

## بررسی تاثیر آموزش مهارت مقابله با استرس بر عملکرد شغلی بهورزان شهرستان ایلام در سال ۱۳۹۳

سیدمجتبی حسینی<sup>۱\*</sup>، امیر اشکان نصیری پور<sup>۲</sup>، آزاده پورنجف<sup>۱</sup>

(۱) گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران  
(۲) گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات تهران، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۹۴/۴/۲۴

تاریخ دریافت: ۹۴/۳/۲۴

### چکیده

**مقدمه:** افزایش کارایی و بهره‌وری در هر سازمانی به خصوص در مراکز بهداشتی و درمانی که در معرض استرس شغلی بیشتری قرار دارند مستلزم توجه بیشتری به نیروی انسانی است. لذا با توجه به اهمیت کار بهورزان در ارتقاء سیستم بهداشتی کشور پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر عملکرد شغلی بهورزان انجام شده است.

**مواد و روش ها:** پژوهش حاضر از نظر هدف و نتیجه کاربردی از نوع مطالعات مداخله ای نیمه تجربی و نظر روش انجام پیمایشی با دو گروه آزمایش و کنترل می باشد، جامعه آماری پژوهش شامل کلیه بهورزان شاغل در خانه های بهداشت شهرستان ایلام در سال ۱۳۹۳ است که تعداد آن ها ۶۰ نفر می باشند و با توجه به محدود بودن جامعه پژوهش از روش سرشماری استفاده شده است و به صورت تصادفی به دو گروه ۳۰ نفره کنترل و آزمایش تقسیم شده اند. سپس به گروه آزمایش آموزش های مقابله با استرس ارائه شده است. در این پژوهش داده های استخراج شده از پرسش نامه های استرس شغلی و عملکرد شغلی با استفاده از آزمون های همبستگی پیرسون و تحلیل کوواریانس تحلیل شده است.

**یافته های پژوهش:** نتایج پژوهش نشان داد که بین استرس شغلی و عملکرد شغلی در بهورزان در سطح خطای کمتر از ۵ درصد همبستگی معکوس و معنادار وجود دارد. هم چنین نتایج نشاد داد آموزش مهارت های مقابله با استرس بر مولفه های حمایت، بازخورد، وضوح نقش و عملکرد شغلی کلی در بهورزان در سطح خطای کمتر از ۱ درصد و بر مولفه انگیزه در بهورزان در سطح خطای کمتر از ۵ درصد موثر بوده است. اما آموزش مهارت های مقابله با استرس بر مولفه های توانایی و اعتبار در عملکرد شغلی بهورزان در سطح خطای کمتر از ۵ درصد موثر نبوده است.

**بحث و نتیجه گیری:** با توجه به اثبات تاثیر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر عملکرد شغلی بهورزان، پیشنهاد می شود کارگاه های آموزش مهارت های مقابله با استرس برای کارکنان مراکز بهداشتی-درمانی و بهورزان به طور مستمر انجام شود.

**واژه های کلیدی:** استرس شغلی، عملکرد شغلی، مهارت مقابله با استرس، بهورز

\*نویسنده مسئول: گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران

Email: hosseinisch@yahoo.com

## مقدمه

تامین و ارتقاء سلامت فرد در جامعه هدفی است که از سال‌ها پیش از سوی مدیران ارشد نظام سلامت در جهت نیل به ارائه خدمات در دورترین نقاط کشور طراحی شده است. این برنامه با بکارگیری افرادی به نام بهروز که منادیان بهتر زیستن در روستاها می‌باشند موجب افزایش امید به زندگی اقشار جامعه روستایی گردید. تغییر نیازهای سلامت با توجه به تغییر رویکرد بیماری‌ها و نیز افزایش آگاهی و تقاضای گیرندگان خدمات موجب شد تا در راستای تحقق عدالت اجتماعی که از اهداف نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران است تحولی اساسی در نظام سلامت کشور رخ دهد. بهروزان و سابقه آنان در نظام سلامت کشور به سال‌های ابتدای پیروزی انقلاب باز می‌گردد. با توجه به نیازهای آن روز کشور و کمبود نیروی انسانی و با مقدم شمردن نظام پیشگیری نسبت به درمان، شبکه‌های بهداشتی کشور پایه‌گذاری گردید. در همان زمان نیروهای تحت عنوان بهروز برای حضور در خانه‌های بهداشت، خصوصاً در نقاط محروم تعریف شدند. به اعتقاد بیشتر منتقدان و دست‌اندرکاران حوزه سلامت کشور، حضور بهروز به عنوان خط اول بهداشت به خصوص در مناطق محروم و روستایی، یکی از مهم‌ترین فعالیت‌ها و دستاوردهای کشور در حوزه بهداشت و درمان بوده است. با توجه به این که افزایش عملکرد شغلی کارکنان، بهره‌وری سازمانی را افزایش می‌دهد و منجر به ارتقاء اقتصاد ملی جامعه می‌گردد، پژوهش در مورد عملکرد کارکنان و موانع و چالش‌های سر راه عملکرد بهینه کارکنان هر سازمان برای ارتقاء اقتصادی و رفاه اجتماعی ضروری به نظر می‌رسد.

ارتقاء عملکرد شغلی علاوه بر کسب مهارت‌های شغلی، به کسب مهارت‌های زندگی نیز بستگی دارد (۲). یونیسف مهارت‌های زندگی را یک رویکرد مبتنی بر تغییر رفتار یا شکل‌دهی رفتار که برقراری توازن میان سه حوزه دانش‌نگرش و مهارت‌ها را مد نظر قرار می‌دهد تعریف کرده است (۳). سازمان بهداشت جهانی (۱۹۹۴) نیز مهارت‌های زندگی را توانایی‌هایی که به ارتقای بهداشت روانی افراد جامعه، غنای روابط انسانی، افزایش سلامت و رفتارهای سالم

در سطح جامعه منجر می‌گردند تعریف نموده و ۱۰ مهارت را به عنوان مهارت‌های اصلی زندگی شامل مهارت تصمیم‌گیری، مهارت حل مسئله، مهارت تفکر خلاق، تفکر نقاد، توانایی برقراری ارتباط موثر، مهارت ایجاد و حفظ روابط بین فردی، خودآگاهی، مهارت همدلی کردن، مهارت مقابله با استرس و مهارت مقابله با فشار روانی معرفی نموده است (۴).

استرس یا فشار روانی از جمله مسائل همه‌گیری است که همه انسان‌ها متناسب با حرفه و موقعیت خود با آن درگیر هستند و دامنه نفوذ آن به زندگی فردی و زندگی سازمانی بسیار زیاد است (۲). اغلب مردم یک سوم اوقات شبانه روز خود را در محیط کار می‌گذرانند. فشارهای کاری، تعارض‌ها و نومییدی‌ها مهم‌ترین علل فرسودگی جسمی و عاطفی هستند (۵).

از جمله مشاغل حساس و پرتنش در عین حال مهم جامعه بهروزی می‌باشد که بررسی وضعیت سلامت جسمی، روحی روانی بهروزان به عنوان زیربنای خدمات بهداشتی اولیه در ایران از اهمیت خاصی برخوردار است و قطعاً توجه به سلامت و ارزیابی مشکلات آن‌ها باعث ایجاد انگیزه و مداخلات مؤثر در حفظ نیروی انسانی به عنوان مهم‌ترین بخش سرمایه سیستم بهداشتی مورد توجه برنامه‌ریزان و مدیران سلامت خواهد بود (۲). با توجه به ماهیت زندگی اجتماعی و کیفیت زندگی و عوامل استرس‌زای بسیاری که در محیط وجود داشته و بر افراد تأثیرگذار هستند و نیز اهمیت استرس شغلی و تأثیری که می‌تواند بر عملکرد کارکنان داشته باشد و از طرفی نقش بسیار پررنگ بهروزان در ارائه خدمات سلامت و اهمیت ارائه خدمات بهداشتی درمانی اولیه که بر کسی پوشیده نیست انجام چنین مطالعاتی ضروری به نظر می‌رسد، از این نظر پژوهش حاضر در نظر دارد تأثیر مداخلات آموزشی مقابله با استرس بر عملکرد شغلی بهروزان را بررسی کند.

تعاریف استرس: استرس تجربه شایع انسان است که از زمان غارنشینی تاکنون با او همراه بوده است. با این حال واژه استرس زمان کوتاهی است که وارد خزانه واژگان رایج عوام شده است (۱). اگر چه توجه به استرس به نیمه قرن بیستم برمی‌گردد، اما با توجه به

یافته های پژوهشی فراوان طی نیم قرن گذشته، مدیریت استرس به عنوان یک محور اساسی سلامت جسمی و روانی مورد توجه متولیان بهداشت جوامع بوده است.

استرس را می توان به عنوان یک تجربه هیجانی منفی که با تغییرات بیوشیمیایی، روان شناختی، شناختی و رفتاری همراه می باشد، تعریف کرد (۷). این تغییرات در جهت تغییر واقعه پر استرس یا عوض کردن اثرات آن است. حوادثی مانند سر و صدا، ازدحام، یک ارتباط بین فردی بد، قرار ملاقات برای یک مصاحبه شغلی و... می توانند جزو حوادث استرس زا باشند (۸). از آن جا که یک حادثه خاص می تواند برای یک نفر استرس زا و برای یک نفر دیگر بدون استرس تلقی شود، بنا بر این اکثر تعاریف استرس بر رابطه بین فرد و محیط تاکید کرده اند (۹). استرس پیامد فرآیند ارزیابی فرد است، یعنی ارزیابی این که آیا منابع فردی برای پاسخگویی به توقعات محیط کافی است یا نه (۳). به طور کلی تحقیقات نشان داده اند وقایعی که منفی، غیر قابل کنترل و مبهم بوده و فرد را در خود غرق می کنند یا در ارتباط یا مسایل اصلی زندگی وی می باشند، پر استرس تر از وقایعی هستند که مثبت، قابل کنترل، واضح، قابل اداره هستند و یا در ارتباط با مسائل حاشیه ای زندگی می باشند (۱۰).

*تعاریف مقابله با استرس:* مردم به شیوه های مختلف در برابر استرس واکنش نشان می دهند. این واکنش به استرس، مقابله نامیده می شود. مقابله، فرآیند کنترل و اداره توقعاتی است که به صورت استفاده بهینه از منابع درونی خویشتن تعریف می شود (۱). مقابله شامل تلاش های معطوف به عمل و بین فردی جهت کنترل و اداره (مانند تسلط یافتن، تحمل، کاهش، به حداقل رساندن) توقعاتی محیطی و درونی و تعارضات موجود بین آن ها می باشد (۱۰). این تعریف چند جنبه مهم دارد: نخست این که روابط بین مقابله و یک واقعه پر استرس فرآیندی پویا است. مقابله عبارت است از یک رشته تعاملات بین یک فرد دارای مجموعه ای از امکانات، ارزش ها و تعهدات از یک سو و یک محیط با امکانات، توقعات و محدودیت های

خاص خود از سوی دیگر (۱۱). پس مقابله عملی نیست که در یک زمان خاص از فرد سر می زند، بلکه مجموعه ای از پاسخ های متقابل است که در طی زمان رخ داده و فرد و محیط از طریق آن ها روی هم تاثیر می گذارند (۴). دومین جنبه مهم این تعریف، وسعت آن است. این تعاریف شامل عمل و عکس العمل های بسیار زیاد در برابر موقعیت های پر استرس می باشد (۱۲). بدین ترتیب در این تعریف واکنش های هیجانی (شامل خشم یا افسردگی) و نیز اعمالی که به طور عمدی برای رویارویی با واقعه انجام می گیرند را می توان به عنوان بخشی از فرآیند مقابله محسوب کرد (۱۳). تلاش های مقابله ای نیز به نوبه خود، تحت تاثیر میانجی هایی مانند امکاناتی که در دسترس فرد هستند، قرار می گیرند (۱۴).

*راهبردهای مقابله با استرس:* با توجه به آن چه که تاکنون درباره استرس گفته شد، می توان راهبردهای مقابله سازگارانه با استرس را روی یک طیف گنجانند. یک سر این طیف توصیه های کوچک ساده ای است که هر انسانی می تواند برای مقابله موثر با استرس های کوچک زندگی از آن ها استفاده نماید. سر دیگر این طیف، راهبردی اساسی و کلیدی است که شیوه زندگی را به طور اصولی تغییر می دهد و آن مقابله با افکار ناکارآمدی است که جلوی مقابله های شناختی منطقی را گرفته و راه را برای مقابله های هیجانی ناکارآمد هموار می سازد (۱۵).

برخی از این راهبردها را می توان به صورت زیر رده بندی نمود (۱۶):

-توصیه های کوچکی که رعایت آن ها نوعی مقابله سازگارانه با استرس است و توان عمومی مقابله را بالا می برد.

-آرام سازی

-مدیریت زمان

-آموزش رفتار قاطعانه

-حل مسئله

-آموزش مهارت های مقابله ای سازگارانه

-مقابله با افکار غیر منطقی

-تغذیه

## ورزش

عملکرد شغلی: عملکرد شغلی عبارت است از کارایی و اثربخشی در وظایف محوله در یک تعریف دیگر عملکرد شغلی همان بازده افراد طبق وظایف قانونی تعریف شده است که عبارت است از پیامد فعالیت های نیروی انسانی در خصوص انجام وظایفی که به او واگذار می شود و میزان تلاش و حدود موفقیت کارمند در اجرای وظایف شغلی و تکالیف رفتاری مورد انتظار را بیان می کند (۱۷).

اهمیت ارزیابی عملکرد شغلی: صاحب نظران و محققان معتقدند عملکرد، موضوعی اصلی در تمامی تجزیه و تحلیل های سازمانی است و مشکل بتوان سازمانی را تصور کرد که مشمول ارزیابی و اندازه گیری عملکرد نباشد. آنان توجه به «عملکرد سازمان» را باعث توسعه تئوری سازمانی ذکر می کنند و عملکرد را موضوع اصلی در فضای عملی می دانند. در نتیجه این بحث توجه محققان، اقتصاددانان و مدیران اجرایی را به خود جلب کرده است. ارزیابی و اندازه گیری عملکرد موجب هوشمندی سیستم و برانگیختن افراد در جهت رفتار مطلوب می شود و بخش اصلی تدوین و اجرای سیاست سازمانی است (۱۸).

## مواد و روش ها

پژوهش حاضر از نظر هدف و نتیجه کاربردی از نوع مطالعات مداخله ای نیمه تجربی و از نظر روش انجام پیمایشی با دو گروه آزمایش و کنترل می باشد که در آن اثر بخشی آموزش مهارت های مقابله با استرس بر عملکرد شغلی بهورزان شهرستان ایلام مورد بررسی قرار خواهد گرفت. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه بهورزان شاغل در خانه های بهداشت شهرستان ایلام در سال ۱۳۹۳ می باشد که تعداد آن ها بر اساس آمار دانشگاه علوم پزشکی ۶۰ نفر می باشند. با توجه به محدود بودن جامعه آماری و به منظور کسب نتایج معتبرتر از روش تمام شماری استفاده شده و همه بهورزان شاغل در خانه های بهداشت شهرستان ایلام به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شده اند که این ۶۰ نفر به صورت تصادفی به دو گروه تقسیم شده اند، ۳۰ نفر به عنوان گروه آزمون (گروهی که آموزش مهارت های مقابله با استرس را دیده اند) و ۳۰

نفر به عنوان کنترل. متغیرهای مستقل پژوهش شامل مشخصات دموگرافیک (سن، جنس، تحصیلات، سابقه خدمت و...)، استرس شغلی و آموزش مهارت ها مقابله با استرس می باشند. هم چنین مولفه های مربوط به عملکرد شغلی شامل (توانایی، وضوح نقش، حمایت انگیزه، بازخور اعتبار و محیط) متغیرهای وابسته پژوهش می باشند.

ابزار مورد استفاده در این پژوهش دو پرسش نامه استرس شغلی و عملکرد شغلی می باشد. پرسش نامه ۱۶ سوالی عملکرد شغلی مورد استفاده در این پژوهش نسخه کوتاه شده پرسش نامه هرسی و گلد اسمیت است که در سال ۱۹۸۱ طراحی و اعتبار یابی شده است که ابعاد (توانایی، وضوح نقش، حمایت انگیزه، بازخور اعتبار و محیط) را مورد بررسی قرار می دهد که جهت تأیید روایی محتوایی در اختیار تعدادی از اساتید و صاحب نظران قرار گرفت سپس به منظور تعیین پایایی پرسش نامه تعداد ۳۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب و پرسش نامه در اختیار آن ها قرار گرفت سپس به روش آلفای کرونباخ روایی پرسش نامه مورد بررسی قرار گرفت که یافته ها نشان داد میزان آلفای کرونباخ متغیر عملکرد شغلی کلی برابر (۰/۸۶) و آلفای کرونباخ تمامی مولفه ها بیشتر از (۰/۷) می باشد، بنا بر این می توان نتیجه گرفت پرسش نامه مزبور دارای همسانی درونی در سوالات است و اعتبار کافی برای پژوهش حاضر را دارا می باشد.

شیوه انجام پژوهش بدین ترتیب بود که ابتدا پس از هماهنگی با مدیریت مرکز بهداشت شهرستان و مسئولین مراکز روستایی در طی یک جلسه هماهنگی پرسش نامه ها در اختیار بهورزان قرار گرفت و از بهورزان خواسته شد پرسش نامه را تکمیل نمایند، سپس بهورزان به طور تصادفی به دو گروه آزمون و کنترل تقسیم شدند، در ابتدا به بهورزان گروه آزمایش مراحل انجام پژوهش توضیح داده شد و از کل نمونه رضایت برای حضور در نمونه کسب شد و به افراد نمونه اطمینان داده شد که اطلاعات شخصی افراد محرمانه باقی خواهد ماند. سپس طی ۳ جلسه کارگاهی ۴ ساعته مداخلات آموزشی بر روی گروه آزمون (هفته ای یک جلسه) بر روی گروه آزمون انجام گرفت و پس

مقابله با آن

- بررسی شیوه های مقابله مسئله مدار و هیجان  
مدار به عنوان شیوه های مقابله با استرس

### جلسه سوم:

- معرفی شیوه آرام سازی به عنوان شیوه درمانی و  
تکنیک های رفتار درمانی

- روش های فیزیکی کنار آمدن با استرس، معرفی  
داشتن سبک زندگی سالم، تغذیه سالم، خواب و ورزش  
کافی که منجر به حفظ و تقویت سیستم ایمنی بدن  
می شود.

- کار بر روی روش آرام سازی تدریجی تمرین و  
تکرار و انجام کار گروهی

- بررسی نظرات بهروزان و کسب بازخورد

### یافته های پژوهش

با توجه به یافته های پژوهش از بین ۶۰ نفر  
بهروزان مرکز بهداشت ۴۰/۰ درصد مرد و ۶۰/۰ درصد  
زن بوده اند که از این تعداد ۳۰ نفر به عنوان گروه  
شاهد و ۳۰ نفر به عنوان گروه آزمایش انتخاب شده اند  
هم چنین ۲۶ درصد از بهروزان گروه آزمایش مجرد و  
۷۳/۳ درصد متاهل بوده اند، اما ۱۶/۷ درصد از بهروزان  
گروه کنترل مجرد و ۸۳/۳ درصد متاهل بوده اند. از  
میان بهروزان گروه آزمایش ۳۶/۷ درصد دارای  
تحصیلات زیر دیپلم، ۴۶/۷ درصد دیپلم، ۱۰ درصد  
کاردانی و ۶/۶ درصد دارای تحصیلات کارشناسی و از  
میان بهروزان گروه کنترل ۴۳/۳ درصد دارای  
تحصیلات زیر دیپلم، ۳۳/۳ درصد دیپلم، ۱۶/۷ درصد  
کاردانی و ۶/۷ درصد دارای تحصیلات کارشناسی بوده  
اند(جدول شماره ۱).

از دو ماه مجدداً پرسش نامه ها توسط بهروزان تکمیل  
و جمع آوری شد.

اساس مداخلات آموزشی که در این پژوهش بر  
روی گروه آزمایش انجام شد از کتاب راهنمای مهارت  
های زندگی برای شاغلین نوشته نسرين امامی(۱۳۸۷)  
برگرفته شده بود. این آموزش ها مجموعاً ۱۲ ساعت  
بین تمام ۳۰ نفر گروه آزمایش در کلاس های شبکه  
بهداشت توسط اساتید گروه روان شناسی دانشگاه علوم  
پزشکی ایلام انجام شد. فهرست اقدامات آموزشی  
انجام شده در هر جلسه به طور خلاصه در ذیل آمده  
است:

### جلسه اول:

- معرفی اعضاء و شرکت کننده ها

- تعیین قواعد کلاسی

- ارائه مقدمه ای از اهمیت و ضرورت آموزش  
مهارت مقابله با استرس

- ارائه تعاریفی از استرس و پرداختن به تفاوت افراد  
در مواجهه با استرس و علل آن

- تفاوت ها و معرفی منابع استرس زا

- راهکارهای ذهنی و عقلانی جهت کنار آمدن با  
استرس

### جلسه دوم:

- تجربه های شخصی

- معرفی شیوه های مقابله ای افراد در موقعیت  
های استرس زا

- معرفی مراحل مهارت مقابله با استرس

- تقویت اعتماد به نفس، عزت نفس

- معرفی علل افسردگی و نگرانی و روش های

جدول شماره ۱. توزیع فراوانی متغیرهای دموگرافیک افراد نمونه پژوهش

شاخص		گروه کنترل		گروه آزمایش	
		فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۹	۳۰/۰	۱۵	۵۰/۰
	زن	۲۱	۷۰/۰	۱۵	۵۰/۰
	جمع	۳۰	۱۰۰/۰	۳۰	۱۰۰/۰
تاهل	مجرد	۵	۱۶/۷	۸	۲۶/۷
	متاهل	۲۵	۸۳/۳	۲۲	۷۳/۳
	جمع	۳۰	۱۰۰/۰	۳۰	۱۰۰/۰
تحصیلات	زیر دیپلم	۱۳	۴۳/۳	۱۱	۳۶/۷
	دیپلم	۱۰	۳۳/۳	۱۴	۴۶/۷
	کاردانی	۵	۱۶/۷	۳	۱۰/۰
	کارشناسی	۲	۶/۷	۲	۶/۶
	جمع	۳۰	۱۰۰/۰	۳۰	۱۰۰/۰

داده ها معنادار نیست، توزیع داده های گردآوری شده نرمال می باشد (جدول شماره ۲). یافته های استنباطی نشان داد که ضریب همبستگی پیرسون بین استرس شغلی و عملکرد شغلی در کل نمونه برابر با (۰/۳۲۸) می باشد که با توجه به نمره گزاری معکوس استرس شغلی بین استرس شغلی و عملکرد شغلی در سطح خطای کمتر از (۰/۰۵) همبستگی معکوس و معناداری وجود دارد (جدول شماره ۳).

بررسی نرمال بودن متغیرهای اصلی: برای آزمون نرمال یا عدم نرمال بودن داده های پژوهش از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد که با توجه به مقادیر آماره Z کولموگروف-اسمیرنوف برای متغیرهای استرس شغلی پیش آزمون و پس آزمون و هم چنین سطح معناداری آزمون برای همه متغیرها بزرگ تر از ۰/۰۵ می باشند و از لحاظ آماری هیچ کدام معنادار نیست به عبارت دیگر فرض غیر نرمال بودن

جدول شماره ۲. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن داده ها

متغیر	آماره z	سطح معناداری	نتیجه
پیش آزمون استرس شغلی	۰/۶۶۴	۰/۷۷۰	نرمال
پس آزمون استرس شغلی	۰/۵۱۷	۰/۹۵۲	نرمال
پیش آزمون عملکرد شغلی	۰/۶۶۲	۰/۸۴۳	نرمال
پس آزمون عملکرد شغلی	۰/۶۶۶	۰/۷۶۷	نرمال

جدول شماره ۳. ضریب همبستگی و سطح معناداری آزمون پیرامون رابطه استرس و عملکرد شغلی

متغیر	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری
استرس شغلی و عملکرد شغلی	۶۰	*۰/۳۲۸	۰/۰۱۱

\*P≤0.05

است. به همین ترتیب در سطح خطای کمتر از ۱ درصد اثر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر میزان وضوح نقش عملکرد، بر میزان مولفه حمایت عملکرد پس از تعدیل میانگین های دو گروه معنادار است. یعنی آموزش مهارت های مقابله با استرس بر این مولفه ها در بهورزان گروه آزمایش موثر بوده است. هم چنین در سطح خطای کمتر از ۵ درصد اثر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر میزان انگیزه و مولفه محیط پس از تعدیل میانگین های دو گروه معنادار است. اما در سطح خطای کمتر از ۵ درصد اثر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر میزان اعتبار عملکرد معنادار نبوده است، هم چنین در سطح خطای کمتر از ۱ درصد اثر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر میزان عملکرد شغلی معنادار بوده است.

یافته های جدول شماره ۴ نشان می دهد که مقدار  $F$  محاسبه شده به تعیین اثر پیش آزمون برابر با  $(0/887)$  می باشد که در سطح خطای کمتر از ۵ درصد معنادار نیست. به بیان دیگر نمرات پس آزمون تحت تاثیر نمرات پیش آزمون قرار نگرفته اند. اثر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر میزان توانایی عملکرد برابر است با  $(0/180)$  که پس از تعدیل میانگین های دو گروه در سطح ۵ درصد معنادار نیست. یعنی آموزش مهارت های مقابله با استرس بر مولفه توانایی عملکرد بهورزان گروه آزمایش موثر نبوده است. اما در سطح خطای کمتر از ۱ درصد اثر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر میزان وضوح نقش عملکرد پس از تعدیل میانگین های دو گروه معنادار است. یعنی آموزش مهارت های مقابله با استرس بر مولفه وضوح نقش عملکرد شغلی در بهورزان گروه آزمایش موثر بوده

جدول شماره ۴. تحلیل کواریانس تفاوت مولفه های عملکرد شغلی در گروه کنترل و آزمایش پس از آموزش مهارت های مقابله با استرس

Sig	F	Ms	Ss	DF	منبع
۰/۳۵۳	۰/۸۷۷	۱/۵۰۸	۱/۵۰۸	۱	تاثیر پیش آزمون مولفه های عملکرد شغلی
۰/۶۷۳	۰/۱۰۸	۰/۳۰۹	۰/۳۰۹	۱	تاثیر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر توانایی عملکرد
۰/۰۰۱	۱۳/۱۶۴	۱۹/۴۳۹	۱۹/۴۳۹	۱	تاثیر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر وضوح نقش
۰/۰۰۱	۱۳/۰۸۶	۳۹/۷۶۳	۳۹/۷۶۳	۱	تاثیر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر مولفه حمایت
۰/۰۱۷	۶/۰۳۶	۲۶/۷۴۸	۲۶/۷۴۸	۱	تاثیر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر مولفه انگیزه
۰/۰۰۰	۱۶/۳۴۲	۳۳/۳۳۴	۳۳/۳۳۴	۱	تاثیر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر مولفه بازخورد
۰/۰۷۰	۱/۳۲۰	۱۰/۷۳۴	۱۰/۷۳۴	۱	تاثیر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر اعتبار عملکرد
۰/۰۳۷	۳/۰۳۶	۲۶/۷۴۸	۲۶/۷۴۸	۱	تاثیر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر مولفه محیط
۰/۰۰۰	۳۱/۶۳۵	۱۴۱۵/۰۶۰	۱۴۱۵/۰۶۰	۱	تاثیر آموزش مهارت های مقابله با استرس بر عملکرد شغلی

از طرفی استرس شغلی باعث نوعی تنش و استرس در روابط فرد با همکاران می شود که از حمایت همکاران با فرد می کاهد که با توجه به این که شغل بهورزان یک کار گروهی است این امر باعث افت عملکرد شغلی می شود. نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج حاصل از پژوهش های حیدری ثانی و همکاران (۱۳۸۸) و نتایج پژوهش های خانه شناس و همکاران (۱۳۹۱) که نشان داد بین استرس و عملکرد شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد هم خوانی دارد.

## بحث و نتیجه گیری

یافته ها نشان داد که در سطح خطای کمتر از ۱ درصد بین دو متغیر استرس شغلی و عملکرد شغلی همبستگی معکوس و معناداری وجود دارد. به نظر محقق افرادی که استرس شغلی بالایی دارند همیشه در تصمیم گیری در کارها با تردید و دو دلی رو به رو هستند که باعث نوعی بلاتکلیفی و افت عملکرد می شود و این تردید باعث کاهش سرعت و چابکی در کارها می شود که راندمان کاری فرد را پایین می آورد.

دسترس و استفاده از حداکثر توان برای عملکرد شغلی بهتر مهیا می‌سازد.

هم چنین بر اساس یافته‌های پژوهش، آموزش مهارت مقابله با استرس بر مولفه‌های وضوح نقش، بازخورد، محیط و انگیزه نیز موثر بوده است به نظر محقق با توجه به آموزش مهارت‌های مقابله با استرس باعث می‌شود هنگام بروز مشکلات، دلجویی و کمک مدیران و همکاران را از دید منفی ندیده و از روی اضطراب و استرس این دلجویی‌ها تعبیر نا به جا نداشته، هم چنین قدردانی و تشبیه اعمال شده را در جهت بهبود و پیشرفت کار بداند که این امر به طور مستقیم و غیرمستقیم عملکرد شغلی فرد را بهبود بخشیده، به علاوه از مهم‌ترین دلایل بهبود عملکرد شغلی وجود انگیزه کار در فرد است و استرس و اضطراب از مهم‌ترین علل بی‌انگیزگی در فرد می‌باشد که با آموزش مهارت‌های مقابله با استرس می‌توان مانع از بی‌انگیزگی شد. از عوامل دیگر ایجاد استرس شغلی محیط کاری، شرایط اقتصادی و امنیت شغلی می‌باشد که بر روی عملکرد شغلی تاثیرگذار است که با آموزش مهارت‌های مقابله با استرس می‌توان از میزان تاثیرگذاری این عوامل بر عملکرد شغلی کاست و عملکرد شغلی را بهبود بخشید، هم چنین از جمله عواملی که می‌تواند باعث استرس شغلی شود سازمان‌های رقیب می‌باشد که با آموزش مهارت‌های مقابله با استرس می‌توان وجود رقبا را به یک فرصت برای پیشرفت و بهبود عملکرد کاری تبدیل کرد نه به عنوان یک عامل استرس‌زا. نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج حاصل از پژوهش‌هایی که توسط استوارت و همکاران (۲۴) و اسمیت و همکاران (۲۵) انجام گرفته و وجود رابطه معنادار بین مهارت‌های مقابله با استرس و عملکرد شغلی ثابت شده است هم خوانی دارد. هم چنین نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج حاصل از پژوهشی که توسط پوران رئیس‌ی و همکاران (۱۳۸۱) با عنوان تأثیر استرس‌های شغلی مدیران بیمارستان‌ها و مترون‌های پرستاری بر سلامت روانی و عملکرد شغلی پرستاران انجام گرفت و این نتایج حاصل شد که استرس، تمرکز فکر مدیران و

هم چنین یافته‌ها نشان داد که اثر آموزش مهارت‌های مقابله با استرس بر مولفه‌های توانایی و اعتبار در عملکرد به‌روزان گروه آزمایش معنادار نبوده است. که با توجه به این که مولفه توانایی عملکرد شغلی شامل تناسب استعداد و توانایی انجام وظایف شغلی و مهارت‌های تخصصی شغلی بوده و مولفه اعتبار شامل در جریان قرار گرفتن نتایج مثبت و منفی کارهای انجام شده و انتخاب و انتصاب فرد با توجه به قوانین و مقررات جاری اداری می‌باشد لذا آموزش مهارت‌های مقابله با استرس کمک شایانی به بهبود این دو مولفه از عملکرد شغلی به‌روزان نمی‌کند. بنا بر این عملکرد شغلی نمی‌توانسته تحت تأثیر آموزش‌های مقابله با استرس افزایش یا کاهش پیدا کرده باشد. نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج حاصل از پژوهش‌های نریمانی و همکاران (۱۳۹۱) تحت عنوان رابطه صفات شخصیتی استرس و مهارت‌های مقابله با استرس با عملکرد شغلی بر روی پرستاران انجام گرفت و نتایج نشان داد که بین مهارت‌های مقابله با استرس و تمام مولفه عملکرد شغلی پرستاران رابطه معناداری وجود دارد هم خوانی ندارد به نظر محقق از جمله علل این ناهمخوانی تفاوت محیط کاری، شرایط و امکانات در شبکه بهداشت ایلام و تهران می‌باشد هم چنین عدم توجه مناسب و تعداد جلسات مداخلات آموزشی به‌روزان از جمله علل عدم تطابق این پژوهش با تحقیقات نریمانی و همکاران می‌باشد. اما نتایج حاصله با نتایج پژوهش‌های دیانت نسب و همکاران (۱۳۹۰) هم خوانی دارد.

بر اساس یافته‌های پژوهش اثر آموزش مهارت‌های مقابله با استرس بر میزان حمایت عملکرد پس از تعدیل میانگین‌های دو گروه معنادار بوده است. به نظر محقق با توجه به این که عملکرد بهینه شغلی مستلزم کار گروهی و تیمی می‌باشد و فرد به تنهایی قادر به انجام درست تمام وظایف شغلی نیست، آموزش مهارت‌های مقابله با استرس باعث بهبود روابط صمیمانه با همکاران و جلب حمایت و همکاری آنان در جهت حصول عملکرد شغلی بهینه می‌باشد، هم چنین آموزش مهارت‌های مقابله با استرس از لحاظ روانی فرد را در جهت استفاده حداکثری از امکانات در



بهورزان و با روش های کیفی بررسی شود. محدودیت های پژوهش: پژوهش حاضر نیز هم چون سایر پژوهش ها با محدودیت هایی مواجه بود که موارد زیر از جمله مهم ترین آن ها می باشد:

۱- محدودیت منابع مالی، زمانی محقق و عدم وجود کمک مالی مناسب توسط شبکه بهداشت از جمله محدودیت های پژوهش بود.

۲- با توجه به جدید بودن موضوع تحقیق عدم دستیابی به مقالات و پژوهش های مشابه برای مقایسه نتایج از محدودیت های تحقیق بود در کل عدم دسترسی آسان به منابع مربوط به موضوع پژوهش یکی از محدودیت های مهم این پژوهش بود.

۳- در این پژوهش برای جمع آوری داده ها و اطلاعات از پرسش نامه استرس شغلی و عملکرد شغلی استفاده شده است که جنبه خود گزارش دهی دارد و ممکن است در دادن جواب صادقانه ملاحظاتی شده باشد که نتایج پژوهش را تحت تاثیر قرار داده باشد.

### References

1. Nieoff Bp , Moorman Rh ,Blackly G, Fuller J .The influence of empowerment and job enrichment of employee loyalty in adownsizing environment. Group Organ Manage2001;26:93-112.
2. Sahebozaman M , Safari M , Farhani H . Evaluation of burnout and its relation to social support for nurses working in psychiatric hospitals in Tehran .J Sci 2009;19:206-110.
3. Jafari .M, Maleki. M, Khodayari. Z, Ahadi nezaad. B. The study of the relation of occupational exhaustion and the social worker's performance of the health centers of Azarbaijan sharghi Province. J Health Sys Res 2014;11:20-4.
4. Khademi H, Kavyani N, Araghizadeh A, Jaffari M. Knowledge and attitudes of health workers in the prevention of oral diseases in Esfahan iownship. Homozgan Med Sci Uni J2010;11 :91-5.
5. Marzabadi A, Fesharaki GH. Reliability and validity assessment for the HSE job stress questionnaire. J Behavior Sci 2011; 4:291-7.
6. Jahangir M , Kareem N , Khan A, Tahirjan M , Sohervardi S. Effects of job

پرستاران را در جهت تصمیم گیری موثر کاهش می دهد و هم چنین مدیران در این بررسی گزارش نموده بودند که استرس بر کیفیت کارشان اثرات سوء داشته و موجب افت عملکرد شغلی شان می گردد، هم خوانی دارد. با توجه به نتایج پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنادار بین استرس شغلی و عملکرد شغلی بهورزان مرکز بهداشت پیشنهاد می شود: متولیان امور مراکز بهداشتی-درمانی عوامل استرس زای شغلی را شناسایی و راهکارهای مناسب در جهت کاستن از این عوامل را مشخص کنند. هم چنین مدیران و مسئولین ادارات و سازمان هایی که با افت عملکرد شغلی کارکنان خود مواجه هستند، میزان استرس شغلی کارکنان خود را مورد سنجش قرار داده و در صورت اثبات وجود استرس بیش از حد نرمال در کارکنان آموزش مهارت های مقابله با استرس را مد نظر قرار دهند. پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی عوامل استرس زای محیط شغلی بهورزان و راه های کاهش استرس شغلی از نظر خود

- stress on job performance and job satisfaction. IJCRB 2001;4:201-210.
7. Kang S ,Kim Y ,Effects of job stress and coping behavior on job satisfaction in Korean male nurses . J Nurs Edu Pract2014;4:111-9.
  8. Keshavarz M , Mohammadi R .Occupational stress and organizational performance, case study iran . Soc Behavior Sci2011;30:390.
  9. Keogh E , Bond F , Flaxman W. Improving academic performance and mental health throuth a stress management intervention outcomes and mediators of change . Behavior Res Thrapy J2005;44:337-9.
  10. Haidarisani M, Vahedi M , Rahimi GH, Rahimi B. Review and prioritize stressors affecting job performance of orumieh medical university staff . J Nurs Midwifery Orumieh2014 ;11:32-6.
  11. Dianatnassab M , Jaydari H ,Yaghoobi H. The role of mediation in relation to the capital of psychological stress and job performance. Psychol Pat Proce J2014;4:30-4.

12. Narimmani M, Aghmohammadian H, Abolghassemi A, GHangi M. The relationship between personality traits and coping skills on the nurses job performance. Azad Islam Uni Med J 2005;1:16-21.
13. Kirby ED, Williams VP, Hocking MC, Lane LD, Williams KB, et al . Psychosocial benefit of three formats of a standardized behavioral stress manangement . Prog Psychosom Med J2006; 6:817.
14. Mohsan F, Nawaz M, Khan S. Impact of stress on job performance of employees working in banking sector or Pakistan. IJCRB2011;3:116-9.
15. Sahebozaman M , Safari M , Farhani H. Evaluation of burnout and its relation to social support for nurses working in psychiatric hospitals in Tehran. J Sci Uni 2009;19:20-7.
16. Fatta I, Muhammadkhani SH, Mutabi F. Teaching life skills teacher guide book . Danjeh Publication2006;P.55-6
17. Schimidt L , Hunter JE .The validity and utility of selection methods in persons psychology practical implications of 85 years of research finding. Psychol Bultin 1995; 124:262-74.
18. Timmerman GH , Emmekamp P , Sanderman R. The effects of a stress management training program in individuals at risk in the community at large. Behavior Therapy1998 ;36:863-75.

◆ **A Study Upon the Effect of Training the Skills of Coping with Stress in Occupation Function of Health Care Providers (BEHVARZAN) in Ilam Township, 2014**

Hosseini M<sup>1\*</sup>, Nasiripour A<sup>2</sup>, Pournajaf A<sup>3</sup>

(Received: June 14, 2015)

Accepted: July 15, 2015)

**Abstract**

*Introduction:* The enhancement of proficiency in any organization especially in health and treatment centers being more exposed to job stress needs to care more about human labor force. Therefore, according to the importance of the efforts of health care providers (Behvarzan) in improving the health system of the country, this article is provided to study the effects of training the skills of coping with stress on the health care providers' performance.

*Materials & methods:* Regarding the purpose and functional conclusion, the current study is from intervening semi-experimental surveys having two groups of testing and controlling. The study cases for this research include all the health care providers in health centers in Ilam township during 2014 being 60 people and for some limitations the number was carried out through census and randomly divided into two 30-member groups of testing and controlling. Then, the testing group was given coping with stress instructions. To get desired results in this study, Pierson

testing and variance analyzing methods were used.

*Findings:* The results of this research showed that there is a contrary and meaningful relation between job stress and task performance. ( $p \leq 0/05$ ). It is also shown that training ways to cope with stress did not affect ability elements, authority and the role in health workers' performance. ( $p \leq 0/05$ ) but it affected elements such as support, motivation, reaction and environment in health care providers. ( $p \leq 0/01$ )

*Discussion & Conclusions:* According to the fact considering the effects of training the skills of coping with stress over the job performance among health care providers, it is suggested that training workshops targeting coping with stress should frequently be held for all the staff of health centers as well as health care providers.

*Keywords:* Job stress, Task performance, Coping with stress skill, Training, Health care provider

1. Dept of Health Services Management, Islamic Azad University, Tehran North Branch, Tehran, Iran

\*Corresponding author Email: Hosseinisch@yahoo.com