

## تأثیر مشاوره گروهی به شیوه راه حل محور بر کاهش استرس شغلی کارکنان زن بنیاد علمی آموزشی قلم چی

نسیم برنده<sup>۱</sup>

عبدالله شفیع آبادی<sup>۲</sup>

قدسی احقر<sup>۳</sup>

### چکیده:

هدف از این پژوهش بررسی تأثیر مشاوره گروهی به شیوه راه حل محور بر کاهش استرس شغلی کارکنان زن بنیاد علمی آموزشی قلم چی است. جامعه مورد مطالعه شامل کلیه کارکنان زن بنیاد علمی آموزشی قلم چی در سال ۱۳۸۸ بود. حجم نمونه مورد مطالعه ۲۴ نفر بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده در دو گروه آزمایش و گواه قرار گرفتند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استرس شغلی فیلیپ ال رایس (۱۹۹۲) که دارای ۵۷ سوال ه‌گزینه‌ای در سه مؤلفه (روابط بین فردی، علایم جسمانی و علایق شغلی) می‌باشد، استفاده شد. اعضای گروه آزمایش در هشت جلسه مشاوره گروهی به شیوه راه حل محور شرکت نمودند. جهت تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون t گروه‌های مستقل، آزمون t گروه‌های همبسته و آزمون تحلیل کوواریانس) استفاده گردید. نتایج نشان داد که مشاوره گروهی به شیوه راه حل محور به میزان متوسطی استرس شغلی کارکنان (زن) را

<sup>۱</sup> دانش‌آموخته کارشناسی ارشد رشته مشاوره واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی.

<sup>۲</sup> استاد دانشگاه علامه طباطبایی.

<sup>۳</sup> دانشیار پژوهشکده تعلیم و تربیت.

تأثیر مشاوره گروهی به شیوه راه حل محور بر ...  
کاهش داده است؛ همچنین مشاوره گروهی به شیوه راه حل محور بر کاهش  
استرس روابط بین فردی، علایم جسمانی استرس شغلی و استرس علایق  
شغلی مؤثر بوده است و در نهایت مشاوره گروهی به شیوه راه حل محور بر  
کاهش استرس شغلی کارکنان (زن) در طول زمان از پایداری مناسبی نیز  
برخوردار می‌باشد.

## کلید واژه‌ها:

استرس شغلی - درمان راه حل محور - مشاوره گروهی.

## مقدمه

به طور کلی استرس حاصل نیاز ما به سازگاری فیزیکی، ذهنی و  
احساسی در مقابل یک تغییر است (پایفر<sup>۱</sup>)، نقل از افروز و نقیبی راد، (۱۳۸۳).  
فشار عصبی در افراد عارضه‌ای است که سلامت جسمی و فکری فرد را به  
مخاطره می‌اندازد. فشار عصبی زمانی به وجود می‌آید که بدن بیشتر از حد  
معمول از توانایی‌هایش استفاده می‌کند (هندل، نقل از موسایی، ۱۳۸۱). عوامل  
استرس‌زای شغلی به فشار شغلی منجر می‌شوند. کاملاً مشخص است که این  
فرایند خودکار نیست و ادراک و ارزیابی کارکنان از عوامل استرس‌زا اساساً  
قسمتی از فرایند است (اسپکتور<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰).

استرس شغلی عبارت است از پاسخ‌های هیجانی آزاردهنده‌ای که در  
صورت عدم تناسب بین خواسته‌ها و الزامات شغل با استعداد، منابع یا  
نیازهای کارکنان بروز می‌کند (مؤسسه ایمنی و سلامت<sup>۳</sup>، ۱۹۹۲). نقل از

<sup>1</sup> Pifer, V

<sup>2</sup> Spector, P. E

<sup>3</sup> National Institute for Occupational for safety and health

زهراکار، ۱۳۸۷). عواملی مانند آسیب‌پذیری (روان رنجورخویی) و ویژگی‌های شخصیتی، یادگیری مهارت‌ها، مقدار ساعت خواب قبل از کار در استرس شغلی اثرگذار هستند (تیسن و وگلوم و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). همچنین تجربه‌های فردی در مواجهه شدن با رفتارهای ناسازگار یا درخواست‌های مغایر (تعارض نقش) و یا کمبود اطلاعات و عدم شرح وظایف به صورت دقیق (ابهام نقش) از علل استرس شغلی می‌باشند (دورزینگام و پید و روچ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). استرس شغلی می‌تواند در کاهش بهره‌وری، انگیزه‌ها و مهارت‌ها انعکاس یابد و میزان بالای آن با قصد به ترک کار و رفتارهای ستیزگرایانه رابطه دارد (مهداد، ۱۳۸۵). علاوه بر آن می‌تواند عامل به وجود آورنده اختلال‌های اضطرابی باشد و نقش استرس در بروز اختلالات خلقی مطرح شده است (وود و وود، ۱۹۹۳). کنترل جو سازمانی، تدارک حمایت اجتماعی، تعریف نقش‌های کارکنان، تعیین گرانباری و سبک‌باری شغل از روش‌های درمان استرس در محیط کار است. همچنین دیگری مانند آموزش آرام‌سازی، بازخورد زیستی و اصلاح رفتار، رژیم غذایی و تغذیه، دارو، رویکرد حل مسأله، درمان‌های مبتنی بر مهارت‌های مقابله‌ای و آموزش تلقیح استرس (SIT) از روش‌های فردی درمان استرس می‌باشند (مهداد، ۱۳۸۵).

راهنمایی و مشاوره و فنون و خدمات آن به عنوان مهم‌ترین وسیله کمک به افراد در شناخت خود و محیط کار و سازگاری بیشتر در زندگی است و رشد مطلوب ذهنی، عاطفی، اجتماعی و معنوی فرد را تسهیل می‌نماید (نوابی‌نژاد، ۱۳۷۸، نقل از احقر، ۱۳۸۶). در مشاوره به عنوان یک فرایند تخصصی به تجزیه و تحلیل مشکل و یافتن راه‌حلهایی مناسب مبادرت می‌شود. مراجع از طریق مشاوره در یک جو مملو از تفاهم خود را بهتر

<sup>1</sup> Tyssen,R & Vaglum,P

<sup>2</sup> Duraisingam,V & Pidd,K & Roch,A. M

تأثیر مشاوره گروهی به شیوه راه حل محور بر ...  
می‌شناسد، چگونگی تصمیم‌گیری را می‌آموزد و سر انجام راه‌حلی برای  
مشکلش پیدا می‌کند. گروه‌های مشاوره و روان‌درمانی از نوع گروه‌های  
کوچک هستند و به درمان مشکلات روانی داوطلبان کمک می‌کنند. در این  
گروه‌ها کار از ارایه اطلاعات صرف فراتر می‌رود. مشاور باید رابطه حسنه  
مشاوره‌ای با مراجعان برقرار سازد و جوی مملو از اعتماد و احترام و تفاهم  
به وجود آورد. تعداد اعضا بین ۶-۱۲ نفر می‌باشد (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۷).  
مشاوره گروهی علاوه بر اهداف اصلاحی دارای اهداف پیشگیری و آموزشی  
نیز هست (کوری و کوری<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲، نقل از بهاری و همکاران، ۱۳۸۷). یکی از  
رویکردهای مشاوره و روان‌درمانی دیدگاه پست مدرن است. درمانگران پست  
مدرن که گاهی سازه‌گرایی اجتماعی یا سیبرنتیک مرتبه دوم نامیده می‌شوند  
به جای اتخاذ دیدگاه سیستمی با اعضای خانواده به عنوان شرکت‌کنندگان  
خودجوش «خلاق» مستقل همکاری می‌کنند (بهاری، ۱۳۸۸). درمان راه‌حل مدار  
از کارهای میلتن اریکسون<sup>۲</sup> اثر پذیرفته است. درمان مؤثر باید بر یافتن  
قابلیت‌ها و توانایی‌های مراجع متمرکز باشد (فریدمن<sup>۳</sup>، ۱۹۹۲). مروجان و  
بنیان‌گذاران رویکرد راه‌حل محور استیو دیشیزر<sup>۴</sup> و ایسنو کیم برگ<sup>۵</sup>  
می‌باشند. سایر افراد صاحب نام ویلیام اوهانلون<sup>۶</sup>، لیپچیک<sup>۷</sup>، مایکل واینر<sup>۸</sup>، پلر  
و والتر<sup>۹</sup> بودند که مبانی و تکنیک‌های اولیه درمان را ابداع نمودند. (بهاری،

<sup>1</sup> Corey, M. S & Corey, G

<sup>2</sup> Erickson, M

<sup>3</sup> Freidman, E

<sup>4</sup> Deshazer, S

<sup>5</sup> KimBerg, I

<sup>6</sup> Ohanlon, W

<sup>7</sup> Lipchik

<sup>8</sup> Winer, M

<sup>9</sup> Peller, J. E & Walter, J. L

۱۳۸۸) تحقیقات نشان می‌دهد که این رویکرد می‌تواند به نتایج مطلوب بینجامد و حتی در موارد اورژانسی خوب عمل می‌کند (لی<sup>۱</sup>، ۱۹۹۷).

این روش درمانی معتقد است که مراجعان شایستگی‌ها و خلاقیت‌های لازم برای تغییر را در درون خود دارند (چانگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). لذا در این نوع درمان تمرکز بر روی مسایلی است که احتمال تغییر در آن‌ها وجود دارد نه به زمینه‌های سخت و غیرقابل تغییر. به همین علت مشاوره راه‌حل محور به مشاوره امیدواری شهرت یافته است (نونالی<sup>۳</sup>، ۱۹۹۳). در این دیدگاه به دلیل تمرکز بر موارد مثبت «آن چه که باید افزایش پیدا کند» به عوض نقایص، مقاومت از بین می‌رود (کونولی، گراهام<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۳). درمانگران از طریق تکالیف و سؤالات در مورد اطلاعات رفتاری خاص جهت گیری می‌کنند. رویکرد جهت‌دار است. بدین صورت که تمامی سؤالات و تکالیف بر اساس این فرض که راه‌حل‌های مشکلات مراجعان از قبل در زندگی آن‌ها وجود دارد پایه‌ریزی شده است (سامرس و سامرس، ۲۰۰۴). در این روش درمانی از پرسش استثناء<sup>۵</sup> که در برگیرنده استثنائات گذشته<sup>۶</sup>، استثنائات جدید<sup>۷</sup>، استثنائات تکراری<sup>۸</sup>، استثنائات آینده<sup>۹</sup> است، استفاده می‌شود (نونالی، ۱۹۹۳). با شناختن استثناءها، نظریه راه‌حل محور رفتارهای مثبت را توسعه می‌دهد و راهبردهای مقابله‌ای مؤثر را تقویت می‌کند. در حالی که بر تغییر رفتارهای

<sup>1</sup> Lee, M. Y

<sup>2</sup> Cheung, S

<sup>3</sup> Nunnally, T

<sup>4</sup> Conoly, C. W & Graham, J. M

<sup>5</sup> Exception question

<sup>6</sup> Past question

<sup>7</sup> New question

<sup>8</sup> Recurrent question

<sup>9</sup> Future question

تأثیر مشاوره گروهی به شیوه راه مل ممور بر ...  
آینده تأکید دارد (فرانکلین<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۱). فن پرسش معجزه<sup>۲</sup> به مراجعان  
مراجعان کمک می‌کند تا مبنای داوریشان را کنار بگذارند و به واقعیتی نزدیک  
شوند که دوست دارند به آن برسند (گلا دینگ<sup>۳</sup>، نقل از بهاری و همکاران،  
۱۳۸۲). فن پرسش مقیاسی<sup>۴</sup> کمک می‌کند که مراجع افکار و احساسات خود را  
درباره مشکل با استفاده از اعداد بیان کند. سوالات مقیاسی را در هر جلسه از  
درمان می‌توان به کار گرفت. اما مشخصاً در اولین جلسه پس از کشف مشکل  
یا شکایت این سؤال مطرح می‌شود (دیشیزر و برگ، ۱۹۹۳).

بنا بر مبانی نظری ذکر شده هدف کلی پژوهش حاضر به کار بردن  
اصول و فنون رویکرد راه‌حل مدار برای کاهش استرس شغلی کارکنان زن  
می‌باشد. انتظار می‌رود با توجه به نقش منفی استرس و عواقب آن در محیط  
کاری و زندگی روزمره مشاوره راه حل محور بتواند به افراد در زمینه حل  
مشکل و یافتن راه‌حل‌ها کمک موثری کند. بر این اساس فرضیه‌های زیر به  
محک آزمایش گذاشته شده‌اند:

مشاوره گروهی به شیوه راه‌حل محور بر کاهش استرس شغلی  
(استرس روابط بین فردی، علایم جسمانی استرس شغلی و استرس علایق  
شغلی) کارکنان زن بنیاد علمی آموزشی قلم چی موثر است.

مشاوره گروهی به شیوه راه‌حل محور بر کاهش استرس شغلی در  
کارکنان زن بنیاد علمی آموزشی قلم چی در طول زمان از اثر پایداری مناسبی  
برخوردار است.

<sup>1</sup> Franklin, C

<sup>2</sup> Miracle question

<sup>3</sup> Gladding, S. T

<sup>4</sup> Scaling question

## روش

روش تحقیق حاضر نیمه آزمایشی، از نوع طرح پیش آزمون - پس آزمون با گروه کنترل، همراه با آزمون پیگیری می‌باشد.

جامعه آماری این تحقیق، کلیه کارکنان زن بنیاد علمی آموزشی قلم چی در سال ۱۳۸۸ می‌باشد. در این پژوهش از شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. ابتدا پرسشنامه استرس شغلی روی همه آزمودنی‌ها اجرا گردید. سپس از بین آنها ۲۴ نفر که نمره آزمون استرس شغلی آنها در سطح بالا قرار داشت انتخاب شده و به روش تصادفی ساده به دو گروه ۱۲ نفری تقسیم و در دو گروه گواه و آزمایش قرار داده شدند. اعضای گروه آزمایش به مدت ۸ جلسه و هر هفته یک بار به مدت ۷۵ دقیقه در مشاوره گروهی راه حل محور را شرکت کردند. در پایان از هر دو گروه آزمایش و گواه پس آزمون گرفته شد. بعد از گذشت حدوداً سه هفته از اجرای پس آزمون، آزمون پیگیری جهت ارزیابی میزان پایداری اثر متغیر مستقل (مشاوره گروهی راه حل محور) در طول زمان بر روی گروه آزمایش اجرا شد.

در این پژوهش از پرسشنامه فیلیپ ال رایس<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) برای سنجش استرس شغلی استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۵۷ سوال پنج گزینه ای است و سه مقیاس روابط بین فردی سوالات (۱-۲۳)، علایم جسمانی سوالات (۲۴-۴۳) و علایق شغلی سوالات (۴۴-۵۷) را ارزیابی می‌کند. روش نمره‌گذاری بدین صورت است که دامنه پاسخ هر سوال ۵ درجه‌ای (هرگز، به ندرت، گاهی اوقات، اغلب و بیشتر اوقات) و به شروه لیکرت به ترتیب از ۱-۵ نمره‌گذاری می‌گردد. در تعدادی از سوالات این نمره گذاری معکوس است. حاتمی (۱۳۷۷) در ایران این پرسشنامه را هنجار و میزان روایی آنان را ۰/۹۲۱ مشخص کرده

<sup>۱</sup> Rice, Ph. L

تأثیر مشاوره گروهی به شیوه راه مل ممور بر ...

است و نتایج به دست آمده بالاتر از هنجاری است که رایس (۱۹۹۲) به آن رسیده بود. ضریب پایایی این پرسشنامه در سال ۱۹۹۲ توسط فیلیپ ال رایس ۰/۹۰ به دست آمد. حاتمی میزان ضریب پایایی آن را به وسیله روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ و برای سه مقیاس روابط میان فردی، علایم جسمانی و علایق شغلی به ترتیب ۰/۸۸ و ۰/۸۸ و ۰/۸۹ تعیین کرده است. همچنین در این پژوهش برای تعیین ضریب پایایی ابتدا ۴۰ نفر از آزمودنی‌ها به صورت تصادفی انتخاب و پرسشنامه روی آنها اجرا شد. با استفاده از روش آلفای کرونباخ ضریب پایایی محاسبه و ۰/۸۳ به دست آمد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها: در پژوهش حاضر دو گروه آزمایش و گواه وجود داشت و اختلاف نمره‌های بعد از مشاوره گروهی هر فرد از مرحله قبل از مشاوره گروهی همان فرد درج شد و میانگین اختلاف‌ها محاسبه و تفاوت میانگین اختلاف‌ها از طریق آزمون t گروه‌های مستقل بررسی شد. برای بررسی معناداری میزان تغییرات به دست آمده، از طریق آزمون تحلیل کوواریانس بین گروهی میانگین‌های پس آزمون بعد از تعدیل نمودن نمره‌های پیش آزمون، مورد مقایسه قرار گرفت. همچنین برای بررسی میزان پایداری اثر متغیر مستقل در طول زمان از آزمون t گروه‌های همبسته برای گروه آزمایش در مرحله بعد از مشاوره گروهی و مرحله پیگیری استفاده گردید.



یافته‌ها

بررسی فرضیه اول: مشاوره گروهی به شیوه راهحل محور بر کاهش استرس شغلی (استرس روابط بین فردی، علایم جسمانی و استرس علایق شغلی) کارکنان زن بنیاد علمی آموزشی قلم چی موثر است.

جدول ۱: آزمون t مستقل برای مقایسه تغییرات میانگین استرس شغلی و

ابعاد آن در مرحله بعد از مشاوره گروهی

| شاخص گروه استرس شغلی | میزان کاهش میانگین | انحراف استاندارد | خطای معیار | نسبت t | درجه آزادی | سطح معناداری p |
|----------------------|--------------------|------------------|------------|--------|------------|----------------|
| نمره کلی استرس شغلی  | آزمایش             | -۱۷/۱۷           | ۷/۴۳       | ۲/۱۵   | ۲۲         | ۰/۰۰۰          |
|                      | گواه               | ۱/۰۸             | ۱/۹۸       | -۰/۵۷  |            |                |
| روابط بین فردی       | آزمایش             | -۱۰/۸۳           | ۷/۰۴       | ۲/۰۳   | ۲۲         | ۰/۰۰۰          |
|                      | گواه               | ۰/۱۷             | ۰/۸۳       | -۰/۲۴  |            |                |
| علائم جسمانی         | آزمایش             | -۳/۵۰            | ۳/۵۵       | ۱/۰۳   | ۲۲         | ۰/۰۰۱          |
|                      | گواه               | ۰/۵۰             | ۱/۱۷       | -۰/۳۴  |            |                |
| علایق شغلی           | آزمایش             | -۲/۸۳            | ۱/۸۵       | ۰/۵۳   | ۲۲         | ۰/۰۰۰          |
|                      | گواه               | ۰/۴۲             | ۰/۹۰       | -۰/۲۶  |            |                |

شواهد در اطلاعات جدول بالا نشان می‌دهد، از آن جا که t حاصله (۸/۲۱) از t جدول (۲/۵۰) بزرگتر است، می‌توان چنین قضاوت نمود که با اطمینان ۹۹ درصد مشاوره گروهی به شیوه راهحل محور بر کاهش استرس شغلی کارکنان زن بنیاد علمی آموزشی قلم چی موثر است.

به علاوه همان‌طور که اطلاعات جدول نشان می‌دهد از آنجا t حاصله در تمام ابعاد استرس شغلی از t جدول (۲/۵۰) بزرگتر است بنابراین با اطمینان ۹۹ درصد مشاوره گروهی به شیوه راهحل محور بر کاهش استرس

تأثیر مشاوره گروهی به شیوه راه مل ممور بر ...  
 روابط بین فردی، علایم جسمانی استرس شغلی و استرس علایق شغلی  
 کارکنان زن بنیاد علمی آموزشی قلم چی موثر است.

جدول ۲: تحلیل کوواریانس اثرات بین گروهی کاهش استرس شغلی

| شاخص منبع تغییرات    | مجموع مجزورات | درجه آزادی | میانگین مجزورات | نسبت f | سطح معناداری | اندازه اثر |
|----------------------|---------------|------------|-----------------|--------|--------------|------------|
| مدل تصحیح شده        | ۲۴۳۷/۲۶۷ (a)  | ۲          | ۱۲۱۸/۶۳۳        | ۵۲/۵۷۸ | ۰/۰۰۰        | ۰/۲۳۴      |
| نقطه تلاقی           | ۱۱۷/۳۷۶       | ۱          | ۱۱۷/۳۷۶         | ۵/۰۶۴  | ۰/۰۳۵        | ۰/۱۹۴      |
| پیش آزمون استرس شغلی | ۵۹۹/۷۶۷       | ۱          | ۵۹۹/۷۶۷         | ۲۵/۸۷۷ | ۰/۰۰۰        | ۰/۳۵۲      |
| گروه                 | ۱۹۳۷/۶۸۹      | ۱          | ۱۹۳۷/۶۸۹        | ۸۳/۶۰۱ | ۰/۰۰۰        | ۰/۶۱۹      |
| خطا                  | ۴۸۶/۷۳۳       | ۲۱         | ۲۳/۱۷۸          |        |              |            |
| کل                   | ۵۱۱۰۱۱۰/۰۰۰   | ۲۴         |                 |        |              |            |

بنا بر شواهد جدول اندازه تاثیر کل اصلاح شده برابر با ۰/۶۱۹ است که این میزان مطابق با ملاک‌های کوهن در حد متوسط است و بنابر شرایط فوق می‌توان نتیجه گرفت که مشاوره گروهی به شیوه راه حل محور استرس شغلی در بین کارکنان زن بنیاد علمی آموزشی قلم چی را در حد متوسط کاهش می‌دهد.

بررسی فرضیه دوم: مشاوره گروهی به شیوه راه حل محور بر کاهش استرس شغلی بر کارکنان زن بنیاد علمی آموزشی قلم چی در طول زمان از اثر پایداری مناسبی برخوردار است.

جدول ۲: آزمون آماری t همبسته برای مقایسه تغییرات میانگین ابعاد استرس شغلی در افراد گروه آزمایش در مرحله پس از آزمون با مرحله پیگیری

| شاخص گروه مولفه     | میانگین  | انحراف استاندارد | خطای استاندارد | نسبت t | درجه آزادی | سطح معناداری p |
|---------------------|----------|------------------|----------------|--------|------------|----------------|
| روابط بین فردی      | پس آزمون | ۶۰/۵۰            | ۵/۳۰           | ۱/۵۳   | ۱۱         | ۰/۳۶۸          |
|                     | پیگیری   | ۶۰/۱۷            | ۵/۰۲           | ۱/۴۵   |            |                |
| علائم جسمانی        | پس آزمون | ۵۴/۹۲            | ۳/۹۲           | ۱/۱۳   | ۱۱         | ۰/۸۰۹          |
|                     | پیگیری   | ۵۴/۸۳            | ۴/۴۷           | ۱/۲۹   |            |                |
| علائق شغلی          | پس آزمون | ۲۱/۳۳            | ۲/۲۷           | ۰/۶۶   | ۱۱         | ۰/۱۶۶          |
|                     | پیگیری   | ۲۱/۰۰            | ۲/۲۲           | ۰/۶۴   |            |                |
| نمره کلی استرس شغلی | پس آزمون | ۱۳۶/۷۵           | ۷/۳۹           | ۲/۱۳   | ۱۱         | ۰/۱۰۸          |
|                     | پیگیری   | ۱۳۶/۰۰           | ۷/۱۷           | ۲/۰۷   |            |                |

شواهد دراطلاعات جدول بالا نشان می‌دهد، از آن جا که t حاصله (۱/۷۵) در نمره کلی استرس شغلی از جدول (۱/۷۹) کوچکتر است، می‌توان چنین قضاوت کرد که تفاوت معنی‌داری بین تغییرات میانگین استرس شغلی و همچنین ابعاد آن در بین گروه آزمایش (کارکنان زن بنیاد علمی آموزشی قلم چی) در مرحله بعد از مداخله با مرحله پیگیری مشاهده نمی‌شود و این نتایج تایید می‌کند که با اطمینان ۹۵٪ مشاوره گروهی به شیوه راه‌حل محور بر کاهش استرس شغلی بر کارکنان زن بنیاد علمی آموزشی قلم چی در طول زمان از اثر پایداری مناسبی برخوردار است.

## بحث و نتیجه گیری

فرضیه اول: مشاوره گروهی به شیوه راه حل محور بر کاهش استرس شغلی (استرس روابط بین فردی، علایم جسمانی استرس شغلی و استرس علایق شغلی) کارکنان زن بنیاد علمی آموزشی قلم چی موثر است. یافته‌های این پژوهش با پژوهش سالاری فیض آباد (۱۳۸۶) که عنوان می‌کند روش مشاوره راه حل محور بر کاهش فشار روانی موثر است همسو می‌باشد. نتایج پژوهش ماسون وبرین و ویپل<sup>۱</sup> (۱۹۹۴) حاکی از آن است که درمان راه حل محور باعث افزایش کیفیت مراقبت‌های درمانی در پرستاران می‌شود و باعث تسهیل روابط بین بیماران و پرستاران شده و به پرستاران کمک می‌کند تا بتوانند دیدگاه‌های آینده خود را گسترش داده و اهداف و عمل خود را هماهنگ کنند. نتایج پژوهش وب<sup>۲</sup> (۱۹۹۵) که در آن تأثیر رویکرد راه حل محور بر روی حل تعارض در سیستم کار مورد استفاده قرار گرفت، بیانگر اثربخشی این رویکرد برای حل تعارض در سیستم بود و با نتایج این پژوهش همخوان است. نتایج پژوهش کندلر و ماسون<sup>۳</sup> (۱۹۹۵) نشان داد تأثیر رویکرد راه حل محور در مراقبت و دیدگاه‌های بشردوستانه و افزایش علایق شغلی پرستاران بیماران معتاد مثبت بوده است و با یافته‌های تحقیق حاضر همسو است. ساندمن<sup>۴</sup> (۱۹۹۷) عنوان کرد که پس از درمان راه حل محور تغییرات معناداری در ایجاد موقعیت مثبت و تمرکز اهداف و روابط بهتر بین کارکنان و مراجعین صورت گرفت. نتایج پژوهش میلر و دیشیزر<sup>۵</sup> (۲۰۰۰)، درباره بازآزمایی نقش عواطف و هیجانات در درمان راه حل محور بیانگر آن بود که این دیدگاه بر

<sup>1</sup> Mason, W. H & Breen, R. Y & Wipple, W. R

<sup>2</sup> Weeb, S. B

<sup>3</sup> Chandler, M. C & Mason, W. H

<sup>4</sup> Sundman, P

<sup>5</sup> Miller, G & Desazer, S

پایه بازی‌های زبانی، تجربه‌های خصوصی و چگونگی نقش هیجان‌ها در فعالیت‌ها بنا شده است و بنابر این می‌تواند به مراجعین در شناسایی هیجان‌ها و علایق کمک کند. علاوه بر آن نتیجه پژوهش والرسند و هایگینز<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) نشان داد که آموزش درمان راه‌حل محور کمک کرد تا کارکنان بفهمند چه توانایی‌هایی دارند و چه می‌توانند بکنند و روش‌های متفاوتی برای ارتباط با همکاران و بیماران به کار بردند، نتایج عنوان شده با یافته‌های تحقیق حاضر همسو است. هاگن و میچل<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) عنوان کردند که فنون راه‌حل محور توانسته است به پرستاران شاغل کمک کند تا نقش بهتر و متنوع تری را در ارتباط با همکاران و مراجعین ایفا کنند. کلایتون و برونلی<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) در پژوهش خود توانستند علایم جسمانی و استرس بیماران سرطانی را به روش راه‌حل محور کاهش دهند که نتایج حاکی از همسو بودن آن با پژوهش حاضر است. نتایج پژوهش وترسن و لیچنبرگ<sup>۴</sup> (۲۰۰۵) حاکی از آن است که روش درمانی مختصر راه‌حل محور توانسته است تغییرات مثبتی در میزان استرس و رضایت مراجعین ایجاد کند. به علاوه یافته‌های پژوهش حاضر با نتیجه تحقیق بورول و چن<sup>۵</sup> (۲۰۰۶) که در آن پیشنهاد شده است که از اصول مهم و تکنیک‌های درمان راه حل مدار در مشاوره شغلی استفاده گردد، همخوانی دارد. کورکوران<sup>۶</sup> (۲۰۰۶) در مقایسه گروه درمانی به شیوه راه‌حل محور با درمان معمولی به این نتیجه رسید که گروه درمانی راه‌حل محور تاثیر بیشتری در کاهش احساس استرس و بهبود نگرش و رفتار دارد. استرادا<sup>۷</sup>

<sup>1</sup> Wallerstedt, C & Higgins, P. G

<sup>2</sup> Hagen, B. F & Mitchell, D. L

<sup>3</sup> Clayton, H. N & Brownlee, K

<sup>4</sup> Wettersten, K. B & Lichtenberg, J. W

<sup>5</sup> Burwell, R & chen, C. P

<sup>6</sup> Corcoran, J

<sup>7</sup> Estrada, B

تأثیر مشاوره گروهی به شیوه راه حل محور بر ...

(۲۰۰۷) مطرح کرده است که درمان راه حل محور توانسته است میزان افسردگی افرادی را که به شدت از آن رنج می‌بردند، از حالت اورژانسی خارج کرده و پیشرفت قابل ملاحظه‌ای حاصل شده است.

بر اساس نتایج حاصله می‌توان گفت افرادی که در جلسات مشاوره گروهی شرکت داشتند توانسته‌اند استرس شغلی خود را کاهش دهند. به نظر می‌رسد که مشکلات به سادگی خود را حفظ و ابقا می‌کنند و چون مراجعان مشکلات را همان طور که همواره اتفاق می‌افتند، مجسم می‌کنند، بنابراین مواقعی که شکایت وجود ندارد، مراجع به شیوه‌ای عامیانه و غیر علمی آنها را رد می‌کند یا حتی ممکن است از دید آنها کاملاً پنهان یا نادیده باقی بمانند. حال آن که از نظر درمانگران استثناها از همان آغاز دیده می‌شوند. هدف مداخلات آن است که معکوس سازی مشابهی به عمل آید تا به رشد راه حل منجر شود (دیشیزر، ۱۹۹۱b). درمانگر راه حل محوره زبان یعنی شیوه‌ای که افراد خود را توصیف می‌کنند، علاقه‌مند است. دیشیزر عنوان می‌کند که «زبان واقعیت را می‌آفریند». زبان جایگزین دنیای انسانی و دنیای انسانی جایگزین کل جهان است (دیشیزر و برگ<sup>۱</sup>، ۱۹۹۳). این رویکرد در مورد تقریباً همه اختلال‌های رفتاری و در تمام الگوهای درمان به کار رفته است. تمرکز کوتاه مدت به ویژه برای درمان اختلال‌های خفیف و اختلال‌های سازگاری مفید واقع می‌شود (پروچاسکا و نورکراس<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹، نقل از سید محمدی، ۱۳۸۶).

فرضیه دوم: مشاوره گروهی به شیوه راه حل محور بر کاهش استرس شغلی در کارکنان زن بنیاد علمی آموزشی قلم چی در طول زمان از پایداری مناسبی برخوردار است. یافته‌های پژوهش با گزارش هوسانی و ولمن و لائو<sup>۳</sup>

<sup>1</sup> Deshazer, S & Berg, I. K

<sup>2</sup> Prochaska, J. O & Norcross, C. J

<sup>3</sup> Hosani, Z & Wellman, N & Lowe, T

(۲۰۰۷) که عنوان می‌کند ۳۶ پرستار طی دو روز تحت آموزش SFT<sup>۱</sup> قرار گرفتند و پس از ۳ ماه نیز نتیجه آموزش پیگیری شد و نتایج مثبت بیانگر آن بود که دانش و مهارت پرستاران بهبود یافته و آنها تکنیک‌های SFT را در کار درمانی خویش به کار می‌بردند، همخوانی دارد. همچنین نتایج تحقیقات پژوهش نکت و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) که تغییر در سبک زندگی بیماران بخش روانپزشکی، سه سال بعد از آغاز دوره‌های کوتاه مدت و بلند مدت روان‌پویشی و درمان راه‌حل محور را بررسی کردند و پژوهش فرورر، اسمک و سیدال<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) که نشان داد این روش می‌تواند بیماران را علیرغم داشتن ناراحتی برای یک زندگی طراحی شده و برای زمان طولانی یاری کند، با این پژوهش همسواست. در تبیین نظری مرتبط با این فرضیه می‌توان گفت که تغییر به عنوان یک امر مداوم و غیرقابل اجتناب در جریان زندگی و درمان محسوب می‌شود. در ابتدا یک انعکاس می‌تواند نیرویی برای شروع تغییر از نقطه‌ای القا کند و این تغییر به نقطه دیگر هم سرایت می‌کند. تجربه تغییر می‌تواند احساس کنترل و انتخاب را در زندگی برای فرد فراهم آورد و مراجع را از تغییرات سطحی، به تغییرات عمیق‌تری تشویق کند. (سودانی، ۱۳۸۵)

با توجه به این مطلب که در پژوهش‌های داخل کشور تاثیر مشاوره راه‌حل محور بیشتر در حوزه‌های روابط خانوادگی کار شده است و هیچ کدام تاثیر این روش درمانی را در مسایل شغلی مورد بررسی قرار نداده‌اند، پژوهش حاضر توانسته مفاهیم و اصول نظریه راه‌حل محور را در حوزه‌ای جدید مورد بررسی و ارزیابی قرار دهد.

<sup>۱</sup> Solution-Focused Therapy

<sup>۲</sup> Knekt, T. P

<sup>۳</sup> Froerer, A. S & Smock, S. A & Seadal, R. B

تأثیر مشاوره گروهی به شیوه راه مل ممور بر ...  
بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر پیشنهاد می‌گردد اثربخشی مشاوره گروهی راهل محور بر روی مردان شاغل نیز مورد بررسی قرار گیرد. همچنین تمامی عوامل تاثیرگذار بر کاهش استرس شغلی در محیط کار (حتی جنبه‌های پیشگیری از آن) بررسی شود. پیشنهاد می‌گردد مشاوره گروهی راهل محور برای سایر کارکنان نهادهای دولتی و غیر دولتی و سایر موسسات آموزشی نیز اجرا شود. با توجه به اثر بخشی مشاوره گروهی راهل محور بر روی کاهش استرس شغلی کارکنان، لازم است تاثیر این مشاوره ها بر روی سایر اختلال‌های رفتاری کارکنان نیز مورد بررسی قرار گیرد. در ضمن برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان جهت آشنایی و شناخت افراد از استرس شغلی و نحوه کاهش آن و طراحی تشکیل کارگاه‌ها و اجرای سمینارهای یک روزه در زمینه آشنا ساختن مدیران به اثرات آموزش و مشاوره گروهی بر کاهش استرس شغلی کارکنان می‌تواند موثر باشد.

### کتابنامه

- احقر، قدسی، (۱۳۸۶)، بررسی نقش جو سازمانی مدرسه در استرس شغلی مشاوران دوره متوسطه شهر تهران. تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره. جلد ۶. شماره ۲۳. ص ۲۵-۴۰.
- بهاری، فرشاد، (۱۳۸۸)، دیدگاه اکوسیستمی در مشاوره و روان درمانی. با تأکید بر مفاهیم، اصول و فنون درمان مختصر راه حل مدار. تهران: تزکیه.
- پایفر، ورا. استرس و روشهای مقابله. ترجمه آزاده افروز و منا نقیبی راد، (۱۳۸۳)، تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
- پروچاسکا، جیمز او و نورکراس، جان. سی، (۱۹۹۹)، نظریه‌های روان درمانی. ترجمه یحیی سید محمدی، (۱۳۸۶)، تهران: رشد



- حاتمی، محمد، (۱۳۷۷)، تعیین تنیدگی مادران شاغل و غیرشاغل بر حسب ویژگی‌های مادر، کودک و تأثیر شیوه درمانی تنیدگی زدایی بر کاهش آن. رساله دکتری. دانشگاه علامه طباطبایی. دانشکده روانشناسی.
- زهراکار، کیانوش، (۱۳۸۷)، مشاوره استرس(پیشایندها، پیامدها و راهبردهای درمانی استرس). تهران: بال.
- سالاری فیض‌آباد، هاجر، (۱۳۸۶)، بررسی تأثیر مشاوره گروهی راه حل محور بر کاهش فشار روانی و نشانگان آن در دانش آموزان دختر دبیرستان های شهر اندیشه در سال تحصیلی ۸۵-۸۶ دانشگاه شهید بهشتی. دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی.
- سودانی، منصور، (۱۳۸۵)، مقیسه اثر بخشی زوج درمانی به شیوه شناختی ایس و درمان راه حل محور دیشیزر به صورت انفرادی و توأم در کاهش تعارضات زناشویی. پایان نامه دکتری. دانشگاه علامه طباطبایی. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- شفیق آبادی، عبدالله، (۱۳۸۷)، پویایی گروه و مشاوره گروهی. تهران: رشد.
- کوری، ماریان اشنایدر و کوری، جerald، (۲۰۰۲)، گروه درمانی. ترجمه سیف‌الله بهاری، بایرامعلی رنجگر، حمید رضا حسین شاهی براوتی، مالک میرهاشمی، سیامک نقش بندی، (۱۳۸۷)، تهران: روان.
- گلا دینگ، سامول. خانواده درمانی: تاریخچه، نظریه و کاربرد. ترجمه فرشاد بهاری، (۱۳۸۲)، تهران: تزکیه.
- مهداد، علی، (۱۳۸۵)، روان شناسی صنعتی و سازمانی. تهران: جنگل.
- هندل، تیم. ۱۰۱ روش برای کاهش استرس در محیط کار. ترجمه لعیا موسایی، (۱۳۸۱)، تهران: اندیشه فرزندگان.
- Burwell,R & Chen,C. P (2006)Applying the principles and techniques of solution – focused therapy to career counseling.

- University of Toronto Ontario. canada. counseling psychology Quarterly. V:19-I:2-p:189-203
- Chandler, M. C & Mason, W. H (1995) solution-focused therapy :an alternative approach to addictions nursing. Perspect psychiatr care. 31(1)P:8-13
  - Cheung, S (2005) strategic and solution focused therapy. Handbook of couple therapy. New Jersey :John Wiley.
  - Clayton, H. N & Brownlee, K (2002) Solution -Focused Brief Therapy with cancer patient and their families. Journal of psychosocial oncology. V:20. I:1. P:1-13
  - Conolly, C. W & Graham, G. M & New, T & Craig, M. C & Cardin, S. A & Brossart, D. F & Parker, R. L (2003) solution focused family therapy with three aggressive and oppositional-aeting children: An empirical study. family process. 24(3). P:361-374
  - Corcoran, J (2006) A Comparison group study of solution-focused therapy versus "Treatment-as-Usual" for behavior problem in children. Journal of social service research. V:23-I:1-P:69-81
  - Deshazer, S (1991b) Putting difference to work. New York: Norton
  - Deshazer, S & Berg, I. K (1993) A part is not a part. working with only one of the partners present. In A. S Gurman. casebook of marital therapy. New York: Guilford press .
  - Duraisingam, V & Pidd, K & Roch, A. M (2009) The impact of work stress and job satisfaction on turnover intentions : A study of Australian specialist alcohol and other drug workers. Drugs, education, prevention and policy. V:16 & I:3-P:217-231
  - Estrada, B & Beyebach, M. (2007) Solution-Focused Therapy with Depressed Deaf persons. Journal family psychotherapy. V:18- I:3-P:45-63
  - Franklin, C & Biever, J & Moor, K & Clemon, S. D & Skamardo, M (2001) The effective of solution focused theory with

- children in a school setting. research on social work practice. V:11
- Friedman ,E(1992)The new language of chang; Constractive collaboration in psychotherapy. New York:Guilford press .
  - Froerer,A. S & Smock,S. A & Seedall,R (2009)Solution-Focused Group Work:Collaborating with Clients Diagnosed with HIV/AIDS. journal of family psychotherapy. V:20-I:1-p:13-27
  - Hagen,B. F & Mitchell,D. L(2001)Might within the madness: solution –focused herapy and thought – disorder clients. Arch psychiatr Nurs. 15(2)P:86-93
  - Hosani, S & Wellman, N & Lowe ,T (2007) Fostering a culture of engagement:A pilot study of the outcomes of training mental health nurses working in two UK acute admission units in brief solution –focused therapy techniques. Journal of Psychiatric mental health. 14(3)
  - Hoyt,M. F(2002)solution focused couple therapy in A. S Gurman clinical. handbook of couple therapy. New York: Guilford press.
  - Knekt, P & laaksonen , M. A & Raitasalo ,R & Haaramo, P & Lindfors,O (2009) Change in lifestyle psychiatric patients years after the start of short-and long–term psychodynamic psychotherapy and solution–focused therapy .European Psychiatry. www. sciencedirect. com
  - Lee,M. Y(1997)A study of solution – focused brief family therapy .Outcomes and Issue. American journal of family therapy. V:25. P:1-17
  - Mason, WH & Breen,R. Y & Whipple,W. R(1994) solution-focused therapy and inpatient psychiatric nursing. J psychosoc nurs ment health serv. 32(10)
  - Miller,G & Deshazer,S (2000) Emotion in solution – focused therapy : a re-examination. fam process. 39(1)P;5-23
  - Nunnally , T (1993) Solution –focused therapy. casebook of the brief psychotherapies. New York:plenum .

تأثیر مشاوره گروهی به شیوه راه حل محور بر ...

- Sommers,R & Sommers,J(2004)Counseling and psychotherapy theories in context and practice. NewJersey:John Wiely & Sons .
- Spector,P. E (2000) Industrial and organizational psychology. New York:Jhon Wiley and sons .
- Sundman,P(1997)Solution-Focused ideas in social work. Journal of family therapy. V:19. P:159-172
- Tyssen,R & Vaglum,P & Gronvold,N. T & Ekeberg, O (2005) The relative importance of individual and organizational factors for the prevention of job stress during intership:a nationwide and prospective study. medical teacher. V:27-I:8-P:726-731
- Wallerstedt,C & Higgins,P. G(2000) Solution focused therapy Is it useful nurses in the work place?AWHONN Lifelines. 4(1)
- Weeb,S. B(1995)A solution –oriented approach to conflict resolation in work system. British journal of guidance & counseling. V:23 .
- Wettersten,K. B&Lichtenberg,J. W&Mallinckrodt, B (2005) Association between working alliance and outcome in Solution-Focused Brief Therapy and brief interpersonal therapy. pcycotherapy research. V:15- I:172-P:35-43 .
- Wood,E. R & Wood,S. E(1993)The world of psychology. Boston MA:Allynand bacon .

Archive of SID