تأثیر روش‌های مقابله با تنش بر فشار شغلی کارکنان کارخانجات کاشی شهرستان آباده

علی نعمت اللهی[۱]، حمیده میهن پور[۲]، زهرا منصوری[۳*]

مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۹/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۱/۰۱

ارجاع:
نعمت اللهی علی، میهن پور حمیده، منصوری زهرا. تأثیر روش‌های مقابله با تنش بر فشار شغلی کارکنان کارخانجات کاشی شهرستان آباده. بهداشت کار و ارتقاء سلامت ۱۳۹۶؛۱(۳): ۳۷-۲۲۷.

چکیده

مقدمه: استرس نتیجه تعامل بین فرد و موقعیتی است که فرد، توانایی خود را به منظور پاسخگویی به مطالبات ناکافی می‌داند و مسئله شایع در محیط‌های کاری می‌باشد. هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر روش‌های مقابله با تنش بر فشار شغلی کارکنان کارخانجات کاشی شهرستان آباده بود.

روش بررسی: این مطالعه از نوع توصیفی تحلیلی می‌باشد که از بین کارکنان سه کارخانه کاشی فعال در شهرستان آباده در سال ۱۳۹۴، ۲۸۸ نفر به شیوه‌ی نمونه‌گیری تصادفی طبقه-بندی شده به روش سیستماتیک، انتخاب شدند و با استفاده از پرسشنامه‌ی استرس شغلی هلریگل و اسلوکام و پرسشنامه شیوه‌های مقابله با استرس (CISS)، مورد ارزیابی قرار گرفتند. داده‌های به دست آمده با استفاده از تحلیل رگرسیون چند متغیری، مورد ارزیابی آماری قرار گرفت.

یافته‌ها: نتایج نشان دادند که راهبردهای مسئله‌مدار با ضریب بتای معادل (β=-۰/۳۲۰) و سطح معنی‌داری (P=۰/۰۰۰۵) پیش‌بینی کننده‌ی منفی و راهبردهای هیجان‌مدار با ضریب بتای معادل (β=۰/۳۲۹) و سطح معنی‌داری (P=۰/۰۰۰۵) پیش‌بینی کننده‌ی مثبت استرس شغلی می‌باشند. راهبردهای هیجان‌مدار نیز قادر به پیش‌بینی تغییرات مربوط به استرس شغلی و ابعاد آن می‌باشند، اما راهبردهای اجتناب‌مدار قادر به پیش‌بینی استرس شغلی و ابعاد آن نبود.

نتیجه گیری: با توجه به یافته‌ها می‌توان اثرات استرس شغلی شاغلین را با افزایش راهبرد مسأله‌مدار از طریق آموزش استفاده از این نوع راهبردها و همچنین کاهش راهبردهای هیجان-مدار آن‌ها بهبود بخشید.

کلید واژه‌ها: تنش شغلی، روش‌های مقابله با تنش، کارکنان، کارخانجات کاشی آباده

[۱] گروه بهداشت حرفه‌ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی، یزد، ایران
[۲] کارشناسی ارشد بهداشت حرفه ای، عضو هیئت علمی، مرکز تحقیقات ژنتیک و مخاطرات محیطی، دانشکده پیراپزشکی ابرکوه، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، یزد، ایران
[۳*] گروه روانشناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی، ارسنجان، فارس، ایران
(نویسنده مسئول: Zahra.mansouri3030@yahoo.com)

[Downloaded from ohhp.ssu.ac.ir on 2026-11-20]

مقدمه

استرس شغلی امروزه به مسئله‌ای شایع و پر هزینه در محیط‌های کاری تبدیل شده است (۱). تقریباً تمام اندیشمندان بر این نکته اذعان دارند که استرس نتیجه تعامل بین فرد و موقعیتی است که فرد، توانایی خود را به منظور پاسخگویی به مطالبات و فشار ناکافی می‌داند به طوری که موسسه ملی ایمنی و سلامت شغلی (NIOSH) (۱۹۹۹)، استرس شغلی را به صورت پاسخ‌های فیزیکی و عاطفی زیان‌آوری که شخص در زمانی که شرایط شغلی با توانایی‌ها، امکانات در دسترس و یا نیازهای نیروی کار مطابقت نداشته باشد تعریف می‌کند. استرس‌های شغلی از جمله استرس‌هایی هستند که اگر بیش از حد باشند، می‌توانند با ایجاد عوارض جسمی، روانی و رفتاری برای فرد سلامت وی را به مخاطره اندازند. افرادی که استرس زیادی را تحمل می‌کنند توجه کمتری به انجام کار خود دارند و بنابراین ممکن است به خود و دیگر افراد سازمان آسیب‌هایی وارد کنند. به طور کلی استرس شغلی، بازده و بهره وری کارکنان را پایین می‌آورد و تأثیر گسترده ای بر سلامت روانی و بدنی دارد. ممکن است استـرس کـارکرد شغلی را تحت تأثیر قرار دهد و منجر به بیماری جدی گردد (۲). یکی از عوامل موثر بر عملکرد افراد در سازمان‌ها را استرس شغلی می‌داند که سلامت روانی بسیاری از افراد را در معرض خطر قرار داده است (Folkman، ۲۰۰۷). بدین لحاظ در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در سازمان به یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی تبدیل شده است (۳). استرس شغلی زمانی روی می‌دهد که انتظارات از فرد بیشتر از اختیارات و توانایی‌های او باشد، وقتی که در محیط کار مجال نشان دادن خلاقیت، تصمیم‌گیری و درایت از فرد گرفته شود در او استرس بروز می‌نماید که در نهایت منجر به کاهش کارایی می‌شود؛ این امر یکی از مشکلات و تهدیدهای بزرگ، جهت سلامت افراد در جوامع مدرن امروزی است (۴).

در چهل سال گذشته تاکنون نتایج پژوهش‌های مختلف نشان داده‌اند که فشارهای روانی مربوط به کار فقط علت بیماری و غیبت نیستند، بلکه بر جابجایی کارکنان و کاهش کارآمدی و عملکرد آن‌ها در سازمان نیز موثرند (۵). در اغلب تحقیقاتی که استرس شغلی را مورد کنکاش قرار داده‌اند، نشان داده شده است که نیروی کار در معرض استرس شغلی درکشورهای توسعه یافته حدود ۳۰ درصد می‌باشد که این میزان در کشورهای درحال توسعه به مراتب بیشتر است (۳). پیامدهای سازمانی استرس، کاهش عملکرد مناسب، افزایش تعداد غیبت‌ها، موارد استعفا، کاهش تعهد سازمانی و عدم امنیت شغلی کارکنان و ... می‌باشد. نارضایتی شغلی از پیامدهای استرس شغلی محسوب می‌شود و از نظر اقتصادی و اجتماعی برای فرد هزینه‌هایی در بر خواهد داشت (۶). همچنین استرس شغلی با کاهش کارایی افراد، باعث افزایش میزان غیبت از محل کار، کاهش تولید، جابجایی نیرو، تعارض-های کاری، هزینه‌های پزشکی، ازکارافتادگی و بودجه‌های مربوط به استخدام نیروهای جدید باعث وارد شدن هزینه‌های گزافی به سازمان‌ها و شرکت‌ها می‌شود (۷). به طوری که سازمان بین المللی کارگر (ILO) هزینه‌های وارد بر کشورها به دلیل استرس شغلی را ۱ تا ۳/۵ درصد تولید ناخالص داخلی تخمین زده و اعلام می‌کند که این مقدار درحال افزایش است (۱). بنابراین می‌توان با شناسایی و اصلاح عوامل تنش‌زای محیط کار، از ایجاد بیماری‌های روانی در این گروه از افراد جلوگیری کرد و جلوی هزینه‌های تحمیلی ناشی از آن را گرفت.

در مطالعات متعدد صورت گرفته در زمینه تأثیر استرس شغلی بر سلامت روانی (۸-۱۰) و رضایت شغلی (۱۱)، استرس شغلی به عنوان یکی از مهمترین عوامل به وجود آورنده ضایعات روانی و کاهش رضایت شغلی معرفی شده است که در اغلب این مطالعات استرس به عنوان پاسخی که مستقیماً تحت تأثیر منابع فشارزا تجربه می‌شود، در نظرگرفته شده است. اما تأکید بر این مسأله اهمیت دارد که استرس همواره به صورت مستقیم از منابع فشارزا ناشی نمی‌شود، بلکه نحوه ادراک فرد از

[Downloaded from ohhp.ssu.ac.ir on 2026-11-20]

استرس، در تجربه آن، نقش اساسی دارد چرا که بر اساس مطالعات صورت گرفته معلوم شده است که رویدادهای استرس‌زای مشابه، اثرات متفاوتی در افراد مختلف پدید می‌آورند. ازاین رو، این باور که متغیرهایی وجود دارند که رابطه استرس را با بیماری و رضایت شغلی تعدیل می‌کنند، قوت گرفته است (۱۲). یکی از متغیرهایی که در این زمینه، توجه محققین را به خود جلب کرده است مفهوم مدیریت فشار روانی در کار و روش‌های مقابله با تنش است. برای مقابله با تنش‌های شغلی، چندین سال است که روش‌های مدیریت فشار روانی به منظور آموزش افراد جهت چگونگی پیشگیری، کاهش و همچنین مقابله و سازگاری با فشار روانی تدوین گشته است. مدیریت فشار روانی در کار، فرآیند پیوسته‌ی نظارت، تشخیص و پیشگیری از محرک‌های تنش‌زای مفرط است که اثرات مضری بر بازده کارکنان و مدیران دارند. این محرک‌های تنش‌زا بیشتر تابع محیط و ادراک فرد از محیط هستند (۱۳). از سوی دیگر، محققان معتقدند مدیریت استرس، توانایی افراد را برای کاهش استرس و سازگاری مناسب با موقعیت‌های استرس‌آور افزایش می‌دهد (۱۴). یکی از راه‌های تعدیل اثرات مخرب استرس شغلی، تأثیر بر راه‌هایی است که استرس شغلی از آن طریق بر روی سلامت روانی تأثیر می‌گذارد. یکی از این راه‌ها، راهبردهای مقابله با رویدادهای استرس‌زا است که به نظر می‌رسد استرس شغلی از طریق آن سلامت روانی فرد شاغل را هدف قرار می‌دهد.

در سال‌های اخیر توجه زیادی بر نقشی که مقابله در تسهیل سازگاری و نیز قرار گرفتن در مقابل اثرات بالقوه زیان‌آور استرس دارد صورت گرفته است. فولکمن (Folkman، ۲۰۰۷) مقابله را به عنوان تغییر دائمی کوشش‌های شناختی و رفتاری به منظور کنترل نیازهای خاص درونی و بیرونی که فشار آورده بوده و فراتر از منابع فردی است تعریف کرده است (۱۵). مقابله تحت شرایط استرس‌آور روان‌شناختی رخ می‌دهد. شیوه‌های مقابله با استرس یعنی فرآیندی که به وسیله آن افراد مسائل ناشی از استرس و هیجان منفی ایجاد شده را تحت کنترل خود در می‌آورند (۱۶). راهبردهای مقابله‌ای مجموعه‌ای از تلاش‌های شناختی و رفتاری فرد است که در جهت تعبیر و تفسیر و اصلاحی که وضعیت تنش زا به کار می‌رود و منجر به کاهش رنج ناشی از آن می‌شود. از نظر فولکمن (۲۰۰۷) دو نوع مقابله عمومی شناخته شده، یعنی مقابله متمرکز بر مشکل که معطوف به حل مشکل یا انجام اعمالی است که منبع استرس را تغییر می‌دهد و مقابله متمرکز بر عاطفه که کاهش دهنده یا اداره کننده آشفتگی عاطفی همراه یک موقعیت است اشاره می‌کند. راهبردهای مقابله‌ای به عنوان واسطه بین استرس و بیماری شناخته شده‌اند (۱۵). در این زمینه از دیدگاه علمی راهبردهایی که فرد در رویارویی با موردهای استرس‌زا به کار می‌برد، نقش اساسی و تعیین کننده در سلامت جسمانی و روانی فرد و بالطبع آن خشنودی شغلی او ایفا می‌کند، افزون بر این نظریه‌های متعددی وجود دارند که بیان می‌کنند، ماهیت راهبردها و منابع رویارویی فرد طی تحول شخصیت شکل می‌گیرد و عامل‌های محیطی در شکل‌گیری آن نقشی قاطع دارند. وجود برخی از این عامل‌ها باعث می‌شوند که واکنش فرد به سطوح بالای استرس کاهش یابد و آثار زیانبار آن تعدیل شود و بنابراین، فرد بهتر بتواند به رویارویی با آن بپردازد (۱۷). افرادی که دچار استرس می‌شوند و توان رویارویی کارآمد با آن‌ها را ندارند، از جنبه‌های جسمانی، روانی و رفتاری دچار مشکل می‌شوند، اما آنچه در این بین می‌تواند مایه‌ی خوشبختی و امیدواری باشد، شناسایی عامل مهم راهبردهای رویارویی است که به عنوان یک متغیر میانجی می‌تواند پیامدهای استرس را تحت تأثیر قرار داده و مهار کند و یا به آن دامن زند (۱۸). بر اساس تئوری‌های روانشناختی سبک‌های مقابله‌ای نقش مهمی در کاهش استرس و در نتیجه سلامت عمومی افراد دارند (۱۹). بنابراین با توجه به مطالب مطرح شده در این قسمت در خصوص سازه‌های فشار شغلی و روش‌های مقابله با آن، پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سؤال است که آیا بین روش‌های مقابله با تنش و فشار شغلی کارکنان رابطه وجود دارد یا خیر؟ و این که کدامیک از روش‌های مقابله با تنش پیش‌بینی کننده‌ی قوی‌تری برای فشار شغلی کارکنان است.

[Downloaded from ohhp.ssu.ac.ir on 2026-11-20]

روش بررسی

- جامعه و نمونه‌ی آماری

پژوهش حاضر از نوع همبستگی است که جامعه‌ی آن شامل تمامی کارکنان کارخانجات کاشی شهرستان آباده در سال ۱۳۹۴ می‌باشد. کارخانجات کاشی شهرستان آباده مشتمل بر سه کارخانه مستقل است که حجم جامعه مورد نظر در حدود ۱۱۵۵ نفر می‌باشد. حجم نمونه مورد بررسی از طریق فرمول کوکران شامل ۲۸۸ نفر به دست آمد. نمونه‌گیری به روش تصادفی طبقه بندی شده به روش سیستماتیک، صورت پذیرفت.

- ابزارهای اندازه‌گیری

۱) پرسشنامه استرس شغلی هلریگل و اسلوکام (Hellriegel & Slocum's Job Stress Questionnaire): این پرسشنامه میزان استرس فرد در شغلش را اندازه گیری می‌کند. این پرسشنامه دارای ۳ عامل محیط فیزیکی، تضاد شغل و ابهام نقش است که هر عامل به ترتیب دارای ۳، ۴ و ۳ سؤال می‌باشد. این پرسشنامه دارای پنج گزینه شامل (همیشه=۱۰)، (معمولاً=۸)، (بعضی اوقات=۶)، (به ندرت=۴) و (هرگز=۰) می‌باشد. احراز نمره بالا در این پرسشنامه نشان-دهنده‌ی استرس بیش از حد در شغل و رضایت شغلی پایین است. پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی بالایی برخوردار است (۲۰). در پژوهش حاضر ضرایب همسانی درونی به روش آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ۰/۷۸ به دست آمد.

۲) پرسشنامه شیوه‌های مقابله با استرس (CISS): توسط پارکر و اندلر (۱۹۹۰) به منظور سنجش روش‌های مقابله افراد در موقعیت‌های فشارزا و بحرانی ساخته شد. فرم تجدید نظر شده‌ی آن دارای ۴۸ ماده است که سه روش مقابله‌ای مسأله مدار، هیجان مدار و اجتناب مدار را می‌سنجد که هر کدام از روش‌های مقابله یک مقیاس جداگانه با ۱۶ ماده ۵ گزینه‌ای دارد. دامنه پاسخ هر سؤال از یک تا پنج می‌باشد. جمع نمرات هر مقیاس که از یک تا پنج نمره گذاری می‌شوند، نمره فرد در شیوه مقابله مربوطه را مشخص می‌کند. در پژوهش حاضر ضرایب اعتبار با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای مقیاس-های مذکور به ترتیب ۰/۶۲، ۰/۶۷ و ۰/۷۱ به دست آمد.

- شیوه اجرای پژوهش

برای اجرای این پژوهش ابتدا اعضای نمونه انتخاب شدند و پرسشنامه‌ها را تکمیل کردند. اطلاعات به دست آمده از پرسشنامه‌ها با روش ضریب همبستگی پیرسون و آزمون تحلیل رگرسیون چند متغیری با استفاده از نرم‌افزار $SPSS_{20}$ مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

یافته‌ها

به منظور ارائه تصویری روشن از وضعیت متغیرها و رابطه‌ی بین آن‌ها، در جدول ۱ میانگین، انحراف استاندارد و ضریب همبستگی پیرسون (مرتبه صفر) آورده شده است. همانگونه که جدول ۱ نشان می‌دهد همبستگی و روابط دوتایی بین متغیرهای پژوهش معنی‌دار است و همین مساله مجوزی برای انجام تحلیل رگرسیون در مرحله‌ی بعدی گردید.

جدول ۱: ماتریس همبستگی مشاهده شده بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	M	SD
۱- مقابله‌ی مسأله‌مدار	۱							۳۴/۶۳	۸/۶۷
۲- مقابله‌ی هیجان‌مدار	-۰/۲۹۷**	۱						۳۶/۹۷	۱۰/۷۳
۳- مقابله‌ی اجتناب‌مدار	۰/۲۵۵**	۰/۱۴۶*	۱					۴۲/۰۲	۶/۶۶
۴- استرس محیط فیزیکی	-۰/۳۰۴**	۰/۳۷۷**	-۰/۰۱۶	۱				۹/۱۷	۴/۱۲
۵- استرس تضاد شغل	-۰/۲۴۶**	۰/۲۷۲**	-۰/۰۵۱	۰/۳۵۰**	۱			۱۱/۳۲	۴/۴۷
۶- استرس ابهام نقش	-۰/۳۳۷**	۰/۱۸۷**	-۰/۱۰۴	۰/۰۶۶	۰/۰۹۶	۱		۹/۶۳	۳/۳۲
۷- استرس شغلی	-۰/۴۲۹**	۰/۴۱۸**	-۰/۰۷۹	۰/۷۲۹**	۰/۷۷۰**	۰/۴۹۷**	۱	۳۰/۱۱	۸/۰۹

*P< ۰/۰۵ و **P< ۰/۰۱

[Downloaded from ohhp.ssu.ac.ir on 2026-11-20]

به منظور بررسی این که کدام یک از راهبردهای مقابله با استرس قادر به پیش‌بینی استرس شغلی و ابعاد آن می‌باشد از تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه‌ی هم‌زمان، استفاده شد (جدول ۲). بر اساس نتایج به دست آمده می‌توان ۲۷/۱ درصد (R^2_{adj}=۰/۲۷۱) واریانس متغیر استرس شغلی (P=۰/۰۰۰۵)، ۱۷/۴ درصد (R^2_{adj}=۰/۱۷۴) واریانس متغیر استرس محیط فیزیکی (P=۰/۰۰۰۵)، ۹/۵ درصد (R^2_{adj}=۰/۰۹۵) واریانس متغیر استرس تضاد شغل (P=۰/۰۰۰۵) و ۱۱/۴ درصد (R^2_{adj}=۰/۱۱۴) واریانس متغیر استرس ابهام نقش (P=۰/۰۰۰۵)، را از طریق ابعاد راهبردهای مقابله با استرس تبیین کرد. بر طبق یافته‌های به دست آمده در جدول ۲، راهبردهای مسئله‌مدار با ضریب بتای معادل (β=-۰/۳۲۰) و سطح معنی‌داری (P=۰/۰۰۰۵) پیش‌بینی کننده‌ی منفی و راهبردهای هیجان‌مدار با ضریب بتای معادل (β=۰/۳۲۹) و سطح معنی‌داری (P=۰/۰۰۰۵) پیش‌بینی‌کننده‌ی مثبت استرس شغلی می‌باشند. همچنین راهبردهای مسأله‌مدار با ضریب بتای معادل (β=-۰/۲۰۸) و سطح معنی‌داری (P=۰/۰۰۱) پیش‌بینی کننده‌ی منفی و راهبردهای هیجان‌مدار با ضریب بتای معادل (β=۰/۳۱۶) و سطح معنی‌داری (P=۰/۰۰۰۵) پیش‌بینی کننده‌ی مثبت استرس محیط فیزیکی می‌باشند. همچنین راهبردهای مسأله‌مدار با ضریب بتای معادل (β=-۰/۱۶۹) و سطح معنی‌داری (P=۰/۰۰۷) پیش‌بینی کننده‌ی منفی و راهبردهای هیجان‌مدار با ضریب بتای معادل (β=۰/۲۲۷) و سطح معنی‌داری (P=۰/۰۰۰۵) پیش‌بینی کننده‌ی مثبت استرس تضاد شغل می‌باشند. همچنین راهبردهای مسأله‌مدار با ضریب بتای معادل (β=-۰/۲۹۴) و سطح معنی‌داری (P=۰/۰۰۰۵) پیش‌بینی‌کننده‌ی منفی استرس تضاد شغل می‌باشد. اما راهبردهای اجتناب‌مدار قادر به پیش‌بینی استرس شغلی و ابعاد آن نمی‌باشد. بنابراین نتیجه گرفته می‌شود که راهبردهای مسأله‌مدار و هیجان‌مدار قادر به پیش‌بینی تغییرات مربوط به استرس شغلی و ابعاد آن می‌باشند.

جدول ۲: ضرایب تحلیل رگرسیون برای پیش‌بینی استرس شغلی بر اساس ابعاد راهبردهای مقابله‌ای

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	B	β	t	P	R	R^2_{adj}	F	P-value
	راهبرد مسأله مدار	-۰/۲۹۸	-۰/۳۲۰	-۵/۷۴۵	۰/۰۰۰۵				
استرس شغلی (نمره کل)	راهبرد هیجان مدار	۰/۲۴۸	۰/۳۲۹	۶/۰۵۴	۰/۰۰۰۵	۰/۵۲۸	۰/۲۷۱	۳۶/۴۹۷	۰/۰۰۰۵
	راهبرد اجتناب مدار	-۰/۰۵۵	-۰/۰۴۶	-۰/۸۴۹	۰/۳۹۶				
	راهبرد مسأله مدار	-۰/۰۹۹	-۰/۲۰۸	-۳/۵۰۹	۰/۰۰۱				
استرس محیط فیزیکی	راهبرد هیجان مدار	۰/۱۲۱	۰/۳۱۶	۵/۴۶۴	۰/۰۰۰۵	۰/۴۲۷	۰/۱۷۴	۲۱/۱۳۱	۰/۰۰۰۵
	راهبرد اجتناب مدار	-۰/۰۰۶	-۰/۰۱۰	-۰/۱۶۹	۰/۸۶۶				
	راهبرد مسأله مدار	-۰/۰۸۷	-۰/۱۶۹	-۲/۷۲۱	۰/۰۰۷				
استرس تضاد شغل	راهبرد هیجان مدار	۰/۰۹۴	۰/۲۲۷	۳/۷۴۱	۰/۰۰۰۵	۰/۳۲۴	۰/۰۹۵	۱۱/۱۰۱	۰/۰۰۰۵
	راهبرد اجتناب مدار	-۰/۰۲۷	-۰/۰۴۱	-۰/۶۸۰	۰/۴۹۷				
	راهبرد مسأله مدار	-۰/۱۱۳	-۰/۲۹۴	-۴/۸۰۳	۰/۰۰۰۵				
استرس ابهام نقش	راهبرد هیجان مدار	۰/۰۳۳	۰/۱۰۵	۱/۷۶۰	۰/۰۷۹	۰/۳۵۲	۰/۱۱۴	۱۳/۳۴۹	۰/۰۰۰۵
	راهبرد اجتناب مدار	-۰/۰۲۲	-۰/۰۴۴	-۰/۷۵۰	۰/۴۵۴				

بحث

هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر روش‌های مقابله با تنش بر فشار شغلی کارکنان کارخانجات کاشی شهرستان آباده، بود. یافته‌ها نشان داد راهبردهای مسأله‌مدار و هیجان‌مدار قادر به پیش‌بینی تغییرات مربوط به استرس شغلی و ابعاد آن

[Downloaded from ohhp.ssu.ac.ir on 2026-11-20]

می‌باشند. اما راهبردهای اجتناب‌مدار قادر به پیش‌بینی استرس شغلی و ابعاد آن نبود. این نتیجه با نتایج پژوهش‌هایی چن و همکاران (۱۲)، میکی (۲۱)، هیلی و مک کی (۲۲)، شفیعی سروستانی و شجاعتی (۲۳) همسو می‌باشد. در تبیین یافته‌ها راهبرد مسأله‌مدار به دلیل ریشه‌یابی عامل استرس و برخورد منطقی با آن، سپری در برابر استرس برای سلامت روان است اما راهبرد مقابله‌ای هیجان‌مدار، فشار روانی را به طور موقت کاهش می‌دهد و یا تنها نشانه‌های استرس را از بین می‌برد در حالی که عامل استرس همچنان پابرجاست و تأثیرات آن به گونه‌ای دیگر و در جای دیگر احتمال بروز دارد. به عبارتی دیگر، راهبرد مقابله‌ای مسأله‌مدار، شیوه‌ای شناختی برای مقابله با مسائل است، این یافته نشان می‌دهد که میزان استفاده از برخورد منطقی با عامل استرس‌زا می‌تواند میزان سلامت روان را برآورد کند و بنابراین استفاده از راهبرد مقابله‌ای مسأله‌مدار احساس کنترل و تسلط بر شرایط را به فرد انتقال می‌دهد که از این جهت بر بهبود سلامت روان تأثیر می‌گذارد. همچنین استفاده از راهبرد هیجان‌مدار موجب تعدیل هیجان شده و ممکن است نشانه‌ها را از بین ببرد اما عامل استرس را حذف نمی‌کند، بنابراین می‌تواند به طور نامشهودی منجر به اختلال در سلامت شود بنابراین استفاده کمتر از این راهبرد می‌تواند افزایش سلامت روان را پیش‌بینی کند. همچنین در تبیینی دیگر در مورد یافته‌های این پژوهش می‌توان عنوان داشت که روش‌های مقابله مؤثر منجر به تعدیل استرس افراد شده و به دنبال آن عملکرد بهتر افراد افزایش می‌یابد. از آن‌جایی که مقابله مسأله‌مدار ریشه‌یابی و برخورد منطقی با استرس می‌باشد (۱۵-۲۴)، می‌تواند تأثیری ماندگارتر و مؤثرتری بر عملکرد شغلی داشته باشد و این تأثیر مثبت می‌تواند سلامت روان را برای فرد شاغل به ارمغان آورد. همچنین در تبیین این یافته می‌توان گفت در افرادی که از سبک مقابله مسأله‌مدار استفاده می‌کنند، سطح تنش پایین است و پایین بودن سطح تنش هیجان باعث می‌شود که فرد در سایه آرامش روانی بهتر بتواند از مهارت‌های شناختی و پویایی برای مقابله با مشکل استفاده کند و در نتیجه به رضایت بیشتری دست یابد و به سلامت روان بالاتری برسد. همچنین از آن‌جا که مقابله هیجان‌مدار بهترین گزینه برای اداره واکنش به استرسورهایی است که افراد نمی‌توانند آن‌ها را کنترل کنند، استفاده از آن‌ها در بعضی موقعیت‌ها اجتناب ناپذیر است و می‌توان گفت استفاده از آن‌ها می‌تواند راهی برای فرار از اثرات ناشی از استرس باشد؛ زیرا مقابله هیجان‌مدار به دنبال کاهش احساسات منفی مرتبط با استرسور (۱۵-۲۴- ۲۵) برای کنترل واکنش‌های خود است اما این افراد سعی نمی‌کنند مشکلات زیربنایی را حل کنند یا راهبرد منطقی استفاده کنند (۲۶). بنابراین، فرد برای کاهش احساسات منفی و فرار از استرس به این نوع راهبردها روی آورده و از طرفی استفاده از این راهبرد نمی‌تواند مؤثر واقع شود چون منطق و شناخت فرد هنوز نتوانسته استرس ناشی از شغل را بپذیرد و این باعث می‌گردد، سلامت روانی فرد با چالش مواجه گردد. از سوی دیگر، انکار و انفعال دو ویژگی کسانی است که از سبک مقابله هیجان‌مدار استفاده می‌کنند، انکار موقعیت استرس‌زا به رفتار اجتنابی و انفعال در مقابله با موقعیت استرس‌زا و ناتوانی در به کارگیری توانمندی‌های بالقوه و ابتکار عمل فرد منجر می‌شود و با کاهش اعتماد به نفس فرد بر مشکلات و نارضایتی‌ها می‌افزاید و در نتیجه سلامت روان فرد را کاهش می‌دهد، لذا می‌توان رابطه منفی بین این متغیر با استرس شغلی را توجیه کرد.

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر به نظر می‌رسد بایستی مسئولین بخش بهداشت روان سازمان‌ها، تدابیری نسبت به کنترل عوامل استرس‌زای شغلی اتخاذ نمایند. در این زمینه لازم به ذکر است که بعضی از موارد استرس زا را می‌توان به وسیله تغییرات سازمانی کاهش داده و تسکین داد که تحت کنترل مدیریت هستند درصورتی که برخی دیگر باید توسط خود افراد مدنظر قرارگیرند. بنابراین مشاغل، محیط کاری معمولاً تولید استرس می‌کنند و کارکنان باید یاد بگیرند چگونه آن را کاهش دهند. در تصدیق این گفته، میرزایی و همکاران در مطالعه خود اذعان می‌دارند که باید عوامل استرس‌زا را

[Downloaded from ohhp.ssu.ac.ir on 2026-11-20]

شناخت و از تنش و فرسودگی جلوگیری و نسبت به توانبخشی اقدام نمود. یکی از راهکارهای مدیریت مقابله با تنیدگی، شناخت عوامل تنش‌زای محیط کار است. در این مورد لازم است مدیران سازمان‌ها توجه بیشتری به علایم تنیدگی در کارکنان ازجمله افسردگی، دوری گزینی از غیبت و کاهش کیفیت کاری نموده و حمایت‌های اجتماعی و مدیریتی در محیط کار را درجهت کاهش میزان و اثر مخرب تنیدگی شغلی در دستور کار خود قرار دهند (۲۷). بهبود شرایط فیزیکی محیط کار یکی دیگر از راهکارهای مدیریت مقابله با تنیدگی در محیط کار است. در این زمینه راهکارهایی نظیر بهبود وضعیت درآمد و شرایط کار و افزایش پاداش‌ها و تسهیلات و نیز هماهنگ کردن این مزایا با سختی کار پرسنل در بخش‌های پرتنش می‌تواند شرایط مناسبی را برای ارتقای رضایت شغلی و افزایش بهره‌وری سازمان فراهم آورند. یکی دیگر از راهکارهای مدیریت مقابله باتنیدگی در محیط کار، تامین جو مناسب کاری است. پیشنهادی که در این زمینه می‌توان ارائه داد این است که ساختار سازمان و سیاست‌ها به نحوی تعدیل شوند تا اثرات تنش را کاهش دهند. برنامه تغییرات سازمانی را نیز می‌توان برای مقابله با تنیدگی در محیط کار، مدیریت کرد. در این مورد ملاقات با مدیریت هر سه تا شش ماه و صحبت در خصوص شغل، محدوده وظایف، نوع انتظارات و همچنین مدیریت زمان در کاهش تنش شغلی مؤثر می‌باشد (۲). تعلیمات مناسب و حمایت روانی و اجتماعی نیز در کاهش تنیدگی شغلی می‌تواند مؤثر باشد. نیولین (۲۸) طی یک برنامه آموزش استرس به پرستاران پس از آموزش مشاهده کرد که آن‌ها به آرامش بیشتری در محل کار دست می‌یافتند، ملایم‌تر صحبت می‌کردند و شکایات جسمی کمتری داشتند. حمایت از طرف همکاران، یک مسکن قوی در برابر استرس مزمن تشخیص داده شده است که این امر نه تنها به کارکنان فرصت ابراز احساسات را می‌دهد بلکه راه‌حل‌هایی را برای رفع استرس در محیط کار ارائه می‌دهد. حمایت همکاران و مدیران فراتر از اهمیت آن در خلال حوادث استرس‌زا، یک پادزهر مهم در برابر استرس مزمن می‌باشد (۱۸).

یکی دیگر از راهکارهای مدیریت مقابله با تنیدگی، شیوه‌های فردی مقابله با تنیدگی است. عوامل ایجادکننده استرس متعدد و متنوع هستند افراد بر حسب نحوه تفسیر تجربه‌های پیشین خود درشرایط مشابه و ارزشیابی توانایی خود برای مقابله با آن-ها ممکن است منابع مختلفی را تنش‌زا بدانند (۲۹). یکی از راه‌های مقابله با فشار به وجودآوردن انطباق است با ایجاد نگرش مثبت در خود می‌توانیم خیلی از رویدادها را انگ فشار بزنیم. از جمله روش‌های مقابله با تنش روش مشکل نگری فعالیت‌هایی جهت حل مشکل، عاطفه نگری و جستجو جهت به دست آوردن حامی، فعالیت‌های شناختی مثل انکار و فعالیت‌های رفتاری مثل تن آسایی می‌باشد (۲۹).

نتیجه‌گیری

در زمینه تأثیر استرس شغلی بر سلامت روانی، استرس شغلی به عنوان یکی از مهمترین عوامل به وجودآورنده ضایعات روانی معرفی شده است که در اغلب این مطالعات استرس به عنوان پاسخی که مستقیماً تحت تاثیر منابع فشارزا تجربه می-شود در نظر گرفته شده است. نقش استرس شغلی در سلامت روانی کارکنان با نتایج پژوهش‌های صورت گرفته قبلی در این زمینه موافق است و نشان می‌دهد که فشارهای روانی ناشی از شرایط کاری تأثیری بسزا در سلامت روانی کارکنان دارد. عوامل فشارزای محیط کار با کاهش قدرت سازگاری فرد موجب پیدایش نشانه‌های رفتاری و جسمی شده و سلامت روانی وی را به خطر می‌اندازد (۸). بنابراین امروزه استرس شغلی به عنوان یکی از مهمترین آفات سازمان‌ها شناخته شده است که از یک سو بر سلامت جسم و روان افراد تأثیر می‌گذارد و از سوی دیگر می‌تواند فرد رابه سوی پیامدهای منفی دیگر سوق دهد و مهم‌تر از همه این که استرس‌های موجود در کارکنان افت کیفی و کمی خدمات سازمان را به دنبال دارد که آثار نامناسبی بر سلامت جامعه خواهد داشت. بنابراین، با عنایت به این که استرس شغلی همواره به شکل‌های مختلف

[Downloaded from ohhp.ssu.ac.ir on 2026-11-20]

وجود دارد، به کارگیری روش دائمی و مؤثر برای مقابله با استرس و همچنین احساس درک و حمایت شدن از طرف دیگران می‌تواند بر واکنش آن‌ها نسبت به استرس و در نتیجه کنترل‌پذیر کردن چنین موقعیت‌هایی تأثیر بگذارد که متعاقب آن هم عملکرد شغلی و هم سلامت روانی شاغلین بهبود خواهد یافت. داشتن مشکلات روانی منجر به اختلال در انجام وظایف،کاهش انگیزه، اضطراب، ترس و نگرانی شده و سبب می‌شود که فرد بخش قابل توجهی از نیروی فکری خود را صرف چنین مشکلاتی نماید. در نتیجه مسلم است که توان و علاقه کافی برای فعالیت درسازمان را نخواهد داشت. از آن‌جا که نیروی انسانی یکی از بزرگترین منابع و سرمایه‌های هر سازمانی محسوب می‌شود که سلامت آن‌ها در افزایش بهره-وری نقش تعیین کننده دارد. بنابراین هرگونه برنامه‌ریزی و حتی سرمایه‌گذاری در این بخش که منتهی به حفظ و ارتقاء سطح سلامت کارکنان گردد، می‌تواند در نهایت منجر به افزایش کارایی شده و با بازگشت سرمایه همراه باشد، بنابراین لازم است مداخلاتی که بتواند در ارتقاء سلامت روان کارکنان موثر باشد، برنامه ریزی شود و به منظور پیشگیری از کاهش سلامت روان به صورت دوره‌ای برای کارکنان اجرا گردد. در نهایت همان‌گونه که یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد راهبردهای مسأله‌مدار و هیجان مدار قادر به پیش‌بینی تغییرات مربوط به استرس شغلی است. این یافته نشان می-دهد که می‌توان اثرات استرس شغلی شاغلین را با افزایش راهبرد مسأله‌مدار از طریق آموزش استفاده از این نوع راهبردها و همچنین کاهش راهبردهای هیجان‌مدار آن‌ها بهبود بخشید.

تقدیر و تشکر

نویسنده مقاله بر خود واجب می‌داند تا از مسئولین کارخانجات صدیق‌سرام، پاسارگاد سرام و کاشی پردیس آباده و همچنین آزمودنی‌های پژوهش که در اجرای این تحقیق ما را همراهی کردند، تشکر و قدردانی نماید.

مشارکت نویسندگان

طراحی پژوهش: ز.م

جمع آوری داده: ز.م، ع.ن، ح.م

تحلیل داده: ز.م

نگارش و اصلاح مقاله: ز.م، ع.ن، ح.م

تضاد منافع

هیچگونه تضاد منافعی از سوی نویسندگان گزارش نشده است.

منابع

1. Hoel H, Sparks K, Cooper CL. The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment. Geneva: International Labour Organization; 2001,81.
2. Mahdad A. Industrial and Organizational Psychology. Tehran: Jangal; 2016,424. [Persian]
3. Seward J. Occupational stress, LaDou Joseph, Current Occupational and Environmental Medicine. 3th ed. The McGraw Hill companies; 2004.
4. Mesler R, Capobianco M. Psychosocial factors associated with job stress. Stress News. 2001;13(4):22-4.
5. Clarkson GP, Hodgkinson GP. What can occupational stress diaries achieve that questionnaires can't? Personnel Review. 2007;36(5):684-700.

[Downloaded from ohhp.ssu.ac.ir on 2026-11-20]

6. Tyson PD, Pongruengphant R. Five-year follow-up study of stress among nurses in public and private hospitals in Thailand. International journal of nursing studies. 2004;41(3):247-54.
7. Juyal S. Occupational stress and job involvement among managers. Global Journal of Management Science and Technology. 2011;1.
8. Gershon RR, Lin S, Li X. Work stress in aging police officers. Journal of Occupational and Environmental Medicine. 2002;44(2):160-7.
9. Kawakami N, Haratani T. Epidemiology of job stress and health in Japan: review of current evidence and future direction. Industrial Health. 1999;37(2):174-86.
10. Neylan TC, Metzler TJ, Best SR, Weiss DS, Fagan JA, Liberman A, et al. Critical incident exposure and sleep quality in police officers. Psychosomatic Medicine. 2002;64(2):345-52.
11. Kohen R, Byosier P. Stress in organization. Hand book of Industrial Organization Psychology. 1992;3(2):571-650.
12. Chen C-K, Lin C, Wang S-H, Hou T-H. A study of job stress, stress coping strategies, and job satisfaction for nurses working in middle-level hospital operating rooms. Journal of Nursing Research. 2009;17(3):199-211.
13. Raitano RE, Kleiner BH. Stress management: stressors, diagnosis, and preventative measures. Management Research News. 2004;27(4/5):32-8.
14. Wolfgang L. Stress management: from basic science to better practice. Thousand Oaks (USA): Sage Publications; 2005.
15. Folkman S. Stress: appraisal and coping. Encyclopedia of behavioral medicine: Springer; 2013, 1913-5.
16. Penley JA, Tomaka J. Associations among the Big Five, emotional responses, and coping with acute stress. Personality and individual differences. 2002;32(7):1215-28.
17. Xie JL, Schaubroeck J, Lam SS. Theories of job stress and the role of traditional values: a longitudinal study in China. Journal of Applied Psychology. 2008;93(4):831.
18. Teo ST, Pick D, Newton CJ, Yeung ME, Chang E. Organisational change stressors and nursing job satisfaction: the mediating effect of coping strategies. Journal of Nursing Management. 2013;21(6):878-87.
19. Chinaveh M, Ishak NM, Salleh AM. A Path Analysis of Promotion Factors of Mental Health. Jurnal Pendidikan Malaysia (Malaysian Journal of Education). 2010;35(1):83-9.
20. Anderson CR, Hellriegel D, Slocum JW. Managerial response to environmentally induced stress. Academy of Management Journal. 1977; 20(2):260-72.
21. Makie VV. Stress and coping strategies amongst registered nurses working in a South African tertiary hospital. US: University of the Western Cape; 2006.
22. Healy CM, McKay MF. Nursing stress: the effects of coping strategies and job satisfaction in a sample of Australian nurses. Journal of Advanced Nursing. 2000;31(3):681-8.

[Downloaded from ohhp.ssu.ac.ir on 2026-11-20]

23. Shafie sarvestani F, Sojaati A. Investigating the Relationship between Job Stress Coping Strategies and Job Satisfaction Advisors in the Education Department of Shiraz City. Journal Management System. 2008;2(1):39-60.
24. Van Berkel HK. The relationship between personality, coping styles and stress, anxiety and depression; 2009.
25. Admiraal WF, Korthagen FA, Wubbels T. Effects of student teachers' coping behaviour. British Journal of Educational Psychology. 2000;70(1):33-52.
26. Sayed Mohammadi Y. Physiological Psychology. 12th ed. Tehran: Ravan; 2017.
27. Mirzaei M, Hashemi M, Garshad A, Bakhshipour A. Effect of coping strategies with stress on job tension in nursing personnel of educational hospitals of North Khorasan University of Medical Sciences. Journal of North Khorasan University of Medical Sciences. 2014;5(4):839-46.
28. Newlin B. Stress Reduction for the Critical Care Nurse: A Stress Education Program. Occupational Health Nursing. 1984;32(6):315-9.
29. Payami M. Effect of self-care program on the self-esteem of multiple sclerosis patients. Journal of Zanjan University of Medical Sciences. 2002;10(40):47-50.

[Downloaded from ohhp.ssu.ac.ir on 2026-11-20]

The Effect of Coping Strategies on Work Stress among Tile Factory Workers in Abadeh

Ali NEMATOLAHI[1], Hamideh MIHANPOUR[2], Zahra MANSOURI[3*]

Original Article

Received: 2017/12/18
Accepted: 2018/01/21

Citation:
Nematolahi A, Mihanpour H, Mansouri Z. The Effect of Coping Strategies on Work Stress among Tile Factory Workers in Abadeh. Occupational Hygiene and Health Promotion Journal 2018; 1(3): 227-37.

Abstract

Introduction: Stress is result of an interaction between an individual and a situation in which the person cannot meet the demands which is a common problem in work environments. The aim of this study was to investigate the effect of coping strategies on work stress among tile factory workers in Abadeh.

Methods: This descriptive-analytic study was carried out on 288 people selected by systematic randomized stratified sampling method from workers of three active tile factories in Abadeh city in 2015. Samples were evaluated using Hellriegel & Slocum's work stress questionnaire and Coping Inventory for Stressful Situation (CISS) questionnaire. The data were evaluated using multiple regression analysis.

Results: The results showed that problem-focused coping with the beta coefficient (β = 0.320) and the significant level (P = 0.0005) were negative predictors and emotion-focused coping with beta coefficient (β = 0.329) and the significance level (P = 0.0005) were positive predictors of work stress. . The emotion-focused coping was also able to predict the changes related to work stress and its dimensions. However, avoidance-focus coping was not able to predict work stress and its dimensions.

Conclusion: According to the findings, the effects of work stress of workers can be improved by increasing problem-focused strategies through training the use of these types of coping strategies and also reducing their emotion-focused coping.

Keywords: Coping Strategies, Job Stress, Tile Factories, Workers

[1]Department of Occupational Health, School of Public Health, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran
[2]Department of Occupational Health, Instructor, School of Paramedicine Abarkouh, Genetic and Enviormental Advantures Research Center Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran
[3]Department of General Psychology, Islamic Azad University, Arsanjan, Fars, Iran
*(Corresponding Author: Zahra.mansouri3030@yahoo.com)

[Downloaded from ohhp.ssu.ac.ir on 2026-11-20]