

## تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان

دکتر سلطانه‌لی کاظمی<sup>۱</sup>، دکتر حجت‌اله جاویدی<sup>۲</sup>، محبوبه آرام<sup>۳</sup>

چکیده: این پژوهش با هدف تعیین اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان شهرداری شیراز انجام شد. روش پژوهش حاضر، روش نیمه آزمایشی با طرح پیش‌آزمون-پس‌آزمون همراه با دو گروه کنترل و آزمایش است. جامعه آماری این پژوهش، کارشناسان شهرداری شیراز بودند که از بین آنها به طور تصادفی و به روش خوشه‌ای یک مرحله‌ای، ۴۶ نفر از کارشناسان به عنوان نمونه (۲۲ نفر گروه آزمایش و ۲۴ نفر گروه کنترل) انتخاب شدند. دو گروه از نظر مشخصات دموگرافیک (جنسیت، تحصیلات، سن، وضعیت تاهل، سابقه کار) هم‌تاسازی شدند. سپس در هر دو گروه پیش‌آزمون اجرا گردید و پس از مداخله‌ی آموزشی که شامل برگزاری کارگاه آموزشی مهارت‌های ارتباطی در گروه آزمایش بود، پس‌آزمون و به فاصله یک ماه بعد نیز آزمون پیگیری برگزار گردید. برای اجرای آزمون‌ها، از پرسشنامه استرس شغلی HSE با روایی و پایایی مناسب استفاده شد. نتایج به دست آمده حاکی از کاهش معنادار استرس شغلی گروه آزمایش نسبت به گروه کنترل پس از مداخله‌ی آزمایشی در سطح  $p < 0.05$  بود در زیر مقیاس‌های استرس شغلی فقط در دو بعد «حمایت همکار» و «ارتباط» در سطح  $p < 0.05$  کاهش معنادار مشاهده شد، در سایر زیرمقیاس‌ها (تقاضا، کنترل، حمایت مسئول، نقش و تغییرات) تفاوت معناداری بین دو گروه مشاهده نشد.

واژه‌های کلیدی: ارتباط، مهارت‌های ارتباطی، آموزش مهارت‌های ارتباطی،

استرس، استرس شغلی

<sup>۱</sup> - هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

<sup>۲</sup> - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

<sup>۳</sup> - کارشناس ارشد (نویسنده مسئول) email: mahboob.aram@gmail.com

## مقدمه

با پیچیده‌تر شدن روزافزون جوامع امروزی، به‌طور حتم رسالت سازمان‌ها در جهت برآورده شدن انتظارات جوامع، حساس‌تر و با اهمیت‌تر می‌شود. آنچه که امروزه در بین اهل فن به اتفاق نظر، به یقین تبدیل شده‌است، نقش اساسی انسان به عنوان گرداننده اصلی سازمان‌ها است. انسان‌ها هستند که به کالبد بی روح سازمان‌ها، جان می‌بخشند و عملاً تحقق اهداف را میسر می‌سازند. بنابراین کارکنان ارزشمندترین سرمایه هر سازمان به‌شمار می‌آیند و عملکرد فرد فرد آنان در عملکرد کل سازمان تأثیرگذار است (مهمانفر، ۱۳۸۴). توجه به نیروی انسانی در سازمان‌ها در طی سال‌های اخیر بخش عظیمی از زمان و سرمایه سازمان‌های پیشرو را به خود اختصاص داده‌است (فانی و عرب کلمری، ۱۳۸۴). برای بهبود عملکرد سازمان، ناگزیر به توجه عمیق‌تر به کارکنان و عوامل موثر بر عملکرد آنان هستیم. عواملی چون رضایت شغلی، تعهد سازمانی، خلاقیت، استرس، تعارض و ... بر عملکرد کارکنان تأثیرگذارند (مهمانفر، ۱۳۸۴). در این تحقیق عامل استرس شغلی افراد مورد توجه قرار گرفته‌است.

استرس یا فشار روانی شایع‌ترین، فراگیرترین و مخرب‌ترین نیروی موجود در جامعه امروزی ماست. بدین جهت بخش مهمی از زندگی که استرس فراوانی را برای انسان‌ها ایجاد می‌کند «شغل» آنهاست (میقانی، ۱۳۸۰).

استرس ناشی از شغل<sup>۱</sup> استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود و از کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به‌وجود می‌آید؛ به‌گونه‌ای که خواسته‌های محیط کار (و فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها برآید.

---

<sup>1</sup> - Job related stress

نشانه‌های استرس شغلی عبارتند از: نشانه‌های روانی، جسمانی و رفتاری. نشانه‌های روانی آن دسته از مشکل‌های عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی‌های ناشی از استرس شغلی بروز می‌کنند؛ مانند: نارضایتی از شغل، افسردگی، اضطراب، احساس ناکامی، انزوا و بیزاری. نشانه‌های جسمانی را مشکل‌تر می‌توان تشخیص داد، زیرا به دشواری می‌توان فهمید که این ناخوشی‌ها تا چه اندازه صرفاً معلول شغل و چه‌اندازه نتیجه دیگر جنبه‌های زندگی هستند. از جمله این نشانه‌ها سردرد، بیماری‌های قلبی و عروقی و انواع آلرژی‌ها، اختلال در خواب و ناراحتی‌های تنفسی هستند. برخی از نشانه‌های رفتاری نیز عبارتند از خودداری از کارکردن، مصرف روزافزون دارو، پرخوری یا بی‌اشتهایی، رفتار ستیزه جویانه (راس و آلتایمر، ترجمه خواجه پور، ۱۳۸۵).

### الگویی از استرس شغلی

انجمن HSE<sup>۲</sup> الگویی از استرس شغلی را ارائه نموده‌است که رابطه‌ی بین ناهنجاری‌های مرتبط با استرس، علائم فردی و سازمانی و نتایج و تأثیرات آن را توضیح می‌دهد (پالمر و همکاران، ۲۰۰۴). HSE استاندارد خود را بر اساس ۵ مرحله مدل ارزیابی ریسک طراحی کرده‌است. این استاندارد ۶ حیطه کاری را که ممکن است منجر به ایجاد استرس شود، شامل می‌شود (اچ اس ای، ۲۰۰۹). راهنمای HSE.2001 بر اساس این مدل ۶ قسمتی کمک می‌کند تا مشکلات شناسایی شوند و چارچوبی برای حل آنها ارائه نماید. این ۶ حیطه کاری عبارتند از: تقاضا، کنترل، حمایت (سرپرست و همکار)، رابطه، نقش و تغییرات (پالمر و همکاران، ۲۰۰۴).

### پیامدهای استرس شغلی و اهمیت پرداختن به آن

استرس شغلی امروزه به مساله‌ای شایع و پرهزینه در محیط‌های کاری تبدیل شده‌است. دانشمندان علوم پزشکی درصد قابل توجهی از بیماری‌های روانی و جسمانی ناشی از کار را به وجود بیش از حد استرس مرتبط می‌دانند. اگرچه این تنها ضرر نیست، بلکه اثر زیان آور آن بر روی عملکرد نیز قابل توجه است (مهمانفر، ۱۳۸۴).

<sup>۲</sup> - Health and Safety Executive

الوانی در بحث خود از فشارهای عصبی معتقد است که فشارهای عصبی عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان را تحت تاثیر قرار داده و آنها را دچار حالات روانی خاصی کرده و رفتار و اعمالی را از خود نشان می‌دهند که در بازدهی سازمان منعکس می‌شود؛ نیروی انسانی سازمان را ضایع کرده و اهداف را دستخوش تزلزل می‌کند (نزهدت، ۱۳۷۵). در همین راستا نتیجه‌ی تحقیق بیک زاده (۱۳۷۶) حاکی از رابطه‌ی عوامل ایجاد استرس در کارکنان با کاهش عملکرد آنان است. در تحقیق انجام گرفته به وسیله‌ی انجمن تحقیقات پرینستون<sup>۳</sup> در سال ۱۹۹۷ مشخص شده‌است که سه چهارم مستخدمین معتقد هستند که نسبت به نسل گذشته بیشتر دچار استرس شغلی شده‌اند (ساتر و همکاران، ۱۹۹۹). به همین دلیل در دهه‌های اخیر فشار عصبی یا استرس و علل و عوامل آن در محیط‌های شغلی و از جمله سازمان‌ها مورد بررسی و توجه بسیار واقع شده و یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده‌است. علمای این رشته دریافته‌اند که فشار عصبی، اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان دارد و مدیران و کارمندان سازمان تحت تاثیر این فشار، دچار حالات روانی خاص شده و دست به رفتار و اعمالی می‌زنند که نتایج آن مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می‌شود (میقانی، ۱۳۸۰). به این ترتیب استرس شغلی از مسائل بسیار مهمی است که پرداختن به آن و یافتن راه حلی برای کاهش آن بسیار ضروری است. یکی از این روش‌ها می‌تواند مهارت‌های ارتباطی باشد.

#### روابط بین فردی، راهی برای کاهش استرس شغلی

محققان بسیاری از جمله فاربر<sup>۴</sup> (۲۰۰۰) مهارت‌های ارتباطی را نوعی مهارت تطابقی برشمرده‌اند که می‌تواند استرس شغلی را تعدیل کند. سی وارد<sup>۵</sup> می‌نویسد: «مهارت‌های ارتباطی پایه‌ای که تحت فشار کاری شدید اغلب لطمه خورده و فراموش می‌شوند؛ باعث ایجاد حس مشترک بین اعضای گروه کاری و همکاران شده و استرس شغلی را در کارکنان کاهش می‌دهد» (نقل از رضایی و همکاران، ۱۳۸۵). بنابراین

<sup>۳</sup> - Princeton survey research institute

<sup>۴</sup> - Farber

<sup>۵</sup> - Sea ward

هراندازه ارتباطات موثرتری برقرار شود، کارکنان به احتمال کمتری دستخوش استرس می‌شوند. پرورش مهارت‌هایی برای رفتارهای ارتباطی، در واقع خود نوعی راهبرد مداخله‌ای شمرده می‌شود. به همین دلیل، برخی متخصصان بهداشت حرفه‌ای برنامه‌هایی را برای آموزش این مهارت‌ها فراهم کرده‌اند. روابط بین افراد منبع بالقوه‌ای برای مقابله با استرس شغلی به حساب می‌آیند. پس می‌توان چنین روابطی را که میان کارکنان به وجود می‌آید، برای مداخله در استرس به کار گرفت. نقش روابط میان فردی در حمایت اجتماعی آشکار است. شایان توجه است که روابط میان همکاران از راه ارتباط‌های گوناگون شکل می‌گیرد. ارتباطات میان همکاران سرچشمه‌ی حمایت عاطفی است و موجب می‌شود تا افراد در کارها به یکدیگر کمک کنند. از اینرو مدیران می‌کوشند با ایجاد روابط مثبت میان همکاران، استرس را کاهش دهند (راس و آلتمایر، ترجمه خواجه پور، ۱۳۸۵).

#### اهمیت تحقیق

اهمیت این تحقیق در این نکته نهفته است که استفاده از مهارت‌های ارتباطی جهت کنترل استرس افراد، علاوه بر اینکه می‌تواند در حفظ سلامت روانی افراد نقش داشته باشد، منجر به افزایش سطح عملکرد و رضایتمندی افراد نیز می‌گردد.

#### فرضیه پژوهش

آموزش مهارت‌های ارتباطی منجر به کاهش معنادار استرس شغلی کارشناسان می‌شود.

#### پیشینه پژوهش

مطالعات و تحقیقات مختلف بر تاثیرات منفی استرس شغلی و نقش مهارت‌های ارتباطی در کنترل استرس شغلی، تاکید نموده‌اند. بیک زاده (۱۳۷۶) ضمن بررسی عوامل استرس‌زای سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی استان آذربایجان شرقی به این نتیجه دست یافت که عوامل سازمانی استرس‌زا با کاهش عملکرد کارکنان رابطه معنادار دارد. سلیمی و قضاوی (۱۳۷۹) عوامل موثر بر استرس شغلی را بررسی نمودند و تاثیر عامل استرس‌زای روابط نامناسب کاری را ۲۸ درصد

برآورد نمودند. میقانی (۱۳۸۰) در مطالعه‌ای به این نتیجه دست یافت که بین فشار روانی مدیران و عملکرد آنها رابطه وجود دارد. رضایی و همکاران (۱۳۸۵) در یک بررسی آزمایشی، تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش استرس شغلی پرستاران را تایید نمودند. بروزسکی با مطالعه‌ی بیش از ۲۰۰۰ بیمار، اثر استرس‌های شغلی را اضطراب، ترس، بی خوابی، تحریک پذیری، خستگی و ناتوانی در تمرکز و بیماری‌های جسمانی مانند اختلالات قلبی، عروقی، معده و روده‌ای می داند (آزاد مرزآبادی و طرخورانی، ۱۳۸۶). اسملتزر<sup>۶</sup> (۱۹۸۷) با مطالعه‌ای تحت عنوان « رابطه‌ی ارتباطات و استرس» به این نتیجه رسید که ارتباط‌های فردی و گروهی ارتباط بسیار قوی با استرس شغلی دارند و برای کاهش استرس شغلی، فعالیت‌هایی مانند تشکیل تیم و یادگیری مهارت‌های ارتباطی می‌بایست قبل از هر متغیر دیگر مدنظر قرار گیرد. روسل<sup>۷</sup> و همکاران (۱۹۸۷) به نقش تعداد وقایع استرس‌زای شغلی و حمایت اجتماعی در پیش‌بینی عملکرد معلمان پی بردند. آنها هم‌چنین شواهدی را درخصوص نقش تعدیل کننده‌ی حمایت اجتماعی در کاهش استرس شغلی یافتند. مطالعه لی و کراکت<sup>۸</sup> در سال ۱۹۹۴ تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی قاطعیت بر کاهش استرس شغلی را نشان داد (نقل از رضایی و همکاران، ۱۳۸۵). کالیگن و هیگینس<sup>۹</sup> (۲۰۰۶) در بررسی خود با عنوان «استرس شغلی: ریشه‌یابی و پیامدها» عوامل موثر در ایجاد استرس شغلی را محیط ناسالم کار، بار شغلی، انزوای ساعات‌های کاری، ابهام نقش، تعارض نقش، فقدان استقلال کاری، موانع توسعه شغلی، مشکل در برقراری روابط با مدیران و همکاران، تحکم مدیریتی، آزار و اذیت، جو سازمانی برشمردند.

با توجه به مطالبی که بیان شد، نقش ارتباطات موثر در پیش‌گیری از استرس شغلی و کاهش آن آشکار است. چنان‌که گفته شد وقتی روابط با همکاران ضعیف باشد (کاهش حمایت اجتماعی)، کارکنان احساس نگرانی و خطر، کم‌اعتمادی، کم‌علاقگی و

<sup>۶</sup> - Smeltzer

<sup>۷</sup> - Russel

<sup>۸</sup> - Lee & Crockett

<sup>۹</sup> - Colligan & Higgins

کم حمایتی می‌کنند و دچار استرس می‌شوند. لذا این پژوهش برای بررسی همین موضوع انجام شد.

### هدف پژوهش

هدف این پژوهش مطالعه‌ی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان شهرداری شیراز است.

### روش

طرح پژوهشی حاضر، روش نیمه آزمایشی (شبه آزمایشی یا نیمه تجربی) با استفاده از طرح پیش‌آزمون-پس‌آزمون همراه با گروه آزمایش و کنترل است. جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل کلیه کسانی است که عنوان پست سازمانی کارشناس داشته و در مناطق نه‌گانه‌ی شهرداری شیراز مشغول به کارند. تعداد کارشناسان جامعه‌ی آماری در سال ۱۳۸۹ برابر با ۱۸۲ نفر بود. جهت انتخاب نمونه‌ی پژوهشی، از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تک مرحله‌ای استفاده شد. به این ترتیب ابتدا از نه منطقه‌ی شهرداری شیراز، دو منطقه ۳ و ۷ به تصادف انتخاب شدند. سپس کلیه‌ی کارشناسان دو منطقه به‌طور تصادفی در دو گروه کنترل و آزمایش قرار گرفتند. به این ترتیب ۲۲ نفر در گروه آزمایش (۱۱ کارشناس از منطقه‌ی ۳ و ۱۱ کارشناس از منطقه‌ی ۷) و ۲۴ نفر در گروه کنترل (۱۲ کارشناس از منطقه‌ی ۳ و ۱۲ کارشناس از منطقه‌ی ۷) قرار گرفتند و مجموعاً ۴۶ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. پس از همتاسازی دو گروه (بر اساس جنسیت، وضعیت تاهل، تحصیلات، سن، سابقه کار)، پرسشنامه‌ی استرس شغلی در هر دو گروه به‌عنوان پیش‌آزمون اجرا شد. پس از جمع‌آوری و تحلیل پیش‌آزمون، دوره‌ی آموزشی مهارت‌های ارتباطی به مدت ۱۵ ساعت (۱۰ جلسه ۱/۵ ساعته) برگزار شد و مجدداً پرسشنامه‌ی استرس شغلی جهت پس‌آزمون اجرا و تحلیل گردید. به فاصله‌ی یک ماه بعد آزمون پیگیری به منظور پی بردن به حفظ تأثیرات ایجاد شده در اثر مداخله‌ی آموزشی اجرا گردید و مورد تحلیل قرار گرفت.

برای جمع‌آوری داده‌ها، از فرم اطلاعات دموگرافیک (جنسیت، وضعیت تاهل، تحصیلات، سن، سابقه کل کار و سابقه کار درون شهرداری) و پرسشنامه‌ی استرس

شغلی HSE استفاده گردید. این پرسشنامه توسط موسسه HSE طراحی گردیده و توسط اسفندیار آزاد (۱۳۸۸) ترجمه و آماده سازی شده‌است و مجدداً توسط پژوهشگر ترجمه و روایی و پایایی آن محاسبه گردید. روایی محتوای پرسشنامه مورد تایید اساتید صاحب نظر قرار گرفت. همچنین همبستگی نمرات حاصل از اجرای موازی آزمون استرس شغلی HSE به همراه دو پرسشنامه‌ی استرس شغلی استاینمتر و اسپوو - که هر دو از روایی و پایایی قابل قبولی برخوردارند - ۰/۷ به دست آمد. پایایی پرسشنامه با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ نیز ، ۰/۸۸ به دست آمد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع آوری شده، از نرم افزارهای **spss 17** و **Excel 2003** استفاده شد. همچنین از شاخص‌های آمار توصیفی (شامل میانگین، انحراف استاندارد، کمترین مقدار و بیشترین مقدار) و آزمون **t** برای گروه‌های مستقل جهت بررسی فرضیه‌ی پژوهش استفاده شد.

#### یافته‌ها

در همتا سازی، دو گروه از نظر مشخصات دموگرافیک هم‌تاسازی شدند. آزمون **t** تفاوت معناداری را در مشخصات: سابقه کار (کل و مرتبط با شهرداری) و سن افراد در سطح  $\alpha=0/05$  نشان نداد. از نظر جنسیت هر دو گروه کاملاً هم‌تا و یک‌دست بودند. آزمون **chi 2** نیز توزیع نسبتاً یکسانی را از نظر وضعیت تاهل و تحصیلات در دو گروه در سطح  $\alpha=0/05$  نشان داد.

در مرحله‌ی پیش آزمون، آزمون استرس شغلی در هر دو گروه کنترل و آزمایش اجرا شد. جدول و نموداری که در پیش رو می‌آید، شاخص‌های آمار توصیفی این نتایج را برای دو گروه، به نمایش می‌گذارد.



جدول ۱- شاخص‌های توصیفی استرس شغلی در پیش‌آزمون برای دو گروه آزمایش و کنترل

گروه	شاخص‌های استرس شغلی	میانگین	انحراف معیار	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	
آزمایش	زیر مقیاس تقاضا	۳/۲۵	۰/۶۳	۲/۲۵	۴/۷۵	
	زیر مقیاس کنترل	۳/۳۷	۰/۶۶	۲/۳۳	۴/۸۳	
	زیر مقیاس حمایت	۳	۰/۸۲	۱/۴	۴/۶	
	زیر مقیاس حمایت	۳/۶۹	۰/۵۸	۱/۵	۴	
	زیر مقیاس ارتباط	۳/۱۱	۰/۸۳	۱/۵	۴/۷۵	
	زیر مقیاس نقش	۱/۵۴	۰/۴۶	۱	۲/۸	
	زیر مقیاس تغییرات	۳/۰۴	۰/۸۳	۱/۶۷	۵	
	استرس شغلی	۲۰/۰۲	۲/۷۸	۱۴/۷۹	۲۷/۹۵	
	کنترل	زیر مقیاس تقاضا	۲/۹۳	۰/۷۰	۱/۲۵	۴/۱۳
		زیر مقیاس کنترل	۳/۲۴	۰/۷۶	۱/۳۳	۴/۸۳
زیر مقیاس حمایت		۲/۸۳	۰/۹۳	۱	۴/۴۰	
زیر مقیاس حمایت		۲/۵۵	۰/۹۴	۱	۴/۲۵	
زیر مقیاس ارتباط		۳/۱۳	۰/۸۶	۱	۴/۷۵	
زیر مقیاس نقش		۱/۴۳	۰/۳۸	۱	۲/۲۰	
زیر مقیاس تغییرات		۳/۰۸	۱/۰۷	۱	۵	
استرس شغلی		۱۹/۱۹	۴/۰۵	۹/۷۳	۲۶/۲۴	

جدول ۲- آزمون t مستقل جهت مقایسه میانگین استرس شغلی و زیر مقیاس های آن در دو گروه کنترل و آزمایش در پیش آزمون

شاخص‌های استرس	گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	درجه آزادی	سطح معنادار
زیر مقیاس تقاضا	آزمایش	۲۲	۳/۲۵	۰/۶۳	۱/۶	۴۴	۰/۱۲
	کنترل	۲۴	۲/۹۳	۰/۷۰			
زیر مقیاس کنترل	آزمایش	۲۲	۳/۳۷	۰/۶۶	۰/۶۵	۴۴	۰/۵۲
	کنترل	۲۴	۳/۲۴	۰/۷۶			
زیر مقیاس حمایت	آزمایش	۲۲	۳	۰/۸۲	۰/۶۵	۴۴	۰/۵۱
	کنترل	۲۴	۲/۸۳	۰/۹۳			
زیر مقیاس حمایت	آزمایش	۲۲	۲/۶۹	۰/۵۸	۰/۶۰	۴۴	۰/۵۵
	کنترل	۲۴	۲/۵۵	۰/۹۴			
زیر مقیاس ارتباط	آزمایش	۲۲	۳/۱۱	۰/۸۳	-۰/۰۹	۴۴	۰/۹۳
	کنترل	۲۴	۳/۱۳	۰/۸۶			
زیر مقیاس نقش	آزمایش	۲۲	۱/۵۴	۰/۴۶	۰/۸۸	۴۴	۰/۳۸
	کنترل	۲۴	۱/۴۳	۰/۳۸			
زیر مقیاس تغییرات	آزمایش	۲۲	۳/۰۵	۰/۸۳	-۰/۱۱	۴۴	۰/۹۱
	کنترل	۲۴	۳/۰۷	۱/۰۷			
استرس شغلی	آزمایش	۲۲	۲۰/۰۲	۲/۷۸	۰/۸	۴۴	۰/۴۳
	کنترل	۲۴	۱۹/۲	۴/۰۵			

در جدول فوق مقدار قدرمطلق tهای محاسبه شده از مقدار t جدول توزیعی (۱/۶۸) برای تمامی ابعاد استرس شغلی کمتر است. بنابراین فرض صفر مبنی بر معنادار نبودن میانگین‌های فوق در دو گروه در پیش آزمون تایید می‌گردد به این ترتیب بین نمرات استرس شغلی دو گروه و ابعاد آن در پیش آزمون در سطح  $\alpha=0/05$  تفاوت معناداری وجود ندارد.

در مرحله‌ی پس آزمون، مجدداً آزمون استرس شغلی در هر دو گروه کنترل و آزمایش اجرا شد. جدول و نموداری که در پیش رو می‌آید، شاخص‌های آمار توصیفی این نتایج را برای دو گروه، به نمایش می‌گذارد.

## جدول ۳ - شاخص‌های توصیفی استرس شغلی در پس‌آزمون برای دو گروه آزمایش

## و کنترل

گروه	شاخص‌های استرس شغلی	میانگین	انحراف معیار	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	
آزمایش	زیر مقیاس تقاضا	۳	۰/۶۱	۲	۴/۳۸	
	زیر مقیاس کنترل	۳/۲۳	۰/۷۴	۲	۴/۸۳	
	زیر مقیاس حمایت	۲/۸۸	۰/۹۷	۱.۲	۴/۸	
	زیر مقیاس حمایت	۱/۸۴	۰/۴۱	۱.۲۵	۳/۲۵	
	زیر مقیاس ارتباط	۱/۷۹	۰/۴۱	۱.۲۵	۳	
	زیر مقیاس نقش	۱/۶۷	۰/۵۶	۱	۲/۸	
	زیر مقیاس تغییرات	۳/۰۴	۰/۷۶	۱.۳۳	۴/۳۳	
	استرس شغلی	۱۷/۴۶	۲/۵۹	۱۳.۲۲	۲۴	
	کنترل	زیر مقیاس تقاضا	۲/۹۸	۰/۶۸	۱	۴/۲۵
		زیر مقیاس کنترل	۳/۲۱	۰/۷۷	۱.۸۳	۴/۵
زیر مقیاس حمایت		۳/۰۵	۰/۹۳	۱.۶۰	۴/۵	
زیر مقیاس حمایت		۲/۵۶	۰/۹۱	۱	۴/۲۵	
زیر مقیاس ارتباط		۳/۲۲	۰/۵۴	۲.۲۵	۴/۲۵	
زیر مقیاس نقش		۱/۵۲	۰/۵۵	۱	۳	
زیر مقیاس تغییرات		۳	۱	۱	۴/۶۷	
استرس شغلی		۱۹/۵۵	۳/۵۴	۱۱.۲۶	۲۵/۴۶	

جدول ۴- آزمون t مستقل جهت مقایسه میانگین استرس شغلی و زیرمقیاس‌های آن در دو گروه کنترل و آزمایش در پس آزمون

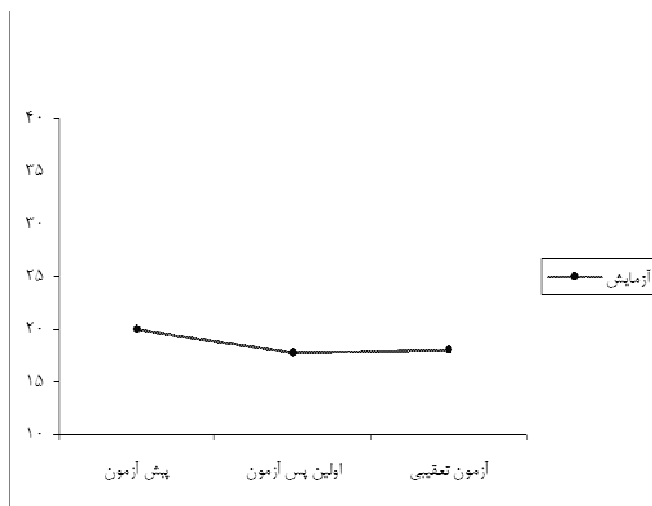
شاخص‌های استرس شغلی	گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	درجه آزادی	سطح معنادار
زیر مقیاس تقاضا	آزمایش	۲۲	۳	۰/۶۱	۰/۰۹	۴۴	۰/۹۳
	کنترل	۲۴	۲/۹۸	۰/۶۸			
زیر مقیاس کنترل	آزمایش	۲۲	۳/۲۳	۰/۷۴	۰/۰۵	۴۴	۰/۹۶
	کنترل	۲۴	۳/۲۱	۰/۷۷			
زیر مقیاس حمایت مسئول	آزمایش	۲۲	۲/۸۸	۰/۹۷	-۰/۵۹	۴۴	۰/۵۶
	کنترل	۲۴	۳/۰۵	۰/۹۳			
زیر مقیاس حمایت همکار	آزمایش	۲۲	۱/۸۴	۰/۴۱	-۳/۴۲	۴۴	۰/۰۰۱
	کنترل	۲۴	۲/۵۶	۰/۹۱			
زیر مقیاس ارتباط	آزمایش	۲۲	۱/۷۹	۰/۴۱	-۹/۹	۴۴	۰
	کنترل	۲۴	۳/۲۲	۰/۵۴			
زیر مقیاس نقش	آزمایش	۲۲	۱/۶۷	۰/۵۶	۰/۹۳	۴۴	۰/۳۶
	کنترل	۲۴	۱/۵۲	۰/۵۵			
زیر مقیاس تغییرات	آزمایش	۲۲	۳/۰۴	۰/۷۶	۰/۱۷	۴۴	۰/۸۶
	کنترل	۲۴	۳	۱			
استرس شغلی	آزمایش	۲۲	۱۷/۴۶	۲/۵۹	-۲/۲۶	۴۴	۰/۰۲
	کنترل	۲۴	۱۹/۵۵	۳/۵۴			

با توجه به جدول ۴، مقدار قدرمطلق  $t$  محاسبه شده در ردیف مربوط به استرس شغلی از مقدار  $t$  جدول توزیعی (۱/۶۸) بیشتر است. لذا فرضیه‌ی پژوهشی تایید می‌شود یعنی نمرات «استرس شغلی» گروه آزمایش به‌طور معنادار کاهش یافته است. به این ترتیب، کاهش نمرات استرس شغلی گروه آزمایش در پس‌آزمون معنادار است. نکته جالب توجه اینکه این کاهش معنادار در نمرات استرس شغلی گروه آزمایش ناشی از کاهش معنادار نمرات آنها در دو زیرمقیاس «حمایت همکار» و «ارتباط» است چراکه تنها در این دو شاخص مقدار قدرمطلق  $t$  محاسبه شده از مقدار  $t$  جدول توزیعی مقابل آن بیشتر است، پس کاهش معنادار است. در سایر ابعاد تفاوت معناداری مشاهده نمی‌شود.

آزمون پیگیری به مدت یک ماه بعد، و در گروه آزمایش اجرا گردید. آزمون  $t$  وابسته، حاکی از حفظ نتایج پس‌آزمون به مدت یک ماه می‌باشد و بدین معناست که تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش استرس شغلی کارکنان، حداقل یک‌ماه حفظ شده است.

در نمودار ۱ نمرات کسب شده توسط گروه آزمایش در سه آزمون به تصویر کشیده شده است:

نمودار ۱-مقایسه نمرات استرس شغلی گروه آزمایش در سه آزمون



چنانچه مشاهده می‌شود نمرات مربوط به گروه آزمایش در پس آزمون و آزمون پیگیری نسبت به پیش آزمون کاهش داشته و تقریباً در یک راستا قرار دارند یعنی نتایج پس آزمون حفظ شده‌است. این نتایج با آزمون  $t$  وابسته نیز تایید شد. این آزمون در سطح  $\alpha=0/05$  انجام شد و نتایج در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵- مقایسه تغییرات سه آزمون استرس شغلی در گروه آزمایش

آزمون‌های مقایسه شده	میانگینها	مقدار $t$	سطح معنادار
پیش آزمون	۲۰/۰۲	۳/۴۲	۰/۰۰۳
پس آزمون	۱۷/۴۶		
پیش آزمون	۲۰/۰۲	۳/۰۸	۰/۰۰۶
آزمون پیگیری	۱۷/۹۸		
پس آزمون	۱۷/۴۶	-۰/۶۱	۰/۵۵
آزمون پیگیری	۱۷/۹۸		

طبق جدول ۵ آزمون  $t$  وابسته، در خصوص تغییر نمرات استرس شغلی در گروه آزمایش نشان‌دهنده تفاوت معنادار نمرات استرس شغلی گروه آزمایش در پس آزمون و آزمون پیگیری نسبت به پیش آزمون ( $p < 0.05$ ) و عدم تفاوت معنادار این نمرات در پس آزمون و آزمون پیگیری است ( $p > 0.05$ ) به این ترتیب نتایج آزمون پیگیری با پس آزمون هم‌خوانی دارد. به عبارت دیگر نتایج به دست آمده در پس آزمون حفظ شده‌است و نشان‌دهنده این است که تغییرات ایجاد شده ثابت مانده و فراموش نشده است.

#### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج به دست آمده از آزمون  $t$  مستقل برای پیش آزمون، نشان‌دهنده عدم تفاوت معنادار تمام ابعاد استرس شغلی دو گروه آزمایش و کنترل در مرحله‌ی پیش آزمون است. اما تحلیل نتایج به دست آمده در پس آزمون با استفاده از آزمون  $t$  مستقل، حاکی

از کاهش معنادار نمرات استرس شغلی و نیز ابعاد «ارتباط» و «حمایت همکار» گروه آزمایش نسبت به گروه کنترل است.

چنانکه قبلاً بیان شد، ارتباط‌هایی که در محیط کار به وجود می‌آیند، ارکان روابط میان افراد را تشکیل می‌دهند. نقش روابط میان فردی در حمایت اجتماعی آشکار است. برخورداری از حمایت اجتماعی کافی، مانند سپری در میان گیرنده، فرد را از آثار منفی استرس محافظت می‌کند. وقتی روابط با همکاران ضعیف باشد، کارکنان احساس نگرانی و خطر می‌کنند و داشتن روابطی ضعیف با همکاران منجر به کم اعتمادی، کم علاقه‌گی و کم حمایتی می‌شود و در نتیجه افراد، رغبتی به شنیدن درد دل و مشکل دیگران و هم‌دردی با آنان، از خود نشان نمی‌دهند. حتی چنین اظهار کرده‌اند که کارکنانی که روابط سستی با همکاران دارند وقتی دستخوش استرس شغلی می‌شوند، همکاران خود را مقصر می‌دانند. پس می‌توان چنین روابطی را که میان کارکنان به وجود می‌آید، برای مداخله در استرس به کار گرفت (راس و آلتایمر، ترجمه خواجه پور، ۱۳۸۵). محققان بسیاری از جمله فاربر (۲۰۰۰) مهارت‌های ارتباطی را نوعی مهارت تطابقی برشمرده‌اند که می‌تواند استرس شغلی را تعدیل کند. ارتباطات میان همکاران سرچشمه‌ی حمایت عاطفی است و موجب می‌شود تا افراد در کارها به یکدیگر کمک کنند. به کمک همین مفهوم می‌توان تبیین کرد که روابط با همکاران و روابط درون گروه کاری از اهمیت زیادی برخوردار است. بنابراین هراندازه ارتباطات موثرتری برقرار شود، کارکنان به احتمال کمتری دستخوش استرس می‌شوند (راس و آلتایمر، ترجمه خواجه پور، ۱۳۸۵). در پژوهش حاضر نیز می‌توان به نقش حمایت اجتماعی ناشی از برقراری ارتباط موثر پی برد. کارشناسان شهرداری با طی دوره آموزشی مهارت‌های ارتباطی به‌خوبی آموختند که چگونه ارتباطی موثر با دیگران برقرار کنند تا قادر باشند نیازها و خواسته‌های خود را به روشنی بیان نمایند و اینکه چگونه ارتباطی دوستانه و سازنده برقرار نمایند. همین مهارت‌ها منجر به ایجاد صمیمیت، حمایت اجتماعی، همکاری و در نتیجه کاهش استرس شغلی آنان گردید. چنان‌که نتایج هم نشان

داد کاهش استرس شغلی افراد، ناشی از کاهش استرس در ابعاد «ارتباط» و «حمایت همکار» بود که تاییدی برای مطالب بیان شده می‌باشد.

نتیجه پژوهش با گزارش شنکر و فامویاوا در سال ۱۹۹۱ که بیان داشتند سطح بالای استرس شغلی با میزان‌اندک حمایت اجتماعی رابطه دارد (نقل از آزاد مرزآبادی و طرخورانی، ۱۳۸۶) هم‌خوانی دارد؛ هم‌چنین با پژوهش کالیگن و هیگینس (۲۰۰۶) که یکی از عوامل موثر ایجاد استرس شغلی را مشکل در روابط افراد با مدیران و همکاران به‌دست آورد، همسو است. سلیمی و قضاوی (۱۳۷۹) نیز یکی از عوامل استرس‌زا را با ۲۸ درصد تاثیر، روابط نامناسب کاری افراد به‌دست آوردند. رضایی و همکاران (۱۳۸۵) نیز در پژوهش نیمه تجربی خود به نتیجه مشابهی با این پژوهش دست یافتند و تایید نمودند آموزش مهارت‌های ارتباطی منجر به کاهش معنادار استرس شغلی گروه آزمایش گردید.

یافته‌های این پژوهش می‌تواند راهگشای چاره‌ای برای کاهش استرس شغلی افراد گردد. سازمان‌ها می‌توانند دوره‌های مهارت‌های ارتباطی اثربخش، به منظور کاهش استرس شغلی کارکنان برگزار نمایند. کاهش استرس شغلی افراد نیز به نوبه خود منجر به افزایش عملکرد آنان و در نتیجه افزایش عملکرد سازمان خواهد گردید.



## منابع

- آزاد مرزآبادی، اسفندیار، طرخورانی، حمید (۱۳۸۶) بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و رضایتمندی شغلی کارکنان، مجله علوم رفتاری، دوره ۱، شماره ۱، صفحات ۱۲۹-۱۲۱.
- بیک زاده، جعفر (۱۳۷۶) بررسی عوامل استرس‌زای سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی استان آذربایجان شرقی، پایان نامه کارشناسی ارشد گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان.
- راس، رندال، آلتمایر، الیزابت، ترجمه خواجه پور، غلامرضا (۱۳۸۵) استرس شغلی، تهران: انتشارات بازتاب، چاپ اول.
- رضایی، شادی؛ حسینی، محمدعلی و فلاحی خشک‌ناب، مسعود (۱۳۸۵) تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس شغلی پرسنل پرستاری شاغل در مراکز توانبخشی شهرستان‌های ری، تهران و شمیرانات در سال ۱۳۸۲، مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دوره ۶۴، شماره ۱، صفحات ۲۶-۲۱.
- سلیمی، قربانعلی، قضاوی، منصوره (۱۳۷۹) بررسی عوامل موثر در استرس شغلی از دیدگاه مدیران و دبیران دبیرستان‌های دولتی اصفهان، مجله دانش و پژوهش دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، شماره ۵، صفحات ۸۰-۵۹.
- فانی، علی اصغر و عرب کلمری، محبوبه (۱۳۸۴) تاثیر موانع ارتباط فردی بر تعارض سازمانی، مجله تدبیر، شماره ۱۶۳، صفحات ۳۷-۳۳.
- مهمانفر، محمدحسین (۱۳۸۴) بررسی تاثیر استرس و تعارض در عملکرد کارکنان شرکت‌های تابعه و وابسته وزارت نیرو در بخش آب و فاضلاب استان گیلان و ارائه مدل تبیین‌گر در این زمینه برای شرکت بهره‌بردار از شبکه‌های آبیاری و زهکشی استان گیلان، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وزارت نیرو.
- میقانی، نرجس (۱۳۸۰) بررسی رابطه میزان فشار روانی (استرس) شغلی مدیران و عملکرد آنان در دبیرستان‌های دخترانه منطقه ۲ آموزش و پرورش شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد گروه علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه الزهرا.
- نزهت، محمدرضا (۱۳۷۵) بررسی میزان و منابع استرس شغلی مدیران آموزشی استان فارس، پایان نامه کارشناسی ارشد گروه علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شیراز.

Colligan, Thomas.w , Higgins, Eileen.M (2006), Workplace stress, Journal of workplace behavioral health , vol:21:2, pp. 89-97.

Farber, B.A (2000), Understanding and training burnout in a changing culture, *psychotherapy in practice*, vol. 65:5, pp. 589-594.

HSE(Health and Safety Executive) (2009), *Managing the causes of work-related stress*, Published by HSE, ISBN: 978 0 7176 6273 9. <http://www.hse.gov.uk/pubns/priced/hsg218.pdf>.

Palmer, Stephen, Cooper, Cary and Thomas, Kate (2004), A model of work stress, *Counselling at work*, winter 2004, pp.2-5.

Russel , Daniel.W , Altmaire, Elizabeth and Velzen, Dawn van (1987), Job-related Stress, social support and burnout among Classroom teachers , *Journal of Applied psychology*, vol.72:2 , pp. 269-274.

Sauter, S, Lawrence , M.Michael. etal (1999), *Stress at work*, DHS(NIOSH) publication, no: 99-101. <http://www.edc.gov/niosh>.

Smeltzer, Larry.R (1987), The Relationship of Communication to Work Stress, *Journal of Business Communication*, Vol.24:2, pp.47-58.