر از نوع نیمه تجربی می باشد. جامعه پژوهش حاضر شامل کلیه

کارکنان یک شرکت صنعتی بود که تعداد ۵۰۰ نفر از آن‌ها (حدود ۱۰ درصد کل

جامعه) به صورت تصادفی انتخاب شدند و بر اساس پرسشنامه استرس شغلی مورد

بررسی قرار گرفتند و از بین افرادی که در این پرسشنامه، نمره ی آنان بالاتر از یک

انحراف معیار از میانگین بود، به طور تصادفی تعداد ۳۰ نفر انتخاب شدند و در دو

گروه آزمایش و گواه گمارده شدند. ابتدا در دو گروه پیش آزمون پرسشنامه استرس

شغلی اجرا شد و سپس به گروه آزمایش ۱۰ جلسه مدیریت استرس به شیوهی

شناختی-رفتاری آموزش داده شد. پس از اعمال مداخله آزمایشی، بار دیگر از طریق

پرسشنامه ی استرس شغلی گروه آزمایش و گواه مورد بررسی قرار گرفتند. **نتایج:**

نتایج نشان داد که بین دو گروه آزمایش و گواه بعد از اجرای مدیریت استرس تفاوت

معنی داری در استرس شغلی وجود دارد. همچنین بین دو گروه از لحاظ اضطراب

مربوط به شغل و فشار زمانی پس از اعمال مدیریت استرس تفاوت معنی داری وجود

دارد.

**واژه های کلیدی:** مدیریت استرس به شیوهی شناختی-رفتاری، استرس شغلی،

شرکت صنعتی، کارکنان.

**Aim:** The purpose of this study was to investigate the effects of stress management therapy based on cognitive-behavior therapy on **Job Stress and its dimensions** in industrial company employees. **Method:** This is study a quasi-experimental. population in this study included all Personnel of industrial Company. The primary sample selected randomly 500 man (10 percent of whole population) that basis on their respond to job stress inventory. The final sample included 30 men who were selected randomly among 500 men with score upper one standard deviation from mean. The men were divided randomly into two groups (experimental and control). First performed Job stressors inventories as pretest, then 10 sessions of group therapy of stress management based on cognitive-behavior therapy carried out. In final performed post-test. **Results:** The results showed that both experimental and control groups after implementation of stress management indicates that there is a significant difference in the job stress. Also, between two groups there is significant difference in dimensions job stress.

**Keywords:** Stress management based on cognitive-behavior therapy, Job stress, Employees, industrial company.

## مقدمه

امروزه با توجه به اهمیت نیروی انسانی کارآمد به عنوان مهمترین سرمایه‌های سازمانی تامین سلامتی و بهزیستی کارکنان بسیار مورد توجه سازمان‌ها است. در واقع سازمان‌ها برای داشتن سطح بهره‌وری بالا و ماندن در صحنه رقابت جهانی باید در کنار توجه به استفاده از تکنولوژی‌ها و سبک‌های نوین مدیریتی به کیفیت زندگی کارکنان نیز توجه کنند (آلتامیر و راس<sup>۲</sup> ۲۰۰۶ ترجمه غلامرضا خواجه پور ۱۳۸۵). بحث استرس شغلی در مدیریت رفتار سازمانی از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار بوده و در دهه گذشته نسبت به آن علاقه فزاینده‌ای نشان داده شده است. بدون شک قسمت اعظم علاقه به استرس شغلی، از این حقیقت ناشی می‌گردد که مدیران و کارکنان هر روز سطوح مختلف استرس را به نوعی تجربه می‌کنند (آحسن، زاینی و گانفی<sup>۳</sup> ۲۰۰۹). استرس اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان دارد. مدیران، کارکنان و ارباب رجوع سازمان تحت تاثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاصی می‌شوند و دست به اعمالی می‌زنند که مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می‌گردد. فشارهای عصبی دارای آثار جسمانی نیز هست و از این طریق به سازمان لطمات شدیدی می‌آورد. (الوانی، ۱۳۷۹). فشار روانی می‌تواند کارآیی سیستم ایمنی را کم کرده، و بدین سان آمادگی موجود زنده جهت ابتلا به بیماری‌های مختلف را افزایش دهد (میلر، راجرز، دبی، ریچ<sup>۴</sup>، ۱۹۷۹). استرس شغلی یکی از عوامل سازمانی است که می‌تواند سلامت جسمانی و روانی و در نتیجه کیفیت زندگی کارکنان را تهدید کند. به طور خلاصه امروزه با توجه به صنعتی شدن و افزایش پیچیدگی و اندازه سازمان و در نتیجه تخصصی شدن بیش از پیش کارها، که می‌تواند سبب ایجاد استرس گردد و هزینه‌های سنگین را بر سازمان تحمیل می‌گرداند (افروز و صالح ۱۳۸۷).

عموماً استرس شغلی می‌تواند از عوامل محیطی (استرس موقعیتی) و یا از ویژگی‌ها و خصوصیت‌های شخصی فرد (استرس ذهنی) ناشی شود. دیدگاه لازاروس<sup>۵</sup> (۱۹۸۴) در نظریه مبادله‌ای خود درباره‌ی استرس شغلی این است که استرس شغلی از درک کارکن از اینکه بعضی از رخدادهای محیط کار تهدیدآمیز و یا چالش برانگیز است حاصل می‌شود. الگوهای مختلف فشار روانی شغلی در واقع نشان‌دهنده پیشایندهای متفاوت و چگونگی ایجاد فشار روانی شغلی در سازمان هستند. تحقیق در زمینه استرس شغلی و تأثیر آن بر دیگر متغیرهای بنیادی به دو دلیل از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. نخست اینکه فشار روانی ناشی از کار منجر به آسیب‌های جسمانی، روانی، شناختی و رفتاری در افراد می‌شود. بیماری زخم معده، فشار خون بالا، بیماری قلبی-عروقی، میگرن و حملات تنفسی مثل آسم و.. تا حدودی ناشی از تجربه فشار روانی است. در سطوح روانشناختی فشار روانی می‌تواند به فشار روانی، احساس خستگی، اضطراب و افسردگی منجر گردد. و نهایتاً میزان غیبت از کار را افزایش دهد و از طریق تاثیر بر نگرش‌های شغلی مانند انگیزش، خشنودی و تعهد سازمانی سطوح بهره‌وری و کیفیت کار را کاهش دهد. اگر شغلی بیش از اندازه فشارزا شود، ممکن است کارکن مجبور به ترک شغل شود و در جستجوی کاری با فشار روانی کمتر باشد. البته با توجه به کمبود فرصت‌های شغلی و نیاز افراد به منافع ناشی از کار افراد حتی وقتی که در شرایط کاری فشارزا هستند کمتر اقدام به ترک شغل می‌کنند اما قصد ترک شغل را دارند (دمیری، ۱۳۹۰). از سویی دیگر با میزان فشار روزانه‌ای که اکثر کارکنان صنایع با آن مواجه می‌شوند، این امکان که به آسانی در الگوهای منفی تفکر سقوط کنند را فراهم می‌سازد، الگوهای تفکری که تاثیر بسیاری در چگونگی احساس کردن او در محل کار و منزل دارد. میمورا<sup>۶</sup> و گریفیتز<sup>۷</sup> پیشنهاد می‌کند که مداخلات شناختی-رفتاری و روش‌های آرام‌سازی عضلانی در کاهش میزان

2. Altimer &amp; rus

3. Ahsan &amp; Zaini &amp; Gun fie

4 Miller, Rogers., Debey., Reich

5- Lazarus

6 -Mimura

7-Griffiths

استرس فردی اثربخش است. مداخلات شناختی- رفتاری برای کمک به افراد جهت زندگی طولانی تر، احساس بهتر و جلوگیری از افکار منفی طراحی شده‌اند. این مداخلات افراد را یاری می‌کند تا خودشان را درک کرده و از زندگی و هستی خود خردسندتر و راضی تر باشند (برونرو<sup>۸</sup>، کووان<sup>۹</sup>، گروچلسکی<sup>۱۰</sup> و گاروی<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۶). لذا هدف از پژوهش حاضر اثربخشی درمان مدیریت استرس به شیوه شناختی- رفتاری بر استرس شغلی و ابعاد آن در کارکنان یک شرکت صنعتی می‌باشد.

## روش

### طرح پژوهش

طرح پژوهش حاضر، یک طرح نیمه آزمایشی مداخله‌ای است که به صورت پیش آزمون و پس آزمون در دو گروه آزمایش و کنترل و در سه مرحله پیش آزمون و پس آزمون و پیگیری انجام شد.

### جامعه آماری و نمونه

جامعه پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان صنایع فولاد خوزستان در سال ۱۳۹۰ بود. در این پژوهش ابتدا با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی مرحله ای تعداد ۵۰۰ نفر (۱۰ درصد کل جامعه) از کارکنان ستادی و تولیدی شرکت فولاد خوزستان براساس پرسشنامه‌ی استرس شغلی مورد بررسی قرار گرفتند، سپس با توجه به نمرات افراد در این پرسشنامه، از بین کسانی که نمره‌ی آن‌ها بالاتر از یک انحراف معیار بود (۹۶ نفر) تعداد ۴۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب گردید و به صورت تصادفی در دو گروه آزمایش و گواه گمارده شدند. لازم به ذکر است که با توجه به افت آزمودنی در دو گروه آزمایش و گواه تحلیل‌های نهایی بر اساس ۱۵ نفر در هر گروه انجام شد.

### ابزار پژوهش

**پرسشنامه استرس شغلی.** در این پژوهش جهت سنجش استرس شغلی از پرسشنامه پارکر و دکوتیس<sup>۱۲</sup> (۱۹۸۳) استفاده شده است. این مقیاس اولین بار توسط دمیری (۱۳۹۰) برای تعیین عوامل فشارزای سازمانی ترجمه، تنظیم و اجرا شده است. این مقیاس دارای ۱۳ ماده است که بر روی یک مقیاس ۵ درجه‌ای (از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) به آن پاسخ داده می‌شود. در این پرسشنامه فشار روانی شغلی دارای دو بُعد "فشار زمانی"<sup>۱۳</sup> و "اضطراب مربوط شغل"<sup>۱۴</sup> است. در تحقیقات متعددی از این پرسشنامه برای سنجش فشار روانی شغلی استفاده شده است (مثلاً نیر<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۷؛ گلپز، استتر و زسو<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۴؛ به نقل از دمیری، ۱۳۹۰؛ وو و چن<sup>۱۷</sup>، ۲۰۱۰). وو و چن (۲۰۱۰) پایایی کلی این مقیاس را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ ذکر نموده‌اند. پارکر و دکوتیس (۱۹۸۳) پایایی دو بُعد این مقیاس را با استفاده از آلفای کرونباخ برای بُعد فشار زمانی ۰/۸۶ و برای بُعد اضطراب مرتبط با شغل ۰/۷۴ ذکر شده است. ضرایب پایایی این پرسشنامه در پژوهش دمیری (۱۳۹۰) با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای فشار زمانی ۰/۸۳، برای بُعد اضطراب ۰/۸۲ و پایایی کلی این مقیاس ۰/۹۰ محاسبه گردید. ضرایب پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای فشار زمانی ۰/۸۶، برای بُعد اضطراب ۰/۸۰ و پایایی کلی این مقیاس ۰/۸۸ به دست آمد. پارکر و دکوتیس (۱۹۸۳) روایی این

8 -Brunero

9 -Cowan

10 -Grochulski

11-Garvey

12- Parker & Decotiis

13- feelings of being under substantial time pressure

14- job-related feelings of anxiety

15- Neir

16- Glazzer, Stetz, & Izsus

17- Wu & Chen

پرسشنامه را از طریق همبسته کردن با یک سؤال کلی ۰/۵۴ ذکر کردند. در تحقیق دمیری (۱۳۹۰) جهت تعیین روایی سازه از یک سؤال کلی محقق ساخته که میزان عدم تعادل تلاش-پاداش را بازنمایی می‌کرد بر روی یک مقیاس ۷ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالف) تا ۷ (کاملاً موافق) استفاده گردید و ضریب روایی، ۰/۶۸ به دست آمده است. در مطالعه‌ی حاضر جهت تعیین روایی سازه از یک سؤال کلی محقق ساخته که میزان عدم تعادل تلاش-پاداش را بازنمایی می‌کرد بر روی یک مقیاس ۷ درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالف) تا ۷ (کاملاً موافق) استفاده گردید که ضریب روایی، ۰/۷۴ به دست آمده است.

### مداخله‌ی آموزش مدیریت استرس شناختی- رفتاری

آموزش گروهی شناختی- رفتاری مدیریت استرس که در این پژوهش استفاده شده مشتمل بر ۱۰ جلسه‌ی ۹۰ دقیقه‌ای است که برگرفته از آموزش مدیریت استرس شناختی- رفتاری آنتونی، ایرونسون و اشنایدرمن (۲۰۰۷)، ترجمه آل محمد، جوکار و نشاط دوست، (۱۳۸۸) است. محتوای جلسات به صورت زیر می‌باشد:

جلسه اول: شامل آشنایی، معرفی الگوی شخصیتی و رفتاری A، درک تعریف استرس و آموزش آرمیدگی عضلانی

جلسه دوم: شامل معرفی استرس‌زاهای، درک اهمیت آگاهی در مدیریت استرس، انجام تمرینات تصویرسازی و بررسی ذهنی-بدنی و ادامه آموزش آرمیدگی عضلانی

جلسه سوم: ارتباط بین افکار و احساسات، یادگیری فرایند ارزیابی و تمرین ارتباط افکار و احساسات

جلسه چهارم: شناسایی تفکرات منفی و تحریفات شناختی

جلسه پنجم: شناسایی خودگویی منطقی و غیرمنطقی و تمرین جایگزینی افکار منطقی

جلسه ششم: مدیریت زمان

جلسه هفتم: حل مسئله و تصمیم‌گیری

جلسه هشتم: مدیریت خشم

جلسه نهم: یادگیری سبک‌های بین فردی و تمرین ارتباط ابراز گرایانه

جلسه دهم: مرور کل برنامه و ایجاد یک برنامه مدیریت استرس شخصی

### نتایج

جدول ۱ میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره استرس شغلی و ابعاد آن در دو گروه را در پیش آزمون و پس آزمون و نمونه اولیه نشان می‌دهد.

جدول ۱. شاخص های آمار توصیفی استرس شغلی و ابعاد آن در کارکنان درمراحل پیش آزمون و پس آزمون به تفکیک گروه

شاخص متغیر	گروه	مرحله	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
					نمره	نمره
اضطراب مربوط به شغل	گروه آزمایش	پیش آزمون	۱۶/۶۶	۲/۸۹	۹	۲۰
		پس آزمون	۱۱/۸۶	۲/۲۹	۷	۱۵
	گروه کنترل	پیش آزمون	۱۷/۳۳	۱/۷۵	۱۴	۲۰
		پس آزمون	۱۷/۶۰	۱/۶۸	۱۴	۲۰
فشار زمانی	گروه آزمایش	پیش آزمون	۲۹/۷۳	۲/۲۱	۲۵	۳۲
		پس آزمون	۱۷/۶۰	۳/۸۵	۱۲	۲۳
	گروه کنترل	پیش آزمون	۲۷/۹۳	۲/۹۸	۲۱	۳۲
		پس آزمون	۲۹/۴۰	۲/۹۹	۲۱	۳۲
استرس شغلی	گروه آزمایش	پیش آزمون	۴۶/۴۰	۳/۷۹	۳۶	۵۱
		پس آزمون	۲۹/۴۶	۴/۰۸	۲۳	۳۶
	گروه کنترل	پیش آزمون	۴۵/۲۶	۳/۶۷	۳۹	۵۱
		پس آزمون	۴۷	۳/۵۶	۳۹	۵۱

همان طور که در جدول ۱ مشاهده می شود در پیش آزمون، میانگین اضطراب مربوط به شغل گروه آزمایش و کنترل به ترتیب ۱۶/۶۶ و ۱۷/۳۳، فشار زمانی ۲۹/۷۳ و ۲۷/۹۳ و استرس شغلی ۴۶/۴۰ و ۴۵/۲۶ می باشد. همچنین در پس آزمون، میانگین اضطراب مربوط به شغل گروه آزمایش و کنترل به ترتیب ۱۱/۸۶ و ۱۷/۶۰، فشار زمانی ۱۷/۶۰ و ۲۷/۹۳ و استرس شغلی ۲۹/۴۶ و ۴۷/۰۰ می باشد. جدول ۲، نتایج حاصل از تحلیل کوواریانس یک متغیری (ANCOVA) بر روی میانگین نمره های پس آزمون استرس شغلی کارکنان را نشان می دهد.

جدول ۲. نتایج حاصل از تحلیل کوواریانس یک متغیری (ANCOVA) بر روی میانگین نمره های پس آزمون استرس شغلی کارکنان

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مجدورات	درجه آزادی	میانگین مجدورات	F	سطح معناداری	اندازه اثر
استرس شغلی	پیش آزمون	۰/۰۰۸	۱	۰/۰۰۸	۰/۰۰۱	۰/۹۸۲	۰/۰۰۰
	گروه	۲۲۴۸/۷۸۹	۱	۲۲۴۸/۷۸۹	۱۴۷/۴۷۰	p<۰/۰۰۱	۰/۸۴۵
	خطا	۴۱۱/۷۲۵	۲۷	۱۵/۲۴۹			

مندرجات جدول ۲ نشان می دهد که بین گروه های آزمایش و کنترل در پس آزمون استرس شغلی با کنترل پیش آزمون در سطح  $p<۰/۰۰۱$  تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین می توان بیان کرد که مداخله مورد نظر در کاهش استرس شغلی موثر بوده است. جدول ۳، نتایج حاصل از تحلیل کوواریانس چند متغیری (MANCOVA) بر روی میانگین نمره های پس آزمون اضطراب مربوط به شغل و فشار زمانی کارکنان را نشان می دهد.

جدول ۳. نتایج حاصل از تحلیل کوواریانس چند متغیری (MANCOVA) بر روی میانگین نمره های پس آزمون اضطراب مربوط به شغل و فشار

نام آزمون	شاخص	مقدار	نسبت F	درجه آزادی		سطح P	اندازه اثر
				درجه آزادی فرضیه ها	خطا		
گروه	اثر پیلایی	۰/۸۲	۶۰/۶۱	۲	۲۵	p<۰/۰۰۱	۰/۸۲
	لامبدای ویلکز	۰/۱۷	۶۰/۶۱	۲	۲۵	p<۰/۰۰۱	۰/۸۲
	اثر هتلینگ	۴/۸۹	۶۰/۶۱	۲	۲۵	p<۰/۰۰۱	۰/۸۲
	بزرگترین ریشه روی	۴/۸۹	۶۰/۶۱	۲	۲۵	p<۰/۰۰۱	۰/۸۲

مندرجات جدول ۳ نشان می دهد که بین گروه های آزمایش و کنترل از لحاظ پس آزمون متغیرهای وابسته با کنترل پیش آزمون در سطح  $p<۰/۰۰۱$  تفاوت معناداری وجود دارد. بر این اساس می توان بیان داشت که دست کم در یکی از متغیرهای وابسته (بعد فشار زمانی و بعد اضطراب استرس شغلی) در پس آزمون اختلاف معناداری وجود دارد. جهت پی بردن به این تفاوت تحلیل کوواریانس یک متغیری در متن مانکوا انجام انجام گرفت که نتایج آن در جدول ۴ و ۵ ذکر شده است.

جدول ۴. نتایج حاصل از تحلیل اتکوا بر روی میانگین نمره های پس آزمون بعد اضطراب مربوط به شغل استرس شغلی

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری	اندازه اثر
آیند زندگی	پیش آزمون	۰/۳۳	۱	۰/۳۳	۰/۰۸۰	۰/۷۷	۰/۰۰۳
	گروه	۲۳۸/۹۶	۱	۲۳۸/۹۶	۵۷/۰۹	$p < ۰/۰۰۱$	۰/۶۷
	خطا	۱۱۲/۹۹	۲۷	۴/۱۸			

مندرجات جدول فوق نشان می‌دهد که بین گروه‌های آزمایش و کنترل در پس آزمون متغیر اضطراب مربوط به شغل استرس شغلی با کنترل پیش آزمون در سطح  $p < ۰/۰۰۱$  تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین می‌توان بیان کرد که مداخله مورد نظر در کاهش اضطراب مربوط به شغل موثر بوده است.

جدول ۵. نتایج حاصل از تحلیل اتکوا در متن مانکوا بر روی میانگین نمره های پس آزمون بعد فشار زمانی استرس شغلی

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری	اندازه اثر
وقت زندگی	پیش آزمون	۶/۷۵	۱	۶/۷۵	۰/۶۱۲	۰/۴۴	۰/۰۲۲
	گروه	۸۷۵/۸۷	۱	۸۷۵/۸۷	۷۹/۲۴	$p < ۰/۰۰۱$	۰/۷۴
	خطا	۲۹۸/۴۴	۲۷	۱۱/۰۵			

همان‌طور که از مندرجات جدول ۵ نشان می‌دهد بین گروه‌های آزمایش و کنترل در پس آزمون بعد فشار زمانی استرس شغلی با کنترل پیش آزمون در سطح  $p < ۰/۰۰۱$  تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین می‌توان بیان کرد که مداخله مورد نظر در کاهش فشار زمانی مربوط به استرس شغلی موثر بوده است.

## بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر اثربخشی درمان مدیریت استرس به شیوه‌ی شناختی-رفتاری بر کاهش استرس شغلی و ابعاد آن در کارکنان یک شرکت صنعتی بود. نتایج نشان داد که مدیریت استرس به شیوه‌ی شناختی-رفتاری بر کاهش استرس شغلی کارکنان موثر می‌باشد. همچنین این نتایج نشان داد که این شیوه‌ی درمان سبب کاهش هر دو بعد اضطراب مربوط به شغل و فشار زمانی می‌شود. این نتایج با پژوهش‌های زولنرژیک-زردا و سیسلاک<sup>۱۸</sup>، ۲۰۰۱ و ایوانویچ و ماتسون<sup>۱۹</sup>، ۱۹۸۷ همسو می‌باشد. در تبیین این یافته باید اذعان داشت که مداخله مدیریت استرس شناختی-رفتاری، تفکرات فرد را به عنوان یک فرایند شناختی، هدف قرار می‌دهد و پایه این تئوری این است که تغییر در رفتارها و هیجانات، به وسیله افکار درباره رویدادهای پیش آمده، تعیین می‌شود. افراد اغلب به وسیله برداشت و ادراکی که از حوادث دارند، پریشان و نگران می‌شوند نه خود حوادث. با توانمند شدن در تغییر روش تفکر در مورد رویدادها، می‌توانیم احساسی را که درباره آنها داریم، تغییر دهیم. ضمناً این رویکرد مهارت‌هایی را به فرد آموزش می‌دهد که در کنترل استرس بسیار موثر هستند. مهارت‌های خودمدیریتی<sup>۲۰</sup> و آمادگی روانشناختی<sup>۲۱</sup> به افراد کمک می‌کنند که بتوانند استرس‌های موجود در سازمان را به طور موثر مدیریت کنند و کارایی بهتری در شغل خود داشته باشند (تانورمینا و لو<sup>۲۲</sup>، ۲۰۰۰). خودمدیریتی در برگرفته‌ی توانایی آموختن این موضوع است که چطور آرام باشیم و یا طبق برنامه‌ای زمانبندی شده به ورزش، استراحت و اوقات فراغت پردازیم، یا به طور کلی چطور هم درون و هم بیرون محیط کار قدم برداریم. چنین تکنیک‌هایی پیامدهای درمانی مدیریت استرس را در پی دارد (گرین برگ<sup>۲۳</sup>، ۱۹۹۳، هودجی، جوپ و تایلر<sup>۲۴</sup>، ۱۹۹۴). با چنین تکنیک‌هایی، کارمندان می‌توانند بیاموزند

<sup>18</sup> - Zolnierczyk-Zreda, D., & Cieslak

<sup>19</sup> - Ivancevich & Matteson

<sup>20</sup> - Self-management skills

<sup>21</sup> - Psychological preparedness

<sup>22</sup> - Taormina & Law

<sup>23</sup> - Greenberg

خودشان را به شکلی موثر مدیریت نمایند و زندگی‌شان را دوباره سازماندهی کنند. این می‌تواند به تقویت آنها از نظر فیزیکی در برابر استرس کمک کند. کنترل بهتر، روشی است که وقت و انرژی افراد در جهت کاهش اثرات ناتوان‌کننده‌ی استرس در محیط کار صرف می‌شود. با بهبود مهارت‌های خودمدیریتی، کارکنان استرس، خستگی هیجانی و کفایت شخصی بالاتری را تجربه خواهند کرد (تائورمینا و لو، ۲۰۰۰). مایکن بام<sup>۲۵</sup> (۱۹۸۵) نشان داد که حمایت و دفاع کردن از شخص بوسیله‌ی مهارت‌های روانشناختی و انتظارات واقع‌گرایانه می‌تواند به افراد کمک کند تا بسیار موثرتر با موقعیت‌های پر تنش مواجه شوند. پس اصل دانش روانشناختی باید به عنوان یک نوع بیمه شناختی برای ارائه‌دهندگان مراقبت عمل نمایند تا از نظر هیجانی و احساسی از آنها محافظت کند (برن و برن<sup>۲۶</sup>، ۱۹۹۲). بنابراین با توجه به نکات ذکر شده، برنامه‌ی مدیریت استرس به شیوه‌ی شناختی- رفتاری می‌تواند باعث کاهش استرس شغلی و ابعاد آن در کارکنان می‌شود. از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر استفاده پرسشنامه بوده است، محدودیت‌های مربوط به این ابزار را باید مد نظر قرار داد. از جمله اینکه علی‌رغم تاکیدات و توضیحات لازم از سوی مجری، ممکن است برخی افراد پاسخگو از ارائه پاسخ واقعی خودداری کرده، پاسخی سطحی و بدون دقت لازم داده باشند. پیشنهاد می‌شود که موفقیت این تحقیق در ارائه‌ی آموزشی کارآمد برای مبارزه با استرس شغلی، مورد توجه سازمان‌ها، شرکت‌ها و ارگان‌های مختلف قرار گیرد و براساس این روش آموزشی، دوره‌ها و کارگاه‌های مختلفی را برای کارکنان خود تدارک ببینند.

#### منابع

- افروز، غ و صالح، ع (۱۳۸۷). استرس در محیط‌های شغلی و روش‌های مقابله. چاپ اول، تهران: انتشارات دانشگاه الزهرا.
- الوانی، س. م (۱۳۷۹). مدیریت عمومی، تهران: انتشارات نی
- آنتونی، م.، ایرونسون، گ.، و اشتایدرمن، ن (۲۰۰۷). مدیریت استرس به شیوه‌ی شناختی- رفتاری. ترجمه‌ی سیدجواد آل‌محمد، سولماز جوکار و حمیدطاهر نشاط دوست (۱۳۸۸). اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- دمیری، ح (۱۳۹۰). طراحی و آزمودن الگویی از برخی پیشایندها و پیامدهای فشار روانی در کارکنان ستادی ملی حفاری ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید چمران اهواز.
- راس، ر و آلتمایر، ا (۱۹۹۵). استرس شغلی. ترجمه غلامرضا خواجه‌پور (۱۳۸۵). تهران: انتشارات بازتاب.
- Ahsan, N., Zaini, A., & Gun Fie, D. Y. (2009). A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study. *European Journal of Social Sciences*, 8, 1.
- Brunero, S., Cowan, D., Grochulski, A., & Garrey, A. (2006). Stress management for nurses. Available at <http://www.nswnurses.asn.au/>.
- Byrne, A. E & byrn, D. G. (1992). *Psychology for nurses: theory and practice*. London: Macmillan.
- Greenberg, J. S. (1993). *Comprehensive stress management (4td edn)*. Brown & Benchmark, Dubuque, 1A.
- Hodge, G. M., Jupp, J. J., & Taylor, A. J. (1994). Work stress, distress and burnout in music mathematics teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 64, 65-76.
- Ivancevich J. M, Matteson M. T. (1987). *Stress and Work: A Managerial Perspective*. Glenview, IL: Scott Foresman.
- Lazarus, A. A. (1984). Multimodal therapy, In R. J. Corsini, & D. Wedding (Eds), current.
- Meichenbam, D. (1985). *Stress inoculation training* pergamon. New York.
- Miller, P. J., Rogers, M. G., & Debey, T. R. (1979). Plasma Catecholamina and Lymphocyte beta2 - adrenergic receptor alterationin elderly Alzheimer caregivers under stress. *Psychosomatic Medicine*, 59, 251-256.

<sup>24</sup> - Hodge, Jupp & Taylor

<sup>25</sup> - Meichenbam

<sup>26</sup> - Byrne

- Parker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Taormina, R. J., & Law, C. M. (2000). Approaches to preventing burnout: The effects of personal management and organizational socialization. *Journal of Nursing Management*, 8, 89-99.
- Wu, H., & Chen, L. (2010). Occupational stress among hospital nurses: Cross-sectional survey. *Journal of Advanced Nursing*, 66, 627- 634.
- Zolnierczyk-Zreda, D., & Cieslak, R. (2001). Modifying Type A in a Nonclinical Population of Polish Managers. *International Journal of Occupational Safety Ergonomics*, 7 (3), 309-332.

