

## بررسی رابطه سبک‌های مقابله‌ای با استرس شغلی مدیران دوره متوسطه شهر تهران

\* قدسی احقر، دانشیار پژوهشگاه مطالعات وزارت آموزش و پرورش، تهران، ایران

### چکیده

هدف از این پژوهش تعیین رابطه سبک‌های مقابله‌ای با استرس شغلی مدیران دوره متوسطه شهر تهران است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۸۰ نفر و با روش نمونه‌گیری چندمرحله‌ای انتخاب شده است. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه سبک‌های مقابله‌ای لازاروس و فولکمن (۲۰۰۰) با ۶۶ سؤال ۵ گزینه‌ای در دو مؤلفه سبک مسأله‌مدار و سبک هیجان‌مدار و پرسشنامه استرس شغلی رایس (۱۹۹۲) با ۵۷ سؤال ۵ گزینه‌ای استفاده شد. این پژوهش از نوع همبستگی و همخوانی است که برای جمع‌آوری داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون رگرسیون چند متغیری) استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بر مبنای نمره‌های سبک‌های مقابله‌ای می‌توان استرس شغلی مدیران را پیش‌بینی کرد. شایان ذکر است که قدرت پیش‌بینی سبک مسأله‌مدار بیشتر از سبک هیجان‌مدار است.

سبک مقابله‌ای مسأله‌مدار به مثابه مهم‌ترین مؤلفه ۰/۰۳۵ درصد از تغییرات استرس شغلی را تبیین می‌کند و سهم بیشتری در تبیین، تغییر و کاهش استرس شغلی مدیران دارد.

**کلیدواژه‌ها:** سبک‌های مقابله‌ای، سبک مسأله‌مدار، سبک هیجان‌مدار، استرس شغلی.

---

\* نویسنده مسئول: Email: Ahghar2004@yahoo.com

دریافت مقاله: ۹۱/۷/۲۷ و پذیرش مقاله: ۹۱/۱۱/۲۰

### مقدمه

استرس شغلی پدیده‌ای جهانی است که خصیصه اصلی آن ایجاد اختلال در ابعاد روانشناختی، خانوادگی و اجتماعی افراد است. تاکنون استرس شغلی بیماری جوامع پیشرفته و صنعتی دانسته شده است.

کاستیلو<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) بر این باور است که استرس شغلی به منزله بخشی از زندگی هر انسان در همه افراد در حد اعتدال وجود دارد و در این حد یک پاسخ سازش یافته تلقی می‌شود؛ اما اگر جنبه مزمن و مداوم پیدا کند، نه تنها نمی‌توان آن را پاسخ سازش یافته دانست؛ بلکه باید آن را منبع شکست، سازش نایافتگی و استیصال گسترده‌ای تلقی کرد و به طیف اختلال‌های شناختی و رفتاری پوشش داد.

گیز و موس<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) استرس شغلی را کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل می‌دانند، به گونه‌ای که خواست‌های محیط کار بیشتر از آن است که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید.

نیومن<sup>۳</sup> (۱۹۹۶) سه دسته از نشانه‌هایی را که در شرایط استرس شغلی بروز می‌کند، نام برده است.

۱- نشانه‌های روانی آن دسته از مشکل‌های عاطفی و شناختی است که بر اثر ناراحتی‌های ناشی از استرس شغلی بروز می‌کنند. نارضایتی شغلی از جمله رایج‌ترین پیامدهای استرس شغلی است. دیگر نشانه‌های روانی، افسردگی، اضطراب و ناکامی است.

- 
1. Castilo, M
  2. Geese. D & Moss. B
  3. Newman, M .

۲- نشانه‌های جسمانی، شامل سرگیجه، سردرد، ضربان قلب، ناراحتی معده، بیماری سرطان، بیماری‌های پوستی، اختلال در خواب هستند.

۳- نشانه‌های رفتاری به دو دسته تقسیم می‌شوند:

دسته اول نشانه‌هایی هستند که به طور مستقیم متوجه خود فرد شاغل است، مانند خودداری از انجام کار، مصرف روزافزون مشروبات الکلی و دارو، پرخوری یا بی-اشتهایی.

دسته دوم از نشانه‌های رفتاری با سازمان یا تشکیلات اداری مرتبط است، مانند غیبت از کار، رها کردن شغل، افزایش حادثه‌های ناشی از کار و فقدان بهره‌وری. نتایج پژوهش فالک<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) بیانگر آن است که استرس شغلی احتمال ابتلا به بیماری‌های قلبی و سکنه مغزی را افزایش می‌دهد.

از جمله عوامل مهم فرسودگی شغلی که مورد توجه محققان قرار گرفته است، سبک‌های مقابله با استرس است. افراد دارای فرسودگی شغلی، بیشتر از مکانیزم‌های مقابله هیجان‌مدار استفاده می‌کنند و افراد غیرفرسوده از مکانیزم‌های مقابله مسأله‌مدار، بهره بیشتری می‌برند (Army, Pakmaram, Zarei, 2010, p22).

آلن و میلر<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) در مطالعات خود به این نکته دست یافتند که استرس شغلی مشکلی شایع و جدی در میان افراد فعال در شغل‌های خدمات انسانی است؛ این پدیده زمینه‌ساز بیماری فیزیکی، روانی و عاطفی می‌شود و می‌تواند به افزایش غیبت از کار، ترک کار و کاهش تولید منجر شود. در واقع، کارکنانی که از استرس شغلی رنج می‌برند، در کار خود انگیزه کمی دارند و کمتر به فعالیت می‌پردازند. آن‌ها از نظر روانی

1. Falak, B

2. Allen, j, Mellor, D.

بی تفاوت، افسرده، خستگی پذیر و زودرنج می شوند. همچنین، از تمام جنبه های محیط کار خود، از جمله همکاران ایراد می گیرند و به پیشنهادهای دیگران واکنش منفی نشان می دهند. افزون بر این، کیفیت کار آنها نیز کاهش می یابد (Boles, J,S & Dean,D.H., & Ricks, J, 2011, p56).

نتایج تحقیقات پیشین مؤید آن است که استرس شغلی روی سلامت روانی و سلامت جسمانی (Ang, p.& o Haun, 1996,p21) و همچنین عملکرد شغلی (Koper & Rait, 1996, p60) اثرهای مخربی دارد و سلامت فرد و بهره وری سازمان را به مخاطره می اندازد و هزینه های سنگینی بر فرد و سازمان و جامعه تحمیل می کند.

بررسی های انجام شده درباره استرس شغلی بر این نکته تأکید دارند که آنچه سلامت رفتار را با خطر روبه رو می کند، استرس شغلی نیست، بلکه شیوه ارزیابی فرد از استرس شغلی و روش های مقابله با آن است (Toits, 2004, p23). به بیان دیگر، مقابله متغیر تعدیل گر مهمی در رابطه میان استرس و پیامدهایی، هم چون اضطراب و افسردگی به شمار می رود (Temblay & King, 2006, p33). از این رو، اگر تلاش های مقابله ای فرد از نوع مؤثر، با کفایت و سازگارانه باشد، استرس کمتر فشارزا به شمار می رود و واکنش نسبت به آن نیز در راستای کاهش پیامدهای منفی آن قرار می گیرد. افزون بر این، اگر سبک یا الگوی مقابله ناسازگارانه و ناکافی باشد، نه تنها استرس را مهار نمی کند، بلکه خود این واکنش منبع فشار به شمار می آید و شرایط را بدتر می کند. با توجه به این که توانایی مقابله کارآمد می تواند استرس های کنونی، آینده و نشانه های آسیب شناسی روانی را کاهش دهد، از این رو می توان با اصلاح الگوی مقابله با استرس، روش سالمی را برای کنار آمدن با شرایط فشارزا به آنها آموخت.

ساهو و میزرا<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) در بررسی علل استرس شغلی به عوامل گوناگون، مانند نبود مهارت‌های مقابله‌ای مناسب، و نداشتن جرأت‌ورزی اشاره کرده‌اند. عوامل استرس‌زا در گروه پرتنش بیشتر از کم‌تنش و شیوه‌های مقابله‌ای در گروه پرتنش بیشتر هیجان‌مدار بوده است؛ در حالی که در گروه کم‌تنش مسأله‌مدار بوده است.

مروری بر ادبیات پژوهش نشان می‌دهد که چنانچه مدیران به راهبردهای مقابله‌ای کارآمد مجهز نباشند و توانایی کمی برای درک هیجان‌های خود و دیگران داشته باشند، در برخورد با فشارها و بحران‌های زندگی توان کمتری خواهند داشت و مشکلات رفتاری بیشتری را به صورت پرخاشگری، افسردگی و اضطراب از خود نشان می‌دهند (Trinidad, D & Johnson, 2002, p15).

با توجه به این‌که راهبردهایی که فرد برای مقابله برمی‌گزیند، بخشی از نیم‌رخ آسیب‌پذیری وی به شمار می‌رود، به کار بردن راهبردهای نامناسب در رویارویی با عوامل فشارزا می‌تواند موجب افزایش مشکلات شود و به کارگیری راهبرد درست مقابله‌ای پیامدهای سودمندی را در پی داشته باشد (Daei pour, 1387,p33). در همین خصوص، جاویدی، جفور، کوموروسکی و یانزال<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) افزایش شمار افرادی را که خودکشی می‌کنند، افسرده می‌شوند یا به سوء‌مصرف مواد روی می‌آورند، شواهدی از فشارهای روانی فزاینده و ناکارآمد بودن راهبردهای مقابله‌ای آنان در برخورد با این فشارها می‌داند. بر اساس نظریهٔ لازاروس و همکاران، مقابله می‌تواند دو نتیجهٔ مهم در پی داشته باشد: ۱) سبب تغییر مشکل شود که استرس را ایجاد کرده است؛ ۲) سبب تنظیم پاسخ هیجانی فرد شود (Sarafino, 2002, p27).

1. Sahu, K. , & Misra, N

2. Anda, D, Javidi, M, Jefford,s, Komorowski, R Yanezal

لازاروس و فولکمن<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) مقابله را تغییر مداوم تلاش‌های روان‌شناختی و رفتاری برای اداره خواست‌های بیرونی و درونی می‌دانند. بر اساس این تعریف، مقابله فرآیندی است که فرد بر حسب آن میزان موفقیت‌آمیز بودن تلاش‌هایش را ارزیابی می‌کند.

دیکسون، هپنر و اندرسون<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) در مطالعات خود به این نتایج دست یافتند که افزایش استرس شغلی بر کارآمدی و خودراهبری مدیران اثر منفی دارد و کنش‌وری عقلی به‌هنگار را به طور موقت با اختلال مواجه می‌کند.

ساراسون<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) پیشنهاد کرده است که واکنش فرد نسبت به استرس از دو زاویه موقعیت و روش مقابله با آن ارزش‌یابی شود. متناسب‌ترین واکنش در برابر استرس پرداختن به حل مسأله به جای نشان دادن واکنش‌های هیجانی است. با توجه به این‌که انسان موجودی ناشناخته است و تغییرات مهم بسیار سریع رخ می‌دهد، هنوز کشف بسیاری از عوامل کاهنده استرس شغلی، عقیم مانده است و تلاش روزافزون دانشمندان و صاحب‌نظران را می‌طلبد. در خصوص اینکه استرس و فشار روانی، بهره‌وری را در مدیران تحلیل می‌برد، در صورت نداشتن شناخت عوامل استرس‌زا و راه‌های پیشگیری از آن، چه بسا بهره‌وری این خیل عظیم نیروهای فعال و تأثیرگذار و مفید جامعه را تحت تأثیر قرار دهد و هزینه‌های جبران‌ناپذیری بر پیکره بخش‌های مختلف جامعه وارد کند. برای بالا بردن بهره‌وری مدیران در محیط کاری و افزایش راندمان کاری آن‌ها، باید ابتدا با شناسایی عوامل کاهنده و تأثیرگذار در این مقوله راه‌های کاهش را جست‌وجو کرد.

- 
1. Lazarus, R. S. & Folkman S
  2. Dixon, W. A. ; Heppner, P. , & Anderson, W. P
  3. Sarason, I. G

بر اساس شواهد موجود فرضیه زیر مطرح می‌شود:  
 بین سبک‌های مقابله‌ای (سبک مسأله‌مدار و هیجان‌مدار) با استرس شغلی رابطه وجود دارد.

### روش شناسی

این پژوهش از نوع همبستگی و همخوانی است؛ زیرا محقق قصد دارد روابط بین متغیرها را بدون دستکاری و دخل و تصرف مطالعه و میزان همبستگی بین متغیرها و سهم هر یک از آنها را مشخص کند.

جامعه مورد مطالعه کلیه مدیران دوره متوسطه مدارس دخترانه دولتی شهر تهران را در سال ۹۰-۸۹ دربرمی‌گیرد.

حجم نمونه طبق فرمول کوکران در سطح اطمینان ۹۵ درصد به شرح زیر مشخص

شد:

$$n = \text{حجم نمونه}$$

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot Z_{1-\alpha/2}^2}{n \cdot d^2} = \frac{2/3(1/96)^2}{0.05} = 177.6 \approx 177$$

$\sigma^2 =$  واریانس جامعه براساس تحقیقات انجام شده برابر با  $2/3$  (Salimi pour, )

(Pour hossein & Besharat, 1387,p47)

$$Z_{1-\alpha/2} = \text{سطح اطمینان } 95\% \text{ برابر } 1/96$$

$$d = \text{خطای قابل قبول برابر } 5\%$$

به منظور تعمیم‌پذیری بیشتر، حجم نمونه به ۱۸۰ نفر افزایش یافت. در این پژوهش،

از روش نمونه‌گیری چندمرحله‌ای به شرح زیر استفاده شد:

مرحله اول: شهر تهران از لحاظ حوزه جغرافیایی به پنج حوزه شمال، جنوب، مرکز، شرق و غرب تقسیم شد.

مرحله دوم: از هر حوزه جغرافیایی سه منطقه آموزشی به صورت تصادفی انتخاب شد.

مرحله سوم: از هر منطقه آموزشی ۱۲ دبیرستان به صورت تصادفی انتخاب شد.

مرحله چهارم: مدیر مدرسه منتخب به عنوان نمونه مورد مطالعه انتخاب شد.

افزون بر این، به منظور جمع آوری داده‌ها از دو ابزار به شرح زیر استفاده شد:

۱- پرسشنامه سبک‌های مقابله‌ای لازاروس و فولکمن (۲۰۰۰) که ۶۶ ماده پنج گزینه‌ای در دو مؤلفه سبک مسأله‌محور و سبک هیجان‌محور داشتند. لازاروس و فولکمن ضریب همسانی درونی پرسشنامه را با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ و ۰/۸۶ گزارش کرده‌اند و نیز روایی همگرا و تفکیکی مقیاس سبک‌های مقابله‌ای را با متغیرهایی، مانند خوش‌بینی، عزت نفس، سخت‌کوشی و اضطراب بررسی و تأیید کردند.

سلیمی، پورحسین و بشارت (۱۳۸۷) ضریب پایایی پرسشنامه را با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۳ و ۰/۸۹ گزارش کرده است.

۲- پرسشنامه استرس شغلی رایس<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) با ۵۷ سؤال پنج‌گزینه‌ای در سه مقیاس جسمانی، روابط بین‌فردی و علایق شغلی استفاده شد.

فونتنا و دیگران<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) ضریب پایایی پرسشنامه را با روش بازآزمایی ۰/۸۱ و روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ گزارش کرده‌اند.

1. Rice, L. P

2. Fontana A, M & Hyra, D, God fre, L Cermak, L



ضریب پایایی پرسشنامه‌ها (سبک‌های مقابله‌ای و استرس شغلی) با استفاده از روش آلفای کرونباخ در یک گروه نمونه تصادفی ۵۰ نفر از مدیران محاسبه شد که در جدول شماره ۱ مشخص است. این ضرایب، همسانی درونی پرسشنامه‌ها را به منزله شاخص ثبات و پایایی آنان به‌خوبی نشان می‌دهد.

جدول ۱: محاسبه ضریب پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ

پرسشنامه	پرسشنامه سبک‌های مقابله‌ای	روش ابزار
استرس شغلی	مقابله‌ای	روش آلفای کرونباخ
۰/۸۵	۰/۹۰	

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، پرسشنامه سبک‌های مقابله‌ای و استرس شغلی از ضریب پایایی بالا و قابل‌قبولی برخوردار است.

روایی محتوایی در این پژوهش از طریق بررسی پرسشنامه‌ها (سبک‌های مقابله‌ای و استرس شغلی) و تناسب آن با اهداف و فرضیه پژوهش از جانب استادان مجرب و کارآموده و متخصص در رشته روان‌شناسی و مدیریت مطالعه شد که در زمینه پژوهش از تجارب کافی برخوردار بودند. بدین ترتیب، اصلاحات لازم بر اساس نظر آنها انجام شد.

به منظور تحلیل داده‌ها، از آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین) استفاده شد. افزون بر این، برای آزمون فرضیه پژوهش و تعیین میزان ارتباط و همبستگی بین متغیر پیش‌بین (سبک‌های مقابله‌ای) با متغیر ملاک (استرس شغلی) و همچنین تعیین سهم هر یک از ابعاد متغیر پیش‌بین در تبیین متغیر ملاک از آزمون رگرسیون چندمتغیره با استفاده از روش اینتر استفاده شد که در پی می‌آید.

- یافته‌ها:

براساس میانگین و انحراف معیار نمره کلی استرس شغلی در بین دبیران، سطوح «استرس شغلی» آن‌ها محاسبه و استخراج شد. به گونه‌ای که نتایج بالاتر از مقدار حاصل جمع انحراف معیار و میانگین نشان‌دهنده استرس شغلی بالاست، نتایج کمتر از مقدار حاصل تفریق انحراف معیار و میانگین نشان‌دهنده استرس شغلی پایین است و مقدار متوسط استرس شغلی در حالت بینابین به دست می‌آید؛ به گونه‌ای که کمتر از حاصل جمع و بیشتر از تفریق انحراف معیار و میانگین باشد. این میانگین در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲: توزیع فراوانی و درصد میزان استرس شغلی مدیران

گزینه		پایین		متوسط		بالا	
متغیر		درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
استرس شغلی		۵۰	۲۷/۸	۵۵/۶	۱۰۰	۳۰	۱۶/۱۶

همان طور که ملاحظه می‌شود، ۲۷/۸٪ از مدیران از لحاظ استرس شغلی در سطح پایین، ۵۵/۶٪ در سطح متوسط و ۱۶/۱۶ درصد در سطح بالا قرار دارد. به منظور تبیین و بررسی فرضیه پژوهش از آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شد، به نحوی که نمره سبک‌های مقابله‌ای (سبک مسأله‌مدار و سبک هیجان‌مدار) به منزله متغیر پیش‌بینی و متغیر استرس شغل به مثابه متغیر ملاک وارد معادله رگرسیون شد، که نتیجه آن به ترتیب در جداول زیر نشان داده می‌شود.

جدول ۳: شاخص‌های تحلیل رگرسیون بین سبک‌های مقابله‌ای با استرس شغلی

خطای استاندارد برآورد شده	ضریب تعدیل شده	مجذور ضریب همبستگی	ضریب همبستگی
۲۱/۱۴	۰/۲۹	۰/۰۳۵	۰/۱۸

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، سبک‌های مقابله‌ای دارای ۰/۱۸ ضریب همبستگی با استرس شغلی است و ۰/۰۳۵ درصد از واریانس استرس شغلی را تبیین می‌کند.

جدول ۴: آزمون تحلیل واریانس رگرسیون

سطح معنی‌داری	آزمون F مشاهده شده	میانگین مجذورات M.S	درجهٔ آزادی d.f	مجموع مجذورات S.S	شاخص آماري
۰/۰۵	۵۱۴۷	۲۴۴۴/۸۰۰	۲	۴۸۸۹/۶۰۰	اثر رگرسیون
		۴۴۶۹۲۳	۱۷۸	۱۳۳۶۳۰/۰۵	اثر باقی‌مانده
			۱۸۰	۱۳۸۵۱۹/۶۵	جمع

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، آزمون تحلیل واریانس محاسبه‌شده مؤید آن است که سبک‌های مقابله‌ای در تبیین استرس شغلی مدیران معنی‌دار است ( $P < ۰/۰۰۵$ ). به بیان دیگر بین سبک‌های مقابله‌ای با استرس شغلی مدیران همبستگی معنی‌داری وجود دارد ( $P < ۰/۰۰۵$ ).

## مدیریت بر آموزش سازمانها

جدول ۵: متغیرهای وارد شده به معادله رگرسیون

سطح معنی داری	آزمون t	ضریب استاندارد تفکیک رگرسیون Beta	خطای معیار S/E	ضریب تفکیک B	شاخص متغیر
۰/۰۰۰	۲۲/۷۱۵	—	۷/۱۷۷	۱۶۳/۰۲۰	مقدار ثابت
۰/۰۵	-۲/۸۵۷	-۰/۲۹۴	۰/۲۰۴	-۰/۵۸۲	سبک مسأله دار
۰/۲۲	۱/۲۲۵	۰/۱۱۳	۰/۱۶۰	۰/۱۹۶	سبک هیجان مدار

با توجه به میزان بتا و ضریب استاندارد تفکیک رگرسیون (Beta) نتیجه می شود که همبستگی منفی و معنی داری بین سبک مقابله ای مسأله مدار با استرس شغلی دبیران وجود دارد ( $P < ۰/۰۰۱$ ). به عبارت دیگر، سبک مقابله ای مسأله مدار بر استرس شغلی دبیران اثر کاهشی دارد. همچنین، همبستگی مثبت و معنی داری بین سبک مقابله ای هیجان مدار با استرس شغلی وجود دارد و سبک مقابله ای هیجان مدار بر استرس شغلی مدیران اثر افزایشی دارد.

بدین ترتیب، نتیجه می شود که از روی نمره های سبک های مقابله ای می توان استرس شغلی مدیران را پیش بینی کرد. همچنین، می توان به این نتیجه رسید که قدرت پیش بینی سبک مقابله ای مسأله مدار بیشتر از سبک مقابله ای هیجان مدار است.

## بحث و نتیجه‌گیری

❖ یافته‌های این پژوهش مؤید آن است که بیش از نیمی از مدیران به لحاظ استرس شغلی در سطح متوسط و بالاتر از سطح متوسط قرار دارند.

استفنز<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) بر این باور است که استرس شغلی روی افراد هم تأثیر مثبت هم تأثیر منفی می‌گذارد. به عبارت دیگر، استرس شغلی لازم و مفید است؛ ولی میزان آن اهمیت بسیاری دارد؛ چراکه اگر از میزان و حدّ بهینه بیشتر شود، روی افراد تأثیر منفی می‌گذارد و موجب اختلالات و پیامدهای منفی می‌شود.

بیشتر متخصصان در این نکته اتفاق نظر دارند و بر این باورند که استرس شغلی عملکرد مدیران را در قلمرو روان‌شناختی، جسمانی، خانوادگی و اجتماعی دچار اختلال می‌کند و نارضایتی حرفه‌ای، کاهش تولید و افزایش خطا را در پی دارد (Stora, 1377, p21).

در زمینه موضوع‌گیری نظری در خصوص استرس شغلی تبیین‌های متفاوتی وجود دارد. عده‌ای در یک روی‌آورد استرس شغلی را به مثابه یک محرک در نظر گرفته‌اند. از این دیدگاه، استرس شغلی چیزی است که از خارج بر فرد تحمیل می‌شود و ناراحتی‌های جسمانی و روانی در پی دارد.

در روی‌آورد دوم، استرس گونه‌ای پاسخ توصیف شده است. این الگو بر نشانگان عمومی سازش مبتنی است و استرس شغلی را فرآیند پاسخ‌دهی می‌داند. روی‌آورد سوم بر چگونگی ادراک فرد از موقعیت تأکید می‌ورزد و استرس شغلی را به شبکه وسیع عواملی، مانند محرک، پاسخ، ویژگی‌های فردی، ارزش‌یابی‌ها، سبک‌های سازشی،

---

1. Stephens

سبک‌های مقابله‌ای، نسبت می‌دهد که بر یکدیگر تأثیر متقابل دارند. نتایج تحقیقات پیشین مؤید آن است که رایج‌ترین پیامد منفی استرس شغلی، فرسودگی شغلی (Jakson, 2001, p17)، نارضایتی شغلی (Larson, 2000, p38)، افسردگی (Ang, & Huan, 2003, p48) و اضطراب (Mori, 2000, p41) است.

نتایج تحقیقات ساراسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) مؤید آن است که متناسب‌ترین واکنش در برابر استرس شغلی، پرداختن به حل مسأله به جای نشان دادن واکنش‌های هیجانی است. ❖ نتایج این پژوهش بیانگر آن است که از روی نمره‌های سبک‌های مقابله‌ای می‌توان استرس شغلی مدیران را پیش‌بینی کرد. افزون بر این، می‌توان به این نتیجه رسید که قدرت پیش‌بینی سبک مقابله‌ای مسأله‌مدار بیشتر از سبک مقابله‌ای هیجان‌مدار است. همچنین، سبک مسأله‌مدار، به عنوان مهم‌ترین مؤلفه ۰/۰۳۵، درصد از تغییرات استرس شغلی را تبیین می‌کند و سهم بیشتری در تبیین، تغییر و کاهش استرس شغلی دارد.

نتایج این پژوهش با یافته‌های ویندل و ویندل<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) همخوانی دارد. این محققان اظهار داشته‌اند که افرادی که سبک مقابله‌ای آنها مسأله‌مدار و کارآمد است، می‌توانند از هیجان‌های منفی نظیر ناامیدی، اضطراب، تحریک‌پذیری اجتناب کنند. این افراد کمتر با مشکل مواجه می‌شوند و در صورت بروز مشکل با سرعت می‌توانند از موقعیت مشکل‌زا و ناراحت‌کننده به شرایط مطلوب بازگردند.

---

1. Sarason  
2. Windel, R. C & Windle, M

نتایج پژوهش کازما و کندی<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) بیانگر آن است که در استرس شغلی فرد دربارهٔ توانایی‌هایش دچار تردید می‌شود. پیامد این تردید کاهش توان مقابله با موقعیت استرس‌زاست.

موس و همکارانش<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) به این نتیجه دست یافتند که افراد دچار استرس شغلی نسبت به افراد عادی، توانایی کمتری برای حل مسأله دارند و بیشتر از روش اجتنابی استفاده می‌کنند. بین شیوه‌های هیجانی مقابله با استرس و نشانه‌های روان‌شناختی ارتباط مثبتی وجود دارد. نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهش حاضر مطابقت دارد.

بالوگلو<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) با مروری بر ادبیات پژوهشی دریافت که موقعیت‌ها به خودی خود استرس‌زا نیستند؛ بلکه استرس شغلی ناشی از نبود موازنه بین ادراک فرد از الزام‌های محیط کار و ارزش‌یابی وی از توانایی‌های خود در پاسخ‌دهی به آنهاست.

نتایج پژوهش بلاکوک و جوینر<sup>۴</sup> (۲۰۱۲) نشان می‌دهد، مدیرانی که استرس شغلی بالایی دارند، بیشتر از مدیرانی که استرس شغلی آنها پایین است، از شیوه‌های ناکارآمد مقابله استفاده می‌کنند.

ویلز و هیرلی<sup>۵</sup> (۲۰۰۷) در مطالعهٔ خود به این نتایج دست یافتند که تلاش‌های مقابله‌ای فعال، مثل راهبرد حل مسأله همچون عامل حفاظتی قوی، عمل می‌کنند؛ در حالی که راهبرد مقابله‌ای اجتنابی و هیجانی یک راهبرد ناسازگارانه است. نتایج این پژوهش با یافته‌های تحقیق حاضر همسوست.

1. Kouzm, N. M & Kennedy, G. A
2. Mouse, R; Beling, N
3. Baloghu, M
4. Blalock, J. A & Joiner, T
5. Wills, T. A & Hirky, A, B

میرز<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) در مطالعه‌ای سبک‌های مقابله‌ای مسأله‌دار را به منزله پیش‌بینی‌کننده‌ای برای توانایی مقابله مدیران با استرس شغلی ارزیابی کرده است. نتایج این پژوهش با یافته‌های تحقیق حاضر همسوست.

اسمیت و دیگران<sup>۲</sup> (۲۰۰۳)، به این نتیجه رسیدند که راهبردهای مسأله‌مدار با استرس، رابطه منفی و راهبردهای هیجان‌مدار با استرس رابطه مثبت دارد. نتایج این پژوهش با نتایج تحقیق حاضر مطابقت دارد.

نتایج پژوهش لازاروس (۱۹۹۳) نشان می‌دهد، افرادی که با شیوه مقابله‌ای مسأله-محور با موقعیت‌های استرس‌زا مواجه می‌شوند، علایم کمتری از آشفتگی نشان می‌دهند. نتایج پژوهش توئیست<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) بیانگر آن است که شیوه‌های منتخب فرد برای مقابله با استرس، جزئی از نیمرخ آسیب‌پذیری شخص محسوب می‌شود. تحقیقات مختلف در حوزه استرس بیانگر این نکته است که کیفیت رفتار صرفاً ناشی از استرس نیست؛ بلکه آنچه رفتار سالم را پیش‌بینی می‌کند، شیوه ارزیابی فرد از استرس و روش‌های مقابله با آن است. تحقیقات پیشین حاکی از آن است که فقدان راهبردهای مقابله‌ای سازگار عاملی سوق‌دهنده به سوی استرس است و به تداوم آن کمک می‌کند.

با مروری بر پیشینه‌های پژوهش، در یک جمع‌بندی باید متذکر شد که شیوه مقابله با استرس، اکتسابی است و می‌توان آن را تغییر داد. از این رو، می‌توان با فراهم کردن فرصت‌های آموزشی جدید به مدیران کمک کرد تا شیوه‌های مخرب و ناکارآمد خود را

---

1. Meyers, L, D  
2. Smith, D  
3. Toist, P. A



در مقابله با استرس تغییر دهند و شیوه‌های کارآمدتری به کار گیرند ( Arieta, M. T & Coan, S. 2004, p177).

نبود مهارت‌های مقابله‌ای مناسب در رویارویی با استرس شغلی مؤثر است. به بیان دیگر، سبک‌های مقابله‌ای مسأله‌مدار به منزلهٔ تعدیل‌گر در رابطه با رویدادهای استرس‌زا عمل می‌کند. از این رو، آموزش مهارت‌های مقابله‌ای مسأله‌مدار می‌تواند استرس شغلی را کاهش دهد.

بنابراین، پیشنهاد می‌شود برای بهزیستی و بهسازی یک نظام آموزشی مؤثر، پویا و کارآمد در فرآیند تعلیم و تربیت، آموزش سبک‌های مقابله‌ای مسأله‌مدار و کارآمد را امری ضروری دانست.

## References

Allen, J., Mellor, D. (2010). Work context, personal control, and stress amongst nurses, *western journal of nursing research*, 24, 905-917.

Anda, D. J., Javidi, M., Jefford, S., Komorowski, R., & Yanezal, R. (2006). Stress and coping in adolescence: A comparative study of pregnant adolescents and substance abusing adolescents, *Children and Youth Services Review*, 13, 177-182.

Ang, R. P. & Huan, V. (2003). Academic expectations stress inventory; development, factor analysis, reliability, and validity. *Educational and Psychological Measurement*, 3 (11).??????

Arieta, M. T. (2008). *Women's couple relationship satisfaction: The impact of family structure and interparental conflict*. Unpublished Doctoral Dissertation. San Francisco University.

Army, S., Pakmaram, & A. Zarei, P. (2010). Organizational Culture and burnout among university faculty members and staff, *Journal of Educational Management and Planning System*, Pp. 40-57.

Baloglu, M. (2003): Psychological stress and coping process, New York: MC Graw-Hill.

Blalock, J.A & Joiner, T.E. (2012). Interaction of cognitive avoidance coping and stress in predicting depression/anxiety. *Journal of Cognitive Therapy and Research*, 19 (5) 547-562.

Boles, J.S., Dean, D.H., & Ricks, J.M. (2011). The Dimensionality of the Stress Inventory Across Small Business Owners And Educators, *Journal Of Vocation Behavior*, 56, 12-34.

Castilo, M. (2004). College students assess their stressors and reactions to stressors Paper presented at the Texas A & M University Assessment Conference held at College Station.

Coan, S. (2004). *The impact of residential experience on the Division of Household labor, conflict patterns, differentiation, and marital satisfaction*, Unpublished Doctoral Dissertation.????

Daei pour. P (2008). *Preliminary study of coping scale of teens students in Tehran*, Clinical Psychology Master Thesis. Tehran Psychiatric Institute, Vol : 34, No. 21.

Dixon, W.A., ; Heppner, P., & Anderson, W.P. (2009). Problem solving appraisal, stress, hopelessness, and suicide ideation in a college population, *Journal of Counseling Psychology*, 38 (1) 51-56.

Falk. B (2001). Stress in families of school-aged children with delayed mental development , *Canadian Journal of Rehabilitaion* Fontana. A,M; Hyra, D- Godfre, L. & Cermak, L. (2006). Impact of appear- Led stress inoculation training on stale. Anxiety and heart rare in college students. *Journal of Applied Bio-behavioral Research*, 4, 45-63.

Franken-Ingmar, H. AT, Hendriks, V. M., Judith-Haffmans, P. M., & Van der Meer, C. W. (2003). Coping style of substance-abuse patients: Effects of anxiety and mood disorders on coping change , *Journal of Clinical* , 59 H25-1132.

Geese D, & Moss B. (2001). *Reversal theory, stress and health*. In: Svebak S, Apter MJ, editors. *Stress and Health: A reversal theory perspective*. Washington DC: Taylor and Francis; 2001. p. 70-82.

Jakson.B (2001). Maternal Social support as a predictor of mother/child stress stimulation. Child Abuse and Neglect, *The International Journal*, 10.

Koper.R & Rait.MR (1996). Parenting stress and its relationship to child health care , *Children's Health Care*, 18.

Kouzitta, N. M. & Kennedy, G. A. (2004). Self-reported sources of stress in senior high school students, *Psychological Reports* 94 (1).

Larson, R. (2000). The Korean examination hell : Long hours of studying, distress, and depression, *Journal of Youth and Adolescence*, 5 (20).

Lazarus, R.S. & Folkman S. (2000). An analysis of coping in a middleaged community sample, *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239.

Meyers, L.S. (2006). *Applied multivariate research (design and interpretation)*, SAGE Publications.

Mori, S. C. (2000). Addressing the mental health concerns of international students. *Journal of Counseling and Development*, 2 (7).

Mouse, R; & Beling, N. (2010). Coping life stress and psychological, *Journal of Personality* , 4 153-9.

Newman. M. (1996). *Parenting stress and health care utilization*. University of Virginia, charlottesville.

Ric.L.P (1992). *Stress California*: Brooks/Cole Publishing.

Shepperd, AJ. & Kashani, H.J. (1991). The relationships of hardiness, gender and health outcomes in adolescents, *Journal of Personality*, 59 (4), 747-768).

Sahu, K., & Misra, N. (2011). Life stress and coping styles in teachers, *Journal of Psychological Studies*, 40 (3) 445-456.

Salimi pour. M , Pour hossein. R, & Besharat, MA (2008). Relationship among self-concept and coping styles to stress of students of Tehran University, *Journal of Cognitive Psychotherapy*, Vol : VII, No. 28.

Sarafino, TETPT (2001). *Health Psychology: Biopsychosocial interactions*, NewYork: Wileg.

Sarason, I.G (2000). Stress, anxiety and cognitive interference: Reaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46.

Sarason. M (2001). Stress, emotion and performance in elite slalom canoeists. *The Port psychologist*, 10, 17-36.

Smith, B.P., Hall, H.C., & Woolcock-Heniy, C. (2000). The effects of gender and years of teaching experience on explanatory

style of secondary vocational teachers, *Journal of Vocational Education Research*, 25 (1), 19-23.

Stephens. C (2004). *The relaxation and stress reduction*. Oakland, Ca: New harbinger publications.

Stora.J (1998). Stress, a new disease of civilization. Dadsetan.P. (Trans) Tehran: Roshd publication. Vol : 11, No. 32.

Thoits, P.A. (2004). Social support as coping assistance. *Journal of Conselling and Clinical Psychology*, S.4,j419r423.

Thoits. P. A. (2006). Social support as coping assistance. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, 54,419-423.

Tremblay, P. F., & King, P. R. (2006). State and trait anxiety, coping styles and depression among psychiatric inpatients, *Canadian Journal of Behavioral Science*, 26, 505-519.

Trinidad, D. R., & Johnson, C. A. (2002). The association between emotional intelligence and early adolescent tobacco and alcohol use: *Personality and Individual Differences*, ??? 32, 95-105

Wills, T.A., Sc Hirly, A. E. (1996). Coping and substance use abuse: A theoretical model and review of the evidence. In M. Zeidner & N. S. Endler, *Handbook of coping: Theory, research, application* (pp.279-302). New York: John Wiley & Sons.

Windle, R.C., & Windle, M. (2008). Coping strategies, drinking motives, and stressful life events among middle adolescents: Association with emotional and behavioral problems and with academic functioning, *Journal of Abnormal Psychology*, 105,551-560.