

اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان شرکت نفت کارون

فریما حسن زاده^۱
فرح نادری^{۲*}

چکیده

هدف از این پژوهش، تعیین میزان اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان شرکت نفت کارون بود. حجم نمونه ۳۰ نفر بود که از جامعه مذکور، به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. ۱۵ نفر به گروه آزمایش و ۱۵ نفر به گروه کنترل تخصیص یافتند. طرح پژوهش، تجربی از نوع پیش آزمون و پس آزمون با گروه کنترل بود. ابزارهای پژوهشی مورد استفاده مقیاس بهزیستی ذهنی دینر و همکاران (۱۹۸۵)، فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) و کیفیت زندگی سازمان جهانی بهداشت (۲۰۰۶) بود. گروه آزمایش در طول ۷ جلسه، و هر جلسه به مدت ۹۰ دقیقه آموزش مدیریت استرس دریافت کرد. برای تحلیل داده‌ها از تحلیل کواریانس چند متغیره و تک متغیره استفاده شد. یافته‌ها نشان داد آموزش مدیریت استرس، موجب افزایش بهزیستی ذهنی و کیفیت زندگی و کاهش فرسودگی شغلی کارکنان شده است.

واژه‌های کلیدی: مدیریت استرس، بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی.

۱. گروه روان شناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران.
۲. دانشیار گروه روان شناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران. (نویسنده مسئول: nmafrah@yahoo.com)

مقدمه

توجه به شغل و فعالیت های سازمانی از دیدگاه روان‌شناسی مدت هاست که ذهن پژوهشگران را به خود معطوف داشته است، زیرا در اجتماع، کار، از نظریه‌پردازان اهداف و سلامت روانی افراد، عامل بسیار ارزشمندی به شمار می‌رود (کوهن-چارش واسپکتور ۱۳۰۰). از سوی دیگر آنچه که در سازمان‌ها وادامه بقای آنها دخیل می‌باشد، کارکنان و نوع رفتار آنها در سازمان است. یکی از سازه‌های مهم روان‌شناسی مثبت‌گرا که در رفتار سازمانی کارکنان موثر است، بهزیستی ذهنی^۱ می‌باشد. یکی از مفاهیم مهم در زندگی بشری، مفهوم بهزیستی ذهنی است که برای اولین بار در سال ۱۹۸۰، دینر^۲ اصطلاح بهزیستی ذهنی و ساختارهای مرتبط با آن را به صورت روش‌مند در حوزه‌ی روان‌شناسی بررسی کرد و آن را جایگزین و مترادف شادمانی قرار داد. پاره‌ای از بررسی‌ها، بهزیستی ذهنی را ارزیابی فرد از زندگی خویش، در دوره‌های زمانی حال و گذشته می‌دانند. این ارزشیابی شامل واکنش هیجانی فرد به حوادث و قضاوت‌هایی است که وی درباره‌ی رضایت از زندگی خود ارائه می‌دهد. بنابراین، بهزیستی ذهنی، درک فرد از زندگی در حیطه‌های رفتارهای هیجانی، عملکردهای روانی و ابعاد سلامت روانی است. پژوهش‌ها درباره‌ی بهزیستی ذهنی قلمروهایی از شخصیت، انگیزش و عامل‌های شناختی (ادراک، اعتماد به نفس، خوش‌بینی) را نشان داده‌اند که تمامی این عوامل در رضایت افراد در زندگی مشارکت دارند (تقریبی، شریفی و سکویی، ۱۳۹۱). در این رابطه می‌توان به پژوهش‌های فیضه، دباغی و گودرزی (۱۳۹۴) رجوع کرد که نشان دادند، آموزش مدیریت استرس مبتنی بر ذهن آگاهی بر کاهش اضطراب، استرس و افسردگی و افزایش سطح بهزیستی روان‌شناختی کارکنان نظامی مؤثر بوده است. همچنین زائری (۱۳۹۳)، در پژوهشی نشان داد، آموزش مدیریت استرس به شیوه شناختی رفتاری نتایج را در بر داشته از قبیل: کاهش استرس شغلی کارکنان، بهبود علائم فرسودگی شغلی کارکنان از قبیل خستگی هیجانی و کفایت شغلی و افزایش تمامی مؤلفه‌های روان‌شناختی (خودمختاری، تسلط بر محیط، رشد شخصی، روابط با دیگران، هدف در زندگی و پذیرش خویشتن کارکنان).

یکی دیگر از عواملی که بر شرایط کاری کارکنان اثر گذار است، فرسودگی شغلی^۳ می‌باشد. فرسودگی شغلی اصطلاحی است که گاهی به جای آن از معادل‌هایی چون تنیدگی، تحلیل رفتگی، بی‌رمقی، از توان افتادگی، زدگی از کار، خستگی مفرط، تهی‌شدگی و فرسایش روانی می‌توان استفاده کرد. بین روان‌شناسان در زمینه تعریف فرسودگی شغلی اتفاق نظر وجود ندارد. گروهی فرسودگی شغلی را با استرس شغلی یکی می‌دانند (جعفری، ۱۳۹۳). پانیس و ارونسون^۴ (۲۰۰۸) فرسودگی شغلی را از عمده‌ترین پیامدهای اجتناب‌ناپذیر استرس شغلی می‌دانند که تا زمانی که استرس از میان برداشته نشود، هم‌چنان ادامه خواهد داشت. نتیجه فرسودگی شغلی از دست رفتن انگیزه، اشتیاق، انرژی و کاهش عملکرد در زندگی است. فرسودگی شغلی تنها خستگی و فشار ناشی از کار نیست که بعد از کار مداوم به وجود آید بلکه به سبک زندگی فرد و ساعات خارج از کار او نیز سرایت می‌کند (رحیمی فر، ۱۳۹۰).

فرسودگی ناشی از شغل باعث بروز ناراضی‌تاری کارکنان و پدید آمدن تأثیرات منفی در سایر زمینه‌های زندگی اعم از اجتماعی، فردی و خانوادگی می‌شود (تنگستانی، ۱۳۹۱). فرسودگی شغلی فرآیندی از خستگی فیزیکی-روانی است که در اثر فشار هیجانی ثابت و پیاپی ناشی از درگیری درازمدت در انسان‌ها ایجاد می‌شود

1. Cohen, Charash & Spector
2. mental well-being
3. Diener
4. job burnout
5. Panys and Aroonson

(حاجلو، ۱۳۹۱). هم‌چنین ماسلش^۱ (۲۰۰۱) سندروم روان‌شناختی فرسودگی شغلی را شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد فردی می‌داند. به نظر او در مفهوم سه‌بعدی فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی ناشی از فشار روانی و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد است. مسخ شخصیت پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاص است که معمولاً دریافت‌کننده خدمات از فرد هستند و به برداشت منفی فرد مددجو اشاره دارد و در نهایت کاهش یا فقدان کفایت شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه و ارزیابی منفی از خود در زمینه‌های کار است (بهزادی، ۱۳۸۸). پژوهش‌های احمدی، محمودی و بیگلریان (۱۳۹۱)، نشان داد که آموزش مدیریت استرس باعث افزایش رضایت شغلی و کاهش فرسودگی شغلی کارکنان گردیده است. هم‌چنین توماس^۲ و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیقی به عنوان درمان فردی و گروه‌شناختی رفتاری بر شکایات استرس از کار، نشان دادند که شکایات ناشی از استرس کار و غیبت از محیط کار با درمان شناختی-رفتاری کاهش پیدا کرده است. از عوامل موثر بر شرایط کاری کارکنان کیفیت زندگی^۳ می‌باشد.

کیفیت زندگی به دلیل گسترش روند صنعتی شدن و پیشرفت فناوری که توجه به بعد کمی زندگی انسان را مدنظر قرار می‌دهد و هم‌سچنین به دنبال غفلت از جنبه‌های کیفی زندگی انسان، طی چند دهه گذشته در کشورهای غربی مورد توجه اندیشمندان و متفکران علوم انسانی قرار گرفته است. توسعه بیش‌ازپیش زندگی مدرن که خود را با تولید انبوه کالاها و خدمات متنوع در بعد کمی نشان می‌دهد، مشکلات زیادی برای بشر امروزی به ارمغان آورده است. به همین دلیل توجه بسیاری از دانشمندان و صاحب‌نظران به مفهوم کیفیت زندگی معطوف گشته تا از این طریق، تلاش‌هایی در راستای ارتقای شرایط زندگی و بهبود بخشیدن به بعد کیفی زندگی بشر صورت دهند (ربانی خوراسگانی و کیانپور، ۱۳۸۶). در این رابطه می‌توان به پژوهش‌های نادعلی، برجعلی و منصوبی (۱۳۹۰) استناد کرد که نشان داد، آموزش مهارت مدیریت استرس، میزان کیفیت زندگی و دو بعد ارتباطات اجتماعی و ادراک محیط زندگی را در زنان شاغل گروه آزمایشی به طور معناداری افزایش داده است، این یافته‌ها حاکی از اثربخشی آموزشی آموزش مهارت مدیریت استرس بر کیفیت زندگی زنان شاغل است. در کل، بر اساس نتایج، افراد موفق با مهارت حل مسئله و مقابله با استرس، از کیفیت زندگی و ارتباطات اجتماعی و ادراک محیط زندگی بهتری برخوردار هستند. کایسلیکا^۴ (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان "تأثیر آموزش ایمن‌سازی در مقابل استرس بر اضطراب، استرس و عملکرد دانشگاهی در بین نوجوانان" تأثیرات پیشگیرانه برنامه آموزش ایمن‌سازی در مقابل استرس برای نوجوانانی که تمایل داشتند در برنامه‌های ترکیبی آرمیدگی، بازسازی شناختی و آموزش جرات‌ورزی مورد آزمون قرار گیرند را مورد ارزیابی قرار دادند. آموزش دیدگان با یک گروه کنترل مقایسه شدند. برنامه آموزشی شرکت‌کنندگان پیشرفت معناداری را نشان داد و اجرای این برنامه توانست اضطراب و استرس دانشجویان را کاهش دهد ولی از نظر عملکرد تحصیلی تغییر معناداری مشاهده نشد.

یکی از کارآمدترین روش‌های مداخله در استرس آموزش مدیریت در مقابل استرس^۵ می‌باشد. این رویکرد درمانی که در زمره درمان‌های شناختی-رفتاری است، در آخرین فهرست درمان‌های دارای اعتبار تجربی درج شده است. آموزش گروهی مدیریت در مقابل استرس یک مداخله درمانی دقیق و چندبعدی و چندجانبه که هدف از آن حذف کامل استرس نیست بلکه هدف بهره‌برداری سازنده از آن است که مراجعان تشویق شوند تا موقعیت‌های پر استرس به عنوان تهدید را به عنوان مسائل قابل حل در نظر بگیرند. سلامت روانی در افراد

1. Maslsh
2. Thomas
3. Quality of Life
4. Kalslyka
5. Stress Management Training

جامعه از اهمیت به‌سزایی برخوردار است به‌همین دلیل روان‌شناسان علاقه‌مند به راه‌حل‌هایی علمی در جهت حل مشکلات روزمره افراد می‌باشند. تا باعث بهینه‌سازی روند سلامت در آنان گردد. سیاست‌گذاری در زمینه سلامت روان، ارزش‌های اقتصادی و انسانی زیادی دارد، زیرا منجر به پیشگیری از ایجاد بیماری‌های روانی در افراد و صرف هزینه‌های گزاف در این زمینه می‌باشد. بام^۱ (۲۰۰۲) بر اساس تحقیقاتش که نشان می‌دادند بیماران سمی‌توانند برای اصلاح رفتارشان به گفتگو با خود و خودآموزی متوسل شوند و درمانگرها می‌توانند به بیماران یاد بدهند گفتگوهایشان با خویش را عوض کنند، آموزش مدیریت در مقابل استرس را مطرح کرد. هدف این آموزش آن است که با «ایمن‌سازی» افراد در برابر فشارهای روانی فعلی و آتی، جلوی بروز مشکلات گرفته شود. با این آموزش، افراد می‌توانند صاحب مهارت‌های مقابله‌ای جدیدی شوند و از راهبردهای مقابله‌ای قبلی خود به نحو احسن استفاده کنند. آموزش مدیریت در مقابل استرس از سه دوره دارای همپوشی تشکیل می‌شود: دوره مفهوم‌بندی: ابتدا مراجع یاد می‌گیرد که تفکر یا ارزیابی چطور منجر به استرس، هیجانات منفی و رفتارهای نامناسب می‌شوند. در این دوره مراجع یاد می‌گیرد تهدیدها یا فشارهای روانی بالقوه را تشخیص بدهد و با آنها مقابله کند. دوره مهارت‌آموزی و تمرین: مراجع، مهارت‌های مقابله‌ای (به عنوان مثال خودتنظیمی هیجانات، بازسازی شناختی، استفاده از نظام‌های حمایتی) را در درمانگاه تمرین و به تدریج در دنیای واقعی و در مواجهه با عوامل فشار روانی از آنها استفاده می‌کند. دوره کاربرد: فرصت‌های دیگری در اختیار مراجع گذاشته می‌شود تا مهارت‌های مقابله‌ای را در شرایط پر استرس مورد استفاده قرار بدهد. برای تثبیت این مهارت‌ها، از مراجع خواسته می‌شود به کسانی که مشکلاتی مشابه مشکلات خودش دارند کمک کند. در دوره پیگیری نیز از روش‌های دیگر ایمن‌سازی مثل پیش‌گیری و جلسات تقویتی استفاده می‌شود (رزمی‌زاده، ۱۳۸۸). با توجه موارد ذکر شده هدف از انجام این پژوهش تعیین میزان اثر بخشی آموزش مدیریت استرس بر بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان شرکت نفت کارون می‌باشد.

روش پژوهش

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت نفت کارون اهواز در سال ۱۳۹۵، مشغول به کار بودند، می‌باشند. از بین جامعه آماری، ۳۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب و در دو گروه آزمایشی و کنترل (در هر گروه ۱۵ نفر گروه آزمایش و ۱۵ نفر گروه کنترل) تقسیم شدند. نمونه‌های انتخاب شده کسانی بودند که دارای تحصیلات دیپلم تا فوق لیسانس و دامنه سن آنها بین ۳۰ سال تا ۵۷ سال بود. در این پژوهش از روش تحقیق تجربی - میدانی و از نوع طرح پیش‌آزمون و پس‌آزمون با گروه کنترل استفاده شده است. متغیر مستقل اعمال گردید تا تأثیر آن بر بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان به عنوان متغیر وابسته مشخص گردد.

ابزار سنجش

الف) مقیاس بهزیستی ذهنی^۲ (دینر و همکاران ۱۹۸۵): این مقیاس توسط داینر و همکاران طراحی شد. که به منظور اندازه‌گیری رضایت زندگی از بُعد شناختی بهزیستی ذهنی افراد، ساخته شد. در این مقیاس، مشارکت کنندگان به هر سؤال بر روی یک طیف هشت درجه‌ای لیکرت (از ۰ کاملاً مخالف تا ۷ کاملاً موافق) پاسخ می‌دهند در این مقیاس، دامنه نمره افراد بین کمترین (۰) و بیشترین (۳۵) به دست می‌آید. نتایج مطالعه شکر (۱۳۸۸)، نشان داد که در بین دانشجویان ایرانی و سوئدی، نتایج تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی

1. Bam

2. Subjective Well-being Scale

رضایت از زندگی از ساختار تک عاملی رضایت از زندگی حمایت کرد. در نمونه ایرانی ضریب آلفای کرونباخ مقیاس رضایت از زندگی برابر با $0/84$ ، در نمونه سوئدی برابر با $0/85$ و در هر دو نمونه به طور کلی برابر با $0/83$ به دست آمد. دیگری مقیاس عاطفه مثبت و منفی است. این مقیاس یک ابزار خودسنجی ۲۰ آیتمی است و برای اندازه‌گیری دو بعد خطی، یعنی عاطفه منفی و عاطفه مثبت تهیه و ارائه شده است هر خرده مقیاس ۱۰ آیتم دارد که در آن ۱۰ احساس مثبت و ۱۰ احساس منفی در قالب کلمات مطرح شده است. آیتم‌ها از سوی آزمودنیها روی یک مقیاس پنج نقطه‌ای (۱= بسیار کم، به هیچ وجه تا ۵= بسیار زیاد) تا احساسات خود را در چهار بعد: گذشته، آینده، حال و به طور کلی مورد ارزیابی قرار دهند. دامنه نمرات برای هر خرده مقیاس ۱۰ تا ۵۰ است. نتایج مطالعه شگری (۱۳۸۸) نشان داد که در بین دانشجویان ایرانی و سوئدی، نتایج تحلیل عامل اکتشافی و تحلیل عامل تأییدی عاطفه مثبت و منفی، از ساختار دو عاملی عاطفه مثبت و منفی حمایت کرد. در نمونه ایرانی ضرایب آلفای کرونباخ برای مقیاس‌های عاطفه مثبت و منفی به ترتیب برابر با $0/80$ و $0/77$ ، در نمونه سوئدی به ترتیب برابر با $0/76$ و $0/76$ و در هر دو نمونه به طور کلی به ترتیب برابر با $0/81$ و $0/78$ به دست آمد. در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه بهزیستی ذهنی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که برای کل پرسشنامه برابر با $0/87$ ، رضایت از زندگی $0/72$ ، عاطفه مثبت $0/76$ و عاطفه منفی $0/78$ که بیانگر ضرایب پایایی مطلوب پرسشنامه یاد شده می‌باشد.

ب) پرسشنامه فرسودگی شغلی^۱: این پرسشنامه توسط مسلش و جکسون (۱۹۸۱) تهیه شده است. پرسشنامه دارای ۲۲ سوال با طیف شش گزینه‌ای (بندرت، کم، گاهی، متوسط، زیاد، همیشه) بوده که به ترتیب نمره ۶-۵-۴-۳-۲-۱ به آنها تعلق گرفته است. در این پرسشنامه فرسودگی شغلی در سه مولفه خستگی عاطفی، عملکرد شخصی (عدم موفقیت فردی)، مسخ شخصیت و درگیری مورد سنجش قرار می‌گیرد. مسلش و جکسون (۱۹۸۱) ضریب روایی و پایایی پرسشنامه را به ترتیب $0/81$ و $0/88$ گزارش نمودند. در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که برای کل پرسشنامه برابر با $0/86$ ، که بیانگر ضرایب پایایی قابل قبول پرسشنامه یاد شده می‌باشد.

ج) پرسشنامه کیفیت زندگی سازمان بهداشتی^۲ (۲۰۰۶): پرسشنامه کیفیت زندگی سازمان بهداشتی جهانی^۳ (WHO) یک پرسشنامه ۲۶ سوالی است که کیفیت زندگی کلی و عمومی فرد را می‌سنجد. این پرسشنامه در سال ۱۹۹۶ توسط گروهی از کارشناسان سازمان بهداشت جهانی و با تعدیل گویه‌های فرم ۱۰۰ سوالی این پرسشنامه ساخته شد. این پرسشنامه دارای ۴ زیرمقیاس و یک نمره کلی است. این زیر مقیاس‌ها عبارت‌اند از: سلامت جسمی، سلامت روان، روابط اجتماعی، سلامت محیط اطراف و یک نمره کلی. در ابتدا یک نمره خام برای هر زیرمقیاس به دست می‌آید که باید از طریق یک فرمول به نمره‌ای استاندارد بین ۰ تا ۱۰۰ تبدیل شود. نمره بالاتر نشان دهنده کیفیت زندگی بیشتر است. این پرسشنامه چهار حیطه سلامت جسمانی، سلامت روانی، روابط اجتماعی و سلامت محیط را با استفاده از ۲۴ سؤال مورد سنجش قرار می‌دهد (چهار حیطه به ترتیب دارای ۷ و ۶ و ۳ و ۸ سؤال می‌باشند). در ضمن این پرسشنامه دو سؤال دیگر نیز دارد که به هیچ‌یک از حیطه‌ها تعلق ندارد و وضعیت سلامت و کیفیت زندگی را به شکل کلی ارزیابی قرار می‌دهد. در ایران ساعتچی (۱۳۷۷) این پرسشنامه را به فارسی ترجمه کرد برای اعتبارسنجی این ابزار ۱۱۶۷ نفر از مردم تهران را بصورت تصادفی انتخاب و مورد ارزیابی قرار داد. شرکت‌کنندگان بر اساس وجود یا عدم وجود بیماری مزمن یا غیرمزمن به ادعای خود، به چهار گروه تقسیم گردیدند. پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ

1. Job Burnout Questionnaire

2. World Health Organization Quality of Life Questionnaire- Brief (WHOQOL-BREF)

3. World Health Organization

و همبستگی درون خوشه‌ای حاصل از آزمون مجدد سنجیده شد. روایی پرسشنامه با قابلیت تمایز این ابزار در گروه‌های سالم و بیمار با استفاده از رگرسیون خطی مورد ارزیابی واقع شد و جهت سنجش عوامل ساختاری از پرسشنامه ماتریس استفاده شد. مقدار همبستگی درون خوشه‌ای و آلفای کرونباخ در تمامی حیطه‌ها بالای ۰/۷ ولی در حیطه روابط اجتماعی مقدار آلفای کرونباخ ۰/۵۵ بود که می‌تواند به علت تعداد سؤالات کم در این حیطه یا حساس بودن سؤالات آن باشد. از طرفی در ۰/۸۳ موارد همبستگی هر سؤال با حیطه اصلی خود از سایر حیطه‌ها بالاتر بود. امتیازهای گروه‌های سالم و بیمار در حیطه‌های مختلف اختلاف معنی‌دار داشتند. همچنین در تحقیقات به عمل آمده ضرایب پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه گردید که برای کل مقیاس به ترتیب ۰/۸۹ و ۰/۸۳ می‌باشد (نقل از ساعتچی، ۱۳۸۸). در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که برای کل پرسشنامه برابر با ۰/۸۹، که بیانگر ضرایب پایایی مطلوب می‌باشد.

روش اجرا

بعد از مشخص کردن نمونه به روشی که ذکر شد به تعداد آزمودنی‌های گروه آزمایشی و گروه کنترل برگه سؤال و پاسخ نامه آماده گردید و با هماهنگی به عمل آمده در موعد مقرر در شرکت نفت کارون، با تشریح کلی کار و توجیه افراد جهت شرکت در این آزمون و تحقیق، از آنها خواسته شد که نهایت همکاری را با پژوهشگر داشته و تا پایان دوره انصراف ندهند سپس به تعداد آنها که ۳۰ نفر بودند برگه سؤالات پیش آزمون بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی توزیع گردید. پس از اتمام پیش آزمون مداخله آموزش مدیریت استرس به گروه آزمایشی که شامل ۱۵ نفر هستند داده شد. در این پژوهش طی چند مرحله آموزش مدیریت استرس به صورت گروهی برگزار شد که به صورت خلاصه به شرح زیر می‌باشد. این جلسات به صورت هفتگی و هفته‌ای دو جلسه در مدت ۹۰ دقیقه برگزار شد. تعداد کل جلسات ۷ جلسه بود.

جدول ۱: شرح جلسات آموزش مدیریت استرس

ردیف جلسات	عنوان جلسه (اهداف)
جلسه اول	آشنایی اعضای گروه با یکدیگر - ایجاد رابطه حسنه مبتنی بر همکاری - آشنایی با نحوه کار تکلیف: یادداشت یک موقعیت استرس آور با علائم و نشانه‌ها
جلسه دوم	مستحکم کردن رابطه مبتنی بر همکاری - آموزش ماهیت تعاملی استرس - بررسی نقش افکار در بروز استرس - تمرین فن تصویر پردازی ذهنی - ارائه تکالیف به شرح فرم های ضمیمه تکلیف: تمرین تصویر پردازی ذهنی
جلسه سوم	مورد بحث و بررسی قرار دادن مشکلات و پیامدهای مرتبط با استرس - آموزش و تمرین گروهی آرمیدگی - ارائه تکالیف تکلیف: یادداشت افکار و هیجانات یک موقعیت استرس آور
جلسه چهارم	ارزیابی کارایی فن آرمیدگی - توضیح نقش افکار و شناختها در بروز استرس - آموزش مقدماتی رویکرد بک ارایه تکالیف تکلیف: تکمیل افکار خود آیند منفی
جلسه پنجم	شناسایی مشکلات زندگی ارایه حل مشکل تکلیف: جملات تشویقی و خودگویی‌های مثبت
جلسه ششم	مرور تکالیف - آموزش شیوه مسئله گشایی تکلیف: استفاده از تکنیک های حل مسئله و توجه برگردانی
جلسه هفتم	آموزش فن توقف فکر - جمع‌بندی فنون آموزشی گذشته

یافته‌ها

قبل از بررسی فرضیه‌ها برای رعایت پیش فرض تساوی واریانس‌ها متغیرهای تحقیق از آزمون لوین استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده است. هم‌چنین نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنف جهت پیش فرض نرمال بودن توزیع نمرات در جامعه و نیز نتایج آزمون بررسی پیش فرض همگنی شیب‌های رگرسیون، برای بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی در جداول زیر نشان داده شده است.

جدول ۲: نتایج آزمون لوین در مورد پیش فرض تساوی واریانس‌های نمره‌ها متغیرهای تحقیق دو گروه در جامعه

متغیر	F	درجه آزادی اول	درجه آزادی دوم	سطح معنی داری
بهزیستی ذهنی	۰/۰۲۸	۱	۲۸	۰/۱۸۶۹
فرسودگی شغلی	۰/۰۶۹	۱	۲۸	۰/۱۷۹۵
کیفیت زندگی	۰/۷۴۶	۱	۲۸	۰/۳۹۵

همان‌گونه که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، فرض صفر برای تساوی واریانس‌های نمره‌ها دو گروه در کلیه متغیرهای اصلی تحقیق از نظر آماری معنادار نمی‌باشد. یعنی پیش فرض تساوی واریانس‌های نمره‌ها در دو گروه آزمایش و گواه تأیید گردید. از این‌رو، مفروضه‌ی همگن بودن واریانس‌ها در همه متغیرهای اصلی تحقیق رعایت شده و امکان استفاده از تحلیل کوواریانس وجود دارد.

جدول ۳: نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنف در مورد پیش فرض نرمال بودن توزیع نمرات بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی

نرمال بودن توزیع نمرات	گروه‌ها	کلموگروف - اسمیرنف		گروه‌ها	کلموگروف - اسمیرنف	
		آماره	درجه آزادی معنی داری		آماره	درجه آزادی معنی داری
بهزیستی ذهنی	آزمایش	۰/۹۹۹	۱۵	گواه	۰/۲۷۱	۱۵
فرسودگی شغلی	آزمایش	۰/۶۶۶	۱۵	گواه	۰/۷۶۷	۱۵
کیفیت زندگی	آزمایش	۱/۰۹۱	۱۵	گواه	۰/۱۸۵	۱۵

همانگونه که در جدول ۳ ارائه شده است، فرض صفر برای نرمال بودن توزیع نمرات دو گروه در متغیرهای بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی تأیید می‌گردد. یعنی پیش فرض نرمال بودن توزیع نمرات در پیش‌آزمون و در هر دو گروه آزمایش و گواه تأیید گردید.

یافته‌ها

فرضیه ۱: آموزش مدیریت استرس بر بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان موثر است.

جدول ۴. نتایج تحلیل کواریانس چند متغیری (مانکوا) بر روی میانگین نمرات پس آزمون بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی گروه‌های آزمایش و گواه با کنترل پیش آزمون.

نام آزمون	مقدار	فرضیه DF	خطا DF	F	سطح معنی داری (P)	مجذور اتا
آزمون اثر پیلایی	۰/۸۴۷	۳	۲۶	۴۷/۸۶۷	۰/۰۰۰۱	۰/۱۵۶
آزمون لامبدای ویلکز	۰/۱۵۳	۳	۲۶	۴۷/۸۶۷	۰/۰۰۰۱	۰/۱۵۶
آزمون اثر هتلینگ	۵/۵۲۳	۳	۲۶	۴۷/۸۶۷	۰/۰۰۰۱	۰/۱۵۶
آزمون بزرگ‌ترین ریشه روی	۵/۵۲۳	۳	۲۶	۴۷/۸۶۷	۰/۰۰۰۱	۰/۱۵۶

همان طوری که در جدول ۴ مشاهده می‌شود با کنترل پیش آزمون سطوح معنی داری همه آزمون‌ها، بیانگر آن هستند که بین کارکنان گروه‌های آزمایش و گواه حداقل از لحاظ یکی از متغیرهای وابسته (بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی) تفاوت معنی داری مشاهده می‌شود ($p < 0/0001$) و $F(3,26) = 47/867$. برای پی بردن به این نکته که از لحاظ کدام متغیر بین دو گروه تفاوت وجود دارد، سه تحلیل کواریانس یک راهه در متن مانکوا انجام گرفت که نتایج حاصل در جدول ۵ ارائه شده است. میزان تأثیر یا تفاوت برابر با ۰/۵۶ می‌باشد، به عبارت دیگر، ۵۶ درصد تفاوت‌های فردی در نمرات پس آزمون بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی مربوط به تأثیر آموزش مدیریت استرس می‌باشد. توان آماری برابر با ۱/۰۰ است، به عبارت دیگر، امکان خطای نوع دوم وجود نداشته است.

فرضیه ۱-۱: آموزش مدیریت استرس بر بهزیستی ذهنی کارکنان موثر است.

فرضیه ۱-۲: آموزش مدیریت استرس بر فرسودگی شغلی کارکنان موثر است.

فرضیه ۱-۳: آموزش مدیریت استرس بر کیفیت زندگی کارکنان موثر است.

جدول ۵ نتایج تحلیل کواریانس یک راهه در متن مانکوا بر روی میانگین نمرات پس آزمون بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان گروه‌های آزمایش و گواه با کنترل پیش آزمون

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری P	مجذور اتا	تأثیر
پیش آزمون	۶۴۳۸/۹۹	۱	۶۴۳۸/۹۹	۲۴/۲۴	۰/۰۰۰۱	۰/۴۷	بهزیستی ذهنی
گروه	۸۵۰۰/۰۳	۱	۸۵۰۰/۰۳	۳۲/۰۰۶	۰/۰۰۰۱	۰/۱۵۴	
خطا	۷۱۷۰/۶۰	۲۷	۲۶۵/۵۷				
پیش آزمون	۹۹۹/۲۶	۱	۹۹۹/۲۶	۲۷/۳۲	۰/۰۰۰۱	۰/۱۵۰	فرسودگی شغلی
گروه	۳۲۷۷/۰۷	۱	۳۲۷۷/۰۷	۸۹/۶۱	۰/۰۰۰۱	۰/۴۴	
خطا	۹۸۷/۴۰	۲۷	۳۶/۵۷				
پیش آزمون	۱۴۰۸/۲۲	۱	۱۴۰۸/۲۲	۴۸/۴۲	۰/۰۰۰۱	۰/۶۴	کیفیت زندگی
گروه	۷۳۷/۰۹	۱	۷۳۷/۰۹	۲۵/۳۴	۰/۰۰۰۱	۰/۴۸	
خطا	۷۸۵/۱۰	۲۵	۲۹/۰۷				

همان طور که در جدول ۵ نشان داده شده است با کنترل پیش آزمون بین کارکنان گروه آزمایش و گروه گواه از لحاظ بهزیستی ذهنی تفاوت معنی داری وجود دارد ($p < 0/0001$ و $F(1,26) = 32/006$). بنابراین فرضیه ۱-۱ تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر، آموزش مدیریت استرس با توجه به میانگین بهزیستی ذهنی کارکنان گروه آزمایش نسبت به میانگین گروه گواه، موجب افزایش بهزیستی ذهنی کارکنان گروه آزمایش

شده است. میزان تأثیر یا تفاوت برابر با $0/54$ می‌باشد، به عبارت دیگر، 54 درصد تفاوت‌های فردی در نمرات پس‌آزمون بهزیستی ذهنی مربوط به تأثیر آموزش مدیریت استرس می‌باشد. همچنین با کنترل پیش‌آزمون بین کارکنان گروه آزمایش و گروه گواه از لحاظ فرسودگی شغلی تفاوت معنی‌داری وجود دارد ($p < 0/0001$ و $F = 89/61$). بنابراین فرضیه ۱-۲ تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر، آموزش مدیریت استرس با توجه به میانگین فرسودگی شغلی کارکنان گروه آزمایش نسبت به میانگین گروه گواه، موجب کاهش فرسودگی شغلی کارکنان گروه آزمایش شده است. میزان تأثیر یا تفاوت برابر با $0/44$ می‌باشد، به عبارت دیگر، 44 درصد تفاوت‌های فردی در نمرات پس‌آزمون فرسودگی شغلی مربوط به تأثیر آموزش مدیریت استرس می‌باشد. همچنین با کنترل پیش‌آزمون بین کارکنان گروه آزمایش و گروه گواه از لحاظ کیفیت زندگی تفاوت معنی‌داری وجود دارد ($p < 0/0001$ و $F = 25/34$). بنابراین فرضیه ۱-۳ تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر، آموزش مدیریت استرس با توجه به میانگین کیفیت زندگی کارکنان گروه آزمایش نسبت به میانگین گروه گواه، موجب افزایش کیفیت زندگی کارکنان گروه آزمایش شده است. میزان تأثیر یا تفاوت برابر با $0/48$ می‌باشد، به عبارت دیگر، 48 درصد تفاوت‌های فردی در نمرات پس‌آزمون کیفیت زندگی مربوط به تأثیر آموزش مدیریت استرس می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه ۱: آموزش مدیریت استرس بر بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان موثر است. نتایج نشان داد با کنترل پیش‌آزمون سطوح معنی‌داری همه آزمون‌ها، بیانگر آن هستند که بین کارکنان گروه‌های آزمایش و گواه حداقل از لحاظ یکی از متغیرهای وابسته (بهزیستی ذهنی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی) تفاوت معنی‌داری مشاهده می‌شود. بنابراین این فرضیه ۱ تأیید شد. این یافته با یافته‌های پژوهش‌های نادعلی، برجعلی و منصوبی (۱۳۹۰)، توماس و همکاران (۲۰۱۰)، کایسلیکا (۲۰۱۳)، فیضه، دباغی و گودرزی (۱۳۹۴)، زائری (۱۳۹۳)، احمدی، محمودی و بیگلریان (۱۳۹۱)، همسو می‌باشد. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت که ویژگی‌های شغل نیز از جمله عواملی است که ممکن است موجب استرس در سازمان گردد. نتایج به دست آمده از تحقیقات و بررسی‌های گوناگون گویای آن است که جنبه‌های معینی از محیط کار در استرس شغلی نقش دارند. در شرایط فعلی دنیا هیچ شغلی دائمی نیست و حفظ شغل و بقای آن بستگی به میزان فعالیت خود فرد دارد ولی عدم آگاهی از این موضوع موجب ترس از کنار گذاشته شدن و بازنشستگی یکی از فشارهای روانی است. ترس از تنزل مقام یا کنار گذاشته شدن در افرادی که می‌دانند به مدارج بالا و بالاترین سطح پیشرفت در کار خود رسیده‌اند بسیار شدید تر است. این افراد به پرکاری می‌پردازند تا همچنان خود را در اوج نگهدارند و در عین حال می‌کوشند عدم احساس امنیت شغلی را مخفی کنند و بدین ترتیب بیش از پیش در معرض استرس قرار می‌گیرند. هنگامی که فردی به محیط کار تازه ای وارد می‌شود بیش از هر زمان دیگر آمادگی برای استرس را دارد. بویژه از آنرو که تازه واردان در می‌یابند که آنچه در ذهن خود نسبت به چگونگی یک محیط کار می‌پنداشتند با آنچه در واقعیت می‌بینند تفاوت دارد. مطالعات نشان داده که شرایط کاری در اکثر کارخانجات نسبت به گذشته مضرتر شده است. فشار به پرسنل جهت کار بیشتر و اضافه کار برای کسب بهره‌وری بیشتر باعث شده که کارکنان کمتر به مسائل خانوادگی بپردازند و احساس می‌کنند بین کار و روابط خانوادگی می‌بایست یکی را انتخاب کنند که این مسئله باعث عدم رضایت آنها می‌شود (جعفری، ۱۳۹۳).

عصبانیت در محیط کار باعث شکاف بین کارکنان و ایجاد محیطی خصمانه می‌گردد. نارضایتی کارکنان باعث کاهش رضایت شغلی و افزایش فرسودگی شغلی دیگر کارکنان خواهد شد که این مسئله

باعث گسترش ناخرسندی در سازمان می‌شود. اولین گام در ایجاد یک محیط سالم ارائه سبکی از مدیریت است که بر پایه اصول انسانی استوار باشد. درک نیازهای پرسنل و آشنایی و به کارگیری «مدیریت استرس» باعث رضایت بیشتر و افزایش سلامت و کیفیت زندگی پرسنل می‌شود. همچنین شرکتهایی که فرهنگ حمایت مثبت همراه با احترام و قدردانی از کارکنان در آنجا جریان دارد کارمندانشان کمتر آسیب دیده و خشونت در آنجا کاهش می‌یابد. استراتژی مدیریت مشارکتی و کار تیمی به دلیل مشارکت دادن افراد در تصمیم‌گیریهای مرتبط با خویش و سازمان خود باعث افزایش سعی و تلاش و در نتیجه افزایش بهره‌وری می‌گردد.

فرضیه ۱-۱: آموزش مدیریت استرس بر بهزیستی ذهنی کارکنان مؤثر است.

نتایج نشان داد با کنترل پیش‌آزمون بین کارکنان گروه آزمایش و گروه گواه از لحاظ بهزیستی ذهنی تفاوت معنی‌داری وجود دارد. بنابراین این فرضیه تأیید شد. این یافته با یافته‌های پژوهش‌های فیضه، دباغی و گودرزی (۱۳۹۴) همسو می‌باشد. در تبیین این نتیجه می‌توان گفت که افراد با احساس بهزیستی بالا به طور عمده‌ای هیجانات مثبت را تجربه می‌کنند و از حوادث و وقایع پیرامون خود ارزیابی مثبت دارند، در حالی که افراد با بهزیستی پایین حوادث و موقعیت‌های زندگی‌شان را نامطلوب ارزیابی کرده و بیشتر هیجانات منفی نظیر بیماری‌های روانتنی، اضطراب، افسردگی و خشم تجربه می‌کنند، باید توجه داشت که هیجانات مثبت و منفی حالات دو قطبی نیستند که فقدان یکی وجود دیگری را تضمین کند، یعنی احساس رضایت‌مندی مثبت تنها با فقدان هیجانات منفی پدید نمی‌آید و عدم حضور هیجانات منفی لزوماً حضور هیجانات مثبت را به همراه نمی‌آورد، بلکه برخورداری از هیجانات مثبت خود به شرایط و امکانات دیگری نیازمند است.

آموزش مدیریت استرس نقش اساسی را در بهداشت روانی ایفا می‌کند و البته زمانی که در یک مقطع رشدی مناسب ارائه شود نقش برجسته‌تری خواهد داشت. روان‌شناسی امروز برخلاف دوره‌های قبل صرفاً به دنبال توصیف و تبیین انواع بیماری‌ها و اختلالات روانی و راه‌های درمان و چاره نیست. امروزه علم در هر زمینه‌ای در پی این است که علاوه بر درمان مؤثر بیماری‌ها و ناراحتی‌ها، اعم از روحی و جسمی، شیوه‌ها و برنامه‌هایی جهت بالا بردن احساس بهزیستی و جلوگیری و یا لااقل کاهش ناراحتی‌ها ارائه کند. در تأیید این مدعا همین بس که سلیگمن، از نظریه پردازانی که معروف‌ترین و مشهورترین نظریه او درماندگی آموخته شده است، در دو دهه اخیر روان‌شناسی مثبت را طرح‌ریزی نمود و به تدوین اثری به نام شادی‌های معتبر پرداخته و در آن بر شادی و شاد زیستن تأکید می‌کند و حال نظریه‌های قابل قبولی در روان‌شناسی مثبت بیان می‌دارد.

فرضیه ۱-۲: آموزش مدیریت استرس بر فرسودگی شغلی کارکنان مؤثر است.

نتایج نشان داد با کنترل پیش‌آزمون بین کارکنان گروه آزمایش و گروه گواه از لحاظ فرسودگی شغلی تفاوت معنی‌داری وجود دارد. بنابراین این فرضیه تأیید شد. این یافته با یافته‌های پژوهش‌های زائری (۱۳۹۳)، احمدی، محمودی و بیگلریان (۱۳۹۱) همسو می‌باشد. تبیین این نتیجه می‌توان گفت در شرکت‌ها و سازمان‌ها به دلیل ارتباط مستقیم با سلامتی انسان‌ها یکی از مهم‌ترین حوزه‌های توسعه پایدار در جوامع بشری به شمار می‌رود. تحقق این امر نیازمند کارکنانی سالم، شاداب و با انگیزه کاری بالا می‌باشد.

امروزه در سازمان‌ها و کادر کارمندی به دلیل ارتباط مستقیم با سلامتی انسان‌ها یکی از مهم‌ترین حوزه‌های توسعه پایدار در جوامع بشری به شمار می‌رود. تحقق این امر نیازمند کارکنان سالم، شاداب و با انگیزه کاری بالا می‌باشد. از جمله کارکنان این بخش کادر کارکنان شرکت نفت کارون می‌باشند. در تمام

سازمان‌ها به کارکنانی برخورد می‌کنیم که هنگام ورود به شغل کارمندی افراد منظم، دلسوز و علاقمندی بوده‌اند، اما معمولاً پس از چند وقت کار کردن و مواجه شدن با انبوهی از مشکلات و استرس‌های شغلی در محیط کار، احساس خستگی کرده و حتی مایلند از کار خود کناره‌گیری نمایند. در این میان یکی از عوامل شایع می‌تواند فرسودگی شغلی باشد. فرسودگی شغلی که از نظر معنا یک حالت خستگی بدنی، هیجانی و ذهنی را در بر می‌گیرد، موضوعی است که امروزه مورد توجه پژوهشگران زیادی قرار گرفته است. از جمله کوری^۱ و همکاران (۲۰۰۹) معتقدند که فرسودگی شغلی پدیده‌های بسیار شایع در حرفه‌های یاری‌رسان است. کارکنانی که فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند، معمولاً از لحاظ جسمانی، عاطفی و ذهنی خسته هستند. این امر تأثیر گسترده‌ای در کیفیت خدمات برای مراجعان بر جای می‌گذارد. به گونه‌ای که کارکنان به تدریج احساس می‌کنند که نمی‌توانند با مراجعان مواجه شوند و کار کردن با مراجعان برایشان سخت و دشوار می‌شود و در نتیجه نگرش‌های منفی نسبت به مراجعان پیدا می‌کنند. به تدریج رابطه آموزشی رنج‌آور می‌شود و کار آموزشی به جای این که جالب، چالش‌انگیز، فعالانه و خلاق باشد بسیار خسته کننده می‌شود. این موضوع گاه باعث شکست و کاهش عزت نفس آن‌ها می‌گردد. در این میان توجه به سلامت روانی یعنی تأکید بر روش‌هایی که سازمان را دگرگون می‌سازد تا رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان را افزایش دهد و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر شده و استرس ناشی از کار کاهش یابد که با کاهش استرس ناشی از کار، فشار روانی و به دنبال آن فرسودگی شغلی نیز کاهش می‌یابد.

آموزش گروهی مدیریت در مقابل استرس یک مداخله درمانی دقیق و چند بعدی و چندجانبه که هدف از آن حذف کامل استرس نیست بلکه هدف بهره‌برداری سازنده از آن است که مراجعان تشویق شوند تا موقعیت‌های پر استرس به عنوان تهدید را به عنوان مسائل قابل حل در نظر بگیرند. سلامت روانی در افراد جامعه از اهمیت به‌سزایی برخوردار است. به همین دلیل روان‌شناسان علاقه‌مند به راه‌حل‌هایی علمی در جهت حل مشکلات روزمره افراد می‌باشند، تا باعث بهینه‌سازی روند سلامت در آنان گردد. سیاست‌گذاری در زمینه سلامت روان، ارزش‌های اقتصادی و انسانی زیادی دارد، زیرا منجر به پیشگیری از ایجاد بیماری‌های روانی در افراد و صرف هزینه‌های گزاف در این زمینه می‌باشد. مایکن بام (۲۰۰۲) براساس تحقیقاتش که نشان می‌دادند افراد می‌توانند برای اصلاح رفتارشان به گفتگو با خود و خودآموزی متوسل شوند و درمانگرها می‌توانند به بیماران یاد بدهند گفتگوهای‌شان با خویش را عوض کنند، آموزش مدیریت در مقابل استرس را مطرح کرد. هدف این آموزش آن است که با «ایمن‌سازی» افراد در برابر فشارهای روانی فعلی و آتی، جلوی بروز مشکلات گرفته شود. با این آموزش، افراد می‌توانند صاحب مهارت‌های مقابله‌ای جدیدی شوند و از راهبردهای مقابله‌ای قبلی خود به نحو احسن استفاده کنند.

فرضیه ۱-۳: آموزش مدیریت استرس بر کیفیت زندگی کارکنان موثر است.

نتایج نشان داد با کنترل پیش‌آزمون بین کارکنان گروه آزمایش و گروه گواه از لحاظ کیفیت زندگی تفاوت معنی‌داری وجود دارد. بنابراین این فرضیه تأیید شد. این یافته با یافته‌های پژوهش‌های نادعلی، برجعلی و منصوبی (۱۳۹۰)، توماس و همکاران (۲۰۱۰)، کایسلیکا (۲۰۱۳) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته‌ها می‌توان اظهار داشت که کیفیت زندگی یک ارزشیابی ذهنی است و افراد خود، بهترین قضاوت کنندگان راجع به کیفیت زندگی خود هستند. اما گاهی شرایطی وجود دارد که این قضاوت را برای افراد، مشکل می‌سازد که در این موارد خاص، افراد مراقبت کننده قادر خواهد بود این ارزیابی را انجام دهد. کیفیت زندگی یک ماهیت پویا و دینامیک است نه یک ماهیت ایستا؛ به این معنی که یک فرآیند وابسته به زمان بوده و تغییرات درونی و بیرون در آن دخیل هستند. بهزیستی روان‌شناختی یک مفهوم چند بعدی

است و باید از زوایا و ابعاد مختلف سنجیده شود که این ابعاد اجزای مرکزی چارچوب پنداشتی تحقیقات کیفیت زندگی را تشکیل می‌دهند (احمدوند، ۱۳۸۷).

برخورداری از کیفیت زندگی پایین می‌تواند بر روی عملکرد کارکنان نیز اثر گذارد. کیفیت زندگی ضعیف می‌تواند موجب بکارگیری مکانیسم‌های مقابله و سازگاری نامؤثر در افراد شده و متعاقباً موجب افزایش تنش در آنان گردد و افزایش تنش در ارتباط مستقیم با عوامل فیزیکی و جسمی بوده و می‌تواند شدت بیماری در افراد را افزایش دهد. بسیاری از محققین رابطه بین پهنیستی ذهنی و صفات فردی را مورد بررسی قرار داده و عواملی را شناسایی کرده‌اند. این عوامل شامل میزان شناخت از خود؛ تنش‌های متحمل شده؛ دست‌یابی به اهداف زندگی؛ روش‌های مقابله و میزان سازگاری می‌باشند. به لحاظ اهمیت و دامنه‌ی فراگیر کیفیت زندگی، عوامل مؤثر بر آن همواره بررسی شده است. در این میان، نقش کارکنان و نحوه‌ی ارتباطات اعضای آن با یکدیگر در شکل‌گیری کیفیت زندگی بسیار اساسی به نظر می‌رسد.

امروزه علی‌رغم ایجاد تغییرات عمیق فرهنگی و تغییر در شیوه‌های زندگی، بسیاری از افراد در رویارویی با مسائل زندگی فاقد توانایی‌های لازم و اساسی هستند و همین امر آنان را در مواجهه با مسائل و مشکلات زندگی روزمره و مقتضیات آن آسیب‌پذیر ساخته است. مدیریت استرس در جهت ارتقای توانایی‌های روانی - اجتماعی هستند و در نتیجه سلامت و کیفیت زندگی را تأمین می‌کند. با آموزش مدیریت استرس فرد را قادر می‌سازد تا دانش، ارزش‌ها و نگرش‌های خود را به توانایی‌های بالفعل تبدیل کند. بدین معنا که فرد بداند چه کاری باید انجام دهد و چگونه آن را انجام دهد. آموزش مدیریت استرس منجر به انگیزه در رفتار سالم می‌شود. همچنین بر احساس فرد از خود و دیگران و همچنین ادراک دیگران از وی مؤثر است. در ضمن منجر به افزایش اعتماد به نفس می‌شود، بنابراین به طور کلی می‌توان گفت که منجر به افزایش کیفیت زندگی در کارکنان می‌شود و در پیشگیری از مشکلات روحی و رفتاری نقش مؤثری دارد. آموزش مدیریت استرس و اجرای گام به گام آنها به افراد کمک می‌کند و باعث می‌شود که استرس و تنش‌های موجود در زندگی جمعی در میان مراجعان و کارکنان کاهش یابد. به استناد ناصری (۱۳۸۹) مطالعات بسیاری در مورد تأثیر برنامه آموزش مدیریت استرس بر ابعاد مختلف کیفیت زندگی افراد انجام گرفته و نتایج نشان داده است که آموزش این مهارت سبب افزایش عزت نفس، بهبود مهارت‌های اجتماعی و ارتباطات بین فردی، افزایش رفتارهای مثبت اجتماعی و سازگاری اجتماعی، افزایش رضایت سیستم خانوادگی و سازگاری با خانواده، افزایش مهارت حل مسائل شخصی و بین فردی و افزایش مهارت‌های مقابله‌ای شده است. بررسی ابعاد مختلف کیفیت زندگی کارکنان از جهات مختلف مانند پیگیری پاسخ درمانی، میزان بازتوانی بیمار، تطابق با بیماری، تطابق خانواده با بیماری می‌تواند در برنامه‌ریزی مناسب برای ارائه درمان‌ها و خدمات در زمینه‌های مزبور مؤثر بوده و در جهت بازتوانی هر چه بیشتر بیمار و بالاخره پیشگیری از عود اختلال و تخریب شخصیت بیمار و حفظ و ارتقای بهداشت روان خانواده وی بکار گرفته شود.

منابع

- احمدی، بهمن؛ محمودی، حسن و بیگلریان، فاخر. (۱۳۹۱). تعیین اثر بخشی آموزش مدیریت استرس بر میزان رضایت و کاهش فرسودگی شغلی کارکنان انتظامی شهرستان چالوس، فصلنامه دانش انتظامی مازندران شماره ۳ (۱۰)، ۹-۱۷.
- احمدوند، محمد علی. (۱۳۸۷). بهداشت روانی، انتشارات پیام نور.
- بهزادی، بهرام. (۱۳۸۸). مقایسه راهبردهای مقابله با فرسودگی و استرس شغلی پرستاران زن شاغل در بخش‌های ویژه و عادی بیمارستان‌های شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

- تقریبی، زهرا؛ شریفی، خدیجه و سوکی، زهرا. (۱۳۹۱). بررسی بهزیستی ذهنی در دانشجویان دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه کاشان، مجله ی روان‌شناسی بالینی، ۲۰(۱)، ۶۲-۵۴.
- زائری، سمیه. (۱۳۹۳). بررسی اثر بخشی آموزش مدیریت استرس به شیوه شناختی- رفتاری بر استرس شغلی، فرسودگی شغلی، بهزیستی روان‌شناختی و توانمند سازی روان‌شناختی در کارکنان پالایشگاه نفت آبادان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز. نادعلی، وجیهه؛ برجعلی، احمد و منصوبی، محسن. (۱۳۹۰). اثربخشی آموزش مهارت مدیریت استرس بر کیفیت زندگی زنان شاغل، فصلنامه سلامت و روان‌شناسی، ۱ (۲)، ۳۰-۱۳.
- تنگستانی، یلدا. (۱۳۹۱). بررسی رابطه استرس شغلی، حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی کارکنان، فصل نامه روانشناسی معاصر، ۷، ۷۸۱-۷۸۷.
- حاجلو، نادر. (۱۳۹۱). رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی، فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۳(۳)، ۱۸۴-۱۶۹.
- ربانی خوراسگانی، علیرضا و کیانپور، مسعود. (۱۳۸۶). مدل پیشنهادی برای سنجش کیفیت زندگی. مطالعه موردی شهر اصفهان، مجله دانشکده ادبیات و علوم انسانی، ۱۵ (۵۸ و ۵۹)، ۱۰۸-۶۷.
- جعفری، سید علی. (۱۳۹۳). بررسی رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در بین کارکنان بنادر دریانوردی منطقه ویژه اقتصادی امیرآباد، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزکوه.
- رحیمی فر، محمد. (۱۳۹۰). بررسی علل فرسودگی شغلی دبیران رشته های علوم انسانی و پایه دوره متوسطه شهر اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، مدیریت آموزشی، مرکز آموزش مدیریت دولتی. فیضه، عبدالملک؛ دباغی، پرویز و گودرزی، ناصر. (۱۳۹۳). اثر بخشی آموزش کاهش استرس مبتنی بر ذهن آگاهی، در میزان استرس، اضطراب، افسردگی و بهزیستی روان‌شناختی در کارکنان نظامی. فصلنامه روان‌شناسی نظامی، ۶(۲۱)، ۱۴-۵.
- رزمی زاده، حبیب. (۱۳۸۸). بررسی تأثیر آموزش ایمن سازی در برابر استرس بر کاهش استرس و اضطراب دانشجویان دختر دانشگاه پیام نور کنگان، پایان نامه کارشناسی ارشد، منتشر نشده، دانشگاه آزاد واحد مرودشت.
- ناصری، محسن (۱۳۸۹). تأثیر برنامه آموزش مدیریت استرس بر ابعاد مختلف کیفیت زندگی دانشجویان، پایان نامه کارشناسی ارشد، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۸). راهنمای آزمونهای روانشناختی. تهران: انتشارات ارسباران.

- Cohen, Charash, Y. & Spector, P. E. (2001). The Role of Justice in Organization: a Meta analysis Organization Behavior and Human decision Processes; 82(2), 278-321
- Diener, E; Suh, E; M., Lucas, R. E & Smith, H.L. (1985). Subjective well-being: Three decades of progress. Psychological Bulletin, 125, pp: 276-302.
- Maslach, C. (2001). A multidimensional theory of burnout. In Theories of organizational stress. CL cooper, 68-85.
- Maslach, C.; Jackson S. E. (1981). The Measurement of Job Burnout and Engagement. Journal of Occupational Behavior; 2, 1-15
- Boom, R. D. (2002). Work & family stress Department of family & consumer sciences new. Mexico State University.
- Panes, A. Aroonson, R. (2008) The relationship between career and couple burnout: implications for career

- and couple counseling. *Journal of employment counseling*, 74 on 2 p 50-64.
- corey, A, (2009),. *Stress and health*. New York: Guilford.
- Thomas, W. D.(2010). Effects of stress, coping style, and confidence on Basic Combat Training performance, Discipline, and Attrition. . *International Journal of psychology and counseling* vol. 1 (1), 5-18.
- Kalslyka, S.R. (2013). Issues and interrelation in stress mastery. In Friedman (Ed). *Personality and Disease*. New York: Academic Press.