

## بررسی رابطه استرس و راهبردهای مقابله ای با روابط بین فردی

وحید خوش روش

هدی احمدی

آدینه خباززاده

مهناز ابوالقاسمی

ساره خاتون جباری فرد

### چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه استرس و راهبردهای مقابله ای با روابط بین فردی کارکنان شهرداری منطقه ۱۸ شهر تهران بود. روش این پژوهش همبستگی و با توجه به نحوه گردآوری داده ها جزء تحقیقات توصیفی (غیر آزمایشی) است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شهرداری منطقه ۱۸ شهر تهران در سال ۹۵-۱۳۹۴ بود. نمونه این پژوهش مشتمل بر ۱۰۰ نفر از کارکنان شهرداری منطقه ۱۸ بودند، که به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه های پنج عامل شخصیت کاستا و مک کری (NEO)، استرس Daas، راهبردهای مقابله ای لازاروس، روابط بین فردی کوپین استفاده شد. یافته ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که همبستگی مثبت و معناداری بین ابعاد تیپ های شخصیتی با روابط بین فردی وجود دارد. همچنین همبستگی منفی و معناداری بین استرس با روابط بین فردی وجود دارد. نتایج ضریب همبستگی نشان داد که همبستگی مثبت و معنی داری بین ابعاد تیپ های شخصیتی با فرسودگی شغلی وجود دارد. همچنین همبستگی منفی و معنی داری بین راهبرد مسأله مدار با فرسودگی شغلی و مثبت و معناداری با روابط بین فردی وجود دارد. همچنین همبستگی منفی و معناداری بین استرس با روابط بین فردی وجود دارد.

واژگان کلیدی: استرس، راهبردهای مقابله ای، روابط بین فردی.

## ۱. مقدمه

رسالت همواره انسان برای رسیدن به اهداف و خواسته هایش نیازمند آشنایی بیشتر با انواع تعاملات اجتماعی و مدل مهارتی می باشد. مدل های مهارتی خود نشانگر ماهیت تبادلی فرآیند ارتباط است (موسوی زاده، ۱۳۸۹). ویلیام گلاسر معتقد است که هفت عادت سازنده، در روابط بین فردی افراد موفق حاکم است؛ او همچنین هفت عادت مخرب را ذکر میکند که روابط را خصومت آمیز می سازد و افراد موفق، این رفتارها را در روابط خود کاهش می دهند. هفت عادت سازنده عبارت اند از: حمایت کردن، تشویق کردن، گوش دادن، پذیرش، اعتماد کردن، احترام گذاشتن و در مورد اختلاف نظرها مذاکره کردن و هفت عادت مخرب عبارت اند از: انتقاد کردن، سرزنش کردن، گله و شکایت کردن، نق زدن، تهدید کردن، تنبیه کردن و رشوه و پاداش دادن برای کنترل دیگران است (سرگلزایی، ۱۳۸۹).

در بحث روابط بین فردی، نگرش فرد نسبت به خود و ارزیابی که از خود دارد، نقش کلیدی را ایفا می کند. مثلاً در روابط بین فردی، کسی که خود را بسیار نالایق، زشت و کسل کننده می بیند، ممکن است از ارتباط با دیگران اجتناب کند و فردی درونگرا شود؛ اما فردی که خود را جذاب، دوست داشتنی و ارزشمند می داند از ارتباط با دیگران استقبال میکند و با آنها ارتباطی صمیمی برقرار میکند (میلار و استنوز، ۲۰۱۲).

## بیان مسئله:

یکی از متغیرهایی که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است، روابط بین فردی در میان کارکنان شهرداری می باشد. روابط بین فردی ارتباطی است که بین دو یا چند نفر از افراد که مدت طولانی در کنار یکدیگر هستند رخ می دهد. این ارتباطات ممکن است از سر علاقه و یا دیگر تعهدات اجرایی باشد. افراد در این ارتباطات تمایل دارند که بر احساسات و افکارشان را به اشتراک بگذارند. روابط بین فردی در بافت اجتماعی و فرهنگی شکل می گیرد (هروی و پاول، ۲۰۰۹).

در دهه اخیر پیشرفت فناوری و صنعت موجی از استرس را به ارمغان آورده است که سبب کاهش سلامت جامعه شده است. استرس وضعیت و حالتی است که از دخالت متغیرهای مختلف روانی فیزیولوژیکی بر دو عامل محیط کار و سلامتی جسمی و احساسی فرد بروز می کند که مجموعه ای از واکنش های عمومی و شخصی نسبت به عوامل ناسازگار و غیرمنتظره محیط است که موجب اختلال در سیستم سازگاری و تطبیق بدن آدمی با محیط خارجی می گردد و او را وادار می کند با اتخاذ روش جنگ یا گریز، با خطر مقابله نموده و یا از آن دور شود (فقهی فرهمند، ۱۳۸۸).

از نظر فولکمن و مسکوویتز (۲۰۰۴)، مقابله اشاره دارد به یکسری راهبردهای شناختی و رفتاری که توسط فرد برای اداره موقعیت های استرس زا بکار گرفته شده است (به نقل از کمپل " و همکاران، ۲۰۰۶). کاترین و ساندرسون (۲۰۰۲) سبک مقابله را به عنوان تلاش های شناختی و رفتاری که توسط فرد بکار می رود تا آثار استرس را کاهش دهد تعریف کرده اند. تیلور (۱۹۹۱) سبک مقابله را فرایند مهار نیازهایی می داند که فراتر از منابع فردی ارزیابی می شوند و شامل کوشش های عملی و درونی برای مهار نیازهای درونی و بیرونی می باشند. وایت (۱۹۸۹) مقابله را تلاش های فعال برای حل استرس و آفرینندگی راه حل های کاری برای چالش ها و خواسته های هر مرحله از تحول دانسته و شامل سه مولفه فهم معنای موقعیت مشکل زا، حل مسئله و داشتن هیجانان قدرتمند، می داند به نقل از آقاییوسفی، (۱۳۸۰).

سبک های مقابله ای یعنی شیوه های واکنشی که انسان را در برابر فشار روانی آسیب پذیرتر یا کمتر آسیب پذیرتر می سازد. به عبارت دیگر مقابله تلاش شناختی، هیجانی و رفتاری است که فرد از آنها برای کنترل در خواست های درونی و بیرونی خود استفاده می کند. همچنین فرد از طریق این تلاش ها، استرس های ناشی از عوامل استرس زا را کنترل می

کند و هیجانات منفی ایجاد شده به وسیله‌ی این عوامل را تحت کنترل در می‌آورد (کلینیکه، ترجمه محمد خانی، ۱۳۸۲، به نقل از مصلائی، ۱۳۸۶).

در میان پیچیدگی‌های زندگی در قرن حاضر، استرس‌های رو به افزایش و مشکلاتی که افراد با آن دست و پنجه نرم می‌کنند، چگونگی ارتباطات و شبکه‌های حمایت اجتماعی و مهارت بین فردی به طور خاص تری، موفقیت و بهزیستی انسان‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد زیرا برقرار کردن روابط جزئی‌جداشدنی از ذات انسان است (فتح و همکاران، ۱۳۹۲). تیپ‌های شخصیتی می‌تواند عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد. تیپ‌های شخصیتی، الگوی کلی یا همسازی ساختمان بدن، رفتار، علایق، استعدادها، توانایی‌ها، گرایش‌ها و صفات فرد است (کریمی، ۱۳۸۹) همچنین به عنوان مجموعه‌ی پایداری از ویژگی‌ها و گرایش‌ها که مشابهت و تفاوت رفتار روانشناختی افراد (افکار، احساس و اعمال) را که دارای تداوم زمانی بوده و ممکن است به واسطه‌ی فشار اجتماعی و زیست‌شناختی موقعیت‌های بدون واسطه، شناخته یا به آسانی درک نشوند، تعریف شده است (مودلی و نایدو، ۲۰۱۰). هر فردی برای ورود به اجتماع و در نتیجه رویارویی با موقعیت‌های گوناگون و افراد مختلف (از نظر فرهنگی، اقتصادی، طبقه اجتماعی و ...) به ابزارهایی مانند ساختارهای روانی و ویژگی‌های شخصیتی خاصی مجهز است (کمل میر، دنیلسون و باستین، ۲۰۰۵). این ابزارهای روانی می‌توانند در مقابله با رویدادهای مختلف زندگی به وی کمک کنند. این ساختارهای روانی نه تنها تحت تأثیر عوامل مختلفی مانند خانواده، جامعه، گروه همسالان و ... قرار دارند، بلکه به صورت متقابل، این عوامل را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهند (باری، لکی و وارک، ۲۰۰۷). بنابراین با توجه به مطالب ذکر شده مسأله اساسی پژوهش حاضر این است که آیا بین استرس و راهبردهای مقابله‌ای با روابط بین فردی کارکنان رابطه‌ای وجود دارد؟

### ۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش:

کار یک منبع بسیار مهم برای امرار معاش و احراز موقعیت‌های اجتماعی است که در عین حال می‌تواند به نارضایتی تحلیل رفتن قوای جسمی و روحی منجر شود. محیط کار از محرک‌های فیزیکی، روانی و اجتماعی تشکیل شده است که هر کدام از این عوارض می‌تواند عامل ایجاد تنیدگی به حساب آیند، فشار ناشی از انجام کار یکی از رایج‌ترین علل تنیدگی می‌باشد. افراد مقدار زیادی از وقت خود را صرف کارشان می‌کنند و چنانچه احساس اضطراب و عدم توانایی سازگاری با آن یا نارضایتی از آن بنمایند این امر به تنیدگی آنها خواهد افزود (غروری، ۱۳۸۱).

برخی از مشاغل با تنیدگی‌های زیادی همراه هستند و این امر معلول ماهیت آن کار، نوع و وظایف و مسئولیت‌های اینگونه شغلهاست. تنش‌های ناشی از شغل باعث بروز نارضایتی فرد شاغل می‌شود و این به نوبه خود باعث تأثیرات منفی بسزایی در سایر زمینه‌های زندگی اعم از اجتماعی و فردی و خانوادگی می‌شود. در دهه‌های اخیر توجه به تنیدگی شغلی و مطالعه آن گسترش روز افزونی یافته است. از جمله دلایل آن تأثیر تنیدگی شغلی در بروز بیماری‌های روان‌تنی (مانند فشار خون، مشکلات گوارشی) و همچنین شیوع تنیدگی شغلی در سطح وسیع در جامعه است بطوری که سازمان جهانی بهداشت در سال ۱۹۷۸ اعلام کرده است یک دوم جمعیت کارمندی از شغل خود ناراضی هستند و ۹ درصد آنها معتقدند که شغلشان در جهت اهداف زندگی آنها نیست و ۷۵ درصد کسانی که به دنبال کمک‌های روانپزشکی هستند به دلیل عدم رضایت و توانایی شغلی می‌باشند (افتخاری هریس، ۱۳۸۰).

امروزه فشار روانی ناشی از کار و زندگی کاری در میان عامه مردم و سایر کسانی که مسئولیت بیشتری به عهده دارند رایج بوده و در رأس امور قرار دارد. در مورد فشار روانی ناشی از کار عوامل زیادی چون خط مشی سازمانی، شیوه نگرش

مدیریت، عدم وضوح نقشها و تعارض آن و نظایر آن از، عوامل اصلی این پدیده بشمار می آیند. بر اساس پژوهشهای انجام شده، کار هر فرد یکی از منابع تنیدگی وی نیز می باشد حالات روانی فرد هنگام کار کردن طیف وسیعی دارد که ممکن است از نارضایتی شروع شود و تا غم و افسردگی پیش رود و یا برعکس بارضایت شغلی و شکوفایی استعداد در حین کار همراه باشد (توسلی، ۱۳۸۲).

بررسی استرس و سبکهای مقابله ای در محیط کار نیز می تواند حائز اهمیت باشد، به طوری که از پیامدهای استرس در محیط کار می توان به غیبت از کار، مرخصی استعلاجی، نقل و انتقال شغلی و آسیب های جسمانی اشاره کرد تامپسون و همکاران، ۲۰۱۰). شهرداری یکی از بزرگ ترین سازمان های خدماتی در شهر می باشد که گستردگی و پهنه سازمانی آن به وسعت شهر است که ذینفعان و بهره برداران از خدمات آن تمامی مردم آن شهر می باشند. مدیریت چنین سازمان عظیمی به لحاظ منابع انسانی و وظایف جهت مدیریت شهر، آن را به یکی از منحصر به فرد ترین سازمانها مبدل نموده است. بنابراین ضروری است با شناسایی ارتباط بین فرسودگی شغلی و روابط بین افراد در این نهاد به بهبود اثربخشی و کارایی آن کمک نمود. بنابراین اهمیت و ضرورت انجام این پژوهش در این است که با بررسی روابط تیپ های شخصیتی، استرس و راهبردهای مقابله ای با فرسودگی شغلی و روابط بین فردی می توان به نتایج مفیدی دست یافت که این امر می تواند منجر به تغییرات مطلوب در کارکنان شهرداری شود و در همین رابطه سازمان ها و افراد مختلفی از یافته های این تحقیق بهره مند خواهند شد که از آن جمله می توان به دانشگاهها، مؤسسات پزشکی، روان پزشکی، روانشناسی و آموزشی اشاره کرد.

### اهداف تحقیق

هدف اصلی بررسی رابطه ای بین استرس و راهبردهای مقابله ای با روابط بین فردی کارکنان

اهداف جزئی

بررسی رابطه ای بین راهبردهای مقابله ای با فرسودگی شغلی و روابط بین فردی کارکنان

### استرس و راهبردهای مقابله ای

مفهوم استرس

به اعتقاد سلیه (۱۹۷۸) سربازی که در جبهه جنگ جراحاتی را متحمل می شود، مادری که نگران پسرش است، فقیری که گرسنگی می کشد، کاسبی که پیوسته نگران ارزان شدن قیمت ها است و تاجری که برای پول بیشتر تلاش می کند، همگی استرس دارند. همه انسان ها در طول زندگی با استرس های متعددی روبرو می شوند و به گفته سلیه استرس چاشنی زندگی است و رهایی کامل از آن فقط با مرگ امکان پذیر است (حافظی، احدی و عنایتی و نجاریان، ۱۳۸۶).

در اصطلاح عام به تنش یا فشار روانی، استرس " گفته می شود. در اصطلاح پزشکی هم استرس به افزایش فشار و تنش در سیستم و ساختار بدن دلالت می کند، همان آمادگی جسمی و ذهنی بالایی که لازمه برخورد با شرایط و موقعیت های حاد و بحرانی است. در فیزیولوژی، استرس بصورت واکنش های داخلی بدن در برابر آثار فیزیولوژیکی نامطلوب مانند گرما و سرمای شدید، تنگنا و مضیقه، فقر، ضایعه، درد، عفونت و مسمومیت شدید و ... تعریف شده است (برزونسکی، ۱۹۹۲). کاکس (۱۹۸۵) معتقد است که از لحاظ تاریخی مفهوم استرس هم به عنوان یک متغیر وابسته و هم به عنوان یک متغیر مستقل تعریف و بکار گرفته شده است (ساترلند و کوپر، ۲۰۰۴). استرس یا فشار روانی واژه ای است که از فیزیک

به عاریت گرفته شده و امروزه برای بیان فشار روان تنی، کاربرد عام یافته است. به عبارت دیگر استرس حالتی است در روان و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی یا جسمی به فرد می باشد (ابزری و سرایداران، ۱۳۸۷). در تعریف دیگر، استرس را پاسخی دانسته اند که فرد برای تطبیق با یک وضعیت خارجی متفاوت با وضعیت عادی به صورت رفتاری یا روانی یا جسمانی از خود بروز می دهد. در این تعریف استرس عبارت است از عکس العمل های فرد در مقابل موقعیت های تهدید کننده در محیط (الوانی، ۱۳۹۰). - فشار روانی می تواند نشات گرفته از سرشت فردی بوده یا از عوامل گروهی و سازمانی سرچشمه بگیرد، در واقع فشار واکنشی است که تلاش می کند تا غلبه و نظارتی که فرد بر بدن و عواطف خود دارد را برهم زند. این واکنش نهایتاً بر کیفیت کار کرد طبیعی و عادی انسان اثر ناسودمند بر جای می گذارد (نزهت، ۱۳۸۵). استرس حالتی پویا و هیجان انگیز است که فرد با یک فرصت، محدودیت یا تقاضای غیر عادی مواجه می شود و واکنش های احساسی، فیزیکی و شناختی از خود نشان می دهد (مقیمی، ۱۳۹۱). استرس فرایند انطباق یا سرو کار داشتن با محرک های پیرامونی است که مخرب یا تهدید کننده بوده و کارهای جسمانی یا روانی فرد را کاهش می دهد (لازاروس و فوکمن، ۱۹۸۴).

#### علائم هشدار دهنده استرس - علائم هشدار دهنده جسمانی

انقباض و گرفتگی عضلات، سردرد، کمر درد، تنفس نامنظم، تپش ناگهانی قلب، تنگی نفس، بی قراری، خشکی دهان، دورگه شدن صدا، تعریق، لرزش، سرگیجه، شکم درد، دل آشوبه، سوء هاضمه، تهوع، اختلال در فعالیت های جنسی، زخم معده و روده، افزایش حساسیت نسبت به سروصدا.

علائم هشدار دهنده ذهنی کاهش یا عدم تمرکز، فراموش کاری، ناتوانی در یاد آوری رخدادهای اخیر، کاهش میزان هماهنگی ذهنی، دودلی در تصمیم گیری، تصمیم گیری های غیر منطقی، از هم گسیختگی افکار، بیشتر مرتکب اشتباه شدن، قضاوت نادرست، بی دقت، توجه بیش از اندازه به جزئیات (ذاکر، ۱۳۸۶).

علائم هشدار دهنده عاطفی و روانی اضطراب، ترس های بیمارگونه، هجوم، هراس و پریشانی، توهم در مورد تهدید و آزار واقع شدن، پرخاشگری، بدگمانی، احساس تنها ماندن، نگرانی بیش از حد، کاهش شوخ طبعی، گوشه گیری. (جزنی، حبیبی و نصر، ۱۳۸۹).

مهارت اجتماعی هارجی (۱۹۸۶) با مرور تعاریف رفتار ماهرانه، به شش جنبه مهارت اجتماعی اشاره می کند. او می گوید مهارت مهارت اجتماعی عبارت است از مجموعه ای از رفتار های هدفمند، به هم مرتبط و متناسب با وضعیت که آموختنی بوده و تحت کنترل فرد می باشند. در این تعریف بر شش مورد از مؤلفه های مهارت اجتماعی تأکید شده است. نخست این که رفتار های اجتماعی هدف مندند. ما از این رفتار ها برای کسب نتایج مطلوب استفاده می کنیم و بنابر این بر خلاف سایر رفتار ها که اتفاقی یا غیر تعمدی هستند، مهارت های اجتماعی هدف دارند. دومین ویژگی رفتار های اجتماعی ماهرانه به هم مرتبط بودن این توانایی هاست. یعنی آنها رفتار های متفاوتی هستند که به منظور دست یابی به هدفی ویژه مورد استفاده قرار می گیرند و ما، به طور همزمان از آنها استفاده می کنیم. سومین ویژگی مهارت های اجتماعی متناسب بودن آنها با وضعیت است. فردی از لحاظ اجتماعی ماهر است که بتواند رفتار هایش را متناسب با انتظارات دیگران تغییر دهد. به این ترتیب داشتن ارتباط ماهرانه بستگی به استفاده صحیح از لحاظ بافتی) و تسهیل کننده (از لحاظ رفتاری از شیوه های برقراری ارتباط مناسب و کار آمد با دیگران دارد) (دیکسون، ۱۹۹۳ به نقل از فیروز بخت ویگی، ۱۳۸۴). چهارمین ویژگی این تعریف آن است که مهارت های اجتماعی در واقع واحد های رفتاری مجزا هستند. فردی که از لحاظ اجتماعی مهارت دارد: «قادر است رفتار های مختلف و مناسبی داشته باشد... و این توانایی های اجتماعی را در

قالب عملکرد پس رفتاری پی ریزی کند... این نکته یکی از ویژگی های بارز اجتماعی رفتار ماهرانه است.» (سگرین، ۱۹۹۲ به نقل از فیروز بخت و بیگی، ۱۳۸۴). پنجمین جنبه این تعریف، آموختنی بودن مهارت های اجتماعی است. در حال حاضر تمامی محققان اتفاق نظر دارند که اکثر رفتار های اجتماعی آموختنی هستند، زیرا کودکانی که در بین انسان ها بزرگ نشده اند از لحاظ اجتماعی رفتارهای متفاوت و نامقبول دارند و قادر به تکلم نمی باشند. همچنین شواهد نشان می دهند کودکانی که محیط خانوادگی گرمی نداشته اند، رفتار اجتماعی نامقبولی دارند.

روابط بین فردی

این توانایی به ایجاد روابط میان فردی مثبت و موثر فرد با انسان های دیگر کمک می کند. یکی از این موارد، توانایی ایجاد روابط دوستانه است که در سلامت روانی و اجتماعی، روابط گرم خانوادگی، به عنوان یک منبع مهم روابط اجتماعی ناسالم نقش بسیار مهمی دارد.

مدل مهارتی ارتباط میان فردی در این مدل شش عنصر یک تعامل میان فردی ماهرانه عبارتند از : ۱- بافت «شخص-وضعیت» ۲-هدف ۳- فرایند های میانجی ۴- پاسخ ۵- فیزیک

### ابراز وجود

مبحث ابراز وجود سابقه ای طولانی در رفتار درمانی دارد و سر آغاز آن به کار های سالتر ۱۹۴۹ و ولپ (۱۹۵۸) باز می گردد. اینان متوجه شدند برخی انسان ها نمی توانند حق خود را بگیرند. در نتیجه این دو محقق کوشش کردند مهارت ابراز وجود را به آنها بیاموزند. در دو دهه ی اخیر توجه زیادی به این مبحث شده است که خود، نشان گر اهمیت این جنبه تعامل اجتماعی است، در این زمینه پژوهش های زیادی صورت گرفته و برنامه هایی تحت عنوان آموزش ابراز وجود طرح ریزی شده است. ابراز وجود، یکی از جنبه های قابل اصلاح ارتباط میان فردی است. این مهارت ما را در برخورد با همکاران، مافوق ها و زیر دستانمان بسیار یاری می کند. همچنین در تعامل متخصصان، به خصوص وقتی از لحاظ قدرت و پایگاه با هم تفاوت دارند ( مثلا پرستاران و پزشکان بسیار مهم است. ضمن ابراز وجود در تعاملات متخصصان و مراجعان نیز نقش مفیدی دارد. در تعارف اولیه ی ابراز وجود، تقریباً تمام مهارت های تعاملی درج شده است. برای مثال لازاروس (۱۹۷۱)

### توجه به فرزندان

بی توجهی والدین صدمه جدی به ارتباط والدین و فرزندانمان می زند. این بی توجهی می تواند ناشی از عوامل خارجی یا داخلی باشد. والدینی که می خواهند فرزند خود را به شیوه صحیحی تربیت کنند، باید به او توجه بیشتری کنند و تربیت صحیح را اولویت خود قرار دهند زیرا نمی توان انتظار داشت والدینی که هرگز توجه کافی به کودک خود ندارند، شیوه های صحیح تربیتی را برای او به کار ببرند. به عنوان مثال در منزلی که تلویزیون دائم روشن است یا به علت سبک زندگی رفت و آمد بسیاری صورت می گیرد، از نظر شرایط داخلی محیط مناسبی برای تربیت صحیح فرزند به حساب نمی آید. در چنین خانواده هایی نسبت به بچه ها بی توجه می شوند. زیرا بزرگ تر ها به زعم خودشان مسائل مهم تری دارند که باید به آن ها بپردازند، یا زمانی که مادر یا پدر دچار بیماری خاص یا مشکل جدی هستند، تا زمان رفع بیماری و حل مشکل نسبت به نیاز های کودک بی توجه می شوند و آن را نادیده می گیرند، بنابراین حل سریع مشکلات و بر طرف کردن بیماری یا معضل می تواند راه را برای برقراری ارتباط موثر والدین و کودکان باز کند (امیری، ۱۳۸۷).

### تشویق به برقراری ارتباط

برخی والدین عادت دارند همیشه یک طرفه حرف بزنند یعنی آن‌ها حرف بزنند و کودک گوش کند. کودک در چنین شرایطی از برقراری ارتباط باز می‌ماند چون والدین در واقع اجازه برقراری ارتباط به او ندانند، از طرفی بعضی کودکان بسیار منفعل هستند و حرف نمی‌زنند، والدین در چنین شرایطی باید کودک را تشویق کنند تا وارد ارتباط موثر با والدین و اطرافیان خود شود. در بعضی موارد هم مشاهده می‌شود که بچه‌ها اجازه حرف زدن به دیگران را نمی‌دهند. والدین نیز در این جا باید به او توضیح دهند که او وقتی می‌تواند با دیگران ارتباط موثری داشته باشد که شنونده خوبی باشد، سکوت بین والدین و فرزندان خوشایند نیست و باید شکسته شود. بعضی کودکان عادت دارند سکوت کنند و کاری هم انجام نمی‌دهند. والدین نباید اجازه دهند این سکوت ادامه دار شود زیرا به خشم منتهی می‌شود. به عبارتی والدین هوشیار باشند که گاهی سکوت نشانه خشم فروخورده است و او در واقع خشمگین است. پدر و مادرها همچنین نباید درباره رفتارهای کودک پیش فرض داشته باشند و زود قضاوت کنند. به عنوان مثال پس از این که چند دقیقه کودک دیرتر از مدرسه می‌آید، مادر می‌گوید: می‌دانم که در خیابان با بچه‌ها بازی می‌کردی. این پیش فرض نادرست است و به ارتباط موثر بین والدین و بچه‌ها لطمه می‌آورد. شنیدن ماجرا به او کمک کنیم تا مشکلش را حل کنند. بهترین کار این است که سوال کنیم و پس امیری، ۱۳۸۷).

#### روش تقویت مهارت‌های ارتباطی مستقیم

اثر گذارترین روش ارتباطی، ارتباط مستقیم (چهره به چهره) است. بیشتر مدیران به این نتیجه رسیده‌اند که بهتر است کارها را حضوری با کارکنان در میان بگذارند. ارتباط حضوری یا چهره به چهره هنگامی کاملاً تأثیرگذار خواهد بود که بعضی نکات ویژه را رعایت کنیم. این نکات موجب تسهیل برقراری ارتباط و درک پیام ما از سوی کارکنان مخاطب خواهند شد. مهم‌ترین آنها عبارتند از:

- ۱- پرهیز نکردن از لهجه: سعی کنید لهجه خود را پنهان نکنید، اما توجه داشته باشید که باید واضح صحبت نمایید. اگر همکاران و ارباب رجوع گفته‌های شما را به آسانی درک نمی‌کنند، پس آرام‌تر صحبت کنید.
- ۲- تقویت فنون گفت و گو: فنون گفت و گو را تمرین و تقویت کنید. به علاوه، افراد را با نامشان صدا بزنید. همواره سوال کنید، علاقه نشان دهید و با دقت گوش کنید.
- ۳- قطع نکردن صحبت طرف مقابل: هیچ وقت صحبت‌های طرف مقابل را قطع نکنید. مگر این که از موضوع بحث خارج شده باشد. چنانچه فردی با مکث و به کندی صحبت می‌کند، جمله‌های او را تمام شده تلقی نکنید. با حرکت، حرف‌های وی را تکرار نکنید. او را برای ادامه صحبت کمک نمایید و همواره صبور باشید.
- ۴- تقویت کردن به شیوه بیان: نه تنها صحبت‌هایتان در خاطره‌ها می‌ماند، بلکه شیوه بیان شما نیز در اذهان ثبت می‌شود. در این راستا، از لحن تند و خشن اجتناب ورزید و هرگز با کارکنان با لحن تحقیرآمیز صحبت نکنید. هنگام صحبت با مسولان با لحن چالوسانه نیز صحبت نمایید. ۵- تند و بلند صحبت نکردن: هیچ‌گاه خیلی تند و خیلی بلند صحبت نکنید. اگر احساس می‌کنید آهنگ‌های صدایتان یکنواخت است، یک نفس عمیق بکشید و کوشش نمایید با قدرت بیشتری هنگام صحبت کردن، هوا را بیرون بدهید.
- ۶- برقراری ارتباط با نگاه کردن: سعی کنید با نگاه کردن ارتباط برقرار کنید. البته به طرف مقابل زیاده از حد هم خیره نشوید. ارتباط گران قوی، اولین تماس چشمی خود را قطع نمی‌کنند. بلکه پس از چند ثانیه و به تدریج این کار را انجام می‌دهند. هنگامی که با فردی به صورت چهره به چهره صحبت می‌کنید، ناشایست و بی‌ادبانه است که مرتب به این سو و آن سو نگاه کنید.

۷- پرهیز از صحبت زیاد: تنها خودتان صحبت نکنید. بگذارید طرف مقابل هم حرف خودش را بزند، به واکنش های او دقت کنید و مطمئن شوید که منظور شما را فهمیده است. حتی هنگامی که سعی دارید طرف مقابل را متقاعد سازید، بیشتر نیمی از زمان گفت و گو را به خودتان اختصاص ندهید. | ۸- تشویق افراد به صحبت کردن افراد مقابل را تشویق کنید تا درباره خودشان صحبت کنند و مهارت آنها را ارج بگذارید و از آن استفاده کنید.

۹- زیاد جدی نبودن: در کارها جدی باشید، نه خیلی زیاد و نه در همه اوقات! بیش از حد جدی بودن، مصاحبت با شما را کسالت آور می کند. مجبور نیستید لطفه تعریف کنید، اما دنبال نکته های جالب و خوشمزه ای که در رخداد های روزمره پیش می آید، بگردید و آنها را برای کارکنان و ارباب رجوع تعریف کنید. تنها ماجرا های خنده آور را که برای خودتان اتفاق می افتد، تعریف کنید. البته به یاد داشته باشید دیگران را مسخره نکنید. زارعی، (۱۳۸۷).

#### پیشینه تحقیق:

-صادقی بایگی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی به بررسی اثربخشی آموزش واقعیت درمانی گروهی بر کاهش فرسودگی شغلی و افزایش انگیزش شغلی و احساس کنترل در کارکنان دانشگاه فردوسی مشهد پرداختند، نتایج پژوهش نشان داد که واقعیت درمانی گروهی بر متغیرهای فرسودگی شغلی، انگیزش شغلی و احساس کنترل در کارکنان تأثیر معناداری داشته است.

احمدی (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه تعارض و ابهام نقش و فرسودگی شغلی با تأکید بر تیپ شخصیتی به این نتیجه رسیده است که در تیپ شخصیتی نوع A بین ابهام نقش و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین در تیپ شخصیتی نوع B بین ابهام نقش و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. شدت این ارتباط در تیپ شخصیتی نوع B شدید تر است. ولی در هر دو نوع تیپ شخصیتی بین تعارض نقش و فرسودگی شغلی رابطه معنی داری مشاهده نشده است. لازم به ذکر است که متغیرهای ابهام نقش و تعارض نقش جزو عوامل استرس زای بازدارنده می باشند.

-شیخی ساری و اسماعیلی فر (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان رابطه فرسودگی شغلی و تیپهای شخصیت پنج عاملی در بین کارکنان شهرداری تهران نشان دادند که کارکنانی که میزان بالاتری از روان رنجوری را نشان می دهند از فرسودگی شغلی بالاتری برخوردارند و کارکنانی که نمره بالایی در برون گرایی کسب کرده اند فرسودگی شغلی پایین تری را نشان می دهند و بالعکس.

-هیل (۲۰۱۳) در تحقیقی با عنوان کمال گرایی و فرسودگی شغلی در بازیکنان وردی تیم فوتبال به این نتایج دست یافت که کسانی که استانداردهای شخصی (کمال گرایی بالاتری دارند با سطوح پایین تری از فرسودگی شغلی و کاهش حس موفقیت در مقایسه با کسانی که کمال گرا نبوده اند همراه بوده است. کسانی که نگرانی های ارزیابانه کمال گرایانه ای دارند با سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی در مقایسه با کسانی که کمال گرا نبوده اند همراه بوده است. کمال گرایی ترکیب شده با سطوح پایین تری از فرسودگی شغلی، کاهش حس موفقیت و کاهش ورزش اما با سطوح مشابهی از خستگی عاطفی و فیزیکی در مقایسه با کسانی که نگرانی های ارزیابانه کمال گرایانه ای دارند، همراه بوده است. -دسوزا و همکاران (۲۰۱۱) در تحقیقی نشان دادند که کمال گرایی به طور مستقیم و غیر مستقیم از طریق استرس با انواع مختلف فرسودگی شغلی در روانشناسان بالینی مرتبط است و بر آن تأثیر می گذارد. یافته های تحقیق بر استفاده از مداخله برای سطوح بالای کمال گرایی در روانشناسان کلینکی دلالت می کند.



-گروسا و همکاران (۲۰۱۰) در مطالعه خود تحت عنوان رابطه بین استرس شغلی، شخصیت سخت، منابع مقابله‌ای و فرسودگی شغلی نشان دادند که بین استرس شغلی، ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی رابطه معنی‌دار وجود دارد.

-رودل و جاجا (۲۰۰۹) در مطالعه‌ای با عنوان "آیا عوامل استرس‌زای خوب می‌تواند باعث بروز رفتارهای بد باشد؟ نقش میانجی هیجانات در ارتباط بین عوامل استرس‌زای چالشی و بازدارنده با رفتارهای شهروندی و ضدبهره به بررسی و ارتباط عوامل استرس‌زا و رفتارهای شهروندی و ضد بهره‌ور پرداخته‌اند. عوامل استرس‌زای چالشی می‌تواند شامل کار زیاد، محدودیت زمانی، مسئولیت شغلی و پیچیدگی شغل باشد. همچنین عوامل استرس‌زای بازدارنده متغیرهایی چون تشریفات زائد، ابهام نقش، تعارض و مشاجره را می‌تواند در بر گیرد. در این تحقیق هیجانات نیز با ابعاد دقت، اضطراب و عصبانیت مورد اندازه‌گیری قرار گرفته‌اند. در مطالعه آنها نتایج زیر مطرح شده است: در ارتباط مثبت بین عوامل استرس‌زای چالشی و رفتار شهروندی سازمانی، دقت کارکنان نقش متغیر میانجی را ایفا می‌کند. در ارتباط مثبت عوامل استرس‌زای بازدارنده و رفتار ضد بهره‌ور، عصبانیت کارکنان نقش متغیر میانجی را ایفا می‌کند. بین عوامل استرس‌زای چالشی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه منفی وجود خواهد داشت. اگر عصبانیت کارکنان به عنوان متغیر میانجی مطرح گردد. در ارتباط مثبت عوامل استرس‌زای بازدارنده و رفتار ضدبهره‌ور، اضطراب کارکنان نقش میانجی را ایفا می‌کند.

## ۲. روش پژوهش

پژوهش حاضر با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها جزء تحقیقات توصیفی (پس‌رویدادی) و به روش پژوهش همبستگی است. توضیح آنکه پژوهش توصیفی شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آنها توصیف شرایط با پدیده‌های مورد بررسی است. اجرای پژوهش توصیفی می‌تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود با یاری دادن به فرآیند تصمیم‌گیری باشد. از این گذشته در پژوهش همبستگی که یکی از روش‌های پژوهش‌های توصیفی به شمار می‌رود، رابطه میان متغیرها بر اساس هدف پژوهش تحلیل می‌گردد. پژوهش حاضر یک طرح تحقیقی غیر آزمایشی (توصیفی از نوع همبستگی چندمتغیری است؛ این نوع روش به بدین دلیل به کار گرفته شده است که محقق میزان همبستگی مشترک بیش از دو متغیر را که در این پژوهش متغیر استرس و راهبردهای مقابله‌ای روابط بین فردی می‌باشند را محاسبه و اندازه‌گیری می‌کند. جامعه آماری مورد بررسی این پژوهش شامل کلیه کارکنان شهرداری منطقه ۱۸ شهر تهران در سال ۹۵-۱۳۹۴ می‌باشد. نمونه این تحقیق مشتمل بر ۱۰۰ نفر از کارکنان شهرداری منطقه ۱۸ بودند، که به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های پنج‌عامل شخصیت کاستا و مک کری (NEO)، استرس Daas، راهبردهای مقابله‌ای لازاروس، روابط بین فردی کوپین استفاده شد.

برای تجزیه تحلیل داده‌ها در این پژوهش، از روش‌های آماری در دو سطح توصیفی و استنباطی به شرح ذیل استفاده شده است. داده‌های به دست آمده با استفاده از شاخص‌های جداول فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد و برای آزمون فرضیه‌ها از رگرسیون چندمتغیره و ضریب همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

## ۳. یافته‌های پژوهش

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه استرس و راهبردهای مقابله‌ای با روابط بین فردی کارکنان شهرداری منطقه ۱۸ تهران بود. داده‌ها در دو بخش توصیفی و استنباطی ارائه می‌شود. در بخش داده‌های توصیفی میانگین، انحراف معیار

متغیرها ارائه می‌شود و در بخش یافته‌های استنباطی ضرایب همبستگی و رگرسیون و نتایج مربوط به فرضیه‌های پژوهش ارائه می‌گردد.

### داده‌های توصیفی

توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان را بر حسب جنسیت: ۷۶ نفر از پاسخگویان مرد بودند که ۷۶ درصد از کل حجم نمونه را شامل می‌شود و بقیه یعنی ۲۴ نفر از پاسخگویان زن بودند که ۲۴ درصد از کل حجم نمونه را تشکیل می‌دهد. توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب تاهل نشان می‌دهد که ۸۳ نفر از پاسخگویان متاهل بودند که ۸۳ درصد از کل حجم نمونه را شامل می‌شود و بقیه یعنی ۱۷ نفر از پاسخگویان مجرد بودند که ۱۷ درصد از کل حجم نمونه را تشکیل می‌دهد. توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان را بر حسب سن نشان می‌دهد که ۴۵ نفر در رده سنی ۳۰-۳۵ سال قرار دارند که ۴۵ درصد از کل حجم نمونه را شامل می‌شود. ۱۴ نفر در رده سنی ۳۶-۴۰ سال قرار دارند که ۱۴ درصد از کل حجم نمونه را شامل می‌شود. ۲۰ نفر در رده سنی ۴۱-۴۵ سال قرار دارند که ۲۰ درصد از کل حجم نمونه را شامل می‌شود. ۱۴ نفر در رده سنی ۴۶-۵۰ سال قرار دارند که ۱۴ درصد از کل حجم نمونه را شامل می‌شود. و بالاخره ۵ نفر در رده سنی ۵۱-۶۰ سال قرار دارند که ۵ درصد از کل حجم نمونه را شامل می‌شود. توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب تحصیلات نشان می‌دهد که ۱۷ نفر از گروه نمونه (۱۷ درصد) دیپلم، ۵۸ نفر (۵۸ درصد) لیسانس، ۲۵ نفر (۲۵ درصد) فوق لیسانس بودند. توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب سنوات خدمتی نشان می‌دهد که ۳۵ نفر از گروه نمونه (۳۵ درصد) بین ۱-۱۰ سال، ۳۵ نفر (۳۵ درصد) بین ۱۱-۲۰ سال، ۲۴ نفر (۲۴ درصد) بین ۲۱-۳۰ سال و ۳ نفر (۳ درصد) بیشتر از ۳۰ سال دارای سابقه خدمت بودند. همچنین ۳ نفر (۳ درصد) نیز به سوال مربوط به سنوات خدمت پاسخ نداده‌اند.

آزمون نرمال بودن روابط بین فردی متغیر، راهبردهای مقابله‌ای و استرس

متغیر	KS	سطح معناداری
روابط بین فردی	۰,۴۳	۰,۵۳
استرس	۱,۱۱	۰,۵۳
راهبردهای مقابله‌ای	۰,۴۳	۰,۵۵
	۰,۶۵	۰,۵۱
	۰,۹۴	۰,۲۱

روابط بین فردی، استرس و راهبردهای مقابله‌ای با توجه به اینکه استفاده از آزمون‌های پارامتریک دارای این مفروضه می‌باشند که توزیع نمرات طبیعی باشد و میزان سطح معناداری بیشتر از ۰,۰۵ می‌باشد، لذا توزیع داده‌ها، نرمال است.

### میانگین و انحراف معیار روابط بین فردی، استرس و راهبردهای مقابله‌ای

متغیر	میانگین	انحراف معیار
روابط بین فردی	۸۳,۰۲	۱۲,۱۵
استرس	۱۴,۰۳	۳,۴۷
راهبردهای مقابله‌ای	۲۳,۹۳	۴,۵۱
	۱۹,۴۸	۳,۵۹

۳,۷۹	۱۳,۸۴	راهبرد اجتنابی
------	-------	----------------

فرضیه اول: بین راهبردهای مقابله ای و روابط بین فردی کارکنان رابطه وجود دارد. برای بررسی این فرضیه پژوهشی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج در جدول زیر آمده است.

ماتریس همبستگی بین راهبردهای مقابله ای با روابط بین فردی

متغیر	۱	۲	۳	۴
راهبرد مسأله مدار	۱			
راهبردهای مقابله ای		۱		
راهبرد هیجان مدار	۰/۲۶**			
راهبرد اجتنابی	-			
		۰/۳۵**	۰/۲۶**	۱
روابط بین فردی		۰/۳۳**	۰/۲۷**	۱
	-	۰/۲۸**		

همان طور که در جدول ۴-۱۵ مشاهده می شود همبستگی مثبت و معناداری بین راهبرد مسأله مدار با روابط بین فردی (  $r = 0.26$ ;  $p < 0.01$  ) وجود دارد. همچنین همبستگی مثبت و معناداری بین راهبرد هیجان مدار با روابط بین فردی (  $r = 0.27$ ;  $p < 0.01$  ) وجود دارد. از سوی دیگر همبستگی مثبت و معناداری بین راهبردهای اجتنابی با روابط بین فردی (  $r = 0.28$ ;  $p < 0.01$  ) وجود دارد.

جدول ۴-۱۷- نتایج رگرسیون همزمان به منظور پیش بینی روابط بین فردی بر اساس راهبردهای مقابله

متغیر پیشبین	ملاک	R	R <sup>2</sup>	F	P<	Beta	t	P<
راهبردهای مقابله ای	راهبرد مسأله مدار	۰,۴۰	۰,۱۶	۳۳,۷	۰,۰۰۱	۰,۳۳	۶,۲۱	۰,۰۰۱
	راهبرد هیجان مدار					۰,۱۴	۲,۰۳	۰,۰۴
	راهبرد اجتنابی					-۰,۰۸	۱,۱۲	۰,۲۳

همانطور که جدول ۴-۱۷ نشان می دهد، نتایج رگرسیون همزمان به منظور پیش بینی روابط بین فردی از روی راهبردهای مقابله ای معنی دار است و مقدار ۴ برابر با ۳۳,۷ می باشد. راهبرد مسأله مدار با ضریب بتای ۰,۳۳ و راهبرد هیجان مدار

با ضریب بتای ۰,۱۴ می تواند به طور معناداری روابط بین فردی را پیش بینی کند. همچنین، مقدار R نشان می دهد که ۱۶ درصد از واریانس روابط بین فردی توسط راهبردهای مقابله ای پیش بینی می شود.

فرضیه دوم: بین استرس با روابط بین فردی کارکنان رابطه وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه پژوهشی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج در جدول زیر آمده است.

جدول ۴-۱۸ - ماتریس همبستگی بین استرس، اضطراب و روابط بین فردی

متغیر	۱	۲
استرس	۱	
روابط بین فردی	- ۰/۲۶**	۱

همان طور که در جدول ۴-۱۸ مشاهده می شود همبستگی منفی و معناداری بین استرس (  $p < ۰/۰۱$  ;  $r = ۰/۲۶$  ) با روابط بین فردی وجود دارد.

جدول ۴-۱۹ - نتایج رگرسیون همزمان به منظور پیش بینی روابط بین فردی بر اساس استرس

متغیر پیشبین	ملاک	R	R <sup>2</sup>	F	P<	Beta	t	P<
استرس	روابط بین فردی	۰,۲۶	۰,۰۷	۶,۱۳	۰,۰۰۱	-۰,۲۶	۳,۱۲	۰,۰۵

همانطور که جدول ۴-۱۹ نشان می دهد، نتایج رگرسیون همزمان به منظور پیش بینی روابط بین فردی از روی استرس معنی دار است و مقدار ۴ برابر با ۱۱,۸۴ می باشد. استرس با ضریب بتای -۰,۲۶ می تواند به طور معناداری روابط بین فردی را پیش بینی کند. همچنین، مقدار R<sup>2</sup> نشان می دهد که ۰,۰۷ درصد از واریانس روابط بین فردی توسط استرس پیش بینی می شود.

فرضیه اصلی: بین استرس و راهبردهای مقابله ای با روابط بین فردی کارکنان رابطه وجود دارد. برای بررسی این فرضیه پژوهشی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج در جدول زیر آمده است.

جدول ۴-۱۵ - ماتریس همبستگی بین استرس و راهبردهای مقابله ای با روابط بین فردی

متغیر	۱	۲	۳
استرس	۱		
راهبردهای مقابله ای	۰/۰۲	۱	
روابط بین فردی	- ۰/۲۶**	۰,۰۹	۱

همان طور که در جدول ۴-۱۵ مشاهده می شود همبستگی منفی و معناداری بین استرس با روابط بین فردی (  $p < ۰,۰۱$  ;  $r = -۰,۲۶$  ) وجود دارد. در ادامه به بررسی سهم هر کدام از این متغیرها در پیش رابط بین فردی پرداخته شده است. که نتایج در جدول زیر قابل مشاهده است.

جدول ۴-۱۷ - نتایج رگرسیون همزمان به منظور پیش بینی روابط بین فردی بر اساس استرس و راهبرد مقابله

متغیر پیشبین	ملاک	R	R <sup>2</sup>	F	P<	Beta	t	P<
--------------	------	---	----------------	---	----	------	---	----

۰,۰۰۰	۵,۶۸	-۰,۳۳	۰,۰۰۱	۱۹,۳۵	۰,۲۴	۰,۴۹	روابط بین فردی	استرس
۰,۰۰۲	۳,۲۳	۰,۱۴						راهبرد مقابله ای

همانطور که جدول ۴-۱۶ نشان می دهد، نتایج رگرسیون همزمان به منظور پیش بینی روابط بین فردی از روی استرس و راهبرد مقابله ای معنی دار است و مقدار ۴ برابر با ۱۹,۳۵ می باشد. استرس با ضریب بتای -۰,۳۳ و راهبرد مقابله ای با ضریب بتای ۰,۱۴ می تواند به طور معناداری روابط بین فردی را پیش بینی کند. همچنین، مقدار R نشان می دهد که ۲۴ درصد از واریانس روابط بین فردی توسط استرس و راهبرد مقابله ای پیش بینی می شود.

#### ۴. بحث و نتیجه گیری

خلاصه پژوهش هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه تیپ های شخصیت، استرس و راهبردهای مقابله ای با فرسودگی شغلی و روابط بین فردی کارکنان شهرداری منطقه ۱۸ بود. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شهرداری منطقه ۱۸ بود. نمونه پژوهش مشتمل بر ۱۰۰ نفر از این افراد بودند که به بر اساس روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند و به پرسشنامه های پرسشنامه های پنج عامل شخصیت نتو، استرس، اضطراب و افسردگی، راهبردهای مقابله ای، فرسودگی شغلی و روابط بین فردی پاسخ دادند. برای تجزیه و تحلیل داده های آماری از روش توصیفی و استنباطی استفاده شد. در بخش توصیفی از مشخصه های آماری نظیر فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و جداول و نمودارهای مربوطه و در سطح استنباطی از آزمون های همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج کلی نشان داد که بین متغیرهای مورد پژوهش همبستگی وجود دارد. نتایج به دست آمده در ادامه مورد بحث و بررسی قرار گرفته است. بین راهبردهای مقابله ای با روابط بین فردی کارکنان رابطه وجود دارد. برای بررسی این فرضیه پژوهشی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان داد که همبستگی مثبت و معناداری بین راهبردهای مقابله ای با روابط بین فردی وجود دارد. همچنین همبستگی مثبت و معناداری بین راهبرد هیجان مدار با روابط بین فردی وجود دارد. از سوی دیگر همبستگی مثبت و معناداری بین راهبردهای اجتنابی با و روابط بین فردی وجود دارد. راهبرد مسأله مدار و راهبرد هیجان مدار می تواند به طور مثبت و معناداری روابط بین فردی را پیش بینی کند. اما راهبرد هیجان مدار قادر به پیش بینی نیست در پژوهشی مشابه استادی قاضیانی (۱۳۸۹) با عنوان رابطه کمال گرایی و راهبرد های مقابله ای با فرسودگی شغلی دبیران زن تهران به این نتیجه دست یافت که بین راهبردهای مقابله ای با فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین کمال گرایی مثبت و فرسودگی شغلی رابطه منفی و بین کمال گرایی منفی با فرسودگی شغلی رابطه مثبت وجود دارد. البته همبستگی این دو رابطه معنادار بود. در تبیین این یافته می توان گفت ارتباط، نیاز به برقراری پیوند ها و دل بستگی های عاطفی با دیگران است و این نیاز بیانگر میل به مرتبط بودن عاطفی و درگیر بودن در روابط صمیمانه است. ارتباط، ساختار انگیزش مهمی است زیرا زمانی که روابط میان فردی افراد از نیاز آنها به ارتباط حمایت می کند، بهتر انجام وظیفه نموده، در برابر استرس انعطاف پذیر تر می شوند، و از مشکلات روان شناختی کمتری خبر می دهند (ویندل، ۱۹۹۲). بنابراین روابط بین فردی با سلامت روانی نا ارتباط پیدا می کند. اما این مسأله می تواند متاثر از راهبردهای مقابله ای باشد. به گونه ای که فردی با راهبرد مسأله مدار در یک محیط اجتماعی با شناسایی نقاط قوت و ضعف آن محیط و شکل دادن روابطی مبتنی بر واقعیت و توانایی حل مسئله پیش آمده از فرسودگی شغلی دوری می کند و توانایی شکل دادن روابط بین فردی محکمی را دارد. در راهبرد هیجان مدار گر چه می توان انتظار روابط بین فردی را

داشت. یعنی جوی دوستی برقرار باشد و به دلیل حاکمیت هیجان ها بر روابط بین فردی مجموعه ارتباطات نسبتاً قوی باشد.

فرضیه دوم: بین استرس با روابط بین فردی کارکنان رابطه وجود دارد. برای بررسی این فرضیه پژوهشی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان داد که همبستگی منفی و معناداری بین استرس با روابط بین فردی وجود دارد. در ادامه نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که استرس می تواند به طور منفی و معناداری روابط بین فردی را پیش بینی کند. گروسا و همکاران (۲۰۱۰) در مطالعه ای مشابه خود تحت عنوان رابطه بین استرس شغلی، شخصیت سخت، منابع مقابله ای و فرسودگی شغلی نشان دادند که بین استرس شغلی، ویژگی های شخصیتی و فرسودگی شغلی رابطه معنی دار وجود دارد. نتایج پژوهش رودل و جاج (۲۰۰۹) نشان داد که عوامل استرس زای چالشی می تواند شامل کار زیاد، محدودیت زمانی، مسئولیت شغلی و پیچیدگی شغل باشد. همچنین عوامل استرس زای بازدارنده متغیرهایی چون تشریفات زائد، ابهام نقش، تعارض و مشاجره را می تواند در بر گیرد. در تبیین این یافته باید گفت واژه فرسودگی برای توصیف پاسخهای انسان در برابر فشارهای روانی تجربه شده استفاده می شود. ارتباط تنگاتنگ میان استرسهای شغلی و پدیده فرسودگی وجود دارد. استرس زمانی رخ میدهد که حالت عدم تعادل قابل توجهی میان مطالبات با خواستههای محیطی و توانایی پاسخ فردی در برابر آنها وجود داشته باشد و به همان اندازه که مطالبات با خواستههای محیطی افزایش یابد و یا این که توانایی پاسخ فرد کاهش پیدا کند، احتمال اینکه استرس موجب تجربیات منفی بیشتری شود، بوجود می آید که به نوبه خود منجر به ایجاد فرسودگی شغلی میگردد. فرسودگی شغلی در واقع اثر استرس های مداوم بوجود می آید و در حرفه های خدمات انسانی اجتناب ناپذیر است (خاقانی زاده، سیرتی، عبدی، کاویانی، ۱۳۸۷). امروزه در بسیاری از سازمانها، فشارهای عصبی و روانی به درجات گوناگونی وجود دارد. یکی از پیامدهای این عوامل پدیده فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی در نتیجه استرس افزایش می یابد (مایو کلینیک، ۲۰۰۶) وقتی انگیزه رو به کاهش می گذارد افراد دچار فرسودگی شغلی می شوند (بورلی، ۱۹۹۸). فرسودگی شغلی نشانگان خستگی مفرط عاطفی بدنال سالها درگیری و تعهد نسبت به کار و مردم است (ساراسون، ۱۹۸۴) به عبارت دیگر فرسودگی شغلی خستگی فیزیکی، هیجانی و روانی به دنبال قرار گرفتن طولانی مدت در موقعیت کار سخت است (مایو کلینیک، ۲۰۰۶) این نشانگان حالتی است که در آن قدرت و توانایی افراد کم و رغبت و تمایل آنها به انجام کار و فعالیت کاهش می یابد (فولادبند، ۱۳۸۵). مسخ شخصیت به عنوان یکی از تبعات فرسودگی شغلی تلاشی برای ایجاد فاصله میان فرد شاغل و دریافتکنندگان خدمات او است که به وسیله نادیده پنداشتن ویژگیها و خدمات فرد شاغل صورت میگیرد. در مشاغلی غیر از خدمات انسانی نیز مردم از راهکارهای شناختی ایجاد فاصله از کار استفاده مینمایند. آنها از این کار به هنگام فرسوده و مأیوس شدن از کار و به وسیله ایجاد یک نگرش خنثی یا بدبینانه نسبت به کار و سایر افراد استفاده میکنند. در موقعیت کاری که فشار مزمن و شدیدی وجود داشته باشد و با خستگی یا بدگمانی نیز توأم باشد، زائل شدن احساس کار آمدی فرد امر بعیدی نیست. در مجموع اینکه فرسودگی شغلی ارتباط فرد را با شغلش قطع می نماید و می تواند بر روابط وی اثر بگذارد. به این صورت که فردی که احساس استرس، اضطراب یا افسردگی می کند، توانایی کار کرد موثرش را در شغل خود از دست می دهد و نمی تواند به نحوی موثر عملکرد شغلی اش را حفظ کند. این روند به مرور زمان باعث طرد فرد از شغلش می شود و فرسودگی شغلی افزایش می یابد. اما این متغیرها با روابط بین فردی ارتباط منفی دارند. به این صورت که با افزایش اضطراب، استرس و افسردگی، روابط بین فردی کاهش پیدا می کند و با کاهش آنها روابط بین فردی افزایش می یابد.

۴ - ۳ - ۵ - فرضیه اصلی: بین استرس و راهبردهای مقابله‌ای با روابط بین فردی کارکنان رابطه وجود دارد. برای بررسی این فرضیه پژوهشی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان داد که همبستگی مثبت و معنی داری بین شخصیت با روابط بین فردی وجود دارد. همچنین همبستگی منفی و معناداری بین استرس با روابط بین فردی وجود دارد. در ادامه نتایج رگرسیون همزمان نشان داد که استرس به صورت منفی و یا راهبرد مقابله‌ای می‌تواند به طور معناداری روابط بین فردی را پیش بینی کند. این نتایج با مطالعه قربان شیرودی (۱۳۸۵)، احمدی (۱۳۹۲)، استادی قاضیانی (۱۳۸۹)، گروسا و همکاران (۲۰۱۰)، رودل و جاج (۲۰۰۹) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت فرسودگی شغلی حاصل عوامل مختلفی از جمله تیپ‌های شخصیتی، استرس و راهبردهای مقابله‌ای است. به گونه‌ای که تیپ‌های متفاوت شخصیت می‌توانند با فرسودگی شغلی ارتباط متفاوتی برقرار کنند. بنابراین می‌توان انتظار داشت که شخصیت افراد بر روی میزان و احتمال فرسودگی شغلی آنان اثر بگذارد. از سوی دیگر استرس و راهبردهای مقابله‌ای نیز می‌توانند تأثیر گذار باشند. به گونه‌ای که راهبردهای مقابله‌ای می‌توانند شرایط متفاوتی را برای فرسودگی شغلی فراهم کنند. برای روابط بین فردی نیز همین مسأله مطرح است. شخصیت متفاوت افراد، راهبردهای مقابله‌ای و میزان استرس تجربه شده می‌توانند روابط بین فردی را متأثر سازند.

## منابع

- احمدی، سید حکیم. (۱۳۹۲). بررسی رابطه تعارض و ابهام نقش و فرسودگی شغلی با تأکید بر تیپ شخصیتی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد گرمی.
- ابوالقاسمی، شهنام؛ مقتدر، لیلا. (۱۳۸۹). مقایسه اثربخشی درمان شناختی رفتاری و آموزش ابراز وجود بر میزان رضایت و فرسودگی شغلی کارکنان مراکز بهداشت رشت، فصلنامه روانشناسی تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، سال اول، شماره ۱، پائیز ۸۹.
- استادی قاضیانی، زینب. (۱۳۸۹). رابطه کمال گرایی و راهبرد های مقابله با فرسودگی شغلی دبیران زن تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
- آقایی، اصغر و آتش پور، حمید. (۱۳۸۰). استرس و بهداشت روانی. اصفهان انتشارات پردژ
- اتکینسون، ر.، اتکینسون، ر.، اسمیت، ا.، بم، د.، و هوکسما، س. (۱۳۸۳). زمینه روانشناسی هیلگارد، ترجمه محمدنقی براهنی، بهروز بیرشک، مهرداد بیک، رضا زمانی، مهناز شهرآرای، یوسف کریمی، نیسان گاهان و مهدی محی‌الدین. چاپ بیست و یکم، تهران: انتشارات رشد
- افتخاری، هریس. (۱۳۸۰). فرسودگی شغلی، نشریه ی فولاد شماره ی ۹۵.
- امیری، نسرین. (۱۳۸۷). مهارت ارتباطی مهم ترین گام عملی تربیت، مجله روانشناسی و علوم تربیتی، شماره ۲۰.
- بخشی سورشجانی، لیلا. (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی و سلامت روان با فرسودگی شغلی دبیران، پرستاران و کارکنان اداره آب و برق شهرستان بهبهان. فصلنامه اندیشه های تازه در علوم تربیتی، سال ششم، شماره اول، زمستان. ۱۳۸۰.
- تقی زاده. (۱۳۸۷). مهارت های ارتباطی برای رسیدن به موفقیت، نشریه موفقیت.
- ثنائی، باقر. (۱۳۷۶). رواندرمانی و مشاوره گروهی، تهران: انتشارات چهر.

- ثمری، علی اکبر و لعلی ناز، احمد. (۱۳۸۶). مطالعه اثر بخشی آموزش مهارت های زندگی بر استرس خانوادگی و پذیرش اجتماعی، فصلنامه اصول بهداشت روانی، سال هفتم.
- چراغی، فرشته؛ دستا، مهدی؛ قربانی، رقیه؛ عبیدی زادگان، افسانه و عرب زاده، مهدی. (۱۳۸۹). خود کار آمدی ادراک شده راهبردهای شناختی مقابله و استرس تحصیلی. فصلنامه علمی پژوهشی پر خاشی در سلامت روانشناختی، دوره سوم، شماره اول، بهار ۱۳۸۸.
- حساوی، ح. (۱۳۸۷). بررسی رابطه ی بین رضایت شغلی و سلامت روان با فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت فاریست اهواز، پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاداسلامی اهواز.
- حکمت پور، احمد. (۱۳۸۰). بررسی رابطه میان فشار روانی و شیوه های مقابله با آن در دانشجویان شهرستانی و تهرانی دانشگاه های دولتی تهران در سال تحصیلی ۸۰-۷۹. پایان نامه کارشناسی ارشد. چاپ نشده، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی. دانشگاه تربیت علم تهران. خاقانی زاده، مرتضی، سیرتی، مسعود، عبدی، فتانه،
- کاویانی، حسین. (۱۳۸۹). بررسی میزان فرسودگی شغلی پرستاران. مجله علوم رفتاری دوره ۲، شماره ۱ ص ۵۹-۵۱
- رایبیز، استیفن، پ ترجمه: اعرابی، س.م و پارسائیان، ع. (۱۳۸۰). رفتار سازمانی، تهران پژوهش های فرهنگی
- رایبیز، استیفن، پ.، ترجمه: اعرابی، س.م و پارسائیان، ع. (۱۳۷۶). مدیریت رفتار سازمانی، تهران مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی
- رزمی، شهریار و نعمتی سوگلی تپه، فاطمه. (۱۳۹۰). نقش تعدیل کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات تبریز، فصلنامه سلامت کار ایران، دوره ۸، شماره ۲.
- راس، آلن. (۱۳۷۹). روان شناسی شخصیت (نظریه ها و فرآیندها). ترجمه سیاوش جمالفر، تهران: انتشارات بعثت ۱۸۳ و ۲۰۲
- راس، آلتمایر. (۲۰۰۱). استرس شغلی، ترجمه خواجه پور (۱۳۸۶)، تهران، انتشارات رشد
- زارعی محمود آبادی، محدثه. (۱۳۸۷). مهارت های برقراری ارتباط، نشریه مردم سالاری، شماره ۱۸۶۳.
- سرگلزایی، محمدرضا. (۱۳۸۹). روابط بین فردی در شخصیت سالم، مجله شادکامی و موفقیت، شماره ۸۰ صص ۱۰-۱۱
- ساعتچی الف، محمود. (۱۳۸۹). بهداشت روانی در محیط کار (با تاکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی). تهران: ویرایش.
- سیوارد، برایان لوک. (۱۳۸۱). مدیریت استرس. ترجمه مهدی قراچه داغی. تهران: انتشارات پیکان. (۱۹۹۷)
- سیاسی، ع. (۱۳۸۶). نظریه های شخصیت یا مکاتب روانشناسی، چاپ دهم، تهران: نشر دانشگاه تهران.
- شیخی ساری، حسین و اسماعیلی فر، ندا. (۱۳۹۰). رابطه فرسودگی شغلی و تیپ های شخصیت پنج عاملی در بین پرسنل شهرداری تهران. فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی سازمانی. سال اول شماره ۴، صص، ۵۶-۶۳.
- شاکری، محمد. (۱۳۷۹). بررسی راهبردهای مقابله با استرس در مبتلایان به دیابت وابسته به انسولین و بیماران همودیالیزی. پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده. دانشگاه علوم پزشکی ایران: انستیتو روانپزشکی تهران.



- شولتز، د. (۱۳۷۸). نظریه های شخصیت. ترجمه یوسف کرمی، فرهاد جمهری، سیامک نقشبندی و همکاران. تهران: نشر ارسباران. ص ۱۳۰. - شفیع آبادی، عبدالله و ناصری، غلامرضا (۱۳۷۰). نظریه های مشاوره و روان‌درمانی، مرکز نشر دانشگاهی چاپ پنجم.
- شکری، امید؛ مرادی، علیرضا؛ فرزاد، ولی اله؛ سنگری، علی اکبر؛ غنایی، زیبا و رضایی، اکبر. (۱۳۸۶). نقش صفات شخصیت و سبک های مقابله ، در سلامت روانی دانشجویان : ارائه مدل های علمی ، فصلنامه تازه های علوم شناختی ، سال ۷، شماره ۱، ۱۳۸۶.
- عابدی، م.ر. (۱۳۸۱). بررسی و مقایسه ی اثربخشی روشهای مشاوره ی شغلی به سبک نظریه ی یادگیری اجتماعی، سازگاری شغلی و مدل شناختی رفتاری شادمانی بر کاهش فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان رساله ی دکترا، دانشگاه علامه ی طباطبایی.
- علوی، سید سلمان؛ جنتی فرد، فرشته و رضاپور، حسین. (۱۳۸۸). اعتبار یابی نسخه فارسی پرسشنامه فرسودگی شغلی گلدارد در کارکنان دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی دانشگاه علو پزشکی اصفهان.
- غروری، س. (۱۳۸۱). فرسودگی شغلی. نشریه می زنان شماره ۴۰. فرسودگی شغلی معلمان و مکانیسم های مقابله، پایان نامه ی کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس.
- فتح، نجمه؛ آزادفلاح، پرویز؛ رسول زاده طباطبایی، سید کاظم و رحیمی، چنگیز. (۱۳۹۲). روایی و اعتبار پرسشنامه مشکلات بین فردی (-IIP۳۲). مجله روان شناسی بالینی سال پنجم، شماره (۳) پیاپی مدیران و کارکنان سازمان، فراسوی مدیریت ،
- فقهی فرهنگند، ناصر. (۱۳۸۸). مدیریت استرس شماره ۱۰، پائیز ۱۳۸۸
- فیست، جس و گریگوری جی، فیست. نظریه های شخصیت، یحیی سید محمدی. (۱۳۸۷). تهران. روان.
- شیرودی، قربان. (۱۳۸۵). رابطه بین تیپ شخصیتی، مکان کنترل و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی و تعیین اثر بخشی آموزش مهارت های مقابله با استرس بر کاهش آن در کارکنان ایران خودرو. رساله دکتری. مشاوره دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات تهران.
- صادقی بایگی، معصومه و سپهری شاملو، زهره. (۱۳۹۳). اثربخشی آموزش واقعیت درمانی گروهی بر کاهش فرسودگی شغلی و افزایش انگیزش شغلی و احساس کنترل در کارکنان دانشگاه فردوسی مشهد، پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه فردوسی مشهد.
- کریمی، می. (۱۳۸۹). روانشناسی شخصیت، چاپ پانزدهم، تهران: نشر ویرایش.
- کوری، جرال. (۲۰۰۵). نظریه و کاربرست مشاوره و روان درمانی، ترجمه، سید محمدی، یحیی چاپ اول ۱۳۸۵، تهران - انتشارات ارسباران.
- کارور، چارلز، اس و مایکل اف. شی پر. نظریه های شخصیت، ترجمه احمد رضوانی. (۱۳۸۷). مشهد، آستان قدس رضوی .
- لويس، دیوید، زبان بدن راز موفقیت، ترجمه جالینوس کرمی. (۱۳۸۱). تهران ، چاپ اول ، آستان قدس رضوی.

- مصلائی، مهتا. (۱۳۸۶). رابطه بین ویژگی های شخصیتی و شیوه های مقابله با رضایت شغلی در پرسنل سازمان بهزیستی استان تهران. پایان نامه کرسناسی ارشد دانشگاه پیام نور.
- ماسن و دیگران. (۱۹۷۹). رشد و شخصیت کودک. ترجمه پاسائی، مهشید (۱۳۷۰). تهران. انتشارات پایا.
- محمد خانی، شهرام. (۱۳۸۳). جرأت مندی، تهران، چاپ اول، طلوع دانش.
- موسی زاده، شاهین. (۱۳۸۹). ارتباطات میان فردی، ماهنامه علمی - تخصصی انجمن روابط عمومی ایران، شماره ۷۵، صص ۶۲-۵ موبابی، فرشته (۱۳۸۳) برقراری ارتباط مؤثر، تهران، چاپ اول، طلوع دانش.
- نوابی نژاد، شکوه. (۱۳۸۳). نظریه های مشاوره و روان درمانی گروهی. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها.
- نریمانی، محمد؛ خنیا، یوسف؛ ابوالقاسمی، عباس؛ گنجی، مسعود و مجیدی، جعفر. (۱۳۸۵). ارتباط شخصیتی استرس و مهارت های مقابله با استرس و سیستم ایمنی هوموران بدن در پرستاران. مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل، ۶، ۱۸۸ - ۱۹۶.
- **Attari, A.; Sartippour, M.; Amini, M. I Haghghat, S. (2006).** Effect of stress management training on glyceimic control in patients with type 1 diabetes. *Diabetes Research and clinical practice*, 73, 23-28. -Antoni M H, Ironson G, Schnneiderman, N. Cognitive Behavioral Stress Management. Alemohammad, SJ, Jokar S, Neshat Doost H.(Translators) 2007.315. In Press. (Full Text in Persian).
- **Austin B.J. saklofske , D.H.&. EGAN. V. (2005).** personality , well-being and health correlates of trait emotional intelligence · personality and individual difference 2005:38:547-558.
- **Bruce D, Kirkcaldy DR, Shepherdd P, & Furnham A. (2002).** The influence of type a behavior and locus of control upon job satisfaction and occupational health. *Personality and individual differences* 2002;33: 1361-137.
- **Beck, A. T. (1984).** Cognitive approaches to stress In R. L. WoolFolk I P. M. Lehrer(Eds.), principles and practice of stress management (pp. 255-305). New York: Guilford press.
- **Bastian .V.A..burns . N.R.&nettelbeck . T. (2005).** emotional intelligence , predict life skills .but not as well as personality and cognitive abilities · personality and individual differences ;39:1135-1145.
- **Ciarrochi , J.V., chan , A.Y.C.&caputi .P.A. (2000).** critical evaluation of the emotional inrellgence construct . personality and individual differences; 28 : 539-561.
- **Carducci , B.J. (1998).** the psychology of personality . viewpoint , research , and applications . cole publishing company . A division of international . Thomson publishing .inc.p.104
- **De Longis , A. . & Holtzman , S. (2005).** Coping in context: The role of stress, social support, and Personality in Coping . *Personality* , 37,6.
- **D'Souza , Fiona; Egan, Sarah J and Clare S. Rees. (2011).** The Relationship Between Perfectionism, Stress and Burnout in Clinical Psychologists: *Behavior Change* , Volume 28, Number1: 17-28
- **Desilva, PV., Hewage, CG., Fonseka, P. (2009).** Burnout: An Emerging Occupational Health Problem. *Galle Medical Journal*, 14 (1), 52-55
- **Debruyen . E.E.J. ,delesing , M.J.M.H.&walten, M. (1995).** the ep Q-R (junior) : A dutch replication study . personality and individual differences , 18,405-411.
- **Eastbrug, M., Willi Amson, M. Gorsuch, R., & Ridley, C. (2006).** Social support, personality and burnout in nurses. *Journal of Applied Social Psychology*, 24, 12331250.
- **ysenck, H.J. (1976).** the biological basis of personality springfield, IL: Charles C. Thomas
- **Eysenck, H.J. (1981).** .A model for personality: new York: springer .

- **Eysenck, H.J. (1997).** personality and experimental psychology: the unification of psychology and the possibility of a paradigm. *journal of personality and social psychology*, 73, 1224-1237.
- **Fata L, Mutabi F, Bolhari J, kazemzade M. (2009).** Applied manual of stress management training for adults. Danje, Tehran.
- **Gilbert, B.O. (2009).** Insulin - dependent diabetes control, personality and life stress in adolescents. *Personality and individual differences*, 13(3), 269-273.
- **Holahan , C. J., & Moos, R. H. (1986).** Personality , coping and Famili resources in social resistance. a longitu diaconal analysis.
- **Hewitt, P. L. Flett, G. L. & Endler , N. S. (1995).** Perfecticnism, Coping , and clinical depresscn *clinical Psychology and Psychotherapy*, 2, 27 – 58.
- **Haren, E.; & Mitchel, C. W. (2003).** Relationship between the five-factor personality model and coping styles. *Psychology & Education: An Interdisciplinary Journal*: 40 (1), 38-49.
- **Hill, Andrew P. (2013).** Perfectionism and Burnout in Junior Soccer Players: A Test of the 2 x 2 Model of Dispositional Perfectionism, *Journal of Sport & Exercise Psychology*, 35, 18-29.
- **Hardin, S.B. & weinrich, S. & garrison, C. (2002).** Effect of long term psychosocial nursing in terrention adolescents exposed to catastrophic stress. *Issues - Hental health Nursing*; 23(6), 537-551.
- **Harvey, J. H. Psychology Review. (2009).** given by International Society for the Study of Personal Relationships 2000 Distinguished Career Award, given by International Society for the Study of Personal Relationships.
- **Kohn, rl, byosierp. (2000).** Stress in organization, hand book of industrial organization psychology.,, vol3.pp- 571-650.
- **Kobasa, S. C. (1979).** Stressfull events, persrsonality , and health: An ioquiry in to hardness. *Yournal of personality and social psychelogy* :7,413 – 423.
- **Kobasa, S. C. & puccti , M. C. (1983).** personality and so cial resources in stress resistance. *Journal of personality and social psychology*, 45, 839 – 850.
- **Lu, L. (1994).** University transition: major and minor life stressors, personality characteristics and mental health . *psychological medicin* ,24:81-7.
- **Lazarus , R. S. , Fohkman , S. (1994).** Stress , appraisal coping . New York: springer.
- **Lazarus, R. S. (1993).** Coping theory and research : past, present and future . *Psychosomatic Medicince* , 55, 234 – 247.
- **Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984).** Stress, appraisal and coping . New York: Speinger.
- **Lopes .P.N , Salovey ,P.,&straus .R. (2003).** emotional intelligence , personality , and the perceived quality of social relationship • personality and individual differences; 35:641-658.
- **Matud, M. P. (2004).** Gender diffrences in stress and coping styles. *Personality and Individual Differences*, 37, 1401- 1475.
- **Maddi , S. R. (1990).** Issues and intervention in stress mastery. In (ED). *personality and disease*.
- **Millar, P., & Stevens, J. (2012).** Management training and national sport *organization managers: Examining the impact of training on individual and organizational performances*. *Sport Management Review*. 15(3): 303-288.
- **Maslash, c. , & schaufeli,w. ,& liter, m.p. (2010).** job burnout annual review of psychology, 5 (52), 397-424.
- **Moodley, A., & Naidoo, S. (2010).** Personality and work engagement in a financial institution, Dissertation submitted in accordance with the requirements for the degree of master of arts at the university of south Afrrica.
- **Mccrae ,R.R. (2000).** emotional intelligence from the perspective of the five-factor model of personality. inR.bar-on & J.D.A. parker . *handbook of emotional intelligence* . san Francisco : jessey – bass.

- **Moynihan. L.M. & Peterson, R.S. (2001).** A contingent configuration approach to understanding the role of personality in organizational groups. *Research in organizational*,23,327-38.
- **Martinez S. (2005).** Stress management as an adjunct treatment in patients identified with coronary artery disease: a program design. Florida: Carlos Albizu University; Madhu K, Sridhar GR. Stress management in diabetes mellitus. *Int J diab*;25: 7-11
- **Newsome . S.,day , A., &catano , V.M. (2000).** assessing the predictive validity of emotional intelligence . *personality and individual difference*;29:1005-1016.
- **Palmer , B., Donaldson , C. ,&stough , c. (2002).** emotional intelligence and satisfaction *personality and individual differences*;33:1091-1100.
- **Petrides , K.V.& Furnham. (2000).** A. on the dimensional structure of emotional intelligence . *personality and individual differences*;29:313-320.
- **Parker, D,A; Taylor, G.J& Bogby, R.M. (2001).** Therelationship between emotional and alexithymia. *Journal of Personality and individual Differences.* 30,107-115.
- **Rodell, Jessica. B and Judge, Timothy A. (2009).** “Can “God” Stressors Spark “Bad” Behaviors? The Mediating Role of Emotions in Links of Challenge and Hindrance Stressors With Citizenship and Counterproductive Behaviors”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 94, No. 6, 1438–1451 pp122–141.
- **Saklpske , D.H Austin , E.J.&. andminski. P.S. (2003).** factor structure and validity of a trail emotional intelligence measure *personality and individual differences*;34:1091-1100.
- **Schulte , M.J. ree. M.J.&. carrettaT.R. (2000).** emotional intelligence : not much more than g and personality - *personality and individual difference*;37:1059-1068.
- **Seaward BL.(2004).** *Managing stress: principles and strategiesfor health and well-being.* Jonse and Bartlett publishersInc: UK;.
- **Timmerman, G.H. & Emmekamp,P.M.C. & Sanderman.R. (1998).** The effects of a stress management training program in individuals at risk in the community at large. *Behaviour research and therapy*, 36, 863-875.
- **Van rooy. D.L. Alonso . A. (2005).** &viswesvaran. C.group differences in etnotional intelligence scores : theoretical and practical implications*personality and individual differences*;38:689-700.