

Research Paper

Investigating the Relationship Between Stress Management Training and Employee Work Ethics



Nasin Asadi¹ , *Amineh Ahmadi¹ , Asadollah Abbasi² 

1. Department of Educational Management, Faculty of Psychology and Educational Sciences, South Tehran Branch, Azad University, Tehran, Iran.
2. Department of Educational Management, Faculty of Psychology and Educational Sciences, South Tehran Branch, Payam Nour University, Tehran, Iran.



Citation Asadi N, Ahmadi A, Abbasi A. [Investigating the Relationship Between Stress Management Training and Employee Work Ethics (Persian)]. *Journal of Arak University of Medical Sciences (JAMS)*. 2021; 25(1):54-71. <https://doi.org/10.32598/JAMS.25.1.6569.1>

 <https://doi.org/10.32598/JAMS.25.1.6569.1>



Article Info:

Received: 16 Mar 2021

Accepted: 26 Apr 2021

Available Online: 01 Apr 2022

ABSTRACT

Background and Aim The occupational environment, the type of work overload or underload, physical risks, how individuals adapt to the workplace, and face the family - work constitute the sources of stress or occupational distress. Job stress emerges as the duties and tasks assigned to people are more than their abilities. This study aimed to investigate the relationship between stress management training and work ethics of employees.

Methods & Materials This research was an applied study in terms of purpose, a mixed exploratory (qualitative and quantitative) study in terms of data, a content analysis (qualitative stage) and cross-sectional survey (quantitative stage) in terms of conduct. The study population in the qualitative section comprised experts (Experts in Psychology, Educational Management, and Social Medicine) according to the inclusion and exclusion criteria. In the qualitative section, the study population included experts and managers who had received stress management training. Sample size and sampling method in qualitative part was based on the principle of theoretical saturation, resulting in 12 people using purposive sampling method. In the quantitative part, the sampling was based on the Cochran's formula, resulting in 220 people who were selected using cluster sampling method.

Ethical Considerations This research was presented to the Ethics Committee and registered in the system (IR.IAU.TNB.REC.1400.121).

Results The results showed that to deal with stressful situations, three basic strategies of event-focused coping, anxiety-focused coping, and avoidance-focused coping strategies can be used for stress management training models. Overall, the components presented for coping with stressful conditions have the necessary and appropriate validities. All three main coping strategies (event-focused, anxiety-focused, and refusal-focused) are suitable for explaining and fitting. So, they all are reliable and confirmed in the current research questionnaire of coping with stress.

Conclusion Strategies for coping with stressful situations have a different effect on people's professional work ethics so that the event-focused coping strategy has a significant positive relationship with professional ethics. On the other hand, the anxiety-focused and avoidance-focused coping strategies have negative and decreasing relationship with professional ethics. The more emphasis on the event-focused coping strategy, the more would be the professional ethics of individuals and the more emphasis on the anxiety-focused and avoidance-focused coping strategies, the less would be the professional ethics of individuals..

Key words:

Coping stress training, Work ethics, Occupational stresses, Work stresses

*Corresponding Author:

Amineh Ahmadi

Address: Department of Educational Management, Faculty of Psychology and Educational Sciences, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Tel: +98 (912) 1453427

E-mail: ahmadi_a30203@yahoo.com

Extended Abstract

Introduction

The occupational environment, the type of work overload or underload, physical risks, how individuals adapt to the workplace, and face the family - work constitute the sources of stress or occupational distress. Job stress emerges as the duties and tasks assigned to people are more than their abilities. This condition affects the health of individuals (physical and mental) and the type of employee relationships with their jobs and organization. This study aimed to investigate the relationship between stress management training and work ethics of employees.

Methods & Materials

This study aimed to investigate the relationship between stress management training and work ethics of employees. This research was an applied study in terms of purpose, a mixed exploratory (qualitative and quantitative) study in terms of data, a content analysis (qualitative stage) and cross-sectional survey (quantitative stage) in term of conduct. The study population in the qualitative section comprised experts (Experts in Psychology, Educational Management, and Social Medicine) according to the inclusion and exclusion criteria. In the qualitative section, the study population included experts and managers who had received stress management training. Sample size and sampling method in qualitative part was based on the principle of theoretical saturation, resulting in 12 people using purposive sampling method. In the quantitative part, the sampling was based on the Cochran's formula, resulting in 220 people who were selected using cluster sampling method. To collect data in the qualitative section, we used semi-structured interviews and a researcher-made questionnaire on stress management training. In the quantitative part, we used the standard professional work ethics questionnaire of Armito et al. (2011). In the qualitative section, we used the content analysis of the interviews to analyze the data. In this regard, we used the coding method (open, axial, and selective coding), confirmatory factor analysis, exploratory factor analysis and structural equations. Then, we employed multivariate regression analysis to determine the relationship between the coping styles with stress and work ethics. The results showed that to deal with stressful situations, three basic strategies of event-focused coping, anxiety-focused coping, and avoidance-focused coping strategies can be used for stress management training models. Overall, the com-

ponents presented for coping with stressful conditions have the necessary and appropriate validities. All three main coping strategies (event-focused, anxiety-focused, and refusal-focused) are suitable for explaining and fitting. So, they all are reliable and confirmed in the current research questionnaire of coping with stress.

Results

Because the research is of mixed type (qualitative and quantitative), data analysis consists of two parts: qualitative data analysis and quantitative data analysis. The qualitative data analysis was performed using conventional exploratory content analysis in three stages of open coding, axial coding, and selective coding. The quantitative data analysis, the appropriate statistical tests were used to examine and evaluate the research questions. At first, factor analysis technique was used to determine the status of the basic components of research and to assess their validity. Then, the relationship between research variables was examined using multivariate regression analysis technique.

Discussion

Strategies for coping with stressful situations have a different effect on people's professional work ethics so that the event-focused coping strategy has a significant positive relationship with professional ethics. The effect of event-focused coping strategy on professional work ethics is incremental. On the other hand, the anxiety-focused and avoidance-focused coping strategies have negative and decreasing relationship with professional ethics. The more emphasis on the event-focused coping strategy, the more would be the professional ethics of individuals and the more emphasis on the anxiety-focused and avoidance-focused coping strategies, the less would be the professional ethics of individuals.

Ethical Considerations

Compliance with ethical guidelines

This research was submitted to the ethics committee with the ethics code IR.IAU.TNB.REC.1400.121 and registered in the system. Also, ethical considerations have been observed in this research:

- Observing the interviewees' right to anonymity, questionnaires and using codes instead of people's names;
- Explaining the goals and steps of conducting the study before submitting the questionnaire;

- Keeping the participants' information confidential and assuring them about the confidentiality of the information;
- Presenting research results to participants upon their request;
- Voluntary and optional participation in the research;
- Permission to record interviews;
- Not manipulating data;
- Compliance with trust in the use of resources.

Funding

This article is taken from the doctoral thesis of Nasrin Asadi, Department of Educational Management, Faculty of Psychology and Educational Sciences, [Islamic Azad University, Tehran South Branch](#), entitled "Presenting a model of stress management training and its relationship with self-efficacy and work ethic of employees" with the code 162325800 and no financial support. It has not received from public, private and non-profit organizations.

Authors' contributions

All authors contributed equally in preparing all parts of the research.

Conflicts of interest

The authors declared no conflict of interest.

Acknowledgements

The cooperation of the experts and experts of the faculty members in the fields of educational management, psychology and social medicine specialists and the employees of the universities of medical sciences and health services in [Mazandaran](#), [Zanjan](#), [Qazvin](#) and the employees of the [Ministry of Health, Treatment and Medical Education](#) in the implementation of this research is appreciated and thanked.

مقاله پژوهشی

بررسی ارتباط بین آموزش مدیریت استرس با اخلاق کاری کارکنان

نسین اسدی^۱، امینه احمدی^{۱*}، اسدالله عباسی^۲

۱ گروه مدیریت آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
 ۲ گروه مدیریت آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

چکیده

اطلاعات مقاله:

تاریخ دریافت: ۲۵ اسفند ۱۳۹۹

تاریخ پذیرش: ۰۶ اردیبهشت ۱۴۰۰

تاریخ انتشار: ۱۲ فروردین ۱۴۰۱

زمینه و هدف: محیط حرفه‌ای، نوع کار، افراط یا تفریط در کار، خطرهای جسمانی، چگونگی تطبیق فرد با محیط کار و رویارویی خانواده کار، منابع استرس یا تنش‌های حرفه‌ای محسوب می‌شوند. استرس شغلی هنگامی پدیدار می‌شود که کار و وظایفی بیش از توان افراد به آن‌ها سپرده شود. این امر بر تندرستی افراد (جسمانی و روانی) تأثیر گذار است. پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط بین آموزش مدیریت استرس با اخلاق کاری کارکنان انجام شد.

مواد و روش‌ها: هدف پژوهش حاضر بررسی ارتباط بین آموزش مدیریت استرس با اخلاق کاری کارکنان بوده است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر داده‌ها آمیخته اکتشافی (کیفی و کمی) است؛ از نظر اجرای پژوهش، از نوع تحلیل محتوا (مرحله کیفی) و از نظر کمی، پیمایشی مقطعی است. جامعه مطالعه در بخش کیفی شامل صاحب‌نظران و خبرگان (متخصصان روان‌شناسی و مدیریت آموزشی و متخصصان پزشکی اجتماعی) بود که طبق ملاک‌های ورود و خروج انتخاب شدند. در بخش کمی، جامعه نمونه شامل کارشناسان و مدیران که دوره آموزش مدیریت استرس را دیده بودند، می‌شد. حجم نمونه و شیوه نمونه‌گیری در بخش کیفی براساس اصل اشباع نظری ۱۲ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و در بخش کمی، طبق فرمول کوکران ۲۲۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند.

ملاحظات اخلاقی: این پژوهش در کمیته اخلاق مطرح شد و با کد IR.IAU.TNB.REC.1400.121 در سامانه ثبت شده است.

یافته‌ها: نتایج نشان داد برای مقابله با شرایط پر استرس، از ۳ راهبرد اساسی مقابله رویدادمدار، مقابله اضطراب‌مدار و مقابله امتناع‌مدار می‌توان با الگوی آموزش مدیریت استرس استفاده کرد و در مجموع مؤلفه‌های ارائه‌شده برای مقابله با شرایط پر استرس، اعتبار لازم و مناسبی دارند. هر ۳ مؤلفه اصلی (راهبرد مقابله رویدادمدار، مقابله اضطراب‌مدار و مقابله امتناع‌مدار) برای تبیین و برآزش از وضعیت مناسبی برخوردار بودند و در پژوهش حاضر پرسش‌نامه مقابله با شرایط پر استرس معتبر بود و تأیید می‌شود.

نتیجه‌گیری: راهبردهای مقابله با شرایط پر استرس بر اخلاق کاری افراد تأثیر متفاوتی دارند، به‌نحوی که راهبرد مقابله رویدادمدار با اخلاق کاری، رابطه مثبت معناداری دارد و اثر راهبرد مقابله رویدادمدار بر اخلاق کاری افزایشی است؛ درمقابل راهبرد مقابله اضطراب‌مدار و راهبرد مقابله امتناع‌مدار با اخلاق کاری رابطه منفی و کاهشی دارد. هرچه بر راهبرد مقابله رویدادمدار تأکید شود، اخلاق کاری افراد هم افزایش می‌یابد و هرچه بر راهبرد اضطراب‌مدار و راهبرد مقابله امتناع‌مدار تأکید شود، اخلاق کاری افراد کاهش می‌یابد.

کلیدواژه‌ها:

آموزش مدیریت استرس، اخلاق کاری، استرس‌های شغلی، استرس‌های کاری

* نویسنده مسئول:

امینه احمدی

نشانی: تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، گروه مدیریت آموزشی.

تلفن: ۱۴۵۳۴۲۷ (۹۱۲) +۹۸

پست الکترونیکی: ahmadi_a30203@yahoo.com

مقدمه

سازمان قادر است به‌میزان بسیار چشم‌گیری سازمان را در مسیر کاهش تنش‌ها و موفقیت در تحقق اثربخش اهداف یاری نماید و سازمان را پاسخ‌گو سازد. زاگنژیک و همکاران مطالعه‌ای درباره بافت و تبادل اجتماعی، جو اخلاقی درک‌شده، روابط بین حمایت سازمانی درک‌شده و هویت و تعهد سازمانی انجام دادند [۶]. این مطالعه با بررسی تأثیر تعدیل‌کننده جو اخلاقی ادراک‌شده در روابط بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و سه پیامد شناختی و کارآمدی کارکنان، به تحقیق متنی درباره این رابطه مهم کمک می‌کند. هویت سازمانی، تعهد سازمانی کارآمد و استرس ناشی از شغل است. از سوی دیگر با تغییر سریع علوم و روند روبه‌رشد فناوری‌های جدید می‌توان شاهد تغییراتی شگرف در محیط‌های کاری و حرفه‌های گوناگون بود [۸]. افزایش پیچیدگی دنیای کسب‌وکار رقابتی و همچنین فرآیندهای طاقت‌فرسای اجرای قوانین اجتماعی منجر به درنظر گرفتن اخلاق به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل استراتژیک در بقای سازمان‌ها در مقابل رویدادهای ناخواسته شده است [۹]. اخلاق حرفه‌ای به مسائل و پرسش‌های اخلاقی و نیز اصول و ارزش‌های اخلاقی یک نظام حرفه‌ای می‌پردازد و ناظر بر افعال ارادی حرفه‌ای‌ها در حیطه فعالیت‌های حرفه‌ای خودشان است [۱۰]. پس نیاز است افراد فعالانه با استفاده از تکنیک‌های مختلف خود را با موقعیت‌های پر استرس در شغل وفق دهند و به کمک این شیوه‌ها بیاموزند که چطور قدم‌به‌قدم با مشکلات برخورد کنند [۱۱].

پژوهشگر به دنبال پاسخ این مسئله است که آموزش مدیریت استرس چه رابطه‌ای با اخلاق حرفه‌ای کارکنان دارد. مدل استرس تبدالی بر تراکنش فردمحیط تأکید می‌کند و پیشنهاد می‌دهد که واکنش استرسی به‌شدت تحت‌تأثیر فرآیندهای ارزیابی فردی قرار دارد. زمانی که فرد با عوامل استرس‌زا روبه‌رو شد، ارتباط عوامل استرس‌زا (ارزیابی اولیه) و منابع خود برای غلبه بر استرس (ارزیابی ثانویه) را بررسی می‌کند. گفته می‌شود ارزیابی‌های اولیه و ثانویه تأثیری بر راهبردهای مقابله انتخاب‌شده فرد دارند. مقابله بر واکنش استرسی قرار دارد و همچنین سلامت طولانی‌مدت، سلامت روانی و عملکرد اجتماعی را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. مدل تبدالی فولکمن و لازاروس [۱۲] از مدل‌های ارزیابی استرس است که استرس را به‌عنوان یک فرآیند بررسی می‌کند. آن‌ها عقیده دارند تعبیر و تفسیر رویدادهای استرس‌زا، خیلی مهم‌تر از خود رویدادهاست. آن‌ها بر فرآیندهای شناختی که بین شرایط محیطی و واکنش‌پذیری ارگانسیم میانجی می‌شوند، تأکید زیادی دارند. طبق نظر لازاروس بیشتر رویارویی‌های استرس‌زا از طریق فرآیند سه مرحله‌ای پیش‌بینی، انتظار و پیامد صورت می‌گیرد که در سراسر این فرآیند بر دو مفهوم اصلی ارزیابی شناختی و پاسخ‌های کنار آمدن تأکید می‌شود. ارزیابی شناختی نیز شامل دو نوع ارزیابی اولیه و ثانویه است که در ارزیابی اولیه میزان مرتبط بودن استرس با سلامتی فرد و احتمال برد و باخت مطرح می‌شود. ارزیابی ثانویه نیز میزان کیفیت فرد در سازگاری یا غلبه بر استرس

یکی از عوامل مؤثر بر زندگی و سلامت جسمی و روان افراد استرس است. استرس در مدیریت رفتار سازمانی اهمیت و جایگاه ویژه‌ای دارد. از آن جایی که شرایط کار دائماً در حال تغییر است، این بحث همواره با درجات مشخصی درباره مسائل مرتبط با کار در سازمان‌ها وجود دارد؛ مخصوصاً در چند دهه اخیر که حرکت زندگی شتاب بیشتری گرفته و تحولات در دنیای کار به‌صورت جدی‌تری خودنمایی کرده است. در مطالعه‌ای، محقق معتقد است واکنش‌های افراد در سازمان پیش‌بینی‌پذیر نیست [۱] و به دنبال وقوع حوادث پر استرس زندگی، رفتارهای مشخصی در آن‌ها دیده نمی‌شود. عده‌ای از صاحب‌نظران، استرس را الزاماً مخرب نمی‌دانند، اما اکثر پژوهشگران معتقدند برهم‌زننده بهداشت روانی است و در شرایط فعلی سازمان‌ها، به یکی از مشکلات مدیران تبدیل شده است و تا حدود زیادی بازدهی و بهره‌وری را کاهش داده و سبب مشکلات رفتاری شده است [۲]. در سال‌های اخیر، سازمان‌ها به‌طور روزافزون در حال آماده کردن برنامه‌هایی برای مدیریت استرس هستند. استرس را محصول هرگونه تغییر در زندگی افراد می‌دانند، به بیان بهتر هولمز بر این باور است که هر تغییری که افراد را ملزم به تغییر رفتار و شیوه زندگی کند، موجب فشار روانی می‌شود [۳]. بنابراین، آموزش مهارت‌های مدیریت استرس برای حل مشکلات افراد باید براساس نیاز تک‌تک آن‌ها سازمان باید. برای طراحی برنامه‌ها نیاز به ارزیابی دقیق نگرش‌ها، دیدگاه‌ها و فعالیت‌های کارکنان و فرصت‌های مدیران و سازمان است [۴]. هدف برنامه آموزش استرس، کنترل استرس و تشویق افراد به حذف استرس در زندگی نیست. چنان‌که سلیه اشاره کرد، زندگی بدون چالش با موقعیت پر استرس خسته‌کننده و کسالت‌آور خواهد بود. در عوض هدف آموزش، کنترل استرس افراد با ماهیت و اثر استرس آگاه‌کننده است [۵، ۶].

یکی از مدل‌های رایج توصیف مسیرهای استرس را لازاروس و فولکمن در اوایل سال ۱۹۸۷ ارائه دادند و اولین گزارش‌ها مربوط به سال ۱۹۶۶ بود. لازاروس و فولکمن کل مدل تبدالی استرس را در مطالعه‌های متعددی بررسی کردند [۷]. با وجود تعداد زیاد مطالعات قبلی، اشکالات متعددی وجود دارند که نیازمند تحقیقات تجربی بیشتری درباره ساختار مدل تبدالی استرس است. برای مثال، اکثر مطالعات فقط بخش‌هایی از مدل نظری را ارزیابی کرده‌اند. لازاروس و فولکمن پیشنهاد دادند راهبردهای مقابله‌ای را می‌توان به راهبرد مقابله اضطراب‌مدار و رویدادمدار طبقه‌بندی کرد. راهبرد اضطراب‌مدار بر کاهش احساسات منفی، از جمله استراتژی‌های سرزنش و اعتنایی تمرکز می‌کند، درحالی‌که هدف راهبرد رویدادمدار مدیریت مشکلات مانند حل مسئله و جست‌وجوی حمایت اجتماعی است. مطالعات متعددی در سازمان‌های آموزشی به‌حوزه اخلاق حرفه‌ای پرداختند و به اخلاق مدیران و کارمندان توجه نشان دادند. حاکمیت اخلاق حرفه‌ای در

مشخصی در آن‌ها دیده نمی‌شود. شواهد نشان می‌دهد همیشه شغل پرسترس، اثرات منفی بر کارکنان ندارد و حتی باعث انگیزه در کار می‌شود، اما وقتی کارکنان احساس کنترل خود را از دست بدهند و شرایط برای آنان پیش‌بینی‌ناپذیر شود، استرس بیشتر به ایشان غلبه می‌کند [۲]. پس نیاز است افراد فعالانه با استفاده از تکنیک‌های مختلف، خود را با موقعیت‌های پرسترس در شغل وفق دهند و به کمک این شیوه‌ها بیاموزند که چطور قدم‌به‌قدم با مشکلات برخورد کنند [۱۱]. برای مشکلات روان‌شناختی، علاوه بر درمان‌های دارویی، درمان‌های روان‌شناختی متعددی نیز در طول سال‌های متوالی ابداع شده است.

نسل اول رویکردهای رفتاری در مقابله با رویکرد اولیه، روان تحلیلی بر پایه دیدگاه‌های شرطی کلاسیک و مهارتی در دهه‌های ۱۹۵۰ و ۱۹۶۰ مطرح شدند.

نسل دوم این رویکردها با نام درمان «رفتاری-شناختی»، تا دهه ۱۹۹۰ با تأکید بر نقش باورها، شناخت‌ها، طرح‌واره‌ها و نظام پردازش اطلاعات در ایجاد اختلالات روانی وجود داشت و همچنین مطرح می‌کرد که باید با تکنیک‌های مختلف در آن‌ها تغییر یا تعدیل ایجاد شود، یا باید آن‌ها را به کلی حذف کرد.

طرح آموزش مدیریت استرس در واقع یک نوع برنامه کنترل است که با استفاده از ریشه‌های بیولوژیکی استرس، شخص چگونگی مقابله با استرس برای کاهش جنبه‌های ناخوشایند آن و تهدیدهایی که به کنترل رشد استرس کمک می‌کنند، می‌آموزد. مهارت‌های زندگی، فرد را در برابر استرس محافظت می‌کند و مهارت‌های مدیریتی از طریق یادگیری، استرس و جنبه‌های تهدید ناخوشایند آن را کاهش می‌دهد. هدف برنامه آموزش مدیریت استرس، کنترل آن و تشویق افراد به حذف استرس در زندگی نیست، چنانکه سلبه اشاره کرد زندگی بدون چالش، با موقعیت پرسترس خسته‌کننده و کسالت‌آور خواهد بود. در عوض هدف آموزش مدیریت استرس این است که افراد را به ماهیت و اثر استرس آگاه کند [۵]. افزایش پیچیدگی دنیای کسب‌وکار رقابتی و همچنین فرآیندهای طاقت‌فرسای اجرای قوانین اجتماعی منجر به در نظر گرفتن اخلاق به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل استراتژیک در بقای سازمان‌ها در مقابل رویدادهای ناخواسته شده است [۹]. نکته جالبی که باید به آن توجه داشت این است که فرهنگ اخلاقی می‌تواند در درون و بیرون سازمان‌ها نوعی اعتماد به وجود آورد. این اعتماد می‌تواند تشویق‌کننده خطرپذیری سازمان‌ها باشد و این خطرپذیری می‌تواند منجر به نوآوری شود که در نهایت از این طریق سودآوری سازمان را تحقق بخشد. باتوجه به پژوهش‌های انجام‌شده، در این تحقیق، پژوهشگر به دنبال پاسخ به این مسئله است که ارتباط بین آموزش مدیریت استرس با اخلاق حرفه‌ای کارکنان چگونه است.

را در بر می‌گیرد. کل مدل تبادلی استرس لازاروس و فولکمن [۷] در مطالعه‌های متعددی بررسی شده است. با وجود تعداد زیاد مطالعات قبلی، اشکالات متعددی وجود دارند؛ از جمله اینکه تحقیقات تجربی بیشتری ساختار مدل تبادلی استرس را پیشنهاد می‌کنند. برای مثال، اکثر مطالعات فقط بخش‌هایی از مدل نظری را ارزیابی می‌کنند. لازاروس و فولکمن [۷] پیشنهاد دادند راهبردهای مقابله‌ای را می‌توان به راهبرد مقابله اضطراب‌مدار و رویادمدار طبقه‌بندی کرد. راهبرد اضطراب‌مدار بر کاهش احساسات منفی، از جمله استراتژی‌های سرزنش و اعتنایی تمرکز می‌کند، در حالی که هدف راهبرد رویادمدار مدیریت مشکلات، مانند حل مسئله و جست‌وجوی حمایت اجتماعی است. برخی از محققان همچنین راهبردهای مقابله را به مشارکت کردن و نکردن تقسیم کردند، در حالی که راهبرد مشارکت با عوامل استرس‌زا یا احساسات منفی برخورد می‌کند و راهبرد نبود مشارکت از رویدادهای استرس‌زا یا احساسات مرتبط امتناع می‌ورزد. مقابله منفی شامل انکار، اجتناب، افکار واهی و کناره‌گیری است؛ در حالی که مقابله مثبت به حل مسائل به روشی منطقی و مستقیم اشاره می‌کند. یک گروه نوظهور از مطالعات، شواهدی در رابطه با اثر اخلاق حرفه‌ای و راهبردهای مقابله ارائه داد.

مطالعات دیگر خاطر نشان می‌کند تأثیر اخلاق حرفه‌ای ممکن است تحت تأثیر راهبرد مقابله باشد. باتوجه به چارچوب یکپارچه فرآیند مقابله، اخلاق حرفه‌ای به‌عنوان یک عامل شخصی و راهبرد مقابله به‌عنوان یک فرآیند تبادلی-وضعیتی برای تعیین پیامدهای سلامت به یکدیگر مرتبط هستند. اخلاق حرفه‌ای به مسائل و پرسش‌های اخلاقی و نیز اصول و ارزش‌های اخلاقی یک نظام حرفه‌ای می‌پردازد و ناظر بر افعال ارادی حرفه‌ای‌ها در حیطه فعالیت‌های خودشان است [۱۰]. یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمامی حرفه‌هاست، تا آن‌ها با حس مسئولیت و تعهد کامل به مسائل جامعه و حرفه خود بپردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند. ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای در افراد، مربوط به حوزه فردی است، اما وقتی از حوزه فردی و شخصی به حوزه کسب‌وکار گام برمی‌داریم، اخلاق کار و یا اخلاق شغلی به میان می‌آید؛ مانند اخلاق پزشکی، اخلاق معلمی، اخلاق مهندسی و نظایر آن. امروزه اخلاق حرفه‌ای در مؤسسات نقش راهبردی دارد و متخصصان مدیریت استراتژیک، اصول اخلاقی شایسته در سازمان را از پیش شرط‌های مدیریت استراتژیک کارآمد دانسته‌اند [۱۳].

روان‌پزشکی به نام توماس هولمز در تحقیقات خود، استرس را محصول هرگونه تغییر در زندگی افراد می‌داند. به بیان بهتر هولمز بر این باور است که هر تغییری که افراد را ملزم به تغییر رفتار و شیوه زندگی کند، موجب فشار روانی می‌شود [۳]. ادیجی [۱۱] نیز معتقد است واکنش‌های افراد در سازمان را نمی‌توان پیش‌بینی کرد و به دنبال وقوع حوادث پرسترس زندگی، رفتارهای

مواد و روش‌ها

یافته‌ها

باتوجه به اینکه پژوهش از نوع آمیخته (کیفی و کمی) است، تجزیه و تحلیل داده‌ها شامل دو بخش داده‌های کیفی و کمی است، به نحوی که در بخش کیفی با بهره‌گیری از روش تحلیل محتوای اکتشافی-عرفی در چارچوب سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی انجام شد. در بخش کمی نیز با استفاده از آزمون‌های مناسب آماری و برای بررسی سؤال‌های پژوهش بررسی و ارزیابی شد. ابتدا از تکنیک تحلیل عاملی استفاده شد تا ضمن تعیین وضعیت مؤلفه‌های اساسی پژوهش، اعتبار آن‌ها سنجیده شود و در ادامه با بهره‌گیری از تکنیک تحلیل رگرسیون چندمتغیری، ارتباط متغیرهای تحقیق بررسی شد.

در **جدول شماره ۱** مفاهیم اولیه به دست آمده از تحلیل محتوا ارائه شده است. اطلاعات **جدول شماره ۱**، بیانگر محور اساسی سؤال‌های پژوهش بوده و در قسمت دوم در **جدول شماره ۲** پاسخ‌های ارائه شده مصاحبه‌شوندگان آورده شده است که از کدگذاری باز به دست آمده است. در **جدول شماره ۳**، کد مربوط به مصاحبه‌شونده نشان داده شده است. در نهایت، در **جدول شماره ۲**، ۲۸ شاخص و مفهوم اولیه از مصاحبه با خبرگان استخراج شده است.

بر اساس مفاهیم و مقوله‌های **جدول شماره ۲**، زمینه کدگذاری محوری فراهم شد که در **جدول شماره ۳** آورده شده است. در کدگذاری محوری بین مفاهیم و مقوله‌های مرتبط با هم ارتباط برقرار شد. همان‌طور که مشاهده می‌شود، **جدول شماره ۳** حاوی سه طبقه است و هر یک از طبقات دربرگیرنده زیرطبقات و مفاهیم مربوط به خود هستند. این طبقات در **جدول شماره ۲** از محورهای A تا C مشخص شدند.

همان‌طور که یافته‌های **جدول شماره ۲** نشان می‌دهد، در مرحله سوم از فرایند کدگذاری، داده‌های گردآوری شده مرتب‌سازی نهایی و خوشه‌بندی همه مفاهیم و کدهای محوری را در سه طبقه در خود دارد.

در مرحله آخر از فرایند تحلیل کیفی حاضر، یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل، حول محور هدف اصلی با پیوند دادن کدها (کدگذاری باز)، مفاهیم (کدگذاری محوری) و در نهایت، رابطه بین طبقات (کدگذاری انتخابی) مشخص شد. طبقات به دست آمده و نتایج نهایی در **جدول شماره ۳** درج شده است.

همان‌طور که در **جدول شماره ۴** ملاحظه می‌شود، بارهای عاملی سؤالات در سه مؤلفه ارائه شده است. باتوجه به نتایج **جدول شماره ۴**، سؤالات ۱ تا ۹ بیشترین بار عاملی یا همبستگی را با عامل اول دارند و باتوجه به محتوای آن‌ها می‌توان ادعا کرد این سؤالات سبک مقابله‌ای رویدادمدار را می‌سنجد. از سؤال ۱۰ تا ۱۸ هم بیشترین بار عاملی یا همبستگی را با مؤلفه دوم دارند.

هدف پژوهش حاضر ارائه الگوی آموزش مدیریت استرس و رابطه آن با اخلاق حرفه‌ای کارکنان بود. این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر داده‌ها آمیخته اکتشافی (کیفی و کمی) و از نظر اجرای پژوهش، از نوع تحلیل محتوا (کیفی) و از نظر کمی پیمایشی-مقطعی بود. جامعه مطالعه در بخش کیفی شامل صاحب‌نظران و خبرگان (متخصصان روان‌شناسی و مدیریت آموزشی و متخصصان پزشکی اجتماعی) طبق ملاک‌های ورود و خروج در بخش کیفی و در بخش کمی شامل کارکنان دانشگاه‌های علوم پزشکی مازندران، زنجان و قزوین و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در سال ۱۳۹۹ بود که دوره آموزش مدیریت استرس را گذرانده بودند. حجم نمونه در بخش کیفی بر اساس اصل اشباع نظری ۱۲ نفر و حجم نمونه در بخش کمی طبق فرمول کوکران ۲۲۰ نفر تعیین شد. روش نمونه‌گیری در بخش کیفی، روش هدفمند و در بخش کمی روش خوشه‌ای بود. ابزار استفاده شده در بخش کیفی روش مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و پرسش‌نامه محقق ساخته و ابزار بخش کمی پرسش‌نامه استاندارد اخلاق حرفه‌ای آرمیتو و همکاران [۱۴] بوده است.

برای تأیید روایی بخش کیفی در این تحقیق و همچنین ارزیابی و افزایش روایی و پایایی که معادل با استحکام علمی یافته‌ها در پژوهش کیفی است، به روش پیشنهادی لینکن و گوبا استناد و برای تأمین اعتبار و مقبولیت داده‌ها از روش درگیری دائمی و مستمر استفاده شد. روش پیشنهادی لینکن و گوبا [۱۵] در قسمت کیفی پژوهش: اعتبار‌پذیری، انتقال‌پذیری، تأییدپذیری و قابلیت اطمینان اعتبار‌پذیری، جایگزین کیفی معیار اعتبار درونی است و به واقعی بودن توصیف‌ها و یافته‌های پژوهش و اعتبار آن‌ها اشاره می‌کند. این روش عبارت است از درجه اعتماد به واقعی بودن یافته‌ها برای شرکت‌کنندگان پژوهش و برای زمینه‌ای که این پژوهش در آن انجام شده است. برای تأیید روایی بخش کمی از روایی محتوا و نظر چند نفر از متخصصان استفاده شد و پایایی پرسش‌نامه‌ها طبق فرمول آلفای کرونباخ محاسبه شد. ضریب آلفای کرونباخ پرسش‌نامه آموزش محقق ساخته مقابله با شرایط پراسترس برابر با ۰/۸۴ محاسبه شد و ضریب پایایی پرسش‌نامه اخلاق حرفه‌ای را سلیمانی، عباس‌زاده و نیاز آذری [۱۶] با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۰ به دست آوردند که نشان می‌دهد ابزارهای تحقیق پایایی مطلوبی دارند. تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کیفی با استفاده از تحلیل محتوای مصاحبه‌ها و با روش کدگذاری (کدگذاری باز، محوری و انتخابی)، تحلیل عاملی-تأییدی، تحلیل عاملی-اکتشافی و معادلات ساختاری بود و در بخش کمی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل رگرسیون چندمتغیری استفاده شد.

جدول ۱. چکلیست مربوط به نتایج تحلیل محتوای مصاحبه در بعد مدیریت استرس

کد مصاحبه‌شونده	بعد (مدیریت استرس) مفاهیم استخراجی اولیه
۱۱، ۹، ۴، ۴	تلاش برای مرتب کردن کارها و تسلط به وضعیت موجود
۱۲، ۷، ۴، ۳	نشان دادن عکس‌العمل به دیگران
۱۰، ۹، ۴، ۲	کنترل هیجان
۱۲، ۹، ۴، ۱	آشنایی با راهبردهای مقابله
۹، ۶، ۳	کنترل هیجان
۱۰، ۸، ۷، ۱	بازبینی
۱۱، ۹، ۶، ۴	یافتن الگوی مناسب
۸، ۶، ۳، ۱	شناخت استرس‌های شغلی خوب و بد
۱۲، ۹، ۷، ۴	کنترل افکار غیرمعقول و جانشین شدن با افکار معقول
۱۲، ۱۱، ۹	تغییر شیوه مواجهه با موقعیت محرک
۱۱، ۸، ۶، ۲، ۱	توجه و مرکزگرایی بر جنبه‌های مثبت و منفی کار
۹، ۶، ۴، ۲	امکان دادن به خود برای دور شدن از وضعیت موجود
۱۲، ۴، ۲، ۱	سعی و کوشش بیشتر در انجام کارها
۷، ۵، ۳، ۲	تمرکز بر رویداد برای حل آن
۹، ۶، ۴، ۵	تفکر درباره روش حل رویداد مشابه
۱۱، ۹، ۷، ۶	تجزیه و تحلیل موضوع قبل از بازتاب
۹، ۸، ۷، ۳	دادن انگیزه به خود
۱۱، ۸، ۶، ۴	پرداختن به مسائل قبل عکس‌العمل
۹، ۶، ۳، ۲	شناخت شرایط خانوادگی
۱۰، ۸، ۶، ۴	شناسایی سبک‌های مقابله‌ای مثبت
۱۲، ۱۰، ۹، ۸	سعی و کوشش بیشتر برای انجام کارها
۱۲، ۱۱، ۸، ۷	طرد ذهن از فعالیت و مشغول شدن به کار دیگری
۷، ۵، ۳، ۲	توانستن نه گفتن
۹، ۶، ۴، ۵	تصاویر ذهنی پسندیده
۱۱، ۹، ۷، ۶	خودداری و دوری از اتفاقات و حوادث بد
۷، ۵، ۴، ۲	شناسایی تفاوت‌های بین اضطراب، ترس
۹، ۶، ۴، ۵	توانایی تغییر اضطراب
۱۱، ۹، ۷، ۶	استفاده از جایگاه مناسب



جدول ۲. مرتب‌سازی نهایی و خوشه‌بندی همه مفاهیم و کدهای (A تا C) استخراج‌شده از تکنیک مصاحبه نیمه‌ساختاریافته

ردیف	مفاهیم	کد
۱	آشنایی با راهبردهای مقابله	A
۲	کنترل افکار غیر معقول و جانشین شدن با افکار معقول	A
۳	شناسایی سبک‌های مقابله‌ای مثبت	A
۴	تغییر شیوه مواجهه با موقعیت محرک	A
۵	تمرکز بر رویداد برای حل آن	A
۶	تصاویر ذهنی پسندیده	A
۷	شناخت استرس‌های شغلی خوب و بد	A
۸	نشان دادن عکس‌العمل مثبت به دیگران	A
۹	تفکر درباره روش حل رویداد مشابه	A
۱۰	تسلط بر عصبانیت	B
۱۱	تلاش برای مرتب کردن کارها برای تسلط به وضعیت موجود	B
۱۲	کنترل هیجان	B
۱۳	بازبینی	B
۱۴	یافتن الگوی مناسب	B
۱۵	توجه و مرکز‌گرایی بر جنبه‌های مثبت و منفی کار	B
۱۶	سعی و کوشش بیشتر در انجام کارها	B
۱۷	دادن انگیزه به خود	B
۱۸	امکان دادن به خود برای دور شدن از وضعیت موجود	B
۱۹	تجزیه و تحلیل موضوع قبل با رتاق	C
۲۰	پرداختن به مسائل قبل از عکس‌العمل	C
۲۱	شناخت شرایط خانوادگی	C
۲۲	طرد کردن ذهن از فعالیت و مشغول شدن به کار دیگری	C
۲۳	توانستن نه گفتن	C
۲۴	خودداری و دوری از اتفاقات و حوادث بد	C
۲۵	شناسایی تفاوت‌های بین اضطراب ترس	C
۲۶	توانایی تغییر اضطراب‌ها	C
۲۷	استفاده از جایگاه مناسب	C
۲۸	کوشیدن در سختی‌ها	C



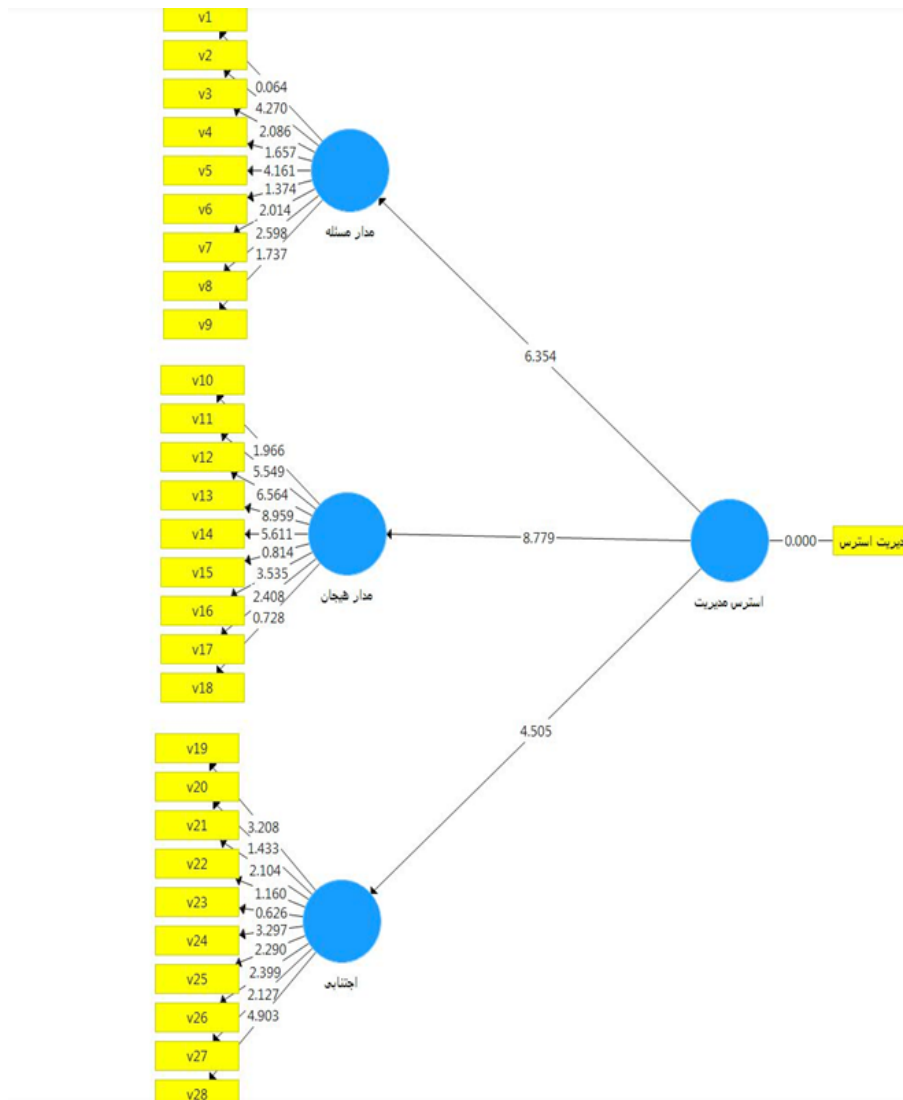
جدول ۳. کدگذاری نهایی نتایج تحلیل محتوای مصاحبه نیمه‌ساختاریافته در مدیریت استرس

کدگذاری باز	کدگذاری محوری
<p>آشنایی با راهبردهای مقابله</p> <p>کنترل افکار غیرمعقول و جانشین شدن با افکار معقول</p> <p>شناسایی سبک‌های مقابله‌ای مثبت</p> <p>تغییر شیوه مواجهه با موقعیت محرک</p> <p>تمرکز بر رویداد برای حل آن</p> <p>تصاویر ذهنی پسندیده</p> <p>شناخت استرس‌های شغلی خوب و بد</p> <p>نشان دادن عکس‌العمل مثبت به دیگران</p> <p>تفکر درباره روش حل رویداد مشابه</p>	<p>A</p> <p>سبک مقابله‌ای رویدادمندار</p>
<p>تسلط بر عصبانیت</p> <p>تلاش برای مرتب کردن کارها برای تسلط به وضعیت موجود</p> <p>کنترل هیجان</p> <p>بازبینی</p> <p>یافتن الگوی مناسب</p> <p>توجه و مرکزگرایی بر جنبه‌های مثبت و منفی کار</p> <p>سعی و کوشش بیشتر در انجام کارها</p> <p>دادن انگیزه به خود</p> <p>امکان دادن به خود برای دور شدن از وضعیت موجود</p> <p>تجزیه و تحلیل موضوع قبل بارتاب</p> <p>پرداختن به مسائل قبل از عکس‌العمل</p> <p>شناخت شرایط خانوادگی</p> <p>طرد کردن ذهن از فعالیت و مشغول شدن به کار دیگری</p> <p>توانستن نه گفتن</p> <p>خودداری و دوری از اتفاقات و حوادث بد</p> <p>شناسایی تفاوت‌های بین اضطراب ترس</p> <p>توانایی تغییر اضطراب‌ها</p> <p>استفاده از جایگاه مناسب</p> <p>کوشیدن در سختی‌ها</p>	<p>B</p> <p>سبک مقابله‌ای اضطراب‌مندار</p> <p>C</p> <p>سبک مقابله امتناعی</p>

جدول ۴. سؤالات و بارهای عاملی تشکیل دهنده پرسش نامه محقق ساخته در سه مؤلفه به دست آمده بعد از چرخش

سؤالات	مؤلفه اول	مؤلفه دوم	مؤلفه سوم
۱	۰/۷۱		
۲	۰/۷۴		
۳	۰/۷۷		
۴	۰/۷۲		
۵	۰/۶۸		
۶	۰/۶۸		
۷	۰/۷۴		
۸	۰/۶۴		
۹	۰/۷۷		
۱۰		۰/۶۲	
۱۱		۰/۶۸	
۱۲		۰/۷۷	
۱۳		۰/۸۱	
۱۴		۰/۷۳	
۱۵		۰/۶۶	
۱۶		۰/۶۹	
۱۷		۰/۷۵	
۱۸		۰/۷۳	
۱۹			۰/۷۹
۲۰			۰/۸۰
۲۱			۰/۶۵
۲۲			۰/۷۰
۲۳			۰/۶۳
۲۴			۰/۶۳
۲۵			۰/۷۵
۲۶			۰/۷۲
۲۷			۰/۶۶
۲۸			۰/۶۲





تصویر ۱. الگوی تحلیل عاملی تأییدی در حالت ضرایب استاندارد

اضطراب مدار ۵۳/۸ و راهبرد مقابله امتناع مدار ۵۴/۷ به دست آمده است.

اخلاق حرفه‌ای

مشخصه‌های آماری مانند میانگین و انحراف معیار و خرده‌مقیاس‌های اخلاق حرفه‌ای استخراج شد که نتیجه به دست آمده در جدول شماره ۶ ارائه شده است.

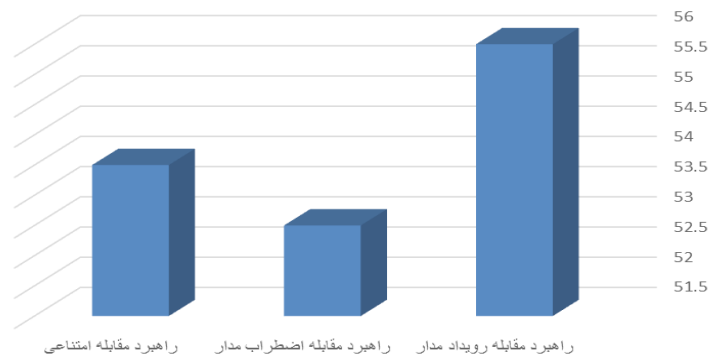
نتایج جدول شماره ۶ و تصویر شماره ۳ حاکی از آن است که میانگین مسئولیت اجتماعی ۲۹/۸، تعلق به اجتماع علمی ۲۲/۸، خودکارایی ۳۸/۵، مسئولیت علمی ۳۹/۶ و میانگین کلی اخلاق حرفه‌ای برابر با ۱۳۰/۸ به دست آمده است.

باتوجه به محتوای سؤالات، می‌توان ادعا کرد که آن‌ها سبک مقابله‌ای اضطراب مدار را می‌سنجد. از سؤال ۱۹ تا ۲۸ نیز بیشترین بار عاملی یا همبستگی را با مؤلفه سوم دارند و باتوجه به محتوای سؤالات می‌توان ادعا کرد که آن‌ها سبک‌های مقابله‌ای امتناع مدار را می‌سنجد.

در تصویر شماره ۱ برای تحلیل عاملی تأییدی از نرم‌افزار Smart PLS استفاده شد تا وضعیت الگوی تحلیل عاملی تأییدی در حالت ضرایب استاندارد شده نیز استخراج و گزارش شود. در مجموع باتوجه به خروجی‌های نرم‌افزار Smart PLS می‌توان به این نتیجه رسید که مدل تحقیق با داده‌های حاصل از این پژوهش، منطبق است.

نتایج جدول شماره ۵ و تصویر شماره ۲ حاکی از آن است که میانگین راهبرد مقابله رویداد مدار ۵۶/۶ و میانگین راهبرد مقابله





تصویر ۲. نمودار ستونی خرده‌مقیاس‌های مقابله با شرایط پرسترس

تحلیل داده‌ها

راهبردهای مقابله با شرایط پرسترس با اخلاق حرفه‌ای ارتباط معناداری دارند.

جدول شماره ۷ نشان می‌دهد راهبردهای مقابله با شرایط پرسترس با اخلاق حرفه‌ای دارای ۰/۳۷۷ درصد ضریب همبستگی است و ۰/۱۴۲ درصد از واریانس اخلاق حرفه‌ای افراد را تبیین می‌کند.

در اطلاعات جدول شماره ۸ تحلیل واریانس مشاهده شده ($f=11/9$, $df=3/216$) راهبردهای مقابله با شرایط پرسترس با اخلاق حرفه‌ای افراد معنادار است ($P<0/05$)، به این ترتیب گویایی جدول شماره ۸، نمایانگر این نکته است که بین راهبردهای مقابله با شرایط پرسترس با اخلاق حرفه‌ای ارتباط معناداری وجود دارد.

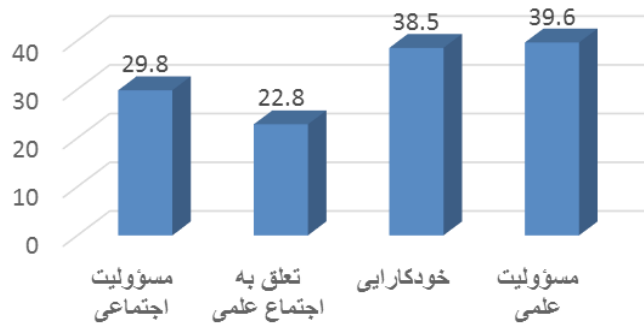
ارقام مندرج در ترازهای جدول شماره ۹ نشان داده است که راهبردهای مقابله با شرایط پرسترس بر اخلاق حرفه‌ای افراد تأثیر متفاوتی دارند، به نحوی که راهبرد مقابله رویدادمدار با اخلاق حرفه‌ای رابطه مثبت معناداری دارد و اثر راهبرد مقابله رویدادمدار بر اخلاق حرفه‌ای افزایشی است ($P<0/05$). به معنای دیگر هر چه

جدول ۵. شاخص‌های آماری خرده‌مقیاس‌های مقابله با شرایط پرسترس

متغیر	خرده‌مقیاس	میانگین
راهبرد مقابله رویدادمدار	۵۶/۶	۱۰/۱
راهبرد مقابله اضطراب‌مدار	۵۲/۸	۹/۰
راهبرد مقابله امتناع‌مدار	۵۴/۷	۷/۶

جدول ۶. شاخص‌های آماری خرده‌مقیاس‌های اخلاق حرفه‌ای

متغیر	خرده‌مقیاس	میانگین \pm انحراف معیار
اخلاق حرفه‌ای	مسئولیت اجتماعی	۲۹/۸ \pm ۳/۴
	تعلق به اجتماع علمی	۲۲/۸ \pm ۲/۸
	خودکارایی	۳۸/۵ \pm ۴/۰
	مسئولیت علمی	۳۹/۶ \pm ۳/۳
میانگین کلی	اخلاق حرفه‌ای	۱۳۰/۸ \pm ۱۱/۴



تصویر ۳. نمودار ستونی خرده‌مقیاس‌های اخلاق حرفه‌ای



سورجانی و سوئوجوتو [۱۲] و یه و همکاران [۲۵] همسو است و انطباق دارد. در تبیین و تحلیل نتایج به دست آمده می‌توان اذعان کرد که عوامل بسیاری چه به صورت مستقیم و چه به صورت غیرمستقیم می‌توانند بر اخلاق کاری کارکنان تأثیر بگذارند و همان گونه که نتایج این بخش از تحقیق هم روشن کرد، یکی از این عوامل تأثیرگذار، همان آموزش مدیریت استرس است و در این میان معلوم شد راهبرد مقابله‌ای مسئله‌مدار، سطح اخلاق کاری کارکنان را ارتقا می‌بخشد. در واقع سبک‌های مقابله‌ای رویدادمدار و منطقی قادر است شاخص‌های اخلاق کاری کارکنان را بهبود بخشند و پیشی گرفتن سبک‌های ناکارآمد و امتناعی می‌تواند اخلاق کاری کارکنان را دچار اختلال کند و حتی آن‌ها را به مخاطره بیندازد. در واقع راهبردهای مقابله‌ای در حیطه‌های مختلف زندگی افراد به کار گرفته می‌شوند و در این بین مقابله در محیط کار به واکنش کارکنان در برابر شرایط استرس‌زای

بر راهبرد مقابله رویدادمدار تأکید شود، اخلاق حرفه‌ای افراد هم افزایش می‌یابد و در مقابل راهبرد مقابله اضطراب‌مدار و راهبرد مقابله امتناع‌مدار با اخلاق حرفه‌ای رابطه منفی و کاهشی وجود دارد ($P < 0.05$). به نحوی که هرچه بر راهبرد اضطراب‌مدار و راهبرد مقابله امتناع‌مدار تأکید شود، اخلاق حرفه‌ای افراد هم کاهش می‌یابد.

بحث

در مقایسه تطبیقی یافته‌ها و نتایج این پژوهش با تحقیقات و یافته‌های محققان و پژوهشگران داخلی با بخشی از نتایج تحقیقات حسنی و همکاران [۱۷]، شول و حکیمی [۱۸]، نیکوکار و همکاران [۱۹]، زینلی‌پور و همکاران [۲۰]، زاگنژیک و همکاران [۶]، پارلاتگلی و همکاران [۲۱]، رابینسون [۱۰]، هیروکاوا و همکاران [۲۲]، نوروزی و همکاران [۲۳]، وانگ و همکاران [۲۴]،

جدول ۷. شاخص‌ها و آماره‌های تحلیل رگرسیون

ضریب همبستگی R	مجذور ضریب همبستگی R ²	ضریب تعدیل شده	اشتباه معیار برآورد
۰/۳۷۴	۰/۱۴۲	۰/۱۳۰	۰/۶۶۱۶۱



جدول ۸. آزمون تحلیل واریانس رگرسیون

منبع تغییر	مجموع مجذور	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
اثر رگرسیون	۱۵/۶۸۲	۳	۵/۲۲۷		
اثر باقیمانده	۹۴/۵۵۰	۲۱۶	۰/۴۳۸	۱۱/۹۴۲	۰/۰۰۱
جمع	۱۱۰/۲۳۲	۲۱۹			



جدول ۹. متغیرهایی که وارد رگرسیون شدند.

شاخص‌ها	ضریب تفکیک		ضریب معیار تفکیک رگرسیون	
	B	خطای معیار	بتا	نسبت t
مقدار ثابت	۱/۴۸۸	۰/۳۲۲		۴/۶۱۵
راهبرد مقابله رویدادمدار	۰/۲۹۲	۰/۰۷۵	۰/۲۸۴	۳/۸۹۸
راهبرد مقابله اضطراب‌مدار	-۰/۱۳۶	۰/۰۷۵	-۰/۱۳۴	-۲/۴۷۴
راهبرد مقابله امتناع‌مدار	-۰/۱۴۰	۰/۰۷۶	-۰/۱۳۲	-۲/۸۵۴



امتناعی و انفعال در مقابله با موقعیت استرس‌زا و ناتوانی در به‌کارگیری توانمندی‌های بالقوه و ابتکار عمل فرد منجر می‌شود. با این سبک مقابله مشکل پیش‌آمده لاینحل می‌ماند و در نتیجه نارضایتی افزایش می‌یابد. ویژگی‌های انکار و انفعال و پیامدهای آن‌ها در مقابله ناکارآمد امتناعی با موقعیت استرس‌زا از طریق کاهش اعتمادبه‌نفس فرد نیز بر مشکلات و نارضایتی‌های افراد می‌افزاید. به‌این ترتیب هرچه افراد راهبرد مقابله رویدادمدار را بیشتر به کار برند، اخلاق کاری بیشتری خواهند داشت و بالعکس؛ هرچه افراد راهبرد مقابله اضطراب‌مدار و امتناعی را بیشتر به کار برند، اخلاق کاری کمتری خواهند داشت. در راستای نتایج به‌دست‌آمده، باتوجه‌به اینکه سبک‌های مقابله‌ای رویدادمدار و منطقی می‌تواند اثر مثبتی بر اخلاق کاری کارکنان داشته باشد. بنابراین به متولیان امر توصیه می‌شود از دانش، توان و تجربه روان‌شناسان خبره در شناساندن و معرفی دقیق و مستمر سبک‌های مقابله‌ای رویدادمدار به کارکنان بهره‌برداری نمایند تا شاهد اثرات سودمند آن در اداره‌ها باشیم. در سازمان‌ها و مراکز دولتی لازم است در زمینه مقابله با شرایط پراسترس، آموزش‌های کارکنان را در سطوح دانش پایه به‌صورت نظری و در سطوح حرفه‌ای به‌شیوه کاربردی طراحی و اجرا نمایند و حتی‌الامکان به‌سوی سازمان (اداره) محوری گام بردارند تا امکان مشارکت کارکنان را در تصمیم‌گیری‌های مربوط به موضوعات آموزش کارکنان پیش‌ازپیش فراهم کنند. باتوجه‌به تأثیر انکارناپذیر شیوه‌های مقابله با استرس بر سطح اخلاق کاری، توصیه می‌شود این موضوع در سند جامع نظام آموزشی کارکنان کشور گنجانده شود. در ضمن پژوهش حاضر از نظر زمانی به سال ۱۳۹۹ محدود است و اگر نتایج تعمیم داده شود، باید جانب احتیاط را در نظر داشت. محدودیت دوم پژوهش این بود که ابزار اندازه‌گیری متغیرها فقط به مصاحبه و پرسش‌نامه محدود شده بود و از سایر روش‌های اندازه‌گیری مانند مشاهده و یا مراجعه به اسناد استفاده نشده است.

کاری اشاره می‌کند. به نظر می‌رسد افراد اغلب در موقعیت‌های متفاوت از راهبردهای تقریباً یکسانی استفاده می‌کنند و سبک مقابله‌ای نسبتاً پایداری دارند. تحقیقات متعددی نشان داده است پاسخ‌های مسئله‌مدار با موفقیت همراه است؛ زیرا این سبک مقابله‌ای استفاده از راهبردهایی را شامل می‌شود که معطوف به حذف منابع استرس و یا تغییر دادن موقعیت استرس‌زا هستند. اقدامات سازنده فرد در رابطه با شرایط تنش‌زا محسوب می‌شود و سعی دارد تا منبع تنیدگی را حذف کند یا تغییر دهد و فرد با به کار بستن سبک مقابله کارآمد رویدادمدار از مهارت‌های شناختی برای حل مسئله استفاده می‌کند. باتوجه‌به اینکه سبک‌های مقابله‌ای رویدادمدار و منطقی می‌تواند اثر مثبتی بر شاخص اخلاق حرفه‌ای کارکنان داشته باشد، بنابراین به متولیان امر توصیه می‌شود از دانش، توان و تجربه روان‌شناسان خبره در شناساندن و معرفی دقیق و مستمر سبک‌های مقابله‌ای رویدادمدار به کارکنان بهره‌برداری کنند تا شاهد اثرات سودمند آن در اداره‌ها و سازمان‌های دولتی باشیم.

نتیجه‌گیری

راهبردهای کارآمد مقابله از طریق افزایش اعتمادبه‌نفس افراد، مهارت‌های حل مسئله آن‌ها را بهبود می‌بخشد و به رضایت بیشتر منجر می‌شود. ویژگی دیگر افرادی که از سبک مقابله کارآمد رویدادمدار استفاده می‌کنند، سطح تنش پایین است. پایین بودن سطح تنش هیجانی باعث می‌شود فرد در سایه آرامش روانی بهتر بتواند از مهارت‌های شناختی و پویایی برای مقابله با مشکل استفاده کند؛ در نتیجه به رضایت بیشتری دست می‌یابد. درحالی‌که سبک‌های ناکارآمد امتناعی و اضطراب‌مدار شامل کوشش‌هایی برای تنظیم پیامدهای هیجانی، واقعه‌ای تنش‌زاست و تعادل عاطفی و هیجانی را از طریق کنترل هیجانات حاصل شده از موقعیت تنش‌زا حفظ می‌کنند و اغلب به مشکلات روان‌شناختی و پیامدهای منفی منجر می‌گردند. از طرف دیگر انکار و انفعال دو ویژگی کسانی است که از سبک مقابله ناکارآمد اضطراب‌مدار استفاده می‌کنند. انکار موقعیت استرس‌زا به رفتار

- رعایت حق بی‌نام بودن مصاحبه‌شونده‌ها، پرسش‌نامه‌ها و استفاده از کد به جای نام افراد؛
- توضیح اهداف و مراحل انجام مطالعه قبل از ارائه پرسش‌نامه؛
- محرمانه نگهداشتن اطلاعات مشارکت‌کنندگان و اطمینان بخشیدن به آن‌ها درباره محرمانه بودن اطلاعات؛
- ارائه نتایج پژوهش به مشارکت‌کنندگان در صورت درخواست آن‌ها؛
- داوطلبانه و اختیاری بودن شرکت در پژوهش؛
- اجازه برای ضبط مصاحبه‌ها؛
- دستکاری نکردن داده‌ها؛
- رعایت امانت در استفاده از منابع.

حامی مالی

این مقاله برگرفته از رساله دکتری نسرين اسدی گروه مدیریت آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، با عنوان «ارائه الگوی آموزش مدیریت استرس و رابطه آن با خودکارآمدی و اخلاق کاری کارکنان» با کد ۱۶۲۳۲۵۸۰۰ است و هیچ‌گونه کمک مالی از سازمانی‌های دولتی، خصوصی و غیرانتفاعی دریافت نکرده است.

مشارکت نویسندگان

تمام نویسندگان در آماده‌سازی این مقاله مشارکت داشته‌اند.

تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان، این مقاله تعارض منافع ندارد.

تشکر و قدردانی

از همکاری خبرگان و صاحب‌نظران اعضای هیئت علمی در رشته‌های مدیریت آموزشی، روان‌شناسی و متخصصان پزشکی اجتماعی و کارکنان دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی مازندران، زنجان، قزوین و کارکنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در اجرای این پژوهش تقدیر و تشکر می‌شود.

پیشنهاد می‌شود تدوین برنامه‌های سازمان‌یافته صورت گیرد که بر اساس آن آموزش مدیریت استرس کارکنان متناسب با رده‌ها و سطوح متفاوت شغلی با برگزاری دوره‌های آموزشی ویژه امکان‌پذیر شود.

پیشنهاد می‌شود واحدهای مشاوره روان‌شناسی در جوار سازمان‌ها و ادارات ایجاد شوند تا شیوه صلاحیت اخلاق حرفه‌ای بیشتر در کارمندان ایجاد و تقویت شود.

پیشنهاد می‌شود مسئولان تربیتی اتخاذ کنند تا کارکنان و زیردستان ضمن پرهیز از به‌کارگیری سبک‌های ناکارآمد اعتنایی و اضطراب‌مدار، به نقش‌ها و وظایف خود بیش‌ازپیش آشنا شوند و از مهارت‌های حرفه‌ای لازم برخوردار شوند؛ علاوه‌بر آن کاربرد فناوری‌ها را آموزش ببینند.

پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولین اداره‌ها و سازمان‌هایی که با افت عملکرد شغلی کارکنان خود مواجه هستند، میزان استرس شغلی کارکنان خود را بسنجند و در صورت اثبات وجود استرس بیش‌ازحد نرمال در کارکنان، آموزش مهارت‌های مقابله با استرس را مد نظر قرار دهند. به کارکنان مراکز دولتی نیز توصیه می‌شود از سایر تکنیک‌های آرام‌سازی و غلبه بر استرس بهره ببرند.

پیشنهاد می‌شود برای افزایش کارایی و بهره‌وری در هر سازمانی به‌خصوص درباره سازمان‌هایی که افراد آن در معرض استرس شغلی بیشتری قرار دارند، مستلزم توجه بیشتری به نیروی انسانی است. پیشنهاد می‌شود کارگاه‌های آموزش مهارت‌های مقابله با استرس برای کارکنان طراحی و اجرا شود.

نظر به اینکه پژوهش حاضر بر روی کارکنان سازمان‌های دولتی انجام شده است، پیشنهاد می‌شود در این راستا پژوهشی با نمونه سایر مشاغل از جمله سازمان‌های خصوصی انجام شود و نتایج پژوهش‌های این تحقیق‌ها به‌صورت تطبیقی مقایسه و تجزیه و تحلیل شود.

تکرار پژوهش‌های مشابه با مشارکت‌کنندگان بیشتر و با همگنی بالاتر و پیگیری مشارکت‌کنندگان در فواصل زمانی مشخص و به مدت طولانی‌تر، می‌تواند نتایج قوی‌تر و راهکارهای عملی‌تری را درباره کارکنان فراهم کند.

دوره‌های آموزشی برای رشد اخلاق حرفه‌ای و آموزش مدیریت استرس درباره نحوه برخورد مدیران سازمان‌ها با کارکنان با استرس زیاد به‌ویژه در ایام بیماری‌های همه‌گیر جهانی و بومی برگزار شود.

ملاحظات اخلاقی

پیروی از اصول اخلاق پژوهش

این پژوهش با کد اخلاق IR.IAU.TNB.REC.1400.121 در کمیته اخلاق مطرح و در سامانه ثبت شد. همچنین در این پژوهش ملاحظات اخلاقی رعایت شده است:

References:

- [1] Odigie A. Stress management for healthcare professionals [PhD Dissertation]. Helsinki: Arcada University of Applied Sciences; 2016. [\[Link\]](#)
- [2] Magtibay DL, Chesak SS, Coughlin K, Sood A. Decreasing stress and burnout in nurses: Efficacy of blended learning with stress management and resilience training program. *J Nurs Adm*. 2017; 47(7-8):391-5. [\[DOI:10.1097/NNA.0000000000000501\]](#) [\[PMID\]](#)
- [3] Hayes R, Titheradge D, Allen K, Allwood M, Byford S, Edwards V, et al. The incredible years® teacher classroom management programme and its impact on teachers' professional self-efficacy, work-related stress, and general well-being: Results from the STARS randomized controlled trial. *Br J Educ Psychol*. 2020; 90(2):330-48. [\[DOI:10.1111/bjep.12284\]](#) [\[PMID\]](#)
- [4] Roland L, Fischer C, Tran K, Rachakonda T, Kallogjeri D, Lieu JE. Quality of life in children with hearing impairment: Systematic review and meta-analysis. *Otolaryngol Head Neck Surg*. 2016; 155(2):208-19. [\[DOI:10.1177/0194599816640485\]](#) [\[PMID\]](#) [\[PMCID\]](#)
- [5] Sarwar A, Abdullah MI, Sarfraz M, Imran MK. Collaborative effect of workplace ostracism and self-efficacy versus job stress. *J Entrep Manage Innov*. 2019; 15(4):107-38. [\[DOI:10.7341/20191544\]](#)
- [6] Zagenczyk TJ, Purvis RL, Cruz KS, Thoroughgood CN, Sawyer KB. Context and social exchange: Perceived ethical climate strengthen the relationships between perceived organizational support and organizational identification and commitment. *Int J Hum Resour Manage*. 2021; 32(22):4752-71. [\[DOI:10.1080/09585192.2019.1706618\]](#)
- [7] Lazarus RS, Folkman S. Transactional theory and research on emotions and coping. *Eur J Pers*. 1987; 1(3):141-69. [\[DOI:10.1002/per.2410010304\]](#)
- [8] Recabarren RE, Gaillard C, Guillod M, Martin-Soelch C. Short-term effects of a multidimensional stress prevention program on quality of life, well-being and psychological resources. A randomized controlled trial. *Front Psychiatry*. 2019; 10:88. [\[DOI:10.3389/fpsy.2019.00088\]](#) [\[PMID\]](#) [\[PMCID\]](#)
- [9] Cooper B, Wang J, Bartram T, Cooke FL. Well-being-oriented human resource management practices and employee performance in the Chinese banking sector: The role of social climate and resilience. *Human Resour Manage*. 2019; 58(1):85-97. [\[DOI:10.1002/hrm.21934\]](#)
- [10] Robinson LR. Police officers' perceptions of spirituality for managing occupational stress and job performance [PhD Dissertation]. Minneapolis: Walden University; 2019. [\[Link\]](#)
- [11] Meichenbaum D. Stress inoculation training: A preventative and treatment approach. In: Meichenbaum D, editor. The evolution of cognitive behavior therapy A personal and professional journey with Don Meichenbaum. New York: Routledge; 2017. [\[DOI:10.4324/9781315748931-10\]](#)
- [12] Folkman S, Lazarus RS. If it changes it must be a process: Study of emotion and coping during three stages of a college examination. *J Pers Soc Psychol*. 1985; 48(1):150-70. [\[DOI:10.1037/0022-3514.48.1.150\]](#) [\[PMID\]](#)
- [13] Surjanti J, Soejoto A. The impact of procedural justice (Pj), distributive justice (Dj) and ethical climate (Ec) on continuous professional development (Cpd): The role of work related stress (Wrs) mediation. *J Entrep Educ*. 2018; 21(1):1-9. [\[Link\]](#)
- [14] Arimoto A, Gregg MF, Nagata S, Miki Y, Murashima S. Evaluation of doctoral nursing programs in Japan by faculty members and their educational and research activities. *Nurse Educ Today*. 2012; 32(5):e1-7. [\[DOI:10.1016/j.nedt.2011.06.007\]](#) [\[PMID\]](#)
- [15] Lincoln YS, Guba EG, Pillotta JJ. Naturalistic inquiry: Beverly Hills, CA: Sage publications, 1985, 416 pp., \$25.00 (cloth). *Int J Intercult Relat*. 1985; 9(4):438-9. [\[DOI:10.1016/0147-1767\(85\)90062-8\]](#)
- [16] Soleimani N, Abaszadeh N, Niaz Azari B. [The relationship work ethics to staffs' job satisfaction and job stress in vocational and technical education organization in Tehran M(Persian)]. *J New Approaches Educ Admi*. 2012; 3(9):21-38. [\[Link\]](#)
- [17] Hassani M, Sedaqat R, Kazemzadehbeytali M. [Correlation between the ethical climate, job stress and job satisfaction in nurses (Persian)]. *Medi Ethic J*. 2017; 11(40):63-71. [\[DOI:10.22037/mej.v11i40.17982\]](#)
- [18] Shoul A, Hakimi I. [Relationship between ethical leadership and job stress: Intermediary role of job satisfaction and customer orientation (Persian)]. *J Ethics Sci Tech*. 2018; 13(2):129-39. [\[Link\]](#)
- [19] Nikookar Z, Ahghar Q, Ahmadi A. Design and validation of stress management training program for first-grade female high school teachers in Shahriar City. *Iran J Educ Soc*. 2019; 2(1):39-53. [\[DOI:10.29252/jjes.2.1.39\]](#)
- [20] Zenalipur H, Zarei A, Zandiniya Z. General self-efficacy and its relationship with employee performance. *J Educl Psychol Stud*. 2009; 6(9):13-28. [\[DOI:10.22111/JEPS.2009.737\]](#)
- [21] Parlanteli O, Guidi S, Marchigiani E, Bracci M, Liston PM. Perceptions of work-related stress and ethical misconduct amongst non-tenured researchers in Italy. *Sci Eng Ethics*. 2020; 26(1):159-81. [\[DOI:10.1007/s11948-019-00091-6\]](#) [\[PMID\]](#)
- [22] Hirokawa K, Taniguchi T, Tsuchiya M, Kawakami N. Effects of a stress management program for hospital staffs on their coping strategies and interpersonal behaviors. *Ind Health*. 2012; MS1358. [\[DOI:10.2486/indhealth.MS1358\]](#)
- [23] Norouzi R, Dargahi S, Aeyadi N, Sarhaddi M. The association between workplace spirituality and job stress with occupational ethics through mediating role of job enthusiasm among nurses in Zahedan City, 2017. *J Occup Health Epidemiol*. 2018; 7(1):3-10. [\[DOI:10.29252/johe.7.1.3\]](#)
- [24] Wang W, Sakata K, Komiya A, Li Y. What makes employees' work so stressful? Effects of vertical leadership and horizontal management on employees' stress. *Front Psychol*. 2020; 11:340. [\[DOI:10.3389/fpsyg.2020.00340\]](#) [\[PMID\]](#) [\[PMCID\]](#)
- [25] Ye Y, Hu R, Ni Z, Jiang N, Jiang X. Effects of perceived stress and professional values on clinical performance in practice nursing students: A structural equation modeling approach. *Nurse Educ Today*. 2018; 71:157-62. [\[DOI:10.1016/j.nedt.2018.09.036\]](#) [\[PMID\]](#)

This Page Intentionally Left Blank