

Occupational Psychology

Open
Access

ORIGINAL ARTICLE

Developing and Validating a Training Package for Coping with Job Stress: Phenomenology Method

Somayeh Gorji^{1*}

1 PhD in Counseling, Isfahan Branch (Khorasgan), Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

Correspondence

Somayeh Gorji

Email: s.90gorji@gmail.com

ABSTRACT

Gradually, workers' working conditions and environment, lead to physical and psychological disorders, and the lack of timely and effective awareness and intervention can have adverse consequences for this workforce and their families, along with reducing the level of organizational productivity. Therefore, interventions tailored to these workers to reduce job stress play an important role in promoting their physical and mental health; Consequently, the purpose of this study is to develop validate an educational package for coping with job stress. The qualitative research method of phenomenological type and research population consists of all employees working in the technical departments of Tom Kar Company in Isfahan. Samples were purposefully selected for semi-structured interviews with a final sample size of 34 individuals reaching saturation, and the data were analyzed using Colaizzi's thematic method. From the results of qualitative section, 7 main code (anxiety, depression, low emotional intelligence, dysfunctional coping strategies, cognitive problems, weak social skills and weak religious beliefs) were obtained and the training package for coping with job stress was adjusted based on these dimensions. Its validity was confirmed based on expert approval and the coefficient of agreement of the evaluators of 0.91. Given that employees in the industrial sector face significant job stress, industrial consultants and managers can utilize the developed training package to mitigate job stress and improve the level of psychological health of these people.

KEYWORDS

Coping with Job Stress, Industry Employees, Phenomenology.

How to cite

Gorji, S. (2023). Developing and Validating a Training Package for Coping with Job Stress: Phenomenology Method. *Occupational Psychology*, 2 (2), 41-52.

نشریه علمی

روان‌شناسی کار

«مقاله پژوهشی»

تدوین و اعتباریابی بسته آموزشی مقابله با استرس شغلی: روش پدیدارشناسی

سمیه گرجی^{*1}

چکیده

شرایط و محیط کاری کارگران به طور تدریجی باعث اختلالات جسمی و روان‌شناختی در آنان می‌شود؛ که عدم آگاهی و مداخله به موقع و مفید می‌تواند پیامدهای ناگواری برای این قشر زحمت‌کش و خانواده‌های آنان و کاهش سطح بهره‌وری سازمانی به همراه داشته باشد؛ بنابراین مداخلاتی که ویژه این کارگران برای کاهش استرس شغلی باشد، نقش مهمی در ارتقای سلامت جسم و روان آن‌ها ایفا می‌کند؛ بنابراین هدف از پژوهش حاضر تدوین بسته آموزشی مقابله با استرس شغلی و اعتبارسنجی آن است. روش پژوهش کیفی از نوع پدیدارشناسی و جامعه پژوهش را کلیه شاغلینی که در بخش‌های فنی شرکت تام کار در شهر اصفهان مشغول به خدمت بودند؛ تشکیل دادند. نمونه‌ها از بین آن‌ها جهت انجام مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته به صورت هدفمند انتخاب شدند که در نهایت حجم نمونه با 34 نفر به اشباع رسید و داده‌های به دست آمده با روش تماتیک کلایزی تجزیه و تحلیل شد. از نتایج بخش کیفی 7 کد اصلی (اضطراب، افسردگی، هوش هیجانی پایین، راهبردهای مقابله‌ای ناکارآمد، مشکلات شناختی، ضعف مهارت‌های اجتماعی و ضعف اعتقادات مذهبی) به دست آمد و بسته آموزشی مقابله با استرس شغلی بر اساس این ابعاد تنظیم گردید؛ که پایایی و روایی آن بر اساس تأیید متخصصان و ضریب توافق ارزیاب‌ها که 0/91 به دست آمد، تأیید گردید. با توجه به اینکه کارکنان بخش صنعت با استرس شغلی زیاد روبه‌رو هستند، مشاوران و مدیران صنعتی می‌توانند از بسته آموزشی تدوین شده برای مقابله با استرس شغلی و ارتقای سطح سلامت روان‌شناختی این افراد استفاده نمایند.

واژه‌های کلیدی

مقابله با استرس شغلی، کارکنان صنعت، پدیدارشناسی.

1 دکتری تخصصی مشاوره، واحد اصفهان خوراسگان، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

نویسنده مسئول:

سمیه گرجی

رایانامه: s.90gorji@gmail.com

استناد به این مقاله:

سمیه گرجی (1402). تدوین و اعتباریابی بسته آموزشی مقابله با استرس شغلی: روش پدیدارشناسی. فصلنامه روان‌شناسی کار، 2(2)، 41-52

<https://etl.journals.pnu.ac.ir/>

مقدمه

منابع انسانی یکی از باارزش‌ترین دارایی‌های هر سازمان و مدیریت کارآمد است که منجر به موفقیت سازمان می‌شود. با این وجود یکی از بحرانی‌ترین مشکلاتی که منابع سازمانی با آن مواجه می‌شوند، استرس شغلی است (گنور، جیندال و ورما¹، 2023). در این بین، محیط کار صنعتی یکی از پراسترس‌ترین مکان‌های شغلی است که می‌تواند برای کارکنان فشارهای روانی، اضطراب، افسردگی و در نهایت فرسودگی شغلی² را در برداشته باشد. از جمله عوامل استرس‌زا می‌توان به کاهش ارتباطات انسانی، دور بودن بعد مسافت از مراکز شهری، وجود آلاینده‌ها از جمله آلودگی صوتی، کار با ابزارآلات و سروکار داشتن با مواد شیمیایی، کار در ارتفاع و... اشاره نمود (یانگ، لو و یای³، 2018؛ نیر، مک گروگر و کاپوتی⁴، 2020). از سویی استرس شغلی در نیروی کار در سراسر جهان بسیار شایع است و سلامت جسمی و روانی کارکنان را تهدید می‌کند و نتایج سازمانی را کاهش می‌دهد (ایگو و همکاران⁵، 2023) و همچنین باعث غیبت‌های تکراری، اضطراب شغلی، افسردگی، قصور شغلی و فرسودگی شغلی می‌شود (وو و همکاران⁶، 2021). با در نظر گرفتن این‌که کار کردن در محیطی که باعث افزایش تنش می‌شود، می‌تواند یک تجربه نابودکننده برای کارگران و خانواده‌های آنان باشد، مشاوران می‌توانند با آگاهی از درد و رنج افراد از شرایط بهداشت روانی محیط کار و خانواده آن‌ها، به ارائه کمک و پشتیبانی در برخورد با این وضعیت، بپردازند که شامل کمک به فرد، به آگاهی از مشکلات خود (مشکلات مربوط به شخصیت فردی و مشکلات محیط کار) و یاری او در بهبود وضعیت است تا منجر به یک زندگی سالم برای آنان شود (میکولواچزاک، بریاندا، آوالوس و روسکمن⁷، 2018). به همین دلیل مطالعه استرس و راه‌های مقابله با آن هم در زمینه سلامت کارکنان و بهداشت روانی و هم در بررسی عملکرد افراد در سازمان‌ها دارای اهمیت است و نیاز به آموزش و یادگیری دارد. مداخلاتی که در خارج و داخل محل کار انجام می‌شود برای پیشگیری و درمان استرس شغلی بسیار مهم است (آسپلود، آهلین، آستروم و لیندگرن⁸، 2022). بدین سبب در این زمینه مداخلاتی انجام شده است؛ از جمله صفری، طباطبایی و صرامی (2021) در مطالعه‌ای نشان دادند که برنامه مداخله‌ای ارگونومی

مبتنی بر مدیریت استرس شغلی با رویکرد فردی و سازمانی بر کاهش استرس شغلی و افزایش شاخص توانایی کار کارگران مونتاز کارخانه تولید قطعات خودرو مؤثر بوده است؛ حمیدی و شاملو (2021) در مطالعه‌ای نشان دادند که آموزش ضمن خدمت به روش کاهش استرس مبتنی بر ذهن آگاهی، در جهت کاهش استرس و فرسودگی شغلی معلمان مؤثر است؛ سخایی، عسکری، برجلی و محمودی (2020) در پژوهشی دیگر نشان دادند که بسته آموزشی تدوین شده مقابله با استرس شغلی، سبب کاهش استرس شغلی کادر پرواز شده است؛ ثمانی اردستانی (2018) در پژوهشی نشان دادند که با آموزش مهارت‌های تاب‌آوری میزان استرس شغلی نظامیان به شکل قابل‌توجهی کاهش پیدا کرد؛ نتایج بررسی ون در ریت، لوت-جونز و آگائینو-راسل⁹ (2018) نشان داد که مدیتیشن ذهن‌آگاهی تأثیر مثبتی بر استرس، اضطراب، افسردگی، فرسودگی شغلی، احساس بهزیستی و همدلی پرستاران و دانشجویان پرستاری دارد؛ هولتون، باری و چانی¹⁰ (2016) نیز اشاره کرده‌اند که برنامه‌های مدیریت استرس با تمرکز بر افزایش استفاده از مقابله انطباقی ممکن است تأثیر بیشتری بر مدیریت استرس کارکنان نسبت به برنامه‌های متمرکز بر کاهش استفاده از مقابله ناسازگار داشته باشد. با توجه به مطالعات انجام شده می‌توان بیان کرد که اکثر بسته‌های آموزشی، مبتنی بر نظرات و دیدگاه‌های کارکنان صنعتی نبوده است و همچنین پژوهش‌ها بر روی نمونه‌های آماری دیگری انجام شده است که با توجه به اینکه در بخش صنعت، شرایط کاری و محیطی، خاص می‌باشد، نیاز به یک بسته آموزشی مختص خود می‌باشد؛ لذا بسته مقابله با استرس شغلی با شناخت پیشایندها و عوامل مؤثر در مقابله با استرس شغلی تهیه گردید. اهمیت بالای این رویکرد مشاوره‌ای از آن جهت است که هم در سبب‌شناسی روان‌شناختی و هم در بازآموزی و آگاهی‌بخشی کارگران (که از دیدگاه محقق به‌مثابه انجام واکسیناسیون و درمان روان‌شناختی عمل می‌نماید) و جامعه سودمند است و این مطالعه می‌تواند سرآغازی برای سوق دادن گروه هدف این مطالعه، برنامه‌ریزان اجتماعی-اقتصادی و متخصصان مشاوره و روان‌شناسی به‌سوی یک رویکرد فرهنگی‌نگر و بومی‌شده، مبتنی بر سازه‌های روان‌شناختی، فرهنگی و اجتماعی در تبیین پدیده استرس شغلی باشد. همچنین در راستای اهمیت موضوع استرس شغلی با تأکید بر تغییر نگرش ذهنی-روانی در حوزه‌های فرسودگی شغلی، اضطراب و افسردگی، این بسته تدوین شده راهگشای یک روش آموزشی-مداخله‌ای جدید برای کارگزاران

1 Gaur, Jindal & Verma

2 Job Burnout

3 Yang, Lu & Ye

4 Nair, McGregor & Caputi

5 Igu et al

6 Wu et al

7 Mikolajczak, Brianda, Avalosse & Roskam

8 Asplund, Ahlin, Åström & Lindgren

9 Van der Riet, Levett-Jones & Aquino-Russell

10 Holton, Barry & Chaney

شهر اصفهان مشغول به خدمت بودند و با استفاده از مصاحبه مقدماتی، به‌عنوان افرادی که در محیط کار استرس کمتر و مهارت‌های مقابله با استرس بهتری داشتند، انتخاب شدند. تحقیقات کیفی اساساً متکی به مطالعه افراد در محیط خود آن‌ها است و تعامل با افراد را به زبان خود آن‌ها و تحت همان شرایطی که در آن قرار دارند، مدنظر دارد. حجم نمونه در مطالعات کیفی از ابتدا مشخص نبوده و دستیابی به اشیاع مفاهیم و عدم دستیابی به داده جدید پایه‌ای برای ختم نمونه‌گیری است. درنهایت در پژوهش حاضر داده‌ها با 34 نفر از کارکنان که به‌صورت هدفمند انتخاب شدند به اشیاع رسید. جامعه پژوهش دوم، کارشناسان و متخصصان حوزه روان‌شناسی سازمانی در اصفهان در راستای استفاده برای ارزیابی بسته مقابله با استرس تدوین شده بودند که از بین آن‌ها 6 نفر به‌صورت نمونه‌گیری در دسترس به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. همچنین متون و منابع مرتبط با مقابله با استرس شغلی شامل کتب و مقالات لاتین و فارسی از سال 2014 تا 2020 که در جدول 1 خلاصه‌ای از عناوین کتب و مقالات استفاده‌شده در پژوهش حاضر، ارائه شده است.

خلاصه مفاهیم به‌دست‌آمده از مقاله‌ها و کتاب‌ها شامل این موارد است: آشنایی با مفهوم استرس شغلی و تأثیر آن بر کارکنان، بررسی محتوای بسته‌های آموزشی دیگر، بررسی استرس شغلی در محیط‌های شغلی متفاوت و تأثیر استرس شغلی و راهکارهای مقابله با آن با فرسودگی شغلی.

ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی، مصاحبه نیمه ساختاریافته با کارگران بخش صنعت بوده است و به‌منظور بررسی پایایی بسته آموزشی تدوین‌شده، ماحصل تحلیل مصاحبه‌ها به روش کلایزی، از یک پرسش‌نامه پنج سؤالی شامل 1. تطابق محتوایی جلسات تنظیم‌شده با فرآیند بسته آموزشی؛ 2. تناسب جلسات با ساختار و گام‌های مورد نیاز آموزش مقابله با استرس شغلی؛ 3. کفایت زمان اختصاص‌یافته برای هر یک از گام‌ها و مهارت‌های بسته آموزشی؛ 4. کفایت بسته آموزشی مورد استفاده برای اجرا روی افراد در محیط کار و 5. ارزیابی کلی، در یک مقیاس پاسخ‌گویی پنج‌درجه‌ای (1) ضعیف تا عالی (5) استفاده گردید؛ که درنهایت ضریب ارزیاب‌ها 0/91 به دست آمد. در مطالعات کیفی، تجزیه و تحلیل داده‌ها همزمان با جمع‌آوری آن‌ها انجام می‌شود؛ زیرا جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها بر یکدیگر اثر تعاملی دارند و فرآیند تحلیل کیفی داده‌ها اغلب طی مراحل اولیه جمع‌آوری داده‌ها صورت می‌گیرد. به همین منظور پس از مصاحبه، متن ضبط شده به دقت گوش داده شد و به طور دقیق و کلمه به کلمه یادداشت گردید. متن هر مصاحبه چندین بار خوانده و جملات و عباراتی که به نظر می‌رسیدند مربوط به پدیده

بخش صنعت و متخصصان علوم روان‌شناختی، معطوف به این قشر زحمت‌کش و مغفول است و این مداخله آموزشی برای مراکز اورژانس اجتماعی، مراکز خدمات روان‌شناسی و مشاوره و بخش صنعت، معدن و تجارت که کارکنان آنان با استرس و فشارهای زیادی در طول کار خود مواجه هستند، یک ضرورت آشکار است.

روش

روش پژوهش، کیفی از نوع پدیدارشناسی است. حوزه پژوهش، کلیه شاغلینی است که در بخش‌های فنی شرکت تام کار در

جدول 1. لیست کتاب‌ها و مقالات مورد مطالعه

عنوان	نویسنده/سال
1. سبک‌های مقابله با استرس شغلی در کارکنان نظامی	Azad Marzabadi & Nik Nafs. (2016)
2. بررسی تأثیر آموزش مهارت مقابله با استرس بر عملکرد شغلی بهورزان شهرستان ایلام	Hosseini, Nasiripour & Pournajaf (2016)
3. تکنیک‌های مقابله با استرس و تأثیر آن در ارتقاء سلامت	Gholami Jam, Khaftan, Ighlima & Sepiddam (2015)
4. بررسی و تعیین میزان استرس شغلی و عوامل مؤثر بر آن در یکی از صنایع استان یزد	Khoshakhlagh, Helvani, Lal, Mihanpour & Moradi (2015)
5. راهبرد اثربخش مقابله با استرس شغلی (مطالعه موردی: بررسی نقش هوش هیجانی در پیشگیری و کاهش استرس شغلی کارکنان در دانشگاه‌های آزاد اسلامی و پیام نور الیگودرز)	Hosseini & Ghafari (2015)
6. استرس شغلی	Ross & Altmeier (2018)
7. Stress and coping strategies among nurse managers	Ofei, Paarima, Barnes, & Kwashie (2020)
8. An assessment of stress coping for mental health promotion among Information Technology employees in Japan	Nagai, Morikawa, Hamazaki, & Nakagawa (2019)
9. Survey of stress and coping strategies to predict the general health of nursing staff	Javadi-Pashaki & Darvishpour (2019)
10. Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout	Choi, Mohammad & Kim (2019)
11. What imposters risk at work: Exploring imposter phenomenon, stress coping, and job outcomes (Hutchins, Penney & Sublett (2018)
12. Job stress and burnout syndrome among critical care healthcare workers	Elshaer,., Moustafa, Aiad & Ramadan (2018)
13. Work, stress, coping, and stress management	Glazer & Liu (2017)
14. The impact of job stress and job satisfaction on workforce productivity in an Iranian petrochemical industry	Hoboubi, Choobineh, Ghanavati, Keshavarzi, & Hosseini (2017)
15. Occupational Stress and Coping Strategies Among Malaysian Employees: Where Is the Role of Organizations?	Nordin & Ahin (2016)
16. Coping with stress and types of burnout: explanatory power of different coping strategies	Montero-Marin, Prado-Abril, Piva Demarzo, Gascon & García-Campayo (2014)

توصیف شده یا آشکارکننده آن هستند، انتخاب شدند. سپس مصاحبه‌های هر شرکت‌کننده به سمع و نظر آن‌ها رسید و بعد از آن با استفاده از روش کدگذاری هفت مرحله‌ای کلاسیکی تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌های پژوهش

بر اساس اطلاعات جمع‌آوری شده و حذف مفاهیم اضافه تعداد 165 مفهوم به دست آمده است. پس از اتمام همه مصاحبه‌ها،

جدول 2. استخراج درون‌مایه یا طبقه یا بعد افسردگی

کدها	زیر طبقات	درون‌مایه/طبقات
احساس ناراحتی/احساس غم/احساس غم بزرگ در سینه/افکار اندوه‌بار	حالات عاطفی منفی	بعد افسردگی
احساس رنج/احساس سختی زندگی/احساس سختی در شرایط کار/نالان بودن/احساس بی‌ارزشی/احساس نادیده گرفته شدن نیروی انسانی	حالات عاطفی درآمیخته	
خلق گرفته/خلق پایین/سرزنش خود/سرزنش مدیران/احساس اضافه بودن/کم‌حوصلگی ناراضی از شرایط زندگی/سرزنش شرایط کاری/سرزنش محیط شغلی/سرزنش سیستم استخدامی/نارضایتی از شرایط حقوق‌دهی/نارضایتی از عدالت و سیستم مدیریتی منابع انسانی/نارضایتی از همکاران/نارضایتی از مدیران/ناامیدی نسبت به آینده	بدرفتاری حالات عاطفی منفی	

جدول 3. استخراج درون‌مایه یا طبقه یا بعد اضطراب

کدها	زیر طبقات	درون‌مایه/طبقات
ترس از تنبیه/ترس از محدودیت زمانی/ترس از رفتارهای همکاران/ترس از رفتارهای مدیران/ترس پایدار درون‌سازمانی/واکنش افراطی به محرک‌های محیطی	ترس و نگرانی منتشر	بعد اضطراب
ترس از مورد سوءاستفاده سازمانی قرار گرفتن/ترس از بیمار شدن/ترس از کارافتادگی/ترس از آینده/ابهام در آینده/تکرار افکار منفی/ترس از تنهایی/ترس از ناامنی شغلی	برافروختگی و برانگیختگی	
دغدغه نظم داشتن/دغدغه پیشی گرفتن روابط بر ضوابط/دغدغه کم‌رنگ شدن روابط انسانی/دغدغه ارزش قائل نشدن مدیران برای نیروی کار. دغدغه عزت نفس نیروی کار. دغدغه فرهنگی راجع به خانواده/دغدغه وجود حس همکاری/دغدغه فقدان آگاهی نسبت به نکات مشاوره‌ای و روان‌شناسی/دغدغه کم‌رنگ شدن یاد خدا/دغدغه مدیریت شرایط استرس‌زا/دغدغه سلامت روان و جسم کارکنان/دغدغه نیازهای آموزشی/دغدغه معیشتی/دغدغه بی‌برنامگی	علائم روان‌تنی اضطراب	
بی‌قراری		
لرزش دست - حرکات پا		

جدول 4. استخراج درون‌مایه یا طبقه یا بعد راهبردهای مقابله‌ای ناکارآمد

کدها	زیر طبقات	درون‌مایه/طبقات
غبطه خوردن/گریز از واقعیت/آرزومندی ایده‌آل/نیاز به یاری	مقابله هیجانی ناکارآمد	بعد راهبردهای مقابله‌ای ناکارآمد
گریز از واقعیت/استفاده از سیگار	مقابله رفتاری بیرونی ناکارآمد	
راه‌حل ناپذیری/غیرقابل حل شمردن مشکلات/عدم حمایت اجتماعی/احساس ذی‌حق بودن	مقابله شناختی ناکارآمد	
سرگرمی برای گریز از مسائل/سرگرم کردن خود با دیگران	مقابله ناکارآمد تصویری	
عادی‌سازی شرایط/تمایل به نادیده گرفتن	مقابله شناختی ناکارآمد	

جدول 5. استخراج درون‌مایه یا طبقه یا بعد ضعف اعتقادات مذهبی

کدها	زیر طبقات	درون‌مایه/طبقات
ناامیدی از بخشش خدا/ناامیدی از رحمت خدا/ناامیدی از لطف خدا/ناامیدی از توجه خدا/عدم پذیرش حکمت خداوند	باورهای دینی معیوب و ناقص	بعد ضعف اعتقادات مذهبی
ضعف در رفتارهای دینی/عدم انگیزش در رفتارهای دینی/رفتارهای دینی معیوب/باورهای ناقص و معیوب	باورهای مذهبی معیوب و ناقص	
بی‌انگیزگی معنوی	باورهای معنا - شناختی معیوب	
بی‌هدفی/بی‌معنایی/فقدان معنا		

جدول 6. استخراج درون‌مایه یا طبقه یا بعد ضعف مهارت‌های اجتماعی

درون‌مایه/طبقات	زیر طبقات	کدها
بعد ضعف مهارت‌های اجتماعی	روابط اجتماعی آسیب‌دیده	ضعف در رابطه با همکاران/ ناتوانی در حمایت از همکاران/ فقدان شادی اجتماعی/ ضعف شوخ‌طبعی اجتماعی/ تعارض رفتار اجتماعی ناتوانایی در حفظ آرامش/ ناتوانی در پاسخ به موقع/ ضعف در پاسخ‌دهی متناسب
	مهارت‌های اجتماعی ناقص و معیوب	ضعف در مهارت‌ها و توانمندی‌های فردی/ عدم استقلال فردی/ سکوت اجتماعی/ بی‌توجهی به افراد پیرامون/ وابستگی به دیگران/ ناتوانی در مطالعه فردی/ ناتوانی در برنامه‌ریزی خجالت اجتماعی/ ناتوانی در معرفی خود به دیگران/ ناتوانی در ایجاد روابط صمیمانه/ ضعف در سازگاری اجتماعی با دیگران ناتوانی در قردانی/ ناتوانی در همیاری اجتماعی

مفاهیم فرموله شده، در درون دسته‌های خاص موضوعی طبقه‌بندی گردید و درنهایت، تم‌های استخراج‌شده، طبقه‌بندی شدند. سپس کلیه مضامین اصلی استخراج‌شده و داده‌های مشابه با هم ادغام شده و فرایند تقلیل داده‌ها انجام گرفت و یک توصیف کامل و جامع از پدیده مورد بررسی، ارائه شد که

و ارتباط نظری و منطقی واحدهای معنایی با مفاهیم اولیه، زیر طبقه و درون‌مایه و درنهایت کدهای اصلی بررسی شد و مواردی که توافق 0/8 و بالاتر برای آن‌ها وجود داشت به همان ترتیب حفظ و کدهایی که توافق بر سر توافق آن‌ها کمتر از 0/8 بود بر پایه پیشنهادات کارگروه تخصصی بازنگری شد.

جدول 7. استخراج درون‌مایه یا طبقه یا بعد مشکلات شناختی

درون‌مایه/طبقات	زیر طبقات	کدها
بعد مشکلات شناختی	شناخت‌های معیوب و خطرناک	کمال‌گرایی شناختی/ دلیل تراشی/ آینده‌گری منفی/ تعمیم افراطی/ موجه‌سازی
	شناخت محدود و مسئله آفرین خودارزیابی شناختی متورم	مسئول‌سازی دیگران/ سرزنش دیگران/ سلب مسئولیت از خود/ سرزنش مدیران بایدهای افراطی/ نبایدهای افراطی برچسب‌زنی/ سرزنش خود/ پیشگویی آینده خودشیفتگی ادراک‌شده/ اعتمادبه‌نفس کاذب

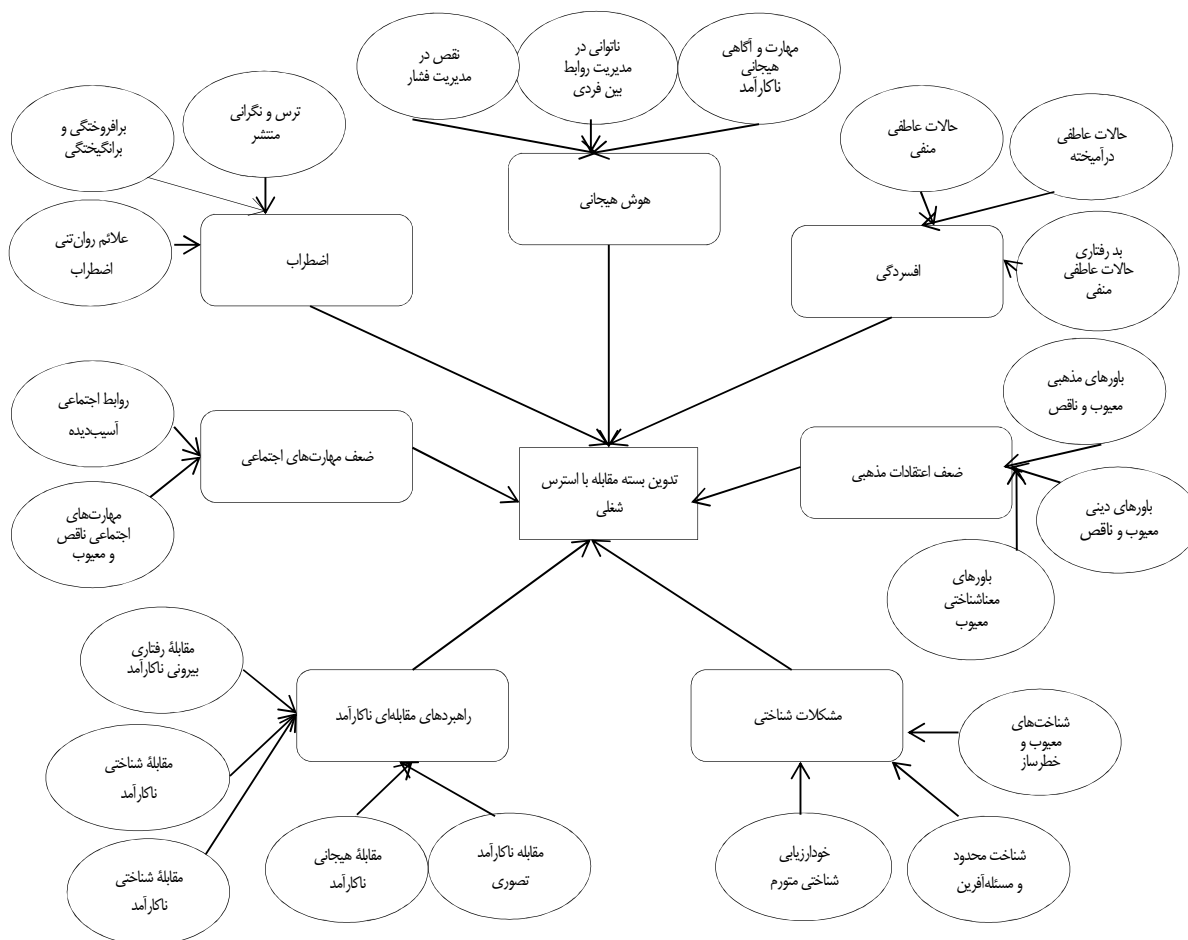
جدول 8. استخراج درون‌مایه یا طبقه یا بعد هوش هیجانی

درون‌مایه/طبقات	زیر طبقات	کدها
بعد هوش هیجانی	مهارت و آگاهی هیجانی ناکارآمد	ناتوانی در ابراز احساسات/ رنجش در روابط بین فردی/ ناتوانی در همدلی/ عدم درک و فهم احساس دیگران/ عدم درک و فهم از موقعیت/ ناتوانی در درک احساس خود و واکنش تکانشی/ قطع ارتباط سریع/ ناتوانی در کنترل هیجانات/ احساس حقارت اجتماعی/ وابستگی به دیگران/ وابستگی مفرط به سیستم/ عصبانیت نامتناسب/ هیجان‌زدگی افراطی/ تکانشی رفتار کردن
	ناتوانی در مدیریت روابط بین فردی	ناتوانی در برقراری رابطه نزدیک/ عضو سازنده و مفید نبودن در گروه اجتماعی ناتوانی در یافتن راه‌حل/ نقص در حل مسئله/ ناتوانی در سازگاری/ ناسازگاری
	نقص در مدیریت فشار روانی	استرس‌پذیری/ عدم تحمل شرایط استرس‌زا

این مرحله بیش از 91 درصد نتایج حاصل از تحلیل مصاحبه‌های انجام‌شده مورد توافق بود. در راستای تصمیم‌گیری درباره نحوه تدوین و میزان تمرکز متناسب با مقابله با استرس شغلی کارکنان، ابتدا نسبت واحدهای معنایی مربوط به هر یک از 8 کد اصلی (اضطراب، افسردگی، هوش هیجانی پایین، راهبردهای مقابله‌ای ناکارآمد، مشکلات

درون‌مایه‌های هر کدام از 7 کد اصلی به طور جداگانه در جداول 2 تا 8 ارائه شده است.

در نهایت مفاهیم استخراج‌شده به شرکت‌کنندگان برگردانده و بررسی گردیدند و سپس شبکه مضامین مطرح برای کارکنان به شرح شکل 1 به دست آمد. پس از مشخص شدن گستره مشکلات و مسائل کارکنان در یک کارگروه تخصصی، تناسب



شکل 1. شبکه مضامین مطرح برای کارکنان

هفت‌گانه اصلی به‌دست آمده، مدنظر قرار داده و به‌این ترتیب با کار روی هر یک از این کدها در جلسات آموزشی، کدهای دیگر به‌واسطه ارتباط و پیوندی که با این مقولات دارند، نیز تحت تأثیر قرار می‌گیرند. به‌هرحال با در نظر گرفتن فراوانی مورد انتظار در شرایط توزیع یکنواخت هر یک از 5 کد اصلی (حاصل تقسیم عدد مربوط به کل واحدهای معنایی تقسیم بر هفت کد

شناختی، ضعف مهارت‌های اجتماعی و ضعف اعتقادات مذهبی)، سپس نسبت زیر طبقه‌ها (کدهای فرعی) و درون‌مایه‌ها (کدهای اصلی) محاسبه و بررسی گردید که یافته‌های آن در جدول 9 ارائه شده است.

قابل ذکر است که مسائل کارکنان صنعت در هر یک از 7 کد اصلی به لحاظ عملی و در سطح نظری بسیار با هم در ارتباط و

جدول 9. فراوانی و درصد فراوانی واحدهای معنایی کدهای اصلی هفت‌گانه حاصل از مصاحبه با کارکنان

واحد معنایی کدهای اصلی هفت‌گانه	فراوانی	درصد فراوانی
واحدهای معنایی اضطراب	35	21/21
واحدهای معنایی افسردگی	33	20
واحدهای معنایی هوش هیجانی پایین	21	12/72
واحدهای معنایی راهبردهای مقابله‌ای ناکارآمد	22	13/33
واحدهای معنایی مشکلات شناختی	24	14/54
واحدهای معنایی ضعف مهارت‌های اجتماعی	19	11/51
واحدهای معنایی ضعف اعتقادات مذهبی	11	6/66
مجموع کل واحدهای معنایی	165	100

اصلی) به دست آمد. این امر به لحاظ نظری به این مفهوم است که با احتمال زیاد، هفت کد اصلی در نگاه کلی می‌تواند از اهمیت متفاوتی در آموزش کارکنان برخوردار باشد. در مرحله

در موارد زیادی دارای اشتراک هستند. علاوه بر این صورت‌بندی آموزشی انجام شده در این پژوهش، تمامی این کدها (زیر طبقه‌ها) را با نسبتی که برای هر یک از کدهای

جدول 10. تطابق جلسات آموزشی با حوزه‌های هفت‌گانه مقابله با استرس شغلی کارکنان

جلسات درمانی	محور تمرکز	فنون و تکنیک‌ها
اول	افزایش شناخت و آگاهی نسبت به استرس شغلی، تلاش برای آشنایی با مفهوم افسردگی و نقش تحریفات شناختی در بروز و ادامه افسردگی (به طور اجمالی)، آشنایی با مفهوم فرسودگی شغلی	آشنایی و معارفه و بیان قوانین و اصول حاکم بر آموزش و تعداد جلسات آموزش/ ایجاد زمینه برای برقراری و تعمیق رابطه گروهی و آموزشی همراه با یادآوری تعهد، مبنی بر رازداری، به منظور ایجاد فضایی امن و قابل اعتماد جهت راحتی و مشارکت هر چه بیشتر آزمودنی‌ها/ آغاز فرآیند شناخت و کسب آگاهی نسبت به استرس شغلی و آغاز آموزش فنون و تکنیک‌های مدیریت و مقابله با استرس شغلی.
دوم	تعیین ارتباط بین افسردگی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی.	افسردگی را تعریف و توصیف نمایند/ نسبت به مثلث شناختی یک آگاهی یابند و آن را با ذکر مثال تشریح نمایند/ با تعریف استرس شغلی آشنایی یابند/ رابطه بین افسردگی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی را توصیف نمایند.
سوم	آشنایی با تحریفات شناختی	آشنایی با تحریفات شناختی و افکار جایگزین/ آشنایی با نحوه شناسایی تحریفات شناختی (تفکر همه یا هیچ (صفر یا صد)، تعمیم مبالغه‌آمیز (احتمال بیش از حد)، فیلتر منفی، نتیجه‌گیری شتاب‌زده، ذهن‌خوانی و پیشگویی، بایدان‌دیشی، برچسب زدن))، به چالش کشیدن خطاهای شناختی (افکار اتوماتیک).
چهارم	آشنایی با مفهوم اضطراب، آشنایی با عوامل اضطراب، استرس شغلی و تکنیک‌های کاهش	آشنایی با تعاریف و علائم اضطراب/ آشنایی با عوامل اضطراب‌آور در محیط کار (ویژگی‌های مربوط به نقش، ویژگی‌های شغل، ویژگی‌های مربوط به وظیفه، روابط کاری میان فردی، ساختار و جو سازمانی)/ آموزش تکنیک‌های مقابله‌ای آرامش‌بخش در فوریت‌های استرس شغلی (آموزش تنفس کند و آرام، چرخاندن شانه‌ها)
پنجم	آشنایی با روش‌های مقابله‌ای روان‌شناختی برای کاهش اضطراب در محیط کار	آموزش برخی تکنیک‌ها برای کاهش فشار حاصل از حالت‌های اضطرابی در محیط کار (تشکیل جلسات منظم و دوره‌ای بین کارکنان و سرپرستان، تقویت سیستم‌های حمایتی در محیط کار به‌خصوص حمایت رئیس یا سرپرست از کارکنان مستقیم مربوطه، برگزاری برنامه‌های تفریحی برای کارکنان و خانواده‌های آن‌ها، توجه به مراسم و مناسبت‌های رسمی و غیررسمی، فراهم آوردن امکانات برای آموزش ضمن خدمت کارکنان، تعریف و اعلام فرآیند پاداش و تنبیه به طور مشخص و عینی برای تمامی کارکنان)
ششم	آشنایی با هوش هیجانی و فواید پرورش آن به منظور کاهش استرس شغلی	معرفی هوش هیجانی و تعریف‌های مرتبط با آن و آشنایی با مؤلفه‌های آن/ آموزش چگونگی استفاده از هوش هیجانی در محیط کار
هفتم	توانمندسازی قابلیت‌های هوش هیجانی	آموزش جرأت‌ورزی در حیطه مهارت‌های ارتباطی/ تعریف مهارت اجتماعی/ جرأت‌ورزی و مهارت‌های ارتباطی/ شیوه‌های رفتار ارتباطی (منفعلانه، پرخاشگرانه و قاطعانه)/ مدل چهار مرحله‌ای رفتار جرأت‌مندانه/ تکنیک‌های ویژه جرأت‌مندی (رد قاطعانه درخواست‌های غیرمنطقی، روش خط افتاده، روش خلع سلاح، خود را به خنگی زدن)
هشتم	ارتقاء سطح مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی	آشنایی با شیوه‌های مختلف «نه گفتن».
نهم	شناخت خود و باورهای معناساختی	آشنایی با مفاهیم معناساختی/ شناخت خود در حیطه معناساختی/ تقویت انگیزه و تحمل‌پذیری/ راه‌های رسیدن به معنا/ خصوصیات افراد دارای معنا
دهم	یاد خدا و باورهای معناساختی	ادامه بحث انسان و هستی در حیطه معناساختی/ تقویت حس مسئولیت‌پذیری/ تقویت انگیزه و تحمل‌پذیری/ کاهش اضطراب و استرس/ جمع‌بندی و پاسخگویی به سوالات افراد/ نظرسنجی و گرفتن بازخورد/ اجرای پس‌آزمون

توجه به مسائل و مشکلات کارکنان بخش صنعت بر اساس نظرات آن‌ها بسته آموزشی مقابله با استرس شغلی مختص این افراد ساخته شد. استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معین بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود. در زندگی همه افراد شاغل استرس وجود دارد؛ و به گونه‌های مختلف باعث بروز استرس در این فرد می‌شود. تحولات شغلی مانند تغییرات سازمانی، حجم کار، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیع‌های شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونی‌های اجتماعی موضوعاتی هستند که به شکلی بر فرد فشار آورده و او را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و استرس می‌نماید (سلیمانی و همکاران، 2018). شغل هر انسانی عامل بسیار مهم و تأثیرگذار در میزان رضایت و احساس خشنودی او از زندگی‌اش است. کار، جنبه‌ای از زندگی است که صرف‌نظر از منابع مالی، برخی از

نهایی فنون آموزشی مورد نیاز و توصیه‌های صاحب‌نظران در مورد استفاده از هر یک از فنون به‌صورت محتوایی مطابق با آنچه در جدول 10 ارائه شده است به دنبال آن شرح تفصیلی جلسات آموزشی تدوین و آماده گردید.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نقش محوری انسان و منابع انسانی در گشایش تنگناها و ایجاد فناوری‌های پیشرفته و اینکه مهم‌ترین عامل بهره‌وری در سازمان‌ها و نهایت کل جامعه، منابع انسانی است، تردیدی نیست که شکوفایی هر جامعه‌ای در بهبود و پرورش منابع انسانی آن نهفته است و بدین سبب است که سازمان‌ها با یاری متخصصان رفتاری و منابع انسانی توجه خاصی را به پرورش کارکنان می‌بذول می‌دارند؛ بنابراین در پژوهش حاضر با

ساده‌ای است که هر انسانی می‌تواند برای مقابله مؤثر با استرس‌های کوچک زندگی از آن‌ها استفاده نماید. سر دیگر این طیف، راهبردی اساسی و کلیدی است که شیوه زندگی را به‌طور اصولی تغییر می‌دهد و آن مقابله با افکار ناکارآمدی است که جلوی مقابله‌های شناختی منطقی را گرفته و راه را برای مقابله‌های هیجانی ناکارآمد هموار می‌سازد. برخی از این راهبردها بر اساس روش‌های مقابله با استرس بیان شده شامل توصیه‌های کوچکی که رعایت آن‌ها نوعی مقابله سازگارانه با استرس است و توان عمومی مقابله را بالا می‌برد، آرام‌سازی، مدیریت زمان، آموزش رفتار قاطعانه، حل مسئله، آموزش مهارت‌های مقابله‌ای سازگارانه، مقابله با افکار غیرمنطقی و تغذیه و ورزش.

موارد مشابهی نیز در مصاحبه با کارکنان به دست آمد که در 8 جلسه 90 دقیقه‌ای قابل آموزش فردی و گروهی بود و سرفصل‌های جلسات بر اساس کدهای هفت‌گانه اصلی تنظیم گردیده است که با روش تحقق محتوای موضوعی نیازمحور به‌عنوان راه‌های مقابله با استرس شناسایی شده‌اند. مبانی نظری به‌دست آمده با اصول رایج مقابله با استرس از کتاب راهنمای مهارت‌های زندگی برای شاغلین نوشته امامی نائینی (2014) مطابقت دارد؛ اما یک موضوع اساسی در بسته پژوهش حاضر وجود دارد و این است که راهکارهای مقابله با استرس در حیطة شغلی و مختص کارکنان صنعت است. محتوای جلسات بسته آموزشی مقابله با استرس شغلی به این صورت است:

جلسه اول: افزایش شناخت و آگاهی نسبت به استرس شغلی، آشنایی با مفهوم فرسودگی شغلی و نشانه‌های استرس شغلی که با نظر راس و آلتمایر² مطابقت دارد. ساعتچی (2007) بیان می‌کند زیربنای درصد قابل‌توجهی از بیماری‌های جسمی و پریشانی‌های روانی تحمل فشار روانی و ناتوانی فرد برای مقابله با آن است. هرچند ماهیت بسیاری از مشاغل چنان است که فشار روانی را نیز به همراه خود دارند، ولی اکثر متصدیان این مشاغل می‌دانند چگونه با این نوع فشارهای تنش‌زا مقابله کنند و علیرغم محرک‌های تنش‌زایی که در کار روزانه با آن مواجه می‌شوند، آموخته‌اند چگونه از آثار زیان‌آور این محرک‌ها، اجتناب ورزند؛ اما بعضی از افراد تا این حد توانایی یا امکان لازم برای مقابله یا فرار از محرک‌های تنش‌زا را ندارند و دائماً در معرض محرک‌های تنش‌زا هستند. به‌احتمال بسیار، این افراد گرفتار اختلال فرسودگی شغلی هستند.

جلسه دوم: تبیین ارتباط بین افسردگی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی (تعریف افسردگی و بیان علائم آن، مثلث

نیازهای اساسی آدمی نظیر تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی و احساسات خودارزشمندی را ارضاء می‌کند. درواقع حرفه و شغل به‌نوعی شناسنامه اجتماعی فرد است و از این نظر بررسی عوامل فشارزا ناشی از شغل و حرفه می‌تواند راه‌گشای ما در کشف و تعیین زمینه‌هایی گردد که باعث افزایش بهداشت روانی فرد به‌عنوان موجودی سازگار با خود شود. افراد برای مقابله با استرس‌ها، از راه‌های مقابله‌ای مختلف استفاده می‌کنند. انتخاب راه مقابله‌ای مناسب، می‌تواند از تأثیر استرس‌ها بر سلامت روانی فرد بکاهد و به سازگاری هرچه بیشتر منجر شود (آزادمرزآبادی و نیک نفس، 2016). محیط‌های صنعتی از جمله محیط‌هایی هستند که به دلیل حساسیت ویژه و مخاطرات موجود در این‌گونه مراکز، همچنین ضرورت حفظ آمادگی جسمی و روانی برای کارکنان، زمینۀ استرس و فشار روانی در این‌گونه محیط‌ها بیشتر است. کارکنان صنعتی همواره به خاطر یکنواختی محیط، ساعات کار زیاد و برنامه‌های اقماری از فشار روانی زیادی برخوردارند. همان‌طور که پادما و همکاران¹ (2015) در پژوهشی بیان کردند که کارمندان شاغل در صنعت به دلیل فشار مستمر جسمی و روحی کار خود مستعد ابتلا به مشکلات سلامتی زیادی هستند. بیماری‌ها و مسائل ناشی از استرس، پایدار یا تشدید می‌شوند و مشکل سلامتی شایع به دلیل استرس عبارت‌اند از: آلکلیسم، دیابت، خستگی و سردرد تنشی، فشار خون، بی‌خوابی، سندرم روده تحریک‌پذیر، روان‌پریشی، افسردگی و اضطراب، اختلال عملکرد شغلی. همچنین محقق با توجه به سابقه فعالیت در مراکز صنعتی که با مسائل کارکنان از نزدیک درگیر بوده است این مسائل را در اکثر کارکنان مشاهده کرده است که شامل ترس از ناامنی شغلی، احساس بی‌ارزشی، بی‌معنایی و ناامیدی، ناتوانی در سازگاری، نقص در حل مسئله، ضعف در مهارت‌ها و توانمندی‌های فردی و ضعف در سازگاری اجتماعی هستند؛ بنابراین با توجه به مشکلات مشاهده شده توسط محقق در مراکز صنعتی و اهمیت بررسی عوامل تأثیرگذار بر استرس و راه‌های مقابله با آن، از منظر و دید خود کارکنان ضروری است، لذا بسته پدیدارشناختی مقابله با استرس شغلی مطابق با مصاحبه‌های انجام‌شده با کارکنان، تهیه و فرم‌دهی شده است. بعد از تجزیه و کدگذاری، 7 کد اصلی (اضطراب، افسردگی، هوش هیجانی پایین، راهبردهای مقابله‌ای ناکارآمد، مشکلات شناختی، ضعف مهارت‌های اجتماعی و ضعف اعتقادات مذهبی) به دست آمد. راهبردهای مقابله سازگارانه با استرس را می‌توان روی یک طیف گنجانند. یک سر این طیف توصیه‌های کوچک

شیوه‌های مختلف «نه گفتن» است که با آموزش مهارت‌های زندگی مطابقت دارد. براساس نظر سازمان بهداشت جهانی 5 مهارت زندگی برای آموزش مناسب هستند که عبارت‌اند از 1. تصمیم‌گیری و حل مسئله؛ 2. تفکر انتقادی؛ 3. مهارت‌های ارتباطی؛ 4. جرات‌مندی؛ 5. فائق آمدن بر هیجانات و استرس‌ها. همچنین از آنجا که موقعیت سازمان تا اندازه زیادی وابسته به شغل، انگیزه و روحیه کارکنان است، لذا می‌توان پی برد که هوش هیجانی به‌عنوان یک عامل مهم در سازگاری کارکنان با شغل و شرایط اشتغال و استفاده صحیح از هیجانات در محیط کار بوده و می‌تواند در کاهش استرس شغلی کارکنان مؤثر باشد. همان‌طور که لئا، داویس، ماهونی و گوالتز³ (2019) در پژوهشی بیان کردند که افراد دارای سطح بالاتری از هوش هیجانی (مهارت‌ها و توانایی‌های عاطفی انعطاف‌پذیری، روحیه بالاتر) به‌طور معمول از نظر واکنش به استرس از راهبردهای مناسب‌تری استفاده می‌کنند.

جلسه نهم و دهم: شناخت خود و باورهای معناشناختی، یاد خدا و باورهای معناشناختی است. تقویت حس مسئولیت‌پذیری (نظریه واقعیت‌درمانی)، بیان اهداف زندگی (رویکرد مبتنی بر پذیرش و تعهد) و روش‌های مقابله با استرس مبتنی بر مذهب شامل تقویت انگیزه (پرا، پاندی و اسریواستاوا⁴، 2018)، تحمل‌پذیری و تاب‌آوری (الماسی و همکاران، 2016)، یاد خدا و کمک گرفتن از او (کراوس⁵، 2019) که با رویکرد معنادرمانی فرانکل مطابقت دارد. از آنجایی که پژوهشگر به مدت چندین سال در مجتمع صنعتی به‌عنوان مسئول کمیته بهداشت روان مشغول به خدمت بوده و به‌طور ملموس با شرایط و فشارهای خاص کاری در محیط صنعتی آشنا شده است، امید است بسته تدوین شده در مسیر بهبود و ارتقاء سطح بهداشت روان کارکنان به خصوص کارگران بخش صنعت بوده و در نهایت به سلامتی افراد، خانواده‌های آنان و اجتماع یاری‌رسان باشد.

شناختی یک (افکار، احساس، رفتار)، نقش افکار و باورهای منفی در بروز و تشدید افسردگی) هست که با نظریه شناختی یک مطابقت دارد. فرسودگی شغلی نتیجه استرس مزمن است و اینکه محیط‌های کاری اغلب می‌توانند واکنش‌های اضطرابی ایجاد کنند و در نهایت باعث افسردگی شود که در همه این موارد باورهای منفی و نشخوار فکری یک نقش کلیدی دارد. همین‌طور اوهو، موریاما و ناکایا¹ (2015) بیان کردند یک مدل شناختی درخصوص فرسودگی و استرس وجود دارد، بدین صورت که باورهای غیرمنطقی ابتدا به افکار خودکار منفی تبدیل و سپس به استرس و در نهایت به فرسودگی شغلی منجر می‌شوند.

جلسه سوم: آشنایی با تحریف‌های شناختی و افکار جایگزین و آشنایی با نحوه شناسایی تحریف‌های شناختی (تفکر همه، هیچ، تعمیم مبالغه‌آمیز، فیلتر منفی، ذهن‌خوانی، پیشگویی، برچسب زدن)، به چالش کشیدن خطاهای شناختی است که با مبانی نظریه شناختی و نظریات مرتبط با آن (شناخت‌درمانی مبتنی بر ذهن‌آگاهی، شناختی-رفتاری) مطابقت دارد.

جلسه چهارم و پنجم: مفهوم اضطراب، آشنایی با عوامل اضطراب، استرس شغلی و تکنیک‌های کاهنده (آموزش تنفس کند و آرام)، آشنایی با روش‌های مقابله‌ای روان‌شناختی برای کاهش اضطراب در محیط کار (تشکیل جلسات منظم و دوره‌های بین کارکنان و سرپرستان، تقویت سیستم‌های حمایتی در محیط کار، توجه به مراسم و مناسبت‌های رسمی و غیررسمی و...) است که با روش رفتاری و مهارت‌های مقابله‌ای و ارائه راهکار مطابقت دارد. روان‌شناسی سلامت، در سال‌های اخیر اهمیت زیادی برای نحوه رویارویی با استرس و چالش‌های زندگی در بهبود وضعیت سلامت جسمانی و روانی افراد قائل شده است و مستقیم‌ترین روش مداخله را تقویت پاسخ‌های مقابله‌ای سازگارانه و توانمندی‌های شناختی آنان می‌داند. همان‌طور که ژاو، ایشادو، اوهارا، بورسون و سادا² (2021) بیان کردند که هر چقدر عکس‌العمل‌های مقابله‌ای فرد از نوع مؤثر، باکفایت و سازگارانه (راهبردهای مسئله‌مدار و سرگرمی اجتماعی) باشد، استرس و اضطراب، کمتر فشارزا به حساب می‌آید و عکس‌العمل نسبت به آن نیز هم‌جهت با بهبود پیامدهای منفی صورت می‌گیرد.

جلسه ششم تا هشتم: آشنایی با برخی از مهارت‌ها (هوش هیجانی و فواید پرورش آن به منظور کاهش استرس شغلی، آموزش جرأت‌ورزی در حیطه مهارت‌های ارتباطی، آشنایی با

3 Lea, Davis, Mahoney & Qualter

4 Perera, Pandey & Srivastava

5 Krause

1 Ohue, Moriyama & Nakaya

2 Zhou, Ishado, O'Hara, Borson & Sadak

منابع

- Almasi, A., Hatami, F., Sharifi, A., Ahmadijoubary, T., Kaviannezhad, R., Ebrahimzadeh, F. (2016). Effectiveness of stress coping skills training on the resiliency of mothers of handicapped children. *Scientific Journal of Kurdistan University of Medical Sciences*, 21 (2), 34-42. (Persian)
- Asplund, S., Åhlin, J., Åström, S., & Lindgren, B. M. (2022). Experiences of work-related stress among highly stressed municipal employees in rural northern Sweden. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 17(1), 2056957.
- Azad Marzabadi, A., & Nik Nafs, S. (2016). Styles of coping with occupational stress in military employees. *health benefits*, 10 (4), 310-299. (Persian)
- Choi, H. M., Mohammad, A. A., & Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 199-208.
- Elshaer, N. S. M., Moustafa, M. S. A., Aiad, M. W., & Ramadan, M. I. E. (2018). Job stress and burnout syndrome among critical care healthcare workers. *Alexandria Journal of Medicine*, 54(3), 273-277.
- Gaur, A., Jindal, M., & Verma, S. (2023). JOB BURNOUT AMONG EMPLOYEES: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW. *JETIR*, 10(2).
- Gholami Jam, F., Khaftan, P., Ighlima, M., & Sepiddam, M. (2015). Techniques to deal with stress and its effect on health promotion. *Social Work Journals*, 4(3), 18-27. (Persian)
- Glazer, S., & Liu, C. (2017). Work, stress, coping, and stress management. In *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*.
- Hamidi, F., & Shamlou, M (2021). The effectiveness of mindfulness-based stress reduction on teachers' job stress and burnout. *Teacher Education*, 4(1). (Persian)
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Ghanavati, F. K., Keshavarzi, S., & Hosseini, A. A. (2017). The impact of job stress and job satisfaction on workforce productivity in an Iranian petrochemical industry. *Safety and health at work*, 8(1), 67-71.
- Holton, M. K., Barry, A. E., & Chaney, J. D. (2016). Employee stress management: An examination of adaptive and maladaptive coping strategies on employee health. *Work*, 53(2), 299-305.
- Hosseini, S., & Ghafari, K. (2015). An effective strategy to deal with job stress (Case study: Investigating the role of emotional intelligence in preventing and reducing job stress of employees in Islamic Azad Universities and Payam Noor Aliguderz). *Educational Psychology*, 5(3), 56-69. (Persian)
- Hosseini, M., Nasiripour, A, & Pournajaf, A. (2016). Investigating the effect of stress coping skill training on the job performance of Ilam city residents in 2013. *Scientific Journal of Ilam University of Medical Sciences*, 24(3), 102-92. (Persian)
- Hutchins, H. M., Penney, L. M., & Sublett, L. W. (2018). What imposters risk at work: Exploring imposter phenomenon, stress coping, and job outcomes. *Human Resource Development Journal*, 29(1), 31-48.
- Javadi-Pashaki, N., & Darvishpour, A. (2019). Survey of stress and coping strategies to predict the general health of nursing staff. *Journal of education and health promotion*, 8.
- Igu, N. C., Ogba, F. N., Eze, U. N., Binuomote, M. O., Elom, C. O., Nwinyinya, E., ... & Ekeh, D. O. (2023). Effectiveness of cognitive behavioral therapy with yoga in reducing job stress among university lecturers. *Frontiers in Psychology*, 13, 950969.
- Imami Naeini N. (2014). *Special life skills for working adults: workbook*. Tehran: Publication of the country's welfare organization. (Persian)
- Khoshakhlagh, A.H., Helvani, Gh., Lal, F., Mihanpour, H., & Moradi, M.R. (2015). Investigating and determining the amount of occupational stress and the effect of shift work in the workers of Yazd pellet factory. *Occupational Medicine*, 7(1), 41-51. (Persian)
- Krause, N. (2019). Assessing the relationships among stress, god-mediated control, and psychological distress/well-being: Does the level of education matter?. *The Journal of social psychology*, 159(1), 2-14.
- Lea R. G, Davis S. K, Mahoney B., & Qualter P. 2019. Does emotional intelligence buffer the effects of acute stress? A systematic review. *Frontiers in psychology*, 10.
- Mikolajczak, M., Brianda, M.E., Avalosse, H., & Roskam, I. (2018). Consequences of parental burnout: Its specific effect on child neglect and violence. *Child Abuse Negl*, 28(80), 134-145.
- Montero-Marin, J., Prado-Abril, J., Piva Demarzo, M. M., Gascon, S., & García-Campayo, J. (2014). Coping with stress and types of burnout: explanatory power of different coping strategies. *PLoS one*, 9(2), e89090.
- Nagai, M., Morikawa, Y., Hamazaki, Y., & Nakagawa, H. (2019). An assessment of stress coping for mental health promotion among Information Technology employees in Japan. *Arch Depress Anxiety*, 5(1), 005-008.
- Nair, A. V., McGregor, A., & Caputi, P. (2020). The impact of challenge and hindrance demands on burnout, work engagement, and presenteeism. A cross-sectional study using the job demands-resources model. *Journal of occupational and environmental medicine*, 62(8), e392-e397.
- Nordin, R. B., & Ahin, C. B. (2016). Occupational stress and coping strategies among Malaysian

- employees: where is the role of organizations?. In *Psychosocial Factors at Work in the Asia Pacific* (pp. 249-255). Springer, Cham.
- Ofei, A. M., Paarima, Y., Barnes, T., & Kwashie, A. A. (2020). Stress and coping strategies among nurse managers. *Journal of Nursing Education and Practice*, 10(2), 39-48.
- Ohue, T., Moriyama, M. and Nakaya, T. (2015) Development of the Irrational Belief Test for Nurses (IBTN): Examination of Reliability and Validity. *Health*, 7, 316-327.
- Padma, V., Anand, N. N., Gurukul, S. S., Javid, S. S. M., Prasad, A., & Arun, S. (2015). Health problems and stress in Information Technology and Business Process Outsourcing employees. *Journal of pharmacy & bioallied sciences*, 7(1), S9.
- Perera, C. K., Pandey, R., & Srivastava, A. K. (2018). Role of religion and spirituality in stress management among nurses. *Psychological Studies*, 63, 187-199.
- Ross, R., & Altmeier, A. (2006). Occupational stress, stress and anxiety management for individuals and organizations. Translated by Gholamreza Khajepour. Tehran: Reflection publication. (Persian)
- Saatchi, M. (2007). *Industrial and organizational psychology*. Tehran, publishing house. (Persian)
- Safari, A., Tabatabaei, Sh., Sarami, M. (2021). The effectiveness of the ergonomics program based on job stress management on the index of work ability and job stress of workers in an auto parts manufacturing industry. *Ergonomics Journal*, 9 (1), 1-14. (Persian)
- Sakhaei, S., Askari, M., Borjali, A., & Mahmoudi, A. (2020). Compilation and study of the effectiveness of the training package to deal with occupational stress of flight crew. *Ergonomics Journal*, 8 (1), 65-56. (Persian)
- Samani Ardestani, N (2018). The effectiveness of resilience training on reducing occupational stress. *Chaharmahal and Bakhtiari Police Science Journal*, 21(2). (Persian)
- Van der Riet, P., Levett-Jones, T., & Aquino-Russell, C. (2018). The effectiveness of mindfulness meditation for nurses and nursing students: An integrated literature review. *Nurse education today*, 65, 201-211.
- Solaymani, A., Irannejad, P., Jahanian, R., & Sarajian, M. (2018). The effect of occupational stress management skill training on employees' mental and physical health. The 5th National Conference on Management and Human Sciences Research in Iran. University of Tehran.
- Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., Ma, G., ... & Zhang, X. (2021). The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, health & medicine*, 26(2), 204-211.
- Yang, N., Lu, J., & Ye, J. (2018). A Novel Framework Based on the Improved Job Demands-Resources (JD-R) Model to Understand the Impact of Job Characteristics on Job Burnout from the View of Emotion Regulation Theory. *Psychiatr Danub*, 30(1), 26-34.
- Zhou, Y., Ishado, E., O'Hara, A., Borson, S., & Sadak, T. (2021). Developing a unifying model of resilience in dementia caregiving: a scoping review and content analysis. *Journal of Applied Gerontology*, 40(10), 1377-1388.