

عباس رحیمی^۱، محمدرضا وحدتیان^۲، محسن جامه‌بزرگ^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۱/۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۲/۱۸

چکیده

زمینه و هدف: یکی از عارضه‌های جدید زندگی به سبک مدرن، وجود استرس در محیط کار می‌باشد. استرس ناشی از فعالیت‌های شغلی همواره به عنوان تهدیدی برای سلامت جسمانی به شمار می‌رود. امروزه نیروی انسانی به عنوان ارزشمندترین سرمایه سازمان با مسائل و مشکلات عدیده‌ای رو به روست. کارشناسان مدیریت و روانشناسان سازمانی توجه خود را به عواملی که در افزایش یا کاهش کارایی انسان تأثیر می‌گذارد، معطوف داشته و تلاش می‌کنند با شناسایی این عوامل و به کارگیری تمهیدات لازم بر تأثیر عوامل مثبت افزوده و از نقش عوامل منفی بکاهند.

روش تحقیق: مطالعه حاضر به منظور تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی است. روش تحقیق حاضر از نوع تحقیق نیمه آزمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی نیروی انتظامی شهر بوشهر می‌باشد.

یافته‌های تحقیق نشان داد: دوره آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش میزان استرس شغلی در کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی نیروی انتظامی تأثیرگذار بوده ولی جنسیت و مجرد و تاهل بر کاهش میزان استرس شغلی در کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی تأثیر گذار نبوده است.

نتیجه‌گیری: با توجه به یافته‌های تحقیق می‌توان گفت که آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش استرس شغلی در کارکنان می‌گردد ولی این کاهش استرس در بین افراد مجرد و متاهل تفاوت چندانی ندارد و تقریباً در بین کارکنان مجرد و متاهل به یک میزان کاهش استرس شغلی وجود دارد. و با اینکه میزان درآمد، ساعت کاری بالا، سختی کار، کار به صورت شیفت شب کاری، فعالیت در فضای نامناسب در بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی و درمانی مذکور برای کارکنان مجرد و متاهل یکسان می‌باشد، بنابراین بین زنان و مردان در این زمینه تفاوتی مشاهده نگردید.

واژه‌های کلیدی:

مهارت‌های ارتباطی، استرس شغلی، کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی.

مقدمه و بیان مسئله

یکی از عارضه‌های جدید زندگی به سبک مدرن، وجود استرس^۴ در محیط کار می‌باشد. در طول قرن اخیر، ماهیت کار کردن تغییرات گسترده‌ای را تجربه کرده است و هنوز هم این تحولات با سرعت وصف‌ناپذیری در حال پیشروی هستند. دگرگونی‌ها در تمام عرصه‌های شغلی، از مسئولیت‌های هنرمندان گرفته تا جراحان، کاملاً مشهود بوده و زندگی شغلی همه افراد را تحت الشعاع قرار داده‌اند.

استرس ناشی از فعالیت‌های شغلی همواره به عنوان تهدیدی برای سلامت جسمانی به شمار می‌رود؛ این امر همچنین سازماندهی زندگی را برهم ریخته و سلامت ارگان‌های مختلف بدن را نیز به خطر می‌اندازد. در یک سازمان سالم سلامت جسمی

۱- مری گروه روانشناسی عمومی دانشگاه پیام نور واحد بوشهر (نویسنده مسئول)

۲- مری گروه روانشناسی عمومی دانشگاه پیام نور واحد بوشهر

۳- کارشناس ارشد روانشناسی بالینی - نیروی انتظامی استان بوشهر

و روانی کارکنان به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار می‌گیرد که تولید و بهره‌وری مورد تأکید قرار گرفته است. از سوئی بهداشت روانی کارکنان عامل تعیین کننده‌ای در افزایش بهره‌وری از نیروی کار و ارائه خدمات بهتر و مؤثرتر توسط هر سازمان است. امروزه نیروی انسانی به عنوان ارزشمندترین سرمایه سازمان با مسائل و مشکلات عدیده‌ای رو به روست. کارشناسان مدیریت و روانشناسان سازمانی توجه خود را به عواملی که در افزایش یا کاهش کارایی انسان تأثیر می‌گذارد، معطوف داشته و تلاش می‌کنند با شناسایی این عوامل و به کارگیری تمهیدات لازم بر تأثیر عوامل مثبت افزوده و از نقش عوامل منفی بکاهند. همه ما بخشی عمده از زندگی خود را در ارتباط با دیگران سپری می‌کنیم یا در فکر آن به سر می‌بریم. تحقیقات، نشان داده است که ۷۵ درصد اوقات روزانه ما صرف ارتباط با دیگران می‌شود و شاید بتوان گفت ۷۵ درصد موفقیت‌های ما نیز به روابط ما با دیگران وابسته است. از همین رو، در دهه‌های اخیر، توجه زیادی به مبحث «مهارت در روابط (تعامل) اجتماعی» شده است. این نکته که برخی انسانها تعاملگران ماهرتری هستند، باعث شده تا پژوهش‌های دقیق و منظمی درباره ماهیت و کارکردهای «تعامل اجتماعی» و عوامل تأثیرگذار بر آن، انجام شود. تحقیقات، نشان می‌دهد که عوامل بسیاری در «تعامل اجتماعی ماهرانه» و «تأثیرگذاری» و «ایجاد محبوبیت» نقش دارند؛ اما نقش عواطف و احساسات در این میان بسیار مهم و چشم‌گیر است (احمدی، ۱۳۹۴). عامل تعارض با پزشک بیشترین ارتباط را با شدت کلی استرس شغلی پرستاران تشکیل می‌دهد (قاسمی، ۱۳۸۷). رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری بین استرس شغلی و عدم رضایت از شغل که منجر به ترک خدمت در بین پرستاران میگردد وجود دارد (ویلیامز^۵، ۲۰۰۳). دارا بودن رفتارهای مدیریت زمان، سبب کاهش استرس شغلی گردیده و به عبارت دیگر مهارت سازمانی مدیریت زمان و ابعاد شش‌گانه آن باعث می‌شود که استرس ناشی از کمبود وقت در شغل کاهش یابد (بهنودی، ۱۳۸۴). بر همین اساس باورز^۶ و همکاران (۱۹۸۵) در مطالعات خود به این نتیجه دست یافتند که عواطف و احساسات چه از لحاظ شکل‌دهی و تأثیر بر برخوردها و چه از لحاظ حفظ و پایان دادن روابط، تأثیر قابل توجهی بر روابط میان فردی دارند، بروکس^۷ و هیث^۸ (۱۹۸۵) نیز به اهمیت و نقش عواطف و احساسات در تعامل میان فردی اشاره نموده‌اند و معتقدند روابط ما با دیگران در صورتی کارآمد و مفید است که بتوانیم عواطف و احساسات خود را از طریق پیامهای کلامی (زبانی) و غیرکلامی با دیگران در میان بگذاریم. دیوید برنز در تعریف «ارتباط خوب» می‌گوید: یک ارتباط خوب، از دو ویژگی برخوردار است: احساسات خود را آشکارا ابراز می‌کنید و به طرف مقابل هم امکان می‌دهید تا احساسات خود را ابراز کند. بنابراین، ابراز احساسات را می‌توان به عنوان یک مهارت مهم در تعامل اجتماعی به حساب آورد.

یکی از عارضه‌های جدید زندگی به سبک مدرن، وجود استرس در محیط کار می‌باشد. در طول قرن اخیر، ماهیت کار کردن تغییرات گسترده‌ای را تجربه کرده است و هنوز هم این تحولات با سرعت وصف‌ناپذیری در حال پیشروی هستند. دگرگونی‌ها در تمام عرصه‌های شغلی، از مسئولیت‌های هنرمندان گرفته تا جراحان، کاملاً مشهود بوده و زندگی شغلی همه افراد را تحت الشعاع قرار داده‌اند. هیچ کس، در هیچ سمتی، از این امر مستثنی نبوده و چه یک مدیر عامل و یا یک مدیر فروش، همه و همه ملزم به رویارویی و پذیرش تغییرات هستند. روحیات انسان به گونه‌ای است که با بروز تغییرات، خواه ناخواه در او استرس ایجاد می‌شود. استرس ناشی از فعالیت‌های شغلی همواره به عنوان تهدیدی برای سلامت جسمانی به شمار می‌رود؛ سندرم فرسودگی شغلی، مجموعه علائمی است که با تغییراتی در رفتار نظیر ضعف جسمانی، خستگی مزمن، کناره‌گیری از دوستان، بی‌زاری از شغل، بی‌خوابی، سردرد، ضعف عمومی نمایان می‌شود (رضایی، ۱۳۸۲). و به عنوان پدیده‌ای مطرح است که در روانشناسی و راهنمایی حائز اهمیت است. عده‌ای از افراد اعتقاد دارند صفات‌های شخصیتی می‌تواند توجیه‌کننده فرسودگی شغلی باشد. آنان بر این تصور هستند که توقعات بالا در محیط شغلی موجبات بروز فشار روانی می‌شوند و در نهایت فرسودگی شغلی را در دراز مدت ایجاد می‌کند. در مقابل عده‌ای دیگر از افراد اعتقاد دارند عوامل بیرونی از قبیل درآمد پایین می‌تواند زمینه را برای فرسودگی شغلی فراهم سازد با این وجود، هنوز هم در شناسایی عوامل تعیین‌کننده

-
2. Williams
 3. Bavers
 2. Brooks
 3. Heath

فرسودگی شغلی با ابهامات گوناگونی سر و کار داریم، زیرا به راحتی نمی‌توان عوامل مؤثر در بروز فرسودگی شغلی را تعیین کرد. استرس به عنوان یکی از عمده‌ترین مسائل پزشکی و اجتماعی امروز جامعه، عاملی است که همواره تعادل فیزیکی و روانی فرد را به هم می‌زند و با ایجاد مشکلات روحی و روانی کارآیی فرد را در ابعاد مختلف زندگی، شغلی، خانوادگی و اجتماعی کاهش می‌دهد. در واقع تمامی افراد در زندگی خود با استرس مواجه شده‌اند اما کارمندان اقشاری هستند که به دلایل مختلف فردی، سازمانی و محیطی زندگی روزانه خود را با استرس آغاز می‌کنند و با استرس نیز به پایان می‌رسانند.

اشتغال بخش مهمی از هویت اجتماعی افراد را می‌سازد و از مباحث عمده محافل و جوامع در عصر کنونی است. دارندگان مشاغل مختلف، ضمن انجام کار به طور روزمره با مشکلاتی از قبیل سختی کار، ازدحام ارباب رجوع، مسائل سازگاری با محیط کار، کارفرما، همکاران و استرس انجام امور محوله می‌باشند که در دراز مدت سبب بروز اختلالات روانی و جسمانی می‌شوند. همچنین استرس شغلی یکی از عوامل اساسی در کاهش بهره‌وری در سازمان‌ها و ایجاد عوارض جسمی و روانی در پرسنل است. مردم اغلب چنان به استرس عادت کرده‌اند که از وجود آن را در خود بی‌خبرند. بسیاری از ما به رغم این که عصبی و هیجان‌زده نمی‌شویم، از تاثیرات و عوارض ضعیف‌کننده و مخرب استرس در امان نیستیم. حتی در صورتی که احساس یاس و اضطراب نکنیم، استرس می‌تواند شیوه و طرز رفتار ما را با دیگران تغییر داده، یا به بدن ما آسیب جدی وارد سازد. عوامل بسیاری سبب بروز استرس می‌شوند مثلاً بیماری، دیر رسیدن به محل کار، ترافیک و... اما مهمترین عامل طرز برخورد، نوع نگاه و نگرش ما به حوادث و اتفاقاتی است که پیرامون ما می‌افتد (سنچولی، ۱۳۸۶). ما می‌توانیم احساسات خود را تغییر دهیم. این کار از طریق تغییر در رفتار یا تغییر در تفکر و طرز فکرمان میسر می‌شود. به عنوان مثال انجام دادن مقداری از یک کار می‌تواند ما را از نگرانی درباره‌ی آن برهاند. ایجاد یک برداشت و فهم جدید از یک وضعیت خاص، از هراس و استرس ناشی از آن می‌کاهد. استرس عبارت است از واکنش‌های فیزیکی، ذهنی و عاطفی که در نتیجه تغییرات و نیازهای زندگی فرد، تجربه می‌شوند. علائم شایع آن ۱- فیزیکی ۲- عاطفی ۳- رفتاری هستند. که علائم فیزیکی شامل گرفتگی عضلانی، سردرد، درد قفسه سینه، ناراحتی معده، اسهال یا یبوست، افزایش ضربان قلب، دست‌های سرد و مرطوب، خستگی، تعریق شدید، تنفس سریع، لرز، تپک، تحریک-پذیری و کم‌اشتهایی، ضعف، احساس خستگی و گیجی است. در علائم عاطفی مثل: عصبانیت، اعتماد به نفس پایین، افسردگی، اضطراب و وحشت، گناهکاری، نگرانی، بی‌قراری، اشکال در تمرکز، و در علائم رفتاری: سوء مصرف الکل یا مواد مخدر، افزایش مصرف سیگار، اختلالات خواب، پرخوری، کاهش حافظه و منگی می‌باشد. هر چه استرس مزمن‌تر شود عوارض روانی و جسمانی و صدمه‌های ناشی از آن نیز سنگین‌تر خواهد بود. اثرگذاری استرس بر انسان از مغز شروع می‌شود، هنگامی که انسان در شرایط استرس قرار دارد، ناحیه‌ای از مغز انسان به نام هیپوتالاموس به غده‌ی هیپوفیز و غدد فوق کلیه دستور می‌دهد. که برای برخورد با استرس آماده شوند اثرات جسمانی استرس به واکنش‌های جسمانی که در مقابل استرس صورت می‌گیرد برای آن است که فرد آماده شود یا در مقابل خطری که او را تهدید می‌کند بجنگد یا فرار کند، همچنین اثرات روانی استرس که مهمترین آن، افسردگی است گر چه خانواده‌های با ویژگی‌های مثبت احتمالاً بهتر می‌توانند با استرس‌های طبیعی زندگی برخورد کنند لزوماً با استرس کمتری در زندگی رو به رو نیستند اما این خانواده‌ها از یک ویژگی برخوردارند؛ آنها می‌دانند که استرس‌ها نشان‌دهنده توانمندی‌های خانواده است؛ وقتی خانواده‌ای استرسی را تجربه می‌کند به عنوان یک واحد خود مورد آزمون واقع می‌شود و می‌آموزد که از تواناییها و منابع خود استفاده کند؛ بنابراین خانواده سالم استرس را از میان بر نمی‌دارد بلکه راه‌هایی برای کنار آمدن با آن را پیدا می‌کند. بر اساس مطالعات یتس ژره^۹ استرس (به عنوان متغیر مستقل در این تحقیق) ارتباط تنگاتنگی با شغل فرد دارد. او معتقد است شرایط نامطلوب فیزیکی کار، زمان کار، کار بیش از اندازه و حساسیت آن، مسئولیت و همچنین مدیران غیر قابل تحمل، همکاران غیر مسئول و زیردستان فاقد حس همکاری از عوامل مؤثر استرس‌زا در محیط کار می‌باشد. وی بیان می‌کند استرس‌های مداوم و طولانی محیط کار می‌تواند باعث بروز فرسودگی شغلی، خستگی مزمن و مسائلی همچون استعفا، غیبت‌های مکرر، کاهش انرژی و کاهش بازده کار میگردد. معمولاً در رابطه با مهارت‌های ارتباطی و استرس شغلی و

خستگی مزمن ناشی از آن نظرات مختلفی ارائه شده است که در این میان شغل کارکنان مراکز بهداشت و درمان به دلیل حساسیت ویژه، شرایط سخت کاری و مسئولیت فوق العاده در قبال حفظ جان بیماران به عنوان حرفه‌ای پر استرس به خصوص در بخش‌های ویژه مورد بحث قرار گرفته است. نتایج نشان داده است که وجود تنش در بین پرستاران و کارکنان مراکز بهداشت و درمان بطور اجتناب‌ناپذیری بر روی مراقبت از بیماران تاثیر دارد. غیبت مکرر و تغییر شغل بالا نیز در بین این افراد منجر به کاهش تداوم مراقبت خواهد شد. در نتیجه روابط بین پرستاران و کارکنان و بیمار در اثر تنش آسیب می‌بیند. خستگی، احساس ذهنی ضعف، کمبود انرژی و فرسودگیست (بریوس^{۱۰}، ۱۹۹۰).

امروزه با توجه به عوامل فشارهای روانی در کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی به خاطر اینکه با بیماران در ارتباط هستند و این افراد بایستی بتوانند یک سری آگاهی در مورد مهارت‌های ارتباطی را در خود افزایش دهند که این افراد بتوانند در موقعیت‌های استرس‌زا و خستگی‌های مزمن راه‌های مقابله و سازگاری را در بهترین موقعیت به کار ببرند و اگر این مهارت‌ها را به درستی در موقعیت کاری و استرس به کار ببرند کمتر دچار استرس و خستگی‌هایی در شرایط محیط کار می‌شوند و به راحتی می‌توانند در محیط کار با تمام عوامل استرس و خستگی‌ها مقابله کنند و رضایت شغلی خوب را در درون خود به وجود آورند. خستگی شغلی یک سندرم جسمی- روانی است که در افراد شاغل در حرفه‌ای کم‌کسانی، هنگامی که خود را غرق در مشکلات دیگران احساس نمایند به وجود می‌آید و یک علامت به نسبت شایع در بخش مراقبت‌های پزشکی است (دیوبر^{۱۱} و استراوس^{۱۲}، ۱۹۹۲). عوامل متعددی از جمله عفونت مزمن، بی‌نظمی مزمن سیستم ایمنی و ناپهنجاری‌های عصبی و اختلال عملکرد عضلانی به عنوان علل خستگی مزمن بیان شده اند (شارپ^{۱۳}، ۱۹۹۷). در این تحقیق با هدف بررسی ماهیت استرس، انواع استرس، نحوه تاثیرگذاری شناسایی عوامل بوجود آورنده استرس و همچنین راهکارهای مقابله با آن پردازیم. البته علاوه بر عوامل فیزیولوژیکی فوق، نگرش‌ها و باورهای بیمار، سبک زندگی، حالت‌های خلقی منفی و فشارهای روحی نیز می‌تواند به عنوان علل روانشناختی بروز استرس مطرح باشند که در این میان پرستاران از گروه‌های پرخطر و در معرض ابتلا به این عارضه محسوب می‌شوند. خستگی و استرس در کارکنان ممکن است علل دیگری نیز داشته باشد مثل عوامل فشارزای شغلی مانند تماس با ویروس‌ها در موقعیت کاری، نوبت کاری فشرده که ریتم‌های زیستی را دچار مشکل می‌سازد و عوامل فشارزای دیگری از این قبیل: خستگی با استرس رابطه بسیار نزدیکی دارد. در واقع خستگی در افراد باعث می‌شود که آنها نتوانند بر استرس غلبه کنند، حال با توجه به موارد مطرح شده فوق، این تحقیق بر آن است، با توجه به اهمیت حفظ نیروی پرستاری و سالم نگه داشتن این قشر در درجه اول به عنوان یک انسان و در درجه دوم به عنوان فردی که حافظ سلامت و تندرستی اعضای دیگر جامعه است و همچنین از آنجایی که ایجاد اختلال و نارسایی در کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی ممکن است نتایج غیرقابل جبران را موجب گردد، علاوه بر پاسخ به این پرسش که بین مهارت‌های ارتباطی و استرس شغلی کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی نیروی انتظامی شهر بوشهر، چه رابطه‌ای وجود دارد؟ عوامل مؤثر در ایجاد استرس شغلی کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی نیروی انتظامی شهر بوشهر، را شناسایی و مؤلفه‌هایی نظیر مهارت‌های ارتباطی و استرس شغلی و عوامل ایجاد کننده استرس شغلی و نبود مهارت‌های ارتباطی در این افراد را مورد توجه قرار دهد تا در نهایت بر اساس نتایج حاصله و تحلیل‌های به دست آمده در جهت کاهش استرس شغلی و افزایش مهارت‌های ارتباطی در کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی نیروی انتظامی شهر بوشهر گام برداشته و موجبات ارتقا کیفیت ارائه خدمات و بازده بیشتر آنها فراهم گردد و با بالا رفتن مهارت‌های ارتباطی موجب کاهش استرس شغلی در بین کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی گردد و تحقیق حاضر به دنبال این است که بتواند تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی را بر استرس شغلی در بین کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی نیروی انتظامی شهر بوشهر ارزیابی نماید.

اهمیت و ضرورت تحقیق

1. Berrius
2. Daveer
3. Stravos
4. Sharep

امروزه فشارهای عصبی به عنوان مهمترین فاکتور به وجود آورنده امراض روحی، جسمی و رفتاری انسان‌ها توجه پزشکان، روانشناسان و دانشمندان علوم رفتاری و مدیریت را به خود معطوف نموده، به طوری که باید عنوان نمود که استرس و فشارهای عصبی نقش مهمی در فراهم نمودن مشکلات روحی و جسمی در انسان‌ها ایفا می‌کند. البته واضح است که اثرات زیان‌بار فشارهای عصبی تنها در مبتلا کردن افراد به بیماری‌های روحی و جسمی نیست بلکه فشارهای عصبی تأثیر بسیار زیان‌بخشی بر عملکرد مدیران و کارکنان نیز دارد. فردی که مورد حمله فشارهای عصبی و روحی قرار می‌گیرد مسلماً در تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، برقراری روابط با دیگران، شیوه اجرای اثربخش کار و در نهایت کارایی و بهره‌وری فردی دچار مشکل خواهد شد. از طرفی مهم‌تر اینکه یک کارمند دچار استرس می‌تواند همه کارکنان مرتبط با خود را دچار فشار عصبی نماید و بدین ترتیب است که استرس در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل می‌برد و فعالیت‌ها و تلاش‌ها را عقیم می‌سازد. این مهارت‌ها مشتمل بر مهارت‌های فرعی با خرده مهارت‌های مربوط به «درک پیام‌های کلامی و غیر کلامی»، «نظم‌دهی به هیجان‌ها»، «گوش دادن»، «بینش نسبت به فرآیند ارتباط» و «قاطعیت در ارتباط» است که اساس مهارت‌های ارتباطی را تشکیل می‌دهند. علاوه بر آن، قاطعیت یا فعال بودن در ارتباط نیز از دیگر مهارت‌های ارتباطی است. این مهارت‌ها ناظر بر توانایی ابراز عقاید و احساس‌های خاصی است که به‌رغم معقول بودن، گاهی با هنجارهای گروهی همخوانی ندارد. توانایی دفاع از عقاید و نظرات خود و پافشاری بر دیدگاه‌های منطقی و معقول خویش را می‌توان از جمله مهارت‌هایی دانست که در زمره مهارت‌های ارتباطی قرار دارند. امروز با توجه به آهنگ سریع تحولات در عرصه‌های مختلف اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی بشر نیاز دارد تا بر اساس شرایط موجود، تغییراتی در عرصه زندگی‌اش پدید آورد. چرا که تغییرات عمیق فرهنگی و تغییر شیوه‌های زندگی، بسیاری از افراد را در رویارویی با چالش‌ها و مشکلات زندگی فاقد توانایی لازم اساسی نشان می‌دهد و همین امر آنان در مواجهه با مشکلات روزمره آسیب‌پذیر کرده است. مهارت‌های ارتباطی را فرآیندهای چند گانه‌ای می‌داند که فرد را قادر می‌سازد به گونه‌ای رفتار کند که دیگران او را با کفایت تلقی نمایند (باباپور، ۱۳۸۷). رشد فناوری در قرن حاضر به بالاترین سطح خود در تاریخ بشری خواهد رسید و با خود تحولات بشری و تغییرات خیره‌کننده‌ای را در ابعاد گوناگون به همراه خود آورد. شیوه‌های رویارویی با مسائل موجود و نوظهور، هماهنگی و با تغییرات، نحوه ارتباط با دیگران، فشارهای ناشی از شرایط محیطی و ... همه گونه‌هایی از مسائلی بیش از پیش در عصر جدید مطرح می‌شوند. بنابراین زندگی در چنین شرایطی مهارت‌های خاصی را طلب می‌کند، مهارت‌هایی که بتواند درست زیستن یعنی زندگی سالم و با نشاط، توأم با صلح و بالندگی و کارآمدی را به ارمغان آورد. در تحقیقات روانشناختی در چند دهه اخیر با ظهور روانشناسی مثبت، تغییرات بسیاری صورت گرفته و علاقه به تحقیق در این حیطه افزایش یافته است. این شاخه‌ی جدید روانشناسی، اساساً به مطالعه علمی نیرومندی‌ها، شادکامی و بهزیستی ذهنی انسان می‌پردازد. بهزیستی ذهنی، یکی از حوزه‌های مهم روانشناسی مثبت گراست که با هدف نهایی روانشناسی، ارتباط بالایی دارد و می‌تواند در کمک به بهبود زندگی افراد، مورد استفاده قرار گیرد. بهزیستی ذهنی، تعریفی است که فرد از یک زندگی خوب دارد و در واقع اشاره به شادکامی دارد. افرادی که احساس بهزیستی ذهنی، بالایی دارند، لذت و خوشی زیاد و ناراحتی کمی دارند و از زندگی‌شان احساس رضایت می‌کنند. بهزیستی ذهنی شامل دو مؤلفه جداگانه است؛ مؤلفه نخست، مؤلفه عاطفی است که خود به عواطف مثبت و منفی تقسیم می‌شود و مؤلفه دوم، مؤلفه شناختی است که معمولاً به رضایت از زندگی اشاره دارد. رضایت از زندگی، بیان‌کننده نگرش فرد نسبت به جهانی است که در آن زندگی می‌کند و گرایشی است که پیامدهای خاص خود را دارد. دایره المعارف فلسفه و روانشناسی، رضایت از زندگی را چنین تعریف کرده است: رضایت، خوشی برآمده از آگاهی به یک وضعیت است که با ارضای تمایلات خاص پیوند خورده است. از آنجا که رضایت همراه خوشایندی است، لذا خوشایندی ممکن است به رضایت تبدیل شود، در حقیقت رضایت از زندگی به یک فرآیند قضاوتی-شناختی اشاره دارد که در آن افراد کیفیت زندگی خود را بر اساس مجموعه‌ای ملاک‌ها و ارزشیابی می‌کنند و روشن است که متأثر از تجارب پیشین و کنونی فرد، انتظارات و پیش‌بینی‌های او از تجربه‌های آینده و نیز عواطف تنیده در این تجربه‌هاست. یکی از عمده‌ترین راهکارها برای ایجاد رضایت که یک احساس درونی است نوعی رویکرد شناختی است که در آن تمرکز عمده بر تجدیدنظر فرد در تفکر خود نسبت به جهان است. به جهت جایگاه مهمی که

رضایت‌مندی از زندگی در تکامل معنوی انسان دارد، اولیای دین آموزه‌های فراوانی را به پیروان خود آموخته‌اند. در مثلث شناخت، هیجان و رفتار شناخت در رأس قرار دارد. انسان آنگونه که می‌اندیشد، هیجانی می‌شود و دست به رفتار می‌زند. به همین دلیل بعد شناخت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. اگر اندیشه و فکر افراد تصحیح شود، احساسات و رفتارهای آنان نیز اصلاح می‌شود. در دیدگاه دینی و اسلامی، زندگی دنیا بستر تکامل و مقدمه‌ی آخرت است و زندگی موفق هم آن است که توام با رضایت و خرسندی باشد. اگر زندگی بستر تکامل است، رضامندی هم شرط موفقیت در زندگی است. کسانی می‌توانند به تکامل بیانیدهند که با زندگی خود مشکل نداشته باشند و این، یعنی رضامندی از زندگی. لذا برای رسیدن به موفقیت، باید به رضامندی رسید و کسب رضامندی، مهارت خاص خود را می‌طلبد که بدون آن نمی‌توان به رضامندی دست یافت (ساجدی، ۱۳۸۸).

استرس بخش اجتناب‌پذیری از زندگی است افراد در زندگی روزانه با مسائلی مواجه می‌شوند که اجتناب از آنها یا تغییرات‌شان برای آنها مقدور نیست تعجبی ندارد که تصویری چنین قوی وجود دارد که استرس چاره‌ناپذیر است و قسمت به هنجاری از زندگی می‌باشد چرا که اگر استرس شدید یا طولانی نشود در شرایط استرس‌زا می‌توان رشد کرده و شکوفا شد. یکی از جنبه‌های جالب موضوع برخورد با استرس این است که بسیاری از خانواده‌ها می‌توانند از پس استرس‌های غیرمترقبه برآیند اما نمی‌توانند استرس طبیعی زندگی را تحمل کنند. تحقیقات متعدد مؤید این مطلب است که فشار عصبی تاثیر منفی در زندگی فردی در محیط کار و اثرات مخرب بر کارایی افراد دارد. استرس یک منبع تحریکی است که به حداکثر کارایی منجر می‌شود به نظر می‌رسد اگر افراد روش صحیح برخورد با آن برخورد نمایند کارآمدتر، سالم‌تر خواهند بود. پایداری و مقابله با استرس هدفمندی و ارزیابی مثبت از رویدادها لازمه زندگی موفق در قرن جدید است (رضایی، ۱۳۸۲).

روش تحقیق

الف- جامعه آماری، نمونه و روش اجرای تحقیق

جامعه آماری در این تحقیق کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی شهر بوشهر می‌باشند که در سال ۱۳۹۴ براساس آمار ارائه شده از مرکز بهداشت شهرستان بوشهر تعداد کارکنان شاغل در این مراکز ۵۰۰ نفر می‌باشد. در ابتدا با اجرای آزمون استرس شغلی^۴ (پرسشنامه استرس‌های کارمندان) کارکنانی که استرس شغلی داشتند شناسایی شدند سپس از بین این افراد تعداد ۶۰ نفر به صورت تصادفی جدا گردید. که ۳۰ نفر به صورت تصادفی در گروه آزمایش و ۳۰ نفر در گروه کنترل قرار گرفت. حجم نمونه شامل ۶۰ نفر از کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی بودند، روش نمونه‌گیری در این طرح تصادفی ساده بود.

روش انجام تحقیق با توجه به ماهیت موضوع پژوهش که به تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی در کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی شهر بوشهر می‌پردازد، آزمایشی میدانی می‌باشد که با روش پیش آزمون و پس آزمون با گروه کنترل انجام می‌شود. به این طریق که دو گروه آزمایش و کنترل وجود خواهد داشت. گروه آزمایش تحت مداخله آزمایشی که در این آموزش مهارت‌های ارتباطی است قرار گرفت و گروه کنترل مداخله‌ای دریافت نکرد. در همین راستا هر دو گروه قبل و بعد از مداخله مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت و داده‌های تحقیق با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری گرفت. لازم به ذکر است که برای آموزش مهارت‌های ارتباطی از یک بسته آموزشی که در طی ۸ جلسه تکمیل می‌گردد استفاده شد. طرح پژوهشی حاضر پیش آزمون پس آزمون با گروه کنترل می‌باشد.

ب- ابزار سنجش

جهت بررسی میزان استرس از پرسشنامه استرس شغلی استفاده گردید. پرسشنامه ۵۰ سوالی که در سال ۱۳۷۹ توسط ابوالقاسمی و پولادی ریشهری تهیه گردیده است. این پرسشنامه چهار مقیاس استرس ناشی از محیط کار، مشکلات سازمانی، ضعف امکانات در زندگی، عدم امکانات رفاهی را به صورت طیف لیکرت را می‌سنجد. پایایی کل آزمون از طریق آلفای کرونباخ ۰/۹۴ می‌باشد. همچنین بررسی ضرایب همبستگی کل پرسشنامه عوامل فشارزای کارمندان با عامل یک ۰/۷۰، عامل دو ۰/۸۰، عامل سوم ۰/۶۹، عامل چهار ۰/۷۸ می‌باشد. ضرایب آلفای کرونباخ برای کل عوامل فشارزا ۰/۹۴، عامل یک ۰/۸۴، عامل دو

۰/۹۱، عامل سه ۰/۹۱، عامل چهار ۰/۷۸ می‌باشد. ضریب پایایی بازآزمایی کل آزمون در استرس و عوامل یک، دو، سه، چهار به ترتیب ۰/۸۴، ۰/۷۵، ۰/۸۹، ۰/۸۱، ۰/۸۷ می‌باشد. برای ارزیابی اعتبار پرسشنامه عوامل فشارزای کارمندان با مقیاس شکایات جسمانی ۰/۲۱ و مقیاس اضطراب عمومی ۰/۴۸ می‌باشد ($p < ۰/۰۱$).

یافته‌های تحقیق

جدول ۱: توزیع فراوانی‌ها بر حسب سابقه کار، تاهل و مجرد و جنسیت

متغیرها	فراوانی	درصد
سابقه کار	زیر ۱۰ سال	۲۳,۳
	۱۰ تا ۲۰ سال	۳۶,۷
	۲۰ تا ۳۰ سال	۴۰
تاهل	تاهل	۸۰
	تجرد	۲۰
جنسیت	مرد	۴۳,۳
	زن	۵۶,۷

داده‌های جدول شماره ۱ نشان می‌دهد ۷ نفر از آزمودنی‌ها دارای سابقه زیر ۱۰ سال و ۱۱ نفر از افراد شرکت کننده دارای سابقه ۱۰ تا ۲۰ سال و ۱۲ نفر از آزمودنی‌ها دارای سابقه ۲۰ تا ۳۰ سال می‌باشند. و ۲۳,۳ درصد از آزمودنی‌ها دارای سابقه زیر ۱۰ سال و ۳۶,۷ درصد از آزمودنی‌ها دارای سابقه ۱۰ تا ۲۰ سال و ۴۰ درصد آنها دارای سابقه ۲۰ تا ۳۰ سال می‌باشند. همچنین ۲۴ نفر از آزمودنی‌ها متاهل می‌باشند و ۶ نفر از افراد شرکت کننده مجرد می‌باشند. و ۸۰ درصد از آزمودنی‌ها متاهل و ۲۰ درصد از آزمودنی‌ها مجرد می‌باشند. و ۱۳ نفر از آزمودنی‌ها مرد می‌باشند و ۱۷ نفر از افراد شرکت کننده زن می‌باشند. و ۴۳,۳ درصد از آزمودنی‌ها مرد و ۵۶,۷ درصد از آزمودنی‌ها زن می‌باشند.

جدول ۲: نمرات آزمودنی‌ها در پیش آزمون و پس آزمون گروه آزمایش و کنترل در متغیر استرس

منبع تغییر	میانگین	انحراف استاندارد	ماکزیم	مینیم
پیش آزمون	۸۶,۷۱	۲۳,۷	۱۲۲	۴۹
کنترل	۸۴,۱۴	۲۹,۳	۱۴۵	۳۵
پس آزمون	۵۳,۵۰	۱۶,۳	۹۶	۲۹
کنترل	۷۹,۲۱	۳۰,۲۸	۱۴۵	۳۸

داده‌های جدول شماره ۲ نشان می‌دهد میانگین گروه آزمایش در متغیر استرس و پیش آزمون ۸۶,۷۱ و انحراف استاندارد ۲۳,۷ و ماکزیمم ۱۲۲ و مینیمم ۴۹ می‌باشد و همچنین میانگین گروه کنترل در متغیر استرس و پیش آزمون ۸۴,۱۴ و انحراف استاندارد ۲۹,۳ و ماکزیمم ۱۴۵ و مینیمم ۳۵ می‌باشد. همچنین میانگین گروه آزمایش در متغیر استرس و پس آزمون ۵۳,۵۰ و انحراف استاندارد ۱۶,۳ و ماکزیمم ۹۶ و مینیمم ۲۹ می‌باشد و همچنین میانگین گروه کنترل در متغیر استرس و پس آزمون ۷۹,۲۱ و انحراف استاندارد ۳۰,۲۸ و ماکزیمم ۱۴۵ و مینیمم ۳۸ می‌باشد.

جدول ۳: تحلیل کواریانس بررسی تاثیر دوره آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس

منبع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری
گروه	۳۸۹۷۶/۳۲۰	۱	۳۸۹۷۶/۳۲۰	۲۱۶۵/۳۵۱	۰/۰۱۹۴
پس آزمون	۳۴۳۹/۵۰۰	۱۲	۲۸۶/۶۲۵	۱۵/۹۲۴	۰/۰۱۴
خطا	۱۸	۱	۱۸		
کل	۴۳۵۲۹	۱۴			

داده‌های جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که دوره آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش استرس تاثیر داشته است همانطور که مشاهده می‌شود. Sig برابر ۰/۰۱۴ می‌باشد که کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد (F= ۱۵,۹۲۴ و df= ۱۲)

جدول ۴: آزمون T بررسی تاثیر دوره آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش استرس شغلی در کارکنان زن و مرد

آزمون لون
(همگنی واریانس‌ها)

F	Sig	t	درجه آزادی	سطح معنی داری	اختلاف میانگین	سطح اطمینان از تفاوت ۰/۹۵	
						خطای اختلاف	میانگین
۰/۰۶	۰/۹۴۰	-۱/۱۷۴	۲۸	۰/۲۵۰	-۲/۶۶۱	۲/۲۶۵	۱/۹۸۰
		۲/۲۶۶				۱/۹۹۸	
		-۱/۱۷۴	۲۵/۹۵۰	۰/۲۵۱	-۲/۶۶۱	-۷/۳۱۹	۱/۹۹۸

داده‌های جدول شماره ۴ نشان می‌دهد که بین آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش استرس شغلی در کارکنان زن و مرد تفاوت معناداری وجود ندارد همانطور که مشاهده می‌شود. Sig برابر ۰/۲۵۰ می‌باشد که بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد (t= - ۱,۱۷۴ و df= ۲۸).

جدول ۵: آزمون T بررسی تاثیر دوره آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش استرس شغلی در کارکنان مجرد و متاهل

آزمون لون
(همگنی واریانس‌ها)

F	Sig.	t	درجه آزادی	سطح معنی داری	اختلاف میانگین	سطح اطمینان از تفاوت ۰/۹۵	
						خطای اختلاف	میانگین
۰/۵۲۶	۰/۴۷۴	-۰/۳۱۷	۲۸	۰/۷۵۴	-۳/۷۵	۱۱/۸۳۷	۲۰/۴۹۷
		۱۰/۲۹۱				۱۹/۳۷۵	
		-۰/۳۶۴	۹/۴۱	۰/۷۲۴	-۳/۷۵	-۲۶/۸۷۵	۱۹/۳۷۵

داده‌های جدول شماره ۵ نشان می‌دهد که بین آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش استرس شغلی در کارکنان مجرد و متاهل تفاوت معناداری وجود ندارد همانطور که مشاهده می‌شود. Sig برابر ۰/۷۵۴ می‌باشد که بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد (t= - ۰,۳۱۷ و df= ۲۸).

بحث و نتیجه‌گیری

داده‌های جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش میزان استرس تاثیر داشته است. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های اومولایو (۲۰۱۲)، کلارک (۱۹۹۶)، نایاک (۲۰۰۸)، اعتمادی (۱۳۸۳)، رثوف (۱۳۸۷)، میرسپاسی (۱۳۷۶) همسو می‌باشد. استرس و فشارهای عصبی نقش مهمی در فراهم نمودن مشکلات روحی و جسمی در انسان‌ها ایفا می‌کند. البته واضح است که اثرات زیان‌بار فشارهای عصبی تنها در مبتلا کردن افراد به بیماری‌های روحی و جسمی نیست بلکه فشارهای عصبی تأثیر بسیار زیان‌بخشی بر عملکرد مدیران و کارکنان نیز دارد. فردی که مورد حمله فشارهای عصبی و روحی قرار می‌گیرد

مسلماً در تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، برقراری روابط با دیگران، شیوه اجرای اثربخش کار و در نهایت کارایی و بهره‌وری فردی دچار مشکل خواهد شد.

داده‌های جدول شماره ۴ نشان می‌دهد که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش استرس شغلی در کارکنان زن و مرد تفاوت معناداری وجود ندارد. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های ویلیامز (۲۰۰۳)، اریلی (۲۰۰۴)، خداویسی (۱۳۸۱)، کارین (۱۹۹۹) همسو می‌باشد. استرس شغلی می‌تواند به عنوان پاسخ‌های فیزیکی و احساسی مضر تعریف شود و زمانی رخ می‌دهد که الزامات شغلی با توانایی‌ها، منابع یا نیازهای کارمندان مطابقت نداشته باشد. استرس شغلی می‌تواند به ضعف سلامت و حتی آسیب دیدن افراد منجر شود. همچنین استرس شغلی به عنوان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل، میزان بیش از حد خواست‌های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن است که فرد بتواند از عهده آن برآید. مهارت‌های زندگی و ارتباطی به عنوان توانایی‌ها، دانش‌ها، نگرش‌ها و رفتارهایی تعریف شده است که برای شادمانی و موفقیت یاد گرفته می‌شوند تا فرد را قادر سازند با موقعیت‌های زندگی سازگار شود. از طریق رشد این مهارت‌ها افراد یاد می‌گیرند که به راحتی با دیگران زندگی کنند، احساس خود را با امنیت خاطر بیان کنند و زندگی را دوست داشته باشند. چنین مهارت‌هایی سبب کاهش افسردگی، اضطراب، حساسیت‌های بین‌فردی و انواع رفتارهای آسیب‌زا می‌گردد. با توجه به اینکه آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش استرس شغلی در افراد می‌گردد ولی این کاهش استرس در بین دو جنس یعنی زنان و مردان کارمند تفاوت چندانی ندارد و تقریباً در هر دو جنس به یک میزان کاهش استرس شغلی وجود دارد. با توجه به اینکه میزان درآمد، ساعت کاری بالا، سختی کار، کار به صورت شیفت شب‌کاری، فعالیت در فضای نامناسب در بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی و درمانی مذکور برای زنان و مردان یکسان می‌باشد بنابراین بین زنان و مردان در این زمینه تفاوتی مشاهده نگردید.

داده‌های جدول شماره ۵ نشان می‌دهد که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش استرس شغلی در کارکنان مجرد و متاهل تفاوت معناداری وجود ندارد. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های میر (۲۰۰۲)، مک‌گرس (۲۰۰۳)، اسمیت (۲۰۰۵) همسو می‌باشد. استرس به عنوان یکی از عمده‌ترین مسائل پزشکی و اجتماعی امروز جامعه، عاملی است که همواره تعادل فیزیکی و روانی فرد را به هم می‌زند و با ایجاد مشکلات روحی و روانی کارآیی فرد را در ابعاد مختلف زندگی، شغلی، خانوادگی و اجتماعی کاهش می‌دهد. در واقع تمامی افراد در زندگی خود با استرس مواجه شده‌اند اما کارمندان اقشاری هستند که به دلایل مختلف فردی، سازمانی و محیطی زندگی روزانه خود را با استرس آغاز می‌کنند و با استرس نیز به پایان می‌رسانند. مهارت‌های ارتباطی به عنوان بخشی از مهارت‌های زندگی به افزایش ظرفیت‌های روانشناختی، قدرت سازگاری و مقابله با چالش‌ها و مشکلات زندگی، استفاده از راهبردهای صحیح مقابله با مسائل و مشکلات و در نهایت ارتقای بهداشت روانی منجر می‌شود. این مهارت‌ها یعنی ایجاد روابط فردی مناسب و مؤثر، ایجاد مسولیت‌های اجتماعی، انجام تصمیم‌گیری‌های صحیح، حل تعارض‌ها و کشمکش‌ها بدون توسل به اعمالی که به خود یا دیگران صدمه زند. با توجه به اینکه آموزش مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش استرس شغلی در کارکنان می‌گردد ولی این کاهش استرس در بین افراد مجرد و متاهل تفاوت چندانی ندارد و تقریباً در بین کارکنان مجرد و متاهل به یک میزان کاهش استرس شغلی وجود دارد. با توجه به اینکه میزان درآمد، ساعت کاری بالا، سختی کار، کار به صورت شیفت شب‌کاری، فعالیت در فضای نامناسب در بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی و درمانی مذکور برای کارکنان مجرد و متاهل یکسان می‌باشد بنابراین بین زنان و مردان در این زمینه تفاوتی مشاهده نگردید.

منابع

الف) فارسی

- ۱- آزاد، حسین (۱۳۸۴) آسیب روانی (۱) و (۲). تهران، انتشارات رشد.
- ۲- ابوالقاسمی، عباس؛ پولادی ریشه‌ری، علی (۱۳۸۷) بررسی عوامل فشارزای کارمندان. گزارش پژوهشی سازمان ارشاد اسلامی خوزستان.
- ۳- احمدی، محمدسعید و همکاران (۱۳۹۱) تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سازگاری اجتماعی و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان مقطع متوسطه زنجان. فصلنامه پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی. دوره ۲، شماره ۵.
- ۴- اعتمادی، ثریا (۱۳۸۳) مقایسه و ارتباط استرس شغلی با ابعاد رضایت شغلی پرستاران سی سی یو کار و عادی بخش‌های قلب بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران و ایران. (پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد)، دانشکده پرستاری و مامائی دانشگاه تهران. ۱۳۸۳.
- ۵- باباپورخیرالدین، جلیل (۱۳۸۷) اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر شیوه‌های حل مساله دانش‌آموزان. فصلنامه علمی- پژوهشی روانشناسی دانشگاه تبریز. سال ۳، شماره ۱۰.
- ۶- بهنودی، زهرا (۱۳۸۴) بهداشت و استرس شغلی. انتشارات بشری. چاپ ۱.
- ۷- پولادی ریشه‌ری، علی (۱۳۷۴) ساخت و اعتباریابی مقیاس عوامل استرس‌زا در دانشجویان. (پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد)، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- ۸- خداویسی، مسعود و همکاران (۱۳۸۱) بررسی میزان استرس شغلی در پرستاران بیمارستان‌های شهر همدان. مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی همدان. سال ۱۳، شماره ۲۴.
- ۹- رئوف، مهدی (۱۳۸۹) آداب و مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی. مجله پژوهشی علوم انسانی. سال ۱۱، شماره ۲۸.
- ۱۰- رضائی، شادی (۱۳۸۲) بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس شغلی پرسنل پرستاری شاغل در مراکز توانبخشی شهرستان‌های ری، شمیرانات، تهران. (پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد)، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- ۱۱- ساجدی، سهیلا و همکاران (۱۳۸۸) تاثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر روابط بین‌فردی، عزت‌نفس و ابراز وجود دختران نابینا. فصلنامه دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد خورساگان (اصفهان). شماره ۳۹.
- ۱۲- سنچولی، مهناز (۱۳۸۶) استرس شغلی (ماهیت و عوامل زمینه‌ساز و راهکارهای مقابله‌ای). مرکز علمی کاربردی بهزیستی خراسان رضوی. واحد مشاوره.
- ۱۳- قاسمی، سیداحمد؛ عطار، مرتضی (۱۳۸۷) بررسی عوامل شدت استرس‌زای شغلی پرستاران بیمارستان‌های بابل، ساری و بهشهر. سایت مهندسی بتسا.

ب) غیرفارسی

- 14- Clark, S., Goetz, D. (1996). Unrelieved job stress can lead to burnout. *Radiol Technol.* 68(2). 159-60.
- 15- Karen Danna, R., Griffin, W. (1999). Health and well-being in the work place : a review and synthesis of the literature. *Journal of Management.* 25(3). 357-384.

- 16- McGrath, A., Reid, N., Boore, J. (2003). Occupational stress in nursing. *International Journal Nursing Studies*. 40. 555–565 .
- 17- Meyer, R. (2002). Life skills approach: Away to healthy human development Available at <http://www.gtz.de/02%20RH02%20workshop/Agenda> .
- 18- Muscroft, J., Hicks, C. (1998). A comparison of psychiatric nurses and general nurses reported stress and counseling needs: a case study approach. *Journal Advance Nursing*. 27(6). 1317-25.
- 19- Wilburn, V. R., Smith, E. (2005). Stress, self Esteem, and Suicidal Ideation in Late Adolescents. *Adolescents*. 40. 33-45.