

The Effect of Stress Management Training on Job Stress and Self-Efficacy with Control of Neuroticism

Mohadese Nezhadbagheri Poor¹ , Noori Kaabomeir^{2*} 

1. MA Student in General Psychology, Department of Psychology, Khayyam University, Mashhad, Iran
2. Postdoctoral Researcher and Visiting Professor, Department of Psychology, Khayyam University, Mashhad, Iran

Citation: Nezhadbagheri Poor, M., & Kaabomeir, N. (2023). Investigating the effect of stress management training on job stress and self-efficacy with control of neuroticism in employees of Irancell's call center. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 10(1), 177-190.

Abstract

Introduction

This research was conducted with the aim of investigating the effectiveness of stress management training on job stress and self-efficacy by controlling the neurotic personality of call center employees of Irancell Company in 2023.

Method

The research method was a semi-experimental pre-test-post-test type with a control group. The statistical population of the research was all the employees of the call center of Irancell Company in Mashhad in 1402, among whom 30 employees were selected by available sampling method and randomly placed in two experimental and control groups (15 people in each group). The experimental group underwent 8 sessions of 90-minutes stress management training, and the control group did not receive any intervention until the end of the study. The research tools included self-efficacy (Sherer et al., 1982), job stress (Orly and Girdano, 1980) and neuroticism (Costa and McCree, 1992) questionnaires. Research data were analyzed using multivariate covariance analysis and SPSS-27 software.

* **Corresponding Author:** Noori Kaabomeir
Email: noori.kaabomeir@yahoo.com



Results

The results of the research showed that stress management training is effective on occupational stress and self-efficacy by controlling the personality traits of Mashhad call center employees ($P < 0.05$).

Discussion

The results of the research indicate that stress management training leads to an increase in self-efficacy and a reduction in occupational stress of the call center employees of Irancell Company in Mashhad. According to the obtained results, it seems that holding stress management training courses to create more adaptability and manage stressful conditions in work environments, as well as improve and increase the mental health of employees, and as a result, improve organizational quality and productivity, on a regular basis recommended for employees.

Keywords: stress management training, job stress, self-efficacy, neuroticism

تأثیر آموزش مدیریت استرس بر استرس شغلی و خودکارآمدی با کنترل روان‌رنجور خویی

محدثه نژادباقری پور^۱، نوری کعب عمیر^{۲*}

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی، گروه روان‌شناسی، دانشگاه غیرانتفاعی خیام، مشهد، ایران
۲. پژوهشگر پسادکتری و مدرس مدعو، گروه روان‌شناسی، دانشگاه غیرانتفاعی خیام، مشهد، ایران

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر استرس شغلی و خودکارآمدی با کنترل روان‌رنجور خویی کارکنان مرکز تماس شرکت ایرانسل در سال ۱۴۰۲ انجام شد. روش پژوهش نیمه‌آزمایشی از نوع پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه گواه بود. جامعه آماری پژوهش تمامی کارکنان مرکز تماس شرکت ایرانسل شهر مشهد در سال ۱۴۰۲ بودند که از میان آن‌ها تعداد ۳۰ نفر به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب و به صورت تصادفی در دو گروه آزمایش و گواه (هر گروه ۱۵ نفر) جای‌دهی شدند. گروه آزمایش تحت ۸ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای آموزش مدیریت استرس قرار گرفت و گروه گواه تا پایان پژوهش مداخله‌ای دریافت نکرد. ابزار پژوهش شامل پرسش‌نامه‌های خودکارآمدی (شرر و همکاران، ۱۹۸۲)، استرس شغلی (اورلی و گیردانو، ۱۹۸۰) و روان‌رنجور خویی (کاستا و مک کری، ۱۹۹۲) بود. داده‌های پژوهش با استفاده از تحلیل کوواریانس چندمتغیری و در نرم‌افزار SPSS-27 تجزیه و تحلیل شدند. نتایج پژوهش نشان داد که آموزش مدیریت استرس بر کاهش استرس شغلی و افزایش خودکارآمدی کارکنان مرکز تماس با کنترل روان‌رنجور خویی، اثربخش بود ($p < 0/05$). نتایج پژوهش حاکی از آن است که آموزش مدیریت استرس منجر به افزایش خودکارآمدی و کاهش استرس شغلی کارکنان مرکز تماس شرکت ایرانسل شهر مشهد می‌گردد. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده به نظر می‌رسد برگزاری دوره‌های آموزشی مدیریت استرس برای ایجاد سازگاری روان‌شناختی بیشتر در راستای مدیریت شرایط استرس‌زا در محیط‌های کاری و همچنین ارتقاء سلامت روان کارکنان و در نتیجه بهبود کیفیت و بهره‌وری سازمانی، به‌صورت منظم برای کارکنان پیشنهاد می‌شود.

کلیدواژگان: آموزش مدیریت استرس، استرس شغلی، خودکارآمدی، روان‌رنجور خویی

* نویسنده مسئول: نوری کعب عمیر

رایانامه: noori.kaabomeir@yahoo.com

مقدمه

شغل هر انسانی عامل بسیار مهم و تأثیرگذار در میزان احساس خشنودی او از زندگی‌اش است. جنبه‌ای از زندگی که صرف‌نظر از منابع مالی برخی از نیازهای اساسی آدمی نظیر تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی و احساس خودارزشمندی را ارضاء می‌کند؛ در واقع شغل نوعی شناسنامه اجتماعی فرد است (Jokar et al., 2019). نیروی انسانی مهم‌ترین منابع سازمان‌هاست و هرچه این سرمایه از کیفیت مطلوب و بهتری برخوردار باشد، احتمال موفقیت، بقاء و پیشرفت سازمان بیشتر خواهد بود (Olagonjo & Andy, 2021). در نتیجه سلامت روان (mental health) کارکنان یکی از عوامل مؤثر در پیشرفت سازمانی است (Cordeiro et al., 2019). شواهد نشان داده است یکی از عوامل تأثیرگذار بر سلامت روان کارکنان، استرس است (Adeli Nesab et al., 2013). استرس در زبان عادی حالتی طاقت‌فرسا است که با احساسات منفی همراه است و پاسخ‌های بیولوژیکی به استرس نه از نظر ایجاد یک حالت منفی بلکه به‌عنوان یک مجموعه مکانیسم‌های معمولاً مثبت و سازگار که بقاء را افزایش می‌دهد، است؛ اما استرس‌های غیرقابل کنترل و مزمن نه تنها منفی هستند بلکه می‌توانند سمی شوند برای آسیب رساندن به سلامت جسمی و روانی، در نتیجه استرس بد و استرس خوب از هم متمایز است (Spencer-Segal & Akil, 2019).

یکی از مهم‌ترین منابع ایجادکننده استرس در هر فرد، شغل وی می‌باشد. استرس شغلی (job stress) فرآیندی است که از تلاقی فرد با سازمان و محیط کار ناشی می‌شود؛ استرس شغلی وقتی رخ می‌دهد که بین نیازهای شغلی، توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد هماهنگی نباشد (Levy & Wegman, 2000). بنابراین لازم است پاسخ استرس در مراحل اولیه مدیریت شود، زیرا در غیر این صورت پیامدهای نامطلوبی را همراه خواهد داشت (Williamson, 2001). یکی دیگر از پیامدهای استرس در محیط کار، کاهش خودکارآمدی (self-efficacy) کارکنان می‌باشد (Farokhi & Ahmadard, 2021). منظور از خودکارآمدی احساس شایستگی، کفایت و قابلیت در کنار آمدن با زندگی است (Farley, 2020). بنابراین خودکارآمدی به ادراک ذهنی فرد از توانایی‌هایش بر عملکرد در یک محیط خاص یا دستیابی به نتایج مطلوب اشاره دارد و به‌عنوان تعیین‌کننده اصلی حالت‌های هیجانی، انگیزشی و تغییر رفتاری محسوب می‌شود (Pawlak et al., 2020). پژوهش‌های متعددی نشان داده است که ویژگی‌های شخصیتی (personality traits) در میزان سطح استرس تأثیرگذار هستند؛ یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های شخصیتی روان‌رنجورخویی (neuroticism) است که رابطه بین آن و استرس یک رابطه معنادار و مستقیم گزارش شده است (Bellintier et al., 2021). روان‌رنجورخویی یک بُعد از شخصیت بهنجار است که نشان‌دهنده تمایل عمومی به تجربه عواطف منفی مانند ترس، غم، خجالت، خشم، گناه و انزجار است (Mobasheri & Kafi, 2016). این ویژگی شخصیتی به میزان توانایی فرد در تحمل کردن استرس اشاره می‌کند؛ افراد با ویژگی روان‌رنجورخویی دارای ثبات عاطفی پایین می‌باشند، این افراد معمولاً حال و هوای منفی در محیط کار خود داشته و عموماً نگرش منفی نسبت به محیط کار خود دارند (Laettner et al., 2014).

با توجه به آنچه ذکر شد، به نظر می‌رسد وجود عوامل استرس‌زا در محیط کار نقش بسزایی در تجربه استرس شغلی خواهند داشت و بر خودکارآمدی کارکنان نیز تأثیری نامطلوب دارند؛ بنابراین مدیریت استرس (stress management) برای کارکنان امری ضروری می‌باشد (Farid Pak, 2017). مدیریت استرس به مجموعه تکنیک‌ها و روش‌هایی اطلاق می‌شود که برای کاهش استرس تجربه‌شده توسط افراد یا افزایش توانایی مقابله با استرس‌های زندگی به کار گرفته می‌شوند (Pendo et al., 2021). در حال حاضر به استفاده از مداخلات شناختی-رفتاری با

رویکرد پیشگیری کننده در حوزه سلامت شغلی توجه زیادی می‌شود. یکی از کارآمدترین روش‌های پیشگیرانه، برنامه ایمن‌سازی در برابر استرس است که نخستین بار از سوی (Meikenbaum, 1987؛ Xia, 2023) مطرح شد. در مدیریت استرس با آموزش راهبردهای رفتاری از قبیل تن آرامی و آرامش عضلانی می‌توان تنش و اضطراب را کاهش داد و افراد با شناسایی علائم جسمانی مرتبط با استرس در کسب آرامش و تمرکز، تسلط بیشتری پیدا می‌کنند. همچنین آموزش شناسایی افکار خودکار منفی و تحریف‌های شناختی نقش مهمی در شناسایی عوامل استرس‌زا دارد (Ahmadian et al., 2022).

بنابراین با توجه به آن‌چه ذکر شد و با توجه به شرایط کاری حساس کارکنان مرکز تماس ایرانسل که شرایط استرس‌زایی اعم از شیفت‌های طولانی و چرخشی (۲۴ ساعته)، اهمیت رضایت مشتریان و تأثیر این مسئله بر رتبه‌بندی و میزان حقوق کارکنان، حساسیت در میانگین زمان تماس در طول شیفت‌کاری و لزوم داشتن ادبیاتی کاملاً محترمانه توسط کارمند حتی در صورت وجود مزاحمت‌های تلفنی به‌نظر می‌رسد که آموزش مدیریت استرس به کارکنان مرکز تماس ایرانسل اهمیت بسزایی داشته باشد تا بتوان از طریق آن تغییرات ایجادشده در میزان مؤلفه‌های موجود در سلامت روان از جمله استرس شغلی و احساس خودکارآمدی را بررسی کرد و اقدامات لازم را در جهت بهبود کیفیت زندگی کارکنان برنامه‌ریزی کرد. بنابراین مطالعه حاضر درصدد آن است که این سؤال را بررسی کند که آموزش مهارت مدیریت استرس به کارکنان بخش ارتباط با مشتریان شرکت ایرانسل می‌تواند بر کاهش استرس شغلی و نیز بهبود خودکارآمدی آنان با کنترل ویژگی شخصیتی روان‌رنجورخویی تأثیرگذار باشد؟

روش

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

این پژوهش از نظر روش نیمه‌آزمایشی با طرح پیش‌آزمون-پس‌آزمون همراه با گروه گواه بود. جامعه آماری این پژوهش تمام کارمندان بخش مرکز تماس شرکت ایرانسل شهر مشهد در سال ۱۴۰۲ بودند که تعداد آن‌ها ۱۵۰ نفر بود و نمونه مورد مطالعه شامل ۳۰ کارمند زن و مرد بود. در این پژوهش برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد و کارمندانی انتخاب شدند که بر اساس نظر سرپرست آن‌ها، بیشترین چالش و استرس را هنگام تماس با مشتریان تحمل می‌کردند و کمترین میزان رضایت از مشتریان را دریافت می‌کردند، ملاک ورود به تحقیق را داشتند. هدفمندی همچنین بر این اساس بود که کارمندانی انتخاب شوند که از کمترین دانش درباره مهارت‌های مدیریت استرس برخوردار بوده و دوره‌های مهارت‌های مدیریت استرس را در هر شکلی تجربه نکرده باشند. نمونه انتخاب‌شده به‌صورت تصادفی در دو گروه ۱۵ نفری آزمایش و گواه گمارده شدند. نمونه این پژوهش شامل ۳۰ کارمند بود که به‌صورت تصادفی در گروه‌های آزمایش (۱۵ نفر) و گواه (۱۵ نفر) قرار گرفتند. در گروه آزمایش ۱۱ مرد (۷۳/۳۰ درصد) و ۴ زن (۲۶/۷۰ درصد) و در گروه گواه ۱۲ مرد (۸۰/۰۰ درصد) و ۳ زن (۲۰/۰۰ درصد) قرار داشتند. از نظر سطح تحصیلات، در گروه آزمایش ۹ نفر (۶۰/۰۰ درصد) دارای تحصیلات کاردانی، ۵ نفر (۳۳/۳۰ درصد) کارشناسی و ۱ نفر (۶/۷۰ درصد) کارشناسی ارشد بودند و در گروه گواه، تحصیلات ۱۱ نفر (۷۳/۳۰ درصد) کارشناسی و ۴ نفر (۲۶/۷۰ درصد) کارشناسی ارشد بود. میانگین (انحراف معیار) سن شرکت‌کنندگان گروه آزمایش و گواه به‌ترتیب ۳۴/۷۳ (۴/۴۰) و ۳۴/۶۰ (۱/۹۲) بود. همچنین

میانگین (انحراف معیار) سابقه کار شرکت‌کنندگان برای گروه آزمایش ۰/۵۳/۰۱۰ (۴/۷۶) و برای گروه گواه ۱۰/۴۶ (۲/۹۹) بود.

ابزار پژوهش

پرسش‌نامه استرس شغلی (Job Stress Questionnaire): پرسش‌نامه استرس شغلی توسط Everly & Girdano (1980) به منظور سنجش استرس شغلی طراحی و تدوین شده است. این پرسش‌نامه دارای ۱۴ گویه و چهار مؤلفه عجله کاری، رقابتی بودن، حرص زدن و انجام کار بدون برنامه‌ریزی می‌باشد و براساس طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده در مطالعه Everly & Girdano (1980) ۰/۹۰ گزارش شده است. در ایران نیز Adibi et al. (2019) ضریب آلفای کرونباخ این پرسش‌نامه را ۰/۹۳ گزارش کرده‌اند.

مقیاس خودکارآمدی عمومی (General Self-Efficacy Scale): این مقیاس توسط Scherer et al. (1982) به منظور سنجش سطوح مختلف خودکارآمدی عمومی افراد تهیه شده است. این مقیاس برای بزرگسالان قابل استفاده است و شامل ۲۳ گویه است. از این ۲۳ گویه، ۱۷ گویه، اختصاص به خودکارآمدی عمومی دارد و شش ماده دیگر به تجربیات خودکارآمدی در موقعیت‌های اجتماعی مربوط است. در این پژوهش از مقیاس ۱۷ گویه‌ای خودکارآمدی برای سنجش گرایش به آغازگری رفتار، تمایل به ادامه کوشش و تلاش و پافشاری در تکلیف در صورت ناکامی استفاده خواهد شد که پاسخ‌ها بر روی طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای به صورت کاملاً مخالفم «۱» تا کاملاً موافقم «۵» است. Scherer et al. (1982) آلفای کرونباخ ۰/۷۹ را برای این مقیاس گزارش کرده‌اند. در ایران نیز Poshtyafta & Pasha (2018) آلفای کرونباخ این پرسش‌نامه را ۰/۸۶ گزارش کرده‌اند.

مقیاس پنج‌گانه صفات شخصیتی نئو (Questionnaire Neo's Five Personality Traits): این پرسش‌نامه توسط Costa & McCray (1992) به منظور سنجش پنج زمینه اصلی شخصیت (روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی، باوجدان بودن، توافق‌پذیری و گشودگی به تجربه) تهیه شده است. پاسخ‌نامه این پرسش‌نامه براساس مقیاس لیکرت پنج‌درجه‌ای به صورت کاملاً مخالفم «۱» تا کاملاً موافقم «۵» تنظیم شده است. این پرسش‌نامه شامل ۶۰ گویه است که هر عامل توسط ۱۲ گویه سنجیده می‌شود. در این پژوهش تنها ۱۲ گویه عامل روان‌رنجورخویی مورد استفاده قرار گرفت. Costa & Carey (1992) آلفای کرونباخ بعد روان‌رنجورخویی را ۰/۹۲ گزارش کرده‌اند. در ایران نیز Beit Meshaal et al. (2020) ضریب آلفای کرونباخ روان‌رنجورخویی را ۰/۶۷ گزارش کرده‌اند.

پروتکل آموزش مدیریت استرس برگرفته از رویکرد شناختی-رفتاری: پروتکل آموزش مدیریت استرس برگرفته از رویکرد شناختی-رفتاری یک پروتکل تغییریافته از پروتکل درمانی موجود براساس طرح ایمن‌سازی علیه استرس Meikenbaum است که با هدف ایجاد تغییرات رفتاری مطلوب بر روی آن‌چه افراد انجام می‌دهند متمرکز می‌شود و از طرف دیگر با تأکید بر فرآیندهای روانی، افراد را هدایت می‌کند تا احساسات و باورهای را که موجب مشکلات رفتاری می‌شود، تغییر دهند (Ahmadian et al., 2022). این آموزش در پژوهش Asghari (2019) نیز اعتباریابی شده است. این پروتکل در ۸ جلسه آموزشی (هر جلسه ۹۰ دقیقه) یک‌بار در هفته ارائه شد.

جدول ۱ ساختار کلی جلسه‌های آموزش مدیریت استرس به شیوه شناختی-رفتاری آمده است.

Table 1. Summary of cognitive behavioral stress management training sessions

جلسه	محتوای جلسه	تکالیف
جلسه اول	۱- معرفی برنامه توسط درمانگر ۲- بیان هدف پژوهش و تعریف متغیرها و ضرورت اعلام اصل رازداری ۳- تعریف استرس و بیان پیامدهای استرس بر عملکرد افراد؛ آموزش آرمیدگی عضلانی برای ۱۶ گروه ماهیچه	ثبت سطوح استرس در زمان‌های خاص به صورت روزانه
جلسه دوم	۱- بررسی و بحث در مورد تکلیف جلسه گذشته؛ توضیح فکر و هیجان و بررسی رابطه بین افکار و احساسات؛ معرفی افکار منفی ۲- آرمیدگی عضلانی برای ۸ گروه ماهیچه	انجام آرمیدگی؛ ثبت سطوح استرس در زمان‌های خاص
جلسه سوم	۱- مرور و بررسی تکالیف ۲- آموزش آرمیدگی عضلانی برای ۴ گروه ماهیچه؛ تنفس دیافراگمی؛ اجرای تمرین تصویرسازی ۳- معرفی فرایند ارزیابی افکار منفی	انجام آرمیدگی
جلسه چهارم	۱- مرور تکلیف آرمیدگی جلسه قبل ۲- ترکیب تنفس دیافراگمی با تصویرسازی؛ آرمیدگی منفعل ۳- بررسی تفکر منفی و تحریفات شناختی ۴- بحث در مورد تأثیر تفکر منفی بر رفتار	انجام آرمیدگی؛ شناسایی افکار منفی
جلسه پنجم	۱- مرور و بررسی تکالیف ۲- مرور آرمیدگی‌های منفعل؛ معرفی و آموزش دستورالعمل‌های خودزاد ۳- جایگزین افکار منفی؛ تفاوت خودگویی منطقی و غیرمنطقی	انجام تمرین خودزاد
جلسه ششم	۱- مرور و بررسی تکالیف ۲- ارائه منطقی و آموزش خودزاد برای ضربان قلب، تنفس، شکم و پیشانی ۳- تعریف مقابله کارآمد و ناکارآمد؛ معرفی انواع مقابله کارآمد و ناکارآمد	انجام تمرین خودزاد و شناسایی مقابله‌های ناکارآمد خود
جلسه هفتم	۱- مرور و بررسی تکالیف ۲- تمرین خودزادها همراه با تصویرسازی بصری و خودالقای‌های مثبت؛ مراقبه مانترا ۳- اجرای پاسخ‌های مقابله‌ای مؤثر؛ تمرین نرم کردن	انجام تمرین خودزاد و مراقبه مانترا
جلسه هشتم	۱- مرور و بررسی تکالیف ۲- مرور و تمرین مراقبه مانترا؛ بحث در مورد فواید تمرین منظم ۳- بررسی مفهوم و کمک به ارزیابی اعضای خشم	انجام تمرین خودزاد

پس از انتخاب نمونه موردنظر و کسب رضایت کارمندان برای شرکت در پژوهش و سپس گمارش تصادفی افراد نمونه در دو گروه آزمایش و گواه (هر گروه ۱۵ نفر)، پرسش‌نامه‌های استرس شغلی، خودکارآمدی و روان‌رنجورخوبی (که از طریق تحلیل کوواریانس به صورت آماری کنترل شده) به عنوان پیش‌آزمون اجرا شد. برای گروه آزمایش جلسات آموزش مهارت‌های مدیریت استرس برگزار شد که این جلسات به مدت دو ماه از ابتدای خرداد ۱۴۰۲ تا انتهای تیرماه طول کشید. جلسات آموزشی به صورت گروهی، یک روز در هفته و به مدت ۹۰ دقیقه تشکیل می‌شد و در پایان هر جلسه به کارمندان تکالیفی برای تمرین و تکرار مباحث کلاسی آموزش‌ها داده می‌شد. بعد از اتمام جلسات آموزشی از دو گروه آزمایش و گواه، پرسش‌نامه‌های استرس شغلی و خودکارآمدی مجدداً گرفته شد و نمرات آنان به عنوان پس‌آزمون منظور شد. برای توصیف داده‌ها از میانگین و انحراف معیار و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل کوواریانس چندمتغیری با استفاده از نرم‌افزار SPSS-27 استفاده شد.

یافته‌ها

شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش در جدول ۲ ارائه شده است.

Table 2. Descriptive statistics of the research variables

Variable	Group	Pre-test		Post-test	
		Mean	SD	Mean	SD
Job Stress	Experimental	47.06	6.34	41.46	6.53
	Control	47.73	5.33	48.06	6.44
Self-efficacy	Experimental	68.20	9.30	71.60	8.40
	Control	69.46	7.49	64.86	8.43
Neuroticism			Mean		SD
	Experimental		29.06		7.66
	Control		30.33		8.17

براساس نتایج جدول ۲، میانگین و انحراف معیار استرس شغلی به ترتیب برای گروه آزمایش در پیش‌آزمون ۴۷/۰۶ و ۶/۳۴ و در پس‌آزمون ۴۱/۴۶ و ۶/۵۳ و برای گروه گواه در پیش‌آزمون ۴۷/۷۳ و ۵/۳۳ و در پس‌آزمون ۴۸/۰۶ و ۶/۴۴ بود. به علاوه میانگین و انحراف معیار نمرات خودکارآمدی برای گروه آزمایش به ترتیب در مرحله پیش‌آزمون ۶۸/۲۰ و ۹/۳۰ و در مرحله پس‌آزمون ۷۱/۶۰ و ۸/۴۰ بود. برای گروه گواه نیز میانگین و انحراف معیار این نمرات به ترتیب در مرحله پیش‌آزمون ۶۹/۴۶ و ۷/۴۹ و در مرحله پس‌آزمون ۶۴/۸۶ و ۸/۴۳ بود. همچنین میانگین و انحراف معیار نمرات روان‌رنجورخویی به ترتیب در گروه آزمایش ۲۹/۰۶ و ۷/۶۶ و در گروه گواه ۳۰/۳۳ و ۸/۱۷ بود. در ادامه برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون تحلیل کوواریانس چندمتغیری استفاده شد که پیش از اجراء ابتدا پیش‌فرض‌های آماری مهم آن مورد بررسی قرار گرفت. اولین پیش‌فرض نرمال بودن داده‌ها است که به منظور بررسی آن از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف (Kolmogorov-Smirnov) استفاده شد. براساس نتایج حاصل، مقادیر آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف در تمامی متغیرها عدم معناداری را نشان داد ($P > 0.05$). بنابراین پیش‌فرض نرمال بودن توزیع نمره‌ها رعایت شده است. دومین پیش‌فرض همگنی ماتریس‌های واریانس-کوواریانس است که با استفاده از آزمون ام‌باکس بررسی شد و نتایج آن به لحاظ آماری معنادار بود ($P > 0.05$ و $\text{Box's } M = 0.62$) و حاکی از آن است که این پیش‌فرض رعایت شده است. به علاوه در بررسی همگنی خطای واریانس‌ها نتایج آزمون لوین برای متغیرهای وابسته از عدم معنی‌داری ($P > 0.05$) و لذا رعایت این پیش‌فرض حکایت داشت. سومین پیش‌فرض وجود همگنی شیب‌های رگرسیون است که به منظور بررسی آن از آزمون کوواریانس و بررسی تعامل بین عامل گروه‌ها و پیش‌آزمون استفاده شد. چنانچه تعامل بین این دو متغیر از نظر آماری معنی‌دار نباشد، داده‌ها از فرضیه همگنی شیب‌های رگرسیون پشتیبانی می‌کنند. نتایج این بررسی نشان داد مقادیر F تعامل بین گروه و پیش‌آزمون استرس شغلی ($F = 0.60$, $P > 0.05$) و نیز بین گروه و پیش‌آزمون خودکارآمدی ($F = 7.03$, $P > 0.05$) معنی‌دار نیست. بنابراین داده‌ها از فرضیه همگنی شیب‌های رگرسیون پشتیبانی می‌کنند و این پیش‌فرض نیز رعایت شده است. در نتیجه باتوجه به برقراری پیش‌فرض‌ها می‌توان از تحلیل کوواریانس استفاده نمود. در اجرای این آزمون نمرات پس‌آزمون به‌عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شدند و نمرات پیش‌آزمون شرکت‌کنندگان به‌همراه نمرات روان‌رنجورخویی به‌عنوان متغیر کنترل قرار داده شد. نتایج آزمون تحلیل کوواریانس چندمتغیری برای اثر آموزش مدیریت استرس بر استرس شغلی و خودکارآمدی در جدول ۳ گزارش شده است.

Table 3. Results of multivariate covariance analysis to compare the mean post-test scores of dependent variables with pre-test control and neuroticism in the experimental and control groups

Effect	Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig	Partial Eta Squared
Pillai's Trace	0.66	23.19	2.00	24.00	<0.001	0.66
Wilks' Lambda	0.34	23.19	2.00	24.00	<0.001	0.66
Hotelling's Trace	1.93	23.19	2.00	24.00	<0.001	0.66
Roy's Largest Root	1.93	23.19	2.00	24.00	<0.001	0.66

براساس نتایج جدول ۳، آزمون‌های چهارگانه تحلیل کوواریانس چندمتغیری از نظر آماری معنی‌دار هستند ($p < 0.001$). در نتیجه در حداقل یکی از متغیرهای وابسته، بین گروه آزمایش و گواه تفاوت معنی‌دار وجود دارد. از این رو برای مقایسه گروه‌ها از لحاظ تک‌تک متغیرهای وابسته، از تحلیل کوواریانس تک‌متغیری در متن مانکوا استفاده شد که نتایج آن در جدول ۴ ارائه شده است.

Table 4. Results of univariate covariance analysis in Mancova text on the mean post-test scores of dependent variables with pre-test control and neuroticism, in the experimental and control groups

Dependent Variable	Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig	Partial Eta Squared
Job Stress	Contrast	254.40	1	254.40	29.04	0.0001	0.54
	Error	218.98	25	8.76			
Self-efficacy	Contrast	355.52	1	355.52	6.48	0.017	0.21
	Error	1371.47	25	54.86			

براساس جدول ۴، با کنترل اثر متغیرهای کنترل (روان‌رنجورخوبی و نمرات پیش‌آزمون استرس شغلی و خودکارآمدی)، تفاوت میانگین‌های گروه‌های آزمایش و گواه از نظر آماری معنی‌دار است ($p < 0.05$). با توجه به میزان اندازه اثر، عضویت در گروه، ۵۳ درصد از تغییرات مربوط به استرس شغلی و ۲۰ درصد از تغییرات مربوط به خودکارآمدی را تبیین می‌کند.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از پژوهش حاضر بررسی اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر استرس شغلی و خودکارآمدی کارکنان بخش مرکز تماس شرکت ایرانسل مشهد بود. نتایج پژوهش نشان داد که آموزش مدیریت استرس با رویکرد شناختی-رفتاری بر کاهش استرس شغلی کارکنان در مرحله پس‌آزمون تأثیر دارد. این نتایج با یافته‌های پژوهش‌های (Ogagwu et al., 2023)؛ (Al-Khalwadeh et al., 2020)؛ (Zadock-Gorman et al., 2021)؛ (Terp et al., 2019) و Ebner et al. (2018)

همسو است. در تبیین اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر استرس شغلی می‌توان گفت آموزش مدیریت استرس نوعی فرصت یادگیری مهارت‌های جدید و خاص مانند کاهش اجتناب تجربی و افزایش پذیرش روانی و تماس با زمان حال را به فرد می‌دهد و همین ویژگی موجب می‌شود که فرد نه تنها از اجتناب دست بردارد بلکه به شکل انعطاف‌پذیری با آن مواجه شود (Meschi et al., 2021). به‌علاوه با آموزش مدیریت استرس می‌توان انواع فشارهای روانی درونی و بیرونی را شناسایی کرد؛ همچنین با مدیریت و کنترل استرس، مقاومت فرد در برابر چالش‌ها بیشتر شده و افراد به ادراک بالایی از حمایت اجتماعی خانواده و دوستان و اطرافیان می‌رسند (Alhasani & Orji, 2022). طبیعت چندبعدی استرس نیازمند برخوردی همه‌جانبه از سوی مدیریت استرس می‌باشد. زمانی که افراد تحت

استرس هستند باید مهارت مقابله‌ای لازم را داشته باشند تا بتوانند اثر استرس را کاهش دهند (Meschi et al., 2021). وقتی افراد سبک مقابله‌ای کارآمدتری را انتخاب می‌کنند در پی آن استرس کمتری را تحمل می‌نمایند و این امر باعث سازگاری بیشتر با محیط‌های استرس‌زا و شرایط ناگوار می‌شود که این مسئله می‌تواند بر همه ابعاد زندگی از جمله تنش‌های مختلف موجود در زندگی کاری و استرس شغلی تأثیرگذار باشد (Ogowani et al., 2021). همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد آموزش مدیریت استرس شناختی-رفتاری بر افزایش خودکارآمدی کارکنان مرکز تماس شرکت ایرانسل در مرحله پس‌آزمون تأثیر دارد. این نتایج با یافته‌های پژوهش (Lucier-Greer et al., 2022)؛ Terp et al. (2019)؛ Benisi (2020) و Babaei et al. (2020) همسو است. در تبیین این یافته می‌توان گفت در صورتی که افراد در مهارت مدیریت استرس توانمند باشند و استرس شغلی کمتری را تجربه کنند، احتمالاً در کنار آمدن با مشکلات توانمندتر بوده و با مدیریت وظایف، اعتمادبه‌نفس بیشتری نیز خواهند داشت (Pawlak et al., 2020). براین اساس و با توجه به آنچه گفته شد، خودکارآمدی به تقویت عزت‌نفس، عملکرد تحصیلی، عملکرد شغلی و موفقیت در سایر حوزه‌ها به افراد کمک می‌کند (Farrant et al., 2021). آموزش مدیریت استرس در کارکنان باعث می‌شود آنان با تغییراتی در حوزه رفتاری و شناختی، پاسخ‌های مؤثر به موقعیت‌های استرس‌زا ارائه دهند و کنترل و مهارت مدیریت خود را بهبود بخشند، از موقعیت‌ها ارزیابی واقع‌بینانه‌تری داشته باشند و چگونگی مهارت‌های کنار آمدن را فراگیرند (Hovey, 2007). همچنین اقدامات روان‌شناختی موجب افزایش درک افراد از استرس و افزایش خودکارآمدی افراد می‌شود. از این‌رو آموزش در زمینه مدیریت استرس موجب می‌شود که مجموعه مهارت‌های مؤثر برای ارزیابی، کنار آمدن و حل مشکلات کارکنان افزایش یابد و موجب شود که این افراد مهارت‌های حل مسئله را بیاموزند و از توانایی‌های خود برای موفقیت در یک موقعیت مشخص استفاده کنند (Jantesh et al., 2022). تا جایی که (McCormick et al., 2008) در مطالعه‌ای دریافتند که خودکارآمدی یک رابطه مثبت معنی‌دار با روش‌های مقابله با استرس مسئله‌مدار و هیجان‌مدار دارد. بنابراین می‌توان گفت آموزش مدیریت استرس به کارکنان سبب بهبود احساس خودکارآمدی در آن‌ها می‌شود که این امر تلاش آنان را برای تغییر الگوی زندگی فردی و شغلی و نیز کاهش اضطراب و استرس آن‌ها برمی‌انگیزد. به‌علاوه موجب می‌شود در ابعاد گوناگون زندگی اجتماعی و شغلی ابراز وجود بالاتری از خود نشان دهند و به‌طور کلی به پیشرفت و تعالی در جنبه‌های مختلف زندگی دست یابند.

در مجموع نتایج این پژوهش بیانگر این واقعیت مهم بود که با کمک آموزش مدیریت استرس شناختی-رفتاری می‌توان بر سطح استرس شغلی و خودکارآمدی کارکنان مرکز تماس شرکت ایرانسل تأثیر گذاشت. تجهیز کردن کارکنان به راهکارهایی که استرس شغلی را به حداقل برساند و احساس خودکارآمدی را ارتقاء دهد، می‌تواند منجر به بهره‌وری بالاتر، افزایش کیفیت زندگی کارکنان و در نتیجه افزایش رضایت مشتریان و بازدهی بیشتر شرکت شود. لذا پیشنهاد می‌شود از آموزش مهارت مدیریت استرس در بخش مرکز تماس شرکت ایرانسل به‌منظور کاهش استرس شغلی و افزایش خودکارآمدی کارکنانی که میزان استرس بیشتر از حد بهینه را متحمل می‌شوند بهره گرفته شود. از محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به نبود امکان جهت سنجش اولیه و غربالگری جهت تشخیص افرادی که سطح استرس آنان بیشتر از حد بهینه بود، اشاره کرد. همچنین شیفتی بودن ساعت کاری کارکنان گروه آزمایش اشاره کرد که این مسئله باعث ایجاد مشکلاتی برای هماهنگی برگزاری جلسات در یک روز مشخص و همچنین گاه‌آز بین رفتن زمان مرخصی و روز تعطیلی و استراحت کارکنان می‌شد، به‌عنوان محدودیت این پژوهش در نظر گرفته می‌شد. به عنوان محدودیت دیگر می‌توان به نبود امکان اجرای مرحله پیگیری برای بررسی اثربخشی آموزش مدیریت استرس مبتنی بر رویکرد شناختی-رفتاری در طول زمان اشاره نمود. از آنجایی که ممکن است پس از گذشت چند ماه از مرحله

پس‌آزمون، تغییراتی در اثرات آموزش رخ دهد، پیشنهاد می‌شود جلسات حمایتی هر چند وقت یکبار پس از پایان آموزش برای حفظ اثرات درمانی تا طولانی‌مدت برگزار شود.

تشکر و قدردانی

نویسندگان این پژوهش بر خود واجب می‌دانند از تمامی افراد شرکت‌کننده در این پژوهش تشکر و قدردانی به عمل آورند که باتوجه به شیفت‌های کاری متفاوت، همکاری لازم را برای شرکت در این پژوهش را داشتند.

تضاد منافع

هیچ‌گونه تضاد منافی توسط نویسندگان بیان نشده است.

References

- Adeli Nasab, N., Hashemi, S. E., & Naami, A. (2013). An investigation of relationship between happiness at work and job performance, mental health and turnover intention: Considering the mediating role of job stress and work-family facilitation. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, 1(1), 73-94. (Persian) https://jiops.scu.ac.ir/article_11299.html?lang=en
- Adibi, Z., Ansari Shahidi, M., Rahnejat, A., & Rezaee Jamalooee, H. (2021). The effectiveness of mindfulness-based cognitive therapy on the job stress and psychological well-being in personnel with burnout in isfahan gas company. *Nurse and Physician Within War*, 8(27), 70-78. (Persian) <https://doi.org/10.29252/npwjm.8.27.70>
- Ahmadian, H., Qadirian, A., & Abdi, M. (2022). The effectiveness of cognitive behavioral stress management training on reducing anxiety and controlling blood pressure in hypertensive men. *Journal of the Faculty of Medicine of Mashhad University of Medical Sciences*, 65(3), 1083-1090. (Persian) <https://doi.org/10.22038/MJMS.2022.44844.2573>
- Alhasani, M., & Orji, R. (2022). Correction to: Sort out: Persuasive stress management mobile application for higher education students. *Lecture Notes in Computer Science*, 13(21), 10-21. https://doi.org/10.1007/978-3-030-98438-0_21
- Alkhalwaldeh, J. M. A., Soh, K. L., Mukhtar, F. B. M., & Ooi, C. P. (2020). Effectiveness of stress management interventional programme on occupational stress for nurses: A systematic review. *Journal of Nursing Management*, 28(2), 209-220. <https://doi.org/10.1111/jonm.12938>
- Asghari, M. (2019). The Effect of Cognitive- Behavior Stress Management Training on test anxiety, academic achievement and performance. *Educational Psychology*, 15(51), 175-194. (Persian) <https://doi.org/10.22054/jep.2019.30875.2190>
- Babaie, E., Golestani, T., Nazoktabar, H., & Entezari, R. (2020). The effect of stress management training on self-efficacy and quality of life in nurses of government hospitals in Tehran city. *Journal of Health and Care*, 22(2), 157-167. (Persian) <https://doi.org/10.52547/jhc.22.2.157>
- Beit Mashal, B., Heidarie, A., Arshadi, N., & Askary, P. (2020). The causal relationship between neuroticism, job stress and work-family conflict with turnover intention and life satisfaction through mediating role of job burnout in employees of Karoun Oil and Gas Company. *Knowledge & Research in Applied Psychology*, 21(3), 25-39. (Persian) <https://doi.org/10.30486/jsrp.2019.584665.1690>

- Bellintier, J. A., Mund, M., & Wrzus, C. (2021). The role of extraversion and neuroticism for experiencing stress during the third wave of the COVID-19 pandemic. *Curry Psychol*, 9, 1-11. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-02600-y>
- Benisi, P. (2020) The effectiveness of stress management training on psychological health, self-efficacy and happiness in elderly women with moderate depression. *Journal of Aging Psychology*, 6(1), 53-64. (Persian) <https://doi.org/10.22126/jap.2020.5192.1416>
- Cordeiro, J., Cunha, P., & Lourenço, A. F. (2019). *Conflict management, commitment and organizational citizenship behaviors: Empirical study in a higher education institution theme: Human resources management*. Conference Conflict Management, Commitment and Organizational Citizenship Behaviors: Empirical Study in a Higher Education Institution, University of Evora, Portugal. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.16475.21280>
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). The five-factor model of personality and its relevance to personality disorders. *Journal of Personality Disorders*, 6(4), 343-359. <https://doi.org/10.1521/pedi.1992.6.4.343>
- Ebner, K., Schulte, E. M., Soucek, R., & Kauffeld, S. (2018). Coaching as stress-management intervention: The mediating role of self-efficacy in a framework of self-management and coping. *International Journal of Stress Management*, 25(3), 209-233. <https://doi.org/10.1037/str0000058>
- Everly, G. S., & Girdano, D. A. (1980). *The stress mess solution: The causes and cures of stress on the job*. R.J. Brady Company. https://books.google.com/books/about/The_Stress_Mess_Solution.html?id=SM9NwAEACAAJ
- Everly, G. S., & Girdano, D. D. (1980). Implementing behavior modification in a weight control program. *Health Education*, 11(4), 15-17. <https://doi.org/10.1080/00970050.1980.10618094>
- Farid Pak, A. (2017). Stress management guide. *Behorz National Quarterly*, 29(96), 16-21. (Persian) <https://doi.org/10.22038/behv.2018.14731>
- Farley, H. (2020). Promoting self-efficacy in patients with chronic disease beyond traditional education: A literature review. *Nursing Open*, 7, 30-41. <https://doi.org/10.1002/nop2.382>
- Farrant, C., Marinciu, R., Reilly, D., & Warren, E. (2021). Supporting students with resits to build self-efficacy. *Journal of Learning and Teaching*, 14(2), 1-12. <https://doi.org/10.21100/compass.v14i2.1185>
- Farrokhi, N., & Ahmadard, F. (2021). The relationship of job-related affective well-being and job stress with job satisfaction: the mediating role of job self-efficacy. *Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies*, 7(2), 283-300. (Persian) <https://doi.org/10.22055/jiops.2020.33360.1181>
- Hovey, J. D. (2007). The effect of cognitive behavioral group therapy on the divorce tendency of the divorcing couples to family court. *Pennsylvania Universit*, 15(3), 68-74.
- Jentsch, A., Hoferichter, F., Blömeke, S., König, J., & Kaiser, G. (2022). Investigating teachers' job satisfaction, stress and working environment: The roles of self-efficacy and school leadership. *Psychology in the Schools*, 60, 679-690. <https://doi.org/10.1002/pits.22788>
- Leutner, F., Ahmetoglu, G., Akhtar, R., & Chamorro-Premuzic, T. (2014). The relationship between the entrepreneurial personality and the Big Five personality traits. *Personality and Individual Differences*, 63, 58-63. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.01.042>
- Levy, B. S., & Wegman, D. H. (2000). Occupational health, recognizing and preventing work-related disease

- and injury (4th Ed.). *Occupational and Environmental Medicine*, 57(7), 502B. <https://doi.org/10.1136/oem.57.7.503a>
- Lucier-Greer, M., Frye-Cox, N., Reed-Fitzke, K., Ferraro, A. J., & Mancini, J. A. (2022). Military-related stress, self-efficacy, and anxiety: Investigating the role of marital quality in military couples. *Family Process*, 62(3), 1253-1271. <https://doi.org/10.1111/famp.12833>
- Mccormick, A., Ayres, A., & Beechley, B. (2008). Self-efficacy, stress and coping inamjor curriculum reform: Applying theory to context. *Journal of Cducational Administration*, 44(1), 53-70. <https://doi.org/10.1108/09578230610642656>
- Meschi, M. S., Sodagar, S., Jomehri, F., Hossein-Zadeh Taqvaei, M., & Forootan, M. (2021). Effectiveness of Acceptance and Commitment Therapy on Pain Intensity and Stress Coping Styles in Patients with Gastric Wound. *Medical Journal of Mashhad University of Medical Sciences*, 63(5), 2663-2676.(Persian) <https://doi.org/10.22038/mjms.2021.17557>
- Mobasheri, F., & kafi, M. (2016). Relationship between personality characteristics and psychological hardiness of operating room staff in Al-Zahra hospital of Isfahan in 2014. *Razi Medical Sciences (Journal of Iran University of Medical Sciences)*, 23(143), 47-56. (Persian) <http://rjms.iums.ac.ir>
- Ogakwu, N. V., Ede, M. O., & Manafa, I. F. (2023). Quality of work-life and stress management in a rural sample of primary school teachers: An intervention study. *J Rat-Emo Cognitive-Behav Ther*, 10, 109-142. <https://doi.org/10.1007/s10942-022-00494-8>
- Olagunju, O. O., & Andy, E. P. (2021). *Occupational health and safety management and employees' performance in ardova Plc. In SPE Nigeria*. Annual International Conference and Exhibition. OnePetro, 1-9. <https://doi.org/10.2118/207080-MS>
- Pawlak, M., Csizer, K., & Soto, A. (2020). Inter relationships of moti vation, self-efficacy and self-regulatory strategy use: An investigation into study abroad experiences. *International Journal of Educational Technology and Applied Linguistics*, 93, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.system.2020.102300>
- Penedo, F. J., Fox, R. S., Walsh, E. A., Yanez, B., Miller, G. E., ... & Moreno, P. I. (2021). Effects of web-based cognitive behavioral stress management and health promotion interventions on neuroendocrine and inflammatory markers in men with advanced prostate cancer: A randomized controlled trial. *Brain Behav Immun*, 95, 168–177. <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2021.03.014>
- Poshtyafte, A., & Pasha, G. (2018). Effectiveness of communication skills training on general self-efficacy and social fobia in adolescent boys with hearing impairment. *Journal of Nursing Education*, 7(4), 25-31.(Persian) <http://jne.ir/article-1-900-en.html>
- Scherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W. (1982). The self-efficacy scale: Construction and validation. *Psychological reports*, 51(2), 663-671. <https://doi.org/10.2466/pr0.1982.51.2.663>
- Spencer-Segal, J. L., & Akil, H. (2019). Glucocorticoids and resilience. *Hormones and Behavior*, 111, 131-134. <https://doi.org/10.1016/j.yhbeh.2018.11.005>
- Terp, U., Hjärthag, F., & Bisholt-Birgitta, R. N. (2019). Effects of a cognitive behavioral-based stress management program on stress management competency, self-efficacy and self-esteem experienced by nursing students. *Nurse Educator*, 44(1), 1-5. <https://doi.org/10.1097/NNE.0000000000000492>
- Williamson, M. (2001). Managing stress in the workplace: Part II-The scientific basis (knowledge base) for

- the guide. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 14, 171-196. [https://doi.org/10.1016/0169-8141\(94\)90014-0](https://doi.org/10.1016/0169-8141(94)90014-0)
- Xia, S. (2023). Effect of cognitive behavioral stress management on anxiety, depression, and quality of life in colorectal cancer patients post tumor resection: A randomized, controlled study. *Ir J Med Sci*, 10, 11-23. <https://doi.org/10.1007/s11845-023-03405-7>
- Zadok-Gurman, T., Jakobovich, R., Dvash, E., Zafrani, K., Rolnik, B., Ganz, A. B., & Lev-Ari, S. (2021). Effect of inquiry-based stress reduction (IBSR) intervention on well-being, resilience and burnout of teachers during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3689. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073689>