

Structural Model of Mediator Role of Mindfulness in Relationship between Job Stress and Their Consequences

الگوی ساختاری نقش میانجی ذهن آگاهی در پیوند بین فشار روانی شغلی و پیامدهای آن

Daruosh Jalali, Ph.D.

Shahrekord Branch, Islamic Azad University, Department of Psychology, Shahrekord

Asghar Aghaei, Ph.D.

Department of Psychology, Islamic Azad University Isfahan (Khorasgan) Barnch

Hooshang Talebi, Ph.D.

Department of Statistics University of Isfahan

Mohammad Ali Mazaheri, Ph.D.

Department of Psychology, Shahid Beheshti University, Tehran

داریوش جلالی*

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شهرکرد

اصغر آقایی

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

هوشنگ طالبی

عضو هیأت علمی دانشگاه اصفهان

محمدعلی مظاهری

عضو هیأت علمی دانشگاه شهید بهشتی تهران

Abstract

The purpose of this research was to study the relationship of job stress with blood pressure, chronic pain and counter service behaviors by considering the mediating role of mindfulness, dysfunctional attitudes and job affects. The method was correlation (structural equation modeling). A sample included 233 employees of 4 service companies in Chahar Mahal va Bakhtiyari Province were selected by relative stratified random sampling, and completed the instruments comprised of Job Stress (Health and Safety Institute, 1999), Mindful Attention Awareness Scale (Brown and Ryan, 2003), Dysfunctional Attitudes (Beck and Weissman, 1980), Job Related Affects (Fox and Spector, 1999), Chronic Pains (Kerns et al., 1985), and Counter Service Behaviors (Jalali, 2013/ 1392s.c.). Data were analyzed by Pearson correlation coefficient, structural equation modeling (SEM) and mediation regression analysis. The results revealed that job stress accounted for 57 percent of variances of mindfulness, job stress and mindfulness, 37 percent of variances of dysfunctional attitude, job stress, mindfulness and dysfunctional attitudes, and 54 percent of variances of job affects ($P < 0.01$). Mediation Mindfulness played the partial mediator role in the relationships of job stress with dysfunctional attitudes and job affects ($P < 0.01$). The research final model of fitness indices indicated that the model was convenient.

Key words: job stress, mindfulness, dysfunctional attitudes, job affects, blood pressure, counter service behaviors.

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی ارتباط بین فشار روانی شغلی با فشار خون، دردهای مزمن و رفتارهای ضدخدمت با توجه به نقش میانجی ذهن آگاهی، نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی اجرا شد. پژوهش از نوع همبستگی (الگویابی معادلات ساختاری) بود. با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی تصادفی، ۲۳۳ نفر از میان کارکنان ۴ شرکت خدمات رسانی در استان چهارمحال و بختیاری انتخاب شدند و پرسشنامه‌های پژوهش شامل فشار روانی شغلی (مؤسسه سلامت و ایمنی انگلیس، ۱۹۹۹)، توجه آگاهانه (براون و رایان، ۲۰۰۳)، نگرش‌های ناکارآمد (بک و ویسمن، ۱۹۸۰)، عواطف مرتبط با شغل (اسپکتور و فاکس، ۱۹۹۹)، دردهای مزمن (کرنز و همکاران، ۱۹۸۵) و رفتارهای ضدخدمت (جلالی، ۱۳۹۲) را تکمیل کردند. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون، الگوسازی معادلات ساختاری و تحلیل رگرسیون میانجی تحلیل شدند. نتایج نشان داد که فشار روانی شغلی ۵۷ درصد واریانس ذهن آگاهی، فشار روانی شغلی و ذهن آگاهی، ۳۷ درصد واریانس نگرش‌های ناکارآمد، فشار روانی شغلی، ذهن آگاهی، و نگرش‌های ناکارآمد ۵۴ درصد واریانس عواطف شغلی را تبیین می‌کنند ($P < 0.01$). ذهن آگاهی در رابطه بین فشار روانی شغلی با نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای را ایفا نمود ($P < 0.01$). شاخص‌های برازش الگوی نهایی پژوهش نشان‌دهنده وضعیت مطلوب الگو بود. واژه‌های کلیدی: فشار روانی شغلی، ذهن آگاهی، نگرش‌های ناکارآمد، عواطف شغلی، فشار خون، رفتارهای ضدخدمت.

مقدمه

فشارخون و درد مزمن از جمله گسترده‌ترین پیامدهای جسمانی - فیزیولوژیک فشار روانی شغلی هستند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که فشار روانی شغلی با افزایش فشارخون ارتباط بسیار قوی دارد (تین‌سیو، جن‌یانگ، فنگ‌لین، تسای، شیه و همکار^{۱۳}، ۲۰۰۱؛ لوی^{۱۴}، ۱۳۷۹). اختلال درد نیز که از زمره اختلالات شبه‌جسمی است در بین کارکنان سازمان‌ها شیوع بالایی دارد (اصغری‌مقدم، ۱۳۸۳). فشارهای روانی شدید چه در محیط زندگی و چه در محیط کار موجب ایجاد تغییر در عملکرد اعضای بدن و در صورت تکرار موجب ایجاد تغییر در ساختمان اعضا می‌شوند (یپ، ۲۰۰۶). رفتارهای ضد تولید نیز از جمله واکنش‌های رفتاری و سازمانی متداول نسبت به فشار روانی شغلی هستند که در هنگام سوگیری‌های شناختی، فعال شدن باورهای ناکارآمد شغلی و حالت عاطفی منفی بروز می‌کنند (فاکس و اسپکتور^{۱۵}، ۲۰۰۶). وجه مشترک رفتارهای ضد تولید انحراف از هنجارها و اهداف سازمانی و آسیب زدن به کارکنان و سازمان است (باولینگ و گرویز^{۱۶}، ۲۰۱۰). البته در سازمان‌هایی که محصول یا کلای مرئی ندارند و فعالیت آنان خدمات‌رسانی است، رفتارهای همسو یا غیرهمسو با مشتری‌مداری، هم‌ارز رفتارهای تولید یا ضدتولید به حساب می‌آیند (گل‌پرور و ناد، ۱۳۸۸). با توجه به «الگوی جبران فشار ناشی از تقاضا^{۱۷}» (دی‌یانگی و دورمان^{۱۸}، ۲۰۰۳) و همچنین محتوا و بافت کاری مربوط به آن، این رفتارها را در محیط‌های شغلی خدماتی می‌توان رفتارهای ضد خدمت^{۱۹} نامگذاری کرد.

الگوهای تبادلی فشار روانی (لازاروس، ۱۹۹۹) و فشار روانی شغلی (روت و روت، ۲۰۰۲) فرایندهای شناختی را به‌عنوان متغیر میانجی معرفی می‌کنند. بر پایه این الگوها، در یک موقعیت تنش‌زا، افراد ابتدا موقعیت را از طریق فرایندهای ذهنی «ارزیابی^{۲۰}» می‌کنند و چنانچه موقعیت تهدیدکننده و یا چالش‌انگیز بود، عواطف منفی وارد عمل می‌شوند (رژمن و اسمیت^{۲۱}، ۲۰۰۱). بنابراین شناخت مقدم بر عاطفه است (ریو^{۲۲}، ۲۰۰۹). در عین حال، الگوی عوامل تنش‌زا - هیجان^{۲۳} که فاکس و اسپکتور (۲۰۰۶) مطرح کردند، هرچند با نگرش

رویکرد تبادلی^۱ به‌عنوان مطرح‌ترین و پرکاربردترین رویکرد تبیین فشار روانی (لازاروس و فولکمن^۲، ۱۹۸۴)، بر این نکته تأکید می‌کند که بیشتر موقعیت‌ها در ذات تنش‌زا^۳ نیستند، بلکه اشخاص به‌واسطه شیوه‌ای که آن را ادراک می‌کنند و نسبت به آن واکنش نشان می‌دهند، پریشان می‌شوند (دوی، ادریس‌کول و کوپر^۴، ۲۰۱۰). الگوهای شناختی نیز که براساس رویکرد تبادلی صورت‌بندی شده‌اند، فشار روانی شغلی را به‌تعمیل انسان، مشاغل و محیط کار نسبت می‌دهند (بامبر^۵، ۲۰۰۶).

پیامدهای فشار روانی شغلی که براساس شواهد پژوهشی در ادامه به فراخور بحث به آنان اشاره خواهد شد، در چهار دسته کلی پیامدهای فیزیولوژیک - جسمانی، روان‌شناختی، رفتاری و سازمانی طبقه‌بندی شده‌اند (کاکس، گریفیتز و رائول گونزالس^۶، ۲۰۰۰؛ استرنکر^۷، ۲۰۰۵). هرچند این علایم و مشکلات همگی به‌عنوان پیامدهای فشار روانی شغلی به حساب می‌آیند، ولی براساس مفهوم‌سازی شناختی، این پیامدها لزوماً به‌صورت مستقیم از فشار روانی شغلی ناشی نمی‌شوند و بسیاری اوقات به‌عنوان میانجی یا با میانجیگری سایر متغیرها آشکار می‌شوند (کارت‌رایت و پانچال^۸، روت و روت^۹، ۲۰۰۲). بدین ترتیب در این پژوهش دو نوع پیامد ناشی از فشار روانی شغلی، یعنی پیامدهای واسطه‌ای شامل نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی و پیامدهای نهایی شامل فشارخون، دردهای مزمن و رفتارهای ضد خدمت مورد بررسی قرار گرفته‌اند. ضمن اینکه فرض شده است که ذهن آگاهی نیز به‌عنوان یک متغیر میانجی، رابطه بین فشار روانی شغلی با نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی را میانجیگری می‌کند.

چنانچه یک فرد در محیط کارش به هر دلیل تحت فشار روانی شدید قرار گیرد، پردازش‌های شناختی او تحریف می‌شوند و این موضوع نیز خود هیجان‌ات وی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و واکنش‌های فیزیولوژیک، روان‌شناختی و رفتاری متناسب با پردازش‌های شناختی بروز پیدا می‌کنند (کوپر، اولینجر و ایر^{۱۰}، ۱۹۸۹؛ کالیات^{۱۱}، ۲۰۰۳؛ زونکر^{۱۲}، ۲۰۰۶).

1. transactional approach

3. stressor

5. Bumber

7. Stranks

9. Rout & Rout

11. Kaliath

13. Tien Sua, Jen Yang, Feng Lin, Tsaid, Shieh et al.

15. Fox & Spector

17. Demand-Induced Strain Compensation model (DISC)

19. counter service behaviors

21. Roseman & Smith

2. Lazarus & Folkman

4. Dewe, O'Driscoll & Cooper

6. Cox, Griffiths & Rial-Gonzalez

8. Cartwright & Panchal

10. Kuiper, Olinger & Air

12. Zunker

14. Lewi

16. Bowling & Gruys

18. De Jonge & Dormann

20. Appraisal

22. Reeve

23. stressor - emotion model

گیرند، موجب به وجود آمدن هیجانات و عواطف منفی می شوند (بامبر، ۲۰۰۶). بنابراین واکنش های هیجانی و عاطفی محصول فرایندهای شناختی و ذهنی به حساب می آیند (بک و همکاران، ۱۹۷۹). از جمله پیامدهای هیجانی و عاطفی می توان به عواطف شغلی منفی، خشم و روان رنجوری اشاره کرد (زایوترا، ریچ، دیویس، پوتر و نیکلسون^۱، ۲۰۰۰؛ زایوترا، افلک، تن، ریچ و دیویس^۲، ۲۰۰۵؛ کونارد و متیوز^۳، ۲۰۰۸).

در نهایت این واکنش های هیجانی و عاطفی به عنوان میانجی، موجب بروز پیامدهای نهایی فشار روانی شغلی می شوند. از جمله پیامدهای نهایی می توان واکنش های جسمانی - فیزیولوژیک مانند فشارخون^۴ (بانگ، کان و نیکلسون^۵، ۲۰۰۶)، بیماری های قلبی - عروقی (کلایس، باکوئر، کراست، کیتل، دی اسمت و همکاران^۶، ۲۰۱۱)، ناراحتی های گوارشی (گرین^۷، ۲۰۱۱)، درد مزمن^۸ (بیپ^۹، ۲۰۰۴)، پیامدهای روان شناختی مثل نارضایتی شغلی (آیورباخ، کوئیگ و پگ^{۱۰}، ۲۰۰۳)، افسردگی و اضطراب (کلارک و کوپر^{۱۱}، ۲۰۰۴) و مشکلات رفتاری و سازمانی از قبیل مصرف الکل و مواد، مشکلات ارتباطی، غیبت، عملکرد شغلی ضعیف و رفتارهای ضد تولید^{۱۲} (پنی و اسپکتور^{۱۳}، ۲۰۰۵؛ گیلوآ، شیروم، فراید و کوپر^{۱۴}، ۲۰۰۸) را نام برد.

نکته مهم که در اینجا مطرح است و اغلب الگوهای تبیینی فشار روانی شغلی و پژوهش های چندمتغیری به دنبال روشن کردن آن هستند، نوع و چگونگی رابطه فشار روانی شغلی با هر یک از این پیامدهاست. اینکه آیا فشار روانی شغلی به صورت مستقیم بر روی هر یک از این پیامدها اثر می گذارد، یا با میانجیگری برخی از متغیرها و پیامدهای دیگر اثر خود را اعمال می کند؟ اگر متغیرهای میانجی بین فشار روانی شغلی و پیامدهای نهایی آن ایفای نقش می کنند، این متغیرهای میانجی کدام هستند؟ شناختی، عاطفی یا ترکیبی از آنان؟ از جمله سؤالاتی هستند که در پژوهش های مختلف به آنان توجه شده است.

به رویکرد تبادل فشار روانی (لازاروس و فولکمن، ۱۹۸۴) شناخت را مقدم بر عاطفه فرض می کند، ولی بیان داشته است که نوع واکنش های عاطفی که پس از ارزیابی ظاهر می شوند، بروز رفتارهای مثبت یا منفی را به دنبال دارند (اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۲). البته نه فقط در این الگو، کنترل به مثابه یک متغیر شناختی، به خوبی عواطف را زیر نظر دارد، بلکه اسپکتور و فاکس (۲۰۱۰) به تازگی موضوع تبیین اسنادی^۱ را به عنوان یک متغیر شناختی دیگر در تجربه حالت عاطفی و نقش آن در رفتارهای ضد تولید تأیید کردند. مطالعه صباحی، نوری، عریضی و گل پرور (۱۳۸۸) نیز به منظور روشن ساختن این بحث، آشکار کرد که هم عوامل شناختی و هم عوامل عاطفی سهم مشخصی در تعیین رفتارهای ضد تولید دارند.

نگرش های ناکارآمد^۲ نوعی پیامد روان شناختی فشار روانی به حساب می آیند که بر اساس الگوی آسیب پذیری - فشار روانی بک^۳ وقتی افراد تحت فشار روانی شدید قرار می گیرند، شدت می یابند (واندرهاسلت و دی ریت^۴، ۲۰۱۲). به عبارت دیگر طراحان هیجانی منفی که به صورت پنهان باقی مانده اند، با رویدادهای تنش زا فعال می شوند (بک، راش، شاو و امری^۵، ۱۹۷۹).

پردازش های شناختی موجب ظاهر شدن هیجانات و عواطف می شوند. عواطف شغلی ریشه در ماهیت عواطف مثبت و منفی دارند. عاطفه مثبت خصیصه ای یا هیجانی بودن مثبت، تمایل به درگیری و رویارویی با محیط از جمله محیط اجتماعی و سازمانی است. عاطفه منفی برعکس عاطفه مثبت، تمایلی برای درگیری اجتماعی و سازمانی ندارد و همواره از خود و دیگران ناخرسند است (واتسون و تلجن^۶، ۱۹۸۵). با این توضیحات می توان گفت هرگونه عاطفه اعم از مثبت یا منفی که فرد نسبت به شغل خود دارد، عواطف شغلی (مثبت - منفی) به حساب می آید (اسپکتور^۷، ۲۰۰۶).

چنانچه این پردازش ها منطقی و سازگارانه باشند، به دنبال خود هیجانات و عواطف مثبت به وجود می آورند، در حالی که اگر این پردازش ها به شکل غیرمنطقی و ناسازگارانه ای صورت

1. attributional explanation

3. diathesis-stress model of Beck

5. Beck, Rush, Shaw & Emery

7. Spector

9. Zautra, Affleck, Tennen, Reich & Davis

11. blood pressure

13. Clays, Bacquer, Crasset, Kittel & de Smet et al.

15. chronic pain

17. Auerbach, Quick & Pegg

19. counter productive behaviors

21. Gilboa, Shirom, Fried & Cooper

2. dysfunctional attitudes

4. Vanderhasselt & De Raedt

6. Watson & Tellegen

8. Zautra, Reich, Davis, Potter & Nicolson

10. Conard & Matthews

12. Young, Kane & Nicholson

14. Gerin

16. Yip

18. Klarke & Cooper

20. Penney

لیپورث و بورنی^۹، ۱۹۸۸؛ بیر^{۱۰}، ۲۰۰۳؛ براون، رایان و کریسول^{۱۱}، ۲۰۰۷؛ پرایسمن^{۱۲}، ۲۰۰۸؛ شونین، وان گوردون، سلادی و گریفیتز^{۱۳}، ۲۰۱۳).

با توجه به مطالبی که ابتدا دربارهٔ رویکردهای تبادل‌فشار روانی شغلی گفته شد و همچنین مطالبی که به دنبال آن در مورد ذهن آگاهی مطرح گردید، الگوی مفهومی این پژوهش حاضر (نمودار ۱) این موضوع را مطرح کرده است که شناخت‌ها (نگرش‌های ناکارآمد) آن‌گونه که در الگوهای شناختی مطرح شده‌اند، به خوبی نمی‌توانند پیوند بین فشار روانی شغلی و عواطف و همچنین پیامدهای نهایی فشار روانی شغلی را تبیین نمایند. براساس پیشینه پژوهشی، به نظر می‌رسد قبل از اینکه نگرش‌های ناکارآمد افراد بر اثر افزایش فشار روانی شدت پیدا کنند، میزان ذهن آگاهی افراد، بین فشار روانی و نگرش‌های ناکارآمد میانجیگری می‌کند. در تأیید این بحث بریتون، شاهار، سزپ‌سنول و یاکوبس^{۱۴} (۲۰۱۲) نشان دادند که چنانچه افراد در حالت ذهن آگاهی مطلوبی قرار گیرند، به واسطهٔ افزایش ظرفیت‌های پذیرش افکار و عواطف، دیگر فرصت زیادی برای جذب افکار و نگرش‌های منفی و ناکارآمد باقی نمی‌ماند و از این طریق پردازش‌های هیجانی و نگرش‌های ناکارآمد آنان کاهش پیدا می‌کنند. از سوی دیگر همان‌طور که الگوی زیرساخت‌های شناختی متعامل بیان کرده است، در الگوهای شناختی سنتی ارتباط شناخت و عاطفه یک ارتباط عمیق نیست و بیشتر در لایه‌های سطحی ذهن اتفاق می‌افتد (تیزدل، ۱۹۹۳). در حالی که رابطهٔ ذهن آگاهی با عواطف در سطح عمیق صورت می‌گیرد (سگال، ویلیامز و تیزدل، ۲۰۰۲). بر این پایه در الگوی مفهومی پژوهش، علاوه بر ارتباط نگرش‌های ناکارآمد با عواطف شغلی (شناخت سرد)، پیش‌بینی شده است که بین ذهن آگاهی با عواطف نیز رابطه وجود دارد (شناخت داغ). در نهایت عواطف شغلی به‌عنوان میانجی نگرش‌های ناکارآمد و ذهن آگاهی، به‌تنهایی بر روی فشارخون، دردهای مزمن و رفتارهای ضدخدمت تأثیر می‌گذارد و بدین ترتیب ضمن تکمیل چرخهٔ فشار روانی شغلی و پیامدهای آن، رابطهٔ فشار روانی شغلی با هر یک از پیامدهای بعدی آن به‌خوبی تبیین می‌شود.

روی هم‌رفته، طی بیش از سه دهه پژوهش، الگوهای تبادل‌فشار روانی شغلی از حمایت پژوهشی بسنده‌ای برخوردار بوده‌اند (بامبر، ۲۰۰۶). به‌عنوان مثال، در الگوی کارت رایت و پانچال (۲۰۰۱) متغیرهای شناختی و ویژگی‌های شخصیتی به‌عنوان متغیر میانجی بین فشار روانی شغلی و پاسخ‌های فشار روانی شغلی معرفی شدند. در الگوی فشار روانی شغلی روت و روت (۲۰۰۲) نیز رضایت‌مندی، ارزش‌ها و نگرش‌ها به‌عنوان میانجی فشار روانی شغلی و پیامدهای جسمانی، روان‌شناختی، رفتاری و سازمانی ناشی از آن مورد تأیید قرار گرفتند. در پژوهش‌های داخلی و خارجی دیگر نیز رابطهٔ پیامدهای فشار روانی شغلی به‌عنوان متغیر میانجی یا پیامد نهایی تأیید شده‌اند. به‌عنوان مثال رابطهٔ نگرش‌های ناکارآمد با فشارخون (بیکر، کازاریان و مورگیوس^۱، ۱۹۹۴)، عواطف منفی با فشارخون (هوداپ، نلسر و وییر^۲، ۱۹۸۸)، متغیرهای شناختی و عاطفی با رفتارهای ضدتولید (فاکس، اسپکتور و میلز^۳، ۲۰۰۱؛ گل‌پرور و کرمی، ۱۳۸۹)، عواطف با درد (زایوترا و همکاران، ۲۰۰۵؛ عریضی، ناصری و عسگری، ۱۳۸۹) تأیید شده است.

به‌رغم بنیان‌های نظری مستدل و شواهد پژوهشی قوی که الگوهای تبادل‌فشار روانی از آن برخوردارند، ولی این الگوها از انتقاد مصون نمانده‌اند. به‌طوری که الگوهای شناختی جدیدتر در انتقاد به الگوهای شناختی سنتی، تأکید ویژه‌ای بر ارتباط شناخت و عاطفه دارند و مدعی‌اند که الگوهای شناختی سنتی نتوانسته‌اند به‌خوبی ارتباط شناخت و عاطفه را تبیین کنند. الگوی زیرساخت‌های شناختی متعامل^۴ که تیزدل^۵ (۱۹۹۳) برای تبیین روشن‌تر رابطهٔ شناخت و عاطفه طرح‌ریزی کرد بر دو نوع شناخت «سرد» و «داغ» تأکید می‌کند که البته شناخت داغ ارتباط قوی‌تری با عاطفه دارد (تیزدل، سگال و ویلیامز^۶، ۲۰۰۳).

به نظر می‌رسد ذهن آگاهی^۷ نیز به دلیل ساختار شناختی و در عین حال انعطاف‌پذیر و غیرقضاوتی که از آن برخوردار است، نه فقط توانایی لازم برای تبیین عمیق‌تر رابطهٔ شناخت - عاطفه را دارد، بلکه ابعاد جدیدی از پیوند بین ذهن - بدن را مشخص می‌کند (کابات‌زین^۸، ۱۹۸۲، ۲۰۰۳، ۲۰۰۵؛ کابات‌زین،

1. Baker, Kazarian & Morgues

3. Miles

5. Teasdale

7. mindfulness

9. Kabat-Zinn, Lipworth & Burney

11. Brown, Ryan & Creswell

13. Shonin, Van Gordon, Slade & Griffiths

2. Hodapp, Nelser & Weyer

4. interactive cognitive subsystem model

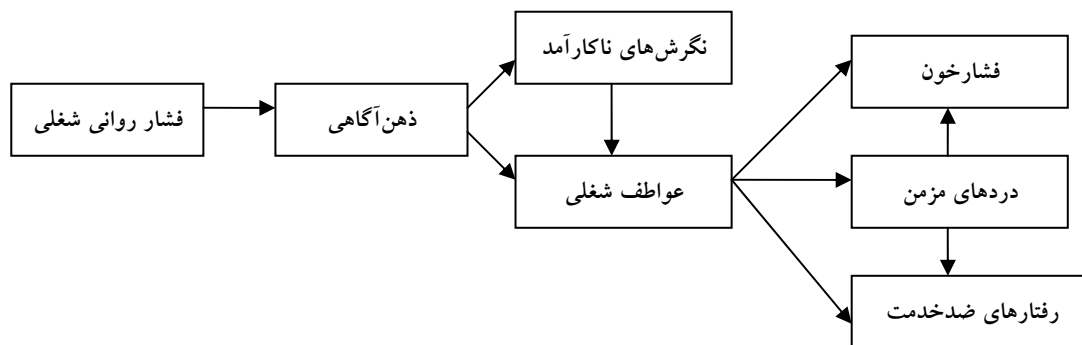
6. Teasdale, Segal & Williams

8. Kabat-Z inn

10. Baer

12. Praissman

14. Britton, Shahar, Szepeswol & Jacobs



نمودار ۱- الگوی مفهومی پیشنهادی درباره نقش میانجی ذهن آگاهی در پیوند فشار روانی شغلی و پیامدهای آن

به‌عنوان یک متغیر میانجی مستقل از پیامدهای فشار روانی می‌تواند بین فشار روانی شغلی و نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی میانجی‌گری نماید. درنهایت عواطف شغلی نیز پیامدهای نهایی ناشی از فشار روانی مانند فشارخون، دردهای مزمن و رفتارهای ضد خدمت را تحت تأثیر قرار می‌دهد. با این توضیحات پژوهش حاضر بدون آنکه نقش میانجی نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی را نادیده بگیرد، بر نقش میانجی ذهن آگاهی بین فشار روانی شغلی و نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی و درنهایت تأثیر بر روی پیامدهای نهایی ناشی از فشار روانی شغلی تأکید می‌کند. برای این منظور فرضیه‌های زیر مطرح شده‌اند:

فرضیه اول: بین فشار روانی شغلی با ذهن آگاهی کارکنان ارتباط مستقیم وجود دارد.

فرضیه دوم: ذهن آگاهی در پیوند بین فشار روانی شغلی با نگرش‌های ناکارآمد نقش یک متغیر میانجی را ایفا می‌کند.

فرضیه سوم: ذهن آگاهی در پیوند بین فشار روانی شغلی با عواطف شغلی نقش یک متغیر میانجی را ایفا می‌کند.

فرضیه چهارم: نگرش‌های ناکارآمد در پیوند بین ذهن آگاهی و عواطف شغلی نقش یک متغیر میانجی را ایفا می‌کند.

فرضیه پنجم: بین عواطف شغلی با پیامدهای نهایی فشار روانی شغلی (دردهای مزمن، فشارخون و رفتارهای ضد خدمت) ارتباط مستقیم وجود دارد.

روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه: روش انجام این پژوهش همبستگی بود. در این الگویابی معادله ساختاری، رابطه فشار روانی شغلی با فشارخون، دردهای مزمن، رفتارهای

یافته‌های پژوهشی نشان می‌دهد که ذهن آگاهی به‌خوبی بین فشار روانی شغلی و پیامدهای آن نقش متغیر میانجی یا حتی متغیر تعدیل‌گر را ایفا می‌کند. از جمله آرچ و کراسک^۱ (۲۰۰۶، ۲۰۱۰) نشان دادند که ذهن آگاهی موجب تعدیل واکنش‌های عاطفی منفی ناشی از موقعیت تنش‌زا می‌شود.

نقش ذهن آگاهی همچنین در کاهش واکنش‌پذیری و بهبود خودنظم‌بخشی هیجانی در برابر موقعیت‌های تنش‌زا تأیید شده است (برانستروم، دانکن و موسکوویتز^۲، ۲۰۱۰؛ آنیکا، ادی، مولر و رایبسون^۳، ۲۰۱۲). مطالعات ذهن آگاهی در محیط‌های کاری و سازمانی نیز نتایج امیدبخشی را رقم زده‌اند (کانینگهام، بارتلز، گرنیت و رلف^۴، ۲۰۱۳). در همین زمینه ولنتاین، گودکین و وارکا^۵ (۲۰۱۰) دریافتند که ذهن آگاهی با کاهش تعارض نقش رابطه دارد. همچنین ارزش‌های اخلاقی ادراک شده نیز با کاهش تعارض نقش و افزایش ذهن آگاهی ارتباط دارند. ندوبیسی^۶ (۲۰۱۲) نیز نشان داد که الگوی ذهن آگاهی به‌خوبی در محیط‌های کاری خدماتی، آثار اطلاعات سلامت و مراقبت قابل اعتماد، مدیریت تعارض پیشگیرانه و مشتری‌مداری را به منظور حفظ و افزایش رضایت مندی و وفاداری مشتریان پیش‌بینی و تضمین کند.

از آنچه گفته شد نتیجه می‌گیریم که الگوهای شناختی برای مفهوم سازی فشار روانی شغلی، نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی را به‌عنوان متغیر میانجی بین موقعیت‌های تنش‌زا و پیامدهای نهایی ناشی از فشار روانی قلمداد می‌کنند. بنابراین در این پژوهش نیز ضمن تأکید مجدد بر نقش میانجی دو متغیر نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی در ارتباط فشار روانی شغلی با پیامدهای نهایی آن (فشارخون، دردهای مزمن و رفتارهای ضد خدمت)، پیش‌بینی شده است که ذهن آگاهی

1. Arch & Craske

3. Anicha, Ode, Moeller & Robinson

5. Valentine, Godkin & Varca

2. Branstrom, Duncan & Moskowitz

4. Cunningham, Bartels, Grant & Ralph

6. Ndubisi

و غلامی فشارکی، ۱۳۸۹). چون این پرسشنامه در نهایت ایمنی و سلامت را می‌سنجد، بنابراین نمرات بالاتر نشان‌دهنده فشار روانی شغلی کمتر است. کوزینس، مک‌کی، کلارک، کلی، کلی و همکاران^۳ (۲۰۰۴) پایایی پرسشنامه را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۷۰ گزارش کرده‌اند. پایایی پرسشنامه در داخل کشور بر روی یک نمونه از نظامیان با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و روش دو نیمه کردن به ترتیب برابر ۰/۷۸ و ۰/۶۵ به‌دست آمد (آزاد مرزآبادی و غلامی فشارکی، ۱۳۸۹). در پژوهش حاضر، پایایی پرسشنامه بر روی نمونه‌ی مقدماتی (۴۲ نفر) با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ و با استفاده از روش تصنیف براساس سؤال‌های زوج و فرد برابر با ۰/۷۷ به‌دست آمد. همچنین برای تعیین روایی سازه پرسشنامه، از یک سنجه تک ماده‌ای محقق‌ساخته استفاده گردید که پاسخ‌های آن روی یک مقیاس پنج‌درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۵ (تقریباً همیشه) تنظیم شدند. ضریب همبستگی به‌دست آمده بین نمره پرسشنامه با پرسش کلی ۰/۶۷ ($P < ۰/۰۰۰۱$) به‌دست آمد که نشان می‌دهد، پرسشنامه دارای روایی نسبتاً مطلوبی است. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: می‌دانم چگونه کارها را انجام دهم. باید خیلی فشرده کار کنم. پرسشنامه توجه آگاهانه^۴ (ذهن آگاهی): این پرسشنامه را که براون و رایان (۲۰۰۳) ساختند دارای ۱۵ سؤال است که هر کدام بر روی طیف ۶ درجه‌ای لیکرت از تقریباً هیچ‌وقت تا تقریباً همیشه تنظیم شده و برای تقریباً هیچ‌وقت ۶ نمره و برای تقریباً همیشه ۱ نمره محاسبه می‌شود. پایایی پرسشنامه را سازندگان آزمون ۰/۸۲ گزارش کرده‌اند (براون و رایان، ۲۰۰۳). در ایران نیز قاسمی‌پور و قربانی (۱۳۸۹) پایایی پرسشنامه را با ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۲ محاسبه کردند. در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۷ به‌دست آمد. همچنین برای تعیین روایی سازه پرسشنامه، از یک سنجه تک ماده‌ای محقق‌ساخته استفاده گردید که پاسخ‌های آن روی یک مقیاس شش‌درجه‌ای از ۱ (به هیچ وجه) تا ۶ (همیشه) تنظیم شدند. ضریب همبستگی به‌دست آمده بین نمره پرسشنامه با پرسش کلی ۰/۷۲ ($P < ۰/۰۰۰۱$) به‌دست آمد که نشان می‌دهد پرسشنامه روایی مطلوبی دارد. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: ذهنم مشغول گذشته یا آینده است. کارهایم را با عجله و بدون اینکه به آنها توجه کنم، انجام می‌دهم. مقیاس نگرش‌های ناکارآمد^۵: این مقیاس را بک و ویسمن در سال ۱۹۸۰ ساختند و دارای ۴۰ سؤال است که هر کدام بر

ضد خدمت با توجه به نقش میانجی ذهن آگاهی، نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی بررسی شد. جامعه آماری پژوهش همه کارکنان ۴ شرکت خدمات‌رسان آب و فاضلاب، برق، گاز و مخابرات در محدوده استان چهارمحال و بختیاری بودند که تعداد آنان در سال ۱۳۹۱ در مجموع ۱۵۷۲ نفر بود. چون لازم بود، نسبت افراد نمونه‌گیری شده از هر یک از شرکت‌های خدمات‌رسان، متناسب با نسبت آنان در جامعه آماری باشد، لذا از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی تصادفی استفاده شد. این نوع نمونه‌گیری امکان تعمیم یافته‌ها را به‌خوبی فراهم می‌سازد (شیفر، مندنهال و آت^۱، ۱۳۸۹). بدین ترتیب ابتدا براساس نسبت تعداد کارکنان هر شرکت به کل کارکنان، تعداد کارکنان هر یک از شرکت‌ها برای حضور در پژوهش مشخص شد و سپس براساس وضعیت استخدامی رسمی و غیررسمی نیز به نسبت مورد نظر، تعداد شرکت‌کنندگان انتخاب گردیدند. حجم نمونه به تعداد ۲۳۳ نفر محاسبه شد که از بین پرسشنامه‌های توزیع شده، ۳ پرسشنامه به دلیل ناقص بودن از جریان پژوهش کنار گذاشته شد و تجزیه و تحلیل نهایی بر روی ۲۳۰ پرسشنامه انجام شد.

اطلاعات جمعیت‌شناختی و سازمانی شرکت‌کنندگان به این صورت بود: تعداد افراد نمونه مربوط به شرکت‌های خدمات‌رسان آب و فاضلاب، برق، گاز و مخابرات به ترتیب ۵۸، ۷۲، ۲۴ و ۷۹ نفر بود که از میان آنان ۸۲/۲ درصد مرد و ۱۷/۸ درصد زن، کارکنان متأهل ۸۹/۱ و مجرد ۱۰/۹ درصد، کارکنان دارای وضعیت استخدامی رسمی ۷۰/۴ درصد و کارکنان غیررسمی ۲۹/۶ درصد، کارکنان دارای مدرک تحصیلی زیردیپلم ۹/۶ درصد، دیپلم ۱۵/۷ درصد، فوق‌دیپلم ۲۷/۴ درصد، لیسانس ۴۱/۷ درصد، فوق‌لیسانس ۵/۷ درصد، کارکنان در مشاغل کاردان فنی / متصدی ۱۵/۲ درصد، کاردان ۲۱/۷ درصد، کارشناس ۴۰/۴ درصد و سرپرست ۲۲/۶ درصد از حجم نمونه را تشکیل دادند.

ابزار سنجش

پرسشنامه فشار روانی شغلی مؤسسه سلامت و ایمنی^۲ (۱۹۹۹): این پرسشنامه را مؤسسه سلامت و ایمنی انگلیس با عنوان پرسشنامه فشار روانی شغلی (HSE)، در اواخر دهه ۱۹۹۰ ساخت و دارای ۳۵ ماده است. سؤالات به صورت طیف ۵ درجه‌ای لیکرت (هرگز، به ندرت، بعضی اوقات، اغلب اوقات و همیشه) از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری می‌شوند (آزاد مرزآبادی

1. Scheaffer, Mendenhall & Ott

3. Cousins, MacKay, Clarke, Kelly & Kelly et al.

5. Dysfunctional Attitudes Scale (DAS)

2. Health and Safety Executive (HSE) Job Stress Questionnaire

4. Mindful Attention Awareness Scale

پرسشنامه چندوجهی درد وست هیون - ییل^۱: پرسشنامه چندوجهی درد وست هیون - ییل که در سال ۱۹۸۵ براساس رویکرد شناختی - رفتاری ساخته شد، دارای ۳۴ سؤال است که بر روی چندین مقیاس قرار گرفته‌اند: مداخله، حمایت اجتماعی، شدت درد، کنترل زندگی، پریشانی هیجانی، پاسخ‌های افراد مهم زندگی بیمار به درد، برداشت و ادراک فرد به ناتوانی او در موقعیت مربوط به خانه، کار و اجتماع. ارزش هر سؤال از صفر تا ۶ درجه‌بندی می‌شود. در این پژوهش صرفاً از ۳ مقیاس شدت درد (۳ سؤال)، اختلال در عملکرد روزانه (۹ سؤال) و کنترل بر زندگی (۲ سؤال)، یعنی ۱۴ سؤال از کل پرسشنامه استفاده شد (کرنز، تورک و رادی^۳، ۱۹۸۵، نقل از میرزمانی، صفری، حلی‌ساز و سدیدی، ۱۳۸۶). این پرسشنامه بر روی یک نمونه ۵۸۵ نفری از افراد مبتلا به درد مزمن در ناحیه پاهای، کمر، دست‌ها، گردن و شانه بررسی و پایایی آن با روش بازآزمایی معادل ۰/۹۵ گزارش شد (میرزمانی و همکاران، ۱۳۸۶). در این پژوهش نیز پایایی ۳ مقیاس پرسشنامه بر اساس ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برابر با ۰/۷۱، ۰/۶۵ و ۰/۸۰ محاسبه شد. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: تا چه میزان از درد خود در عذاب هستید؟ به‌طور متوسط شدت درد شما در طول هفته گذشته چقدر بود؟

مقیاس رفتارهای ضد خدمت: این مقیاس را که جلالی (۱۳۹۲) برای بررسی رفتارهای ضد خدمت در محیط‌های کاری خدماتی طرح‌ریزی کرد دارای ۴۸ سؤال است. نحوه پاسخ‌دهی به سؤالات به صورت ۶ درجه‌ای (هرگز، سالی یکی دو بار، سالی چندبار، ماهی یک یا چند بار، هفته‌ای یک یا چند بار و هر روز) تنظیم شده که به ترتیب نمره ۱ تا ۶ به آن تعلق می‌گیرد. پایایی مقیاس با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۲ و با استفاده از ضریب دو نیمه گاتمن برابر با ۰/۸۱ به دست آمد. همچنین برای تعیین روایی سازه پرسشنامه، از یک سنجه تک‌ماده‌ای محقق‌ساخته استفاده گردید که پاسخ‌های آن روی یک مقیاس شش درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۶ (هر روز) تنظیم شدند. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره پرسشنامه با پرسش کلی ۰/۶۱ ($P < 0/0001$) به دست آمد که نشان می‌دهد پرسشنامه روایی نسبتاً مطلوبی دارد. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه این است: عمداً ارباب رجوع یا مشتریان را با اطلاعات نادرست گمراه کردن. در وقت اداری، امور شخصی را قبل از وظایف سازمانی انجام دادن.

(۷) فشارخون: یک پرستار با تجربه فشار خون سیستمیک شرکت کنندگان را با استفاده از یک دستگاه فشارسنج جیوه‌ای

روی یک طیف ۷ درجه‌ای از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم و با ارزش عددی ۱ تا ۷ تنظیم شده است. البته سؤال‌های ۲، ۶، ۱۲، ۱۷، ۲۴، ۲۹، ۳۰، ۳۵، ۳۷ و ۴۰ به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. حداقل نمره که ممکن است یک فرد به دست آورد ۴۰ و حداکثر آن ۲۸۰ است. ضریب آلفای کرونباخ مقیاس در پژوهش‌های خارجی بین ۰/۸۴ تا ۰/۹۲ و در پژوهش‌های داخلی نیز روایی و پایایی پرسشنامه در سطح مطلوب گزارش شده است (اسماعیلی، محمود علیلو، بخشی‌پور و شریفی، ۱۳۸۸). در پژوهش حاضر نیز پایایی پرسشنامه بر روی نمونه مقدماتی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۹۲ و به روش تنصیف براساس سؤالات زوج و فرد برابر با ۰/۸۴ به دست آمد. همچنین برای تعیین روایی سازه پرسشنامه، از یک سنجه تک‌ماده‌ای محقق‌ساخته استفاده گردید که پاسخ‌های آن روی یک مقیاس پنج‌درجه‌ای از ۱ (کاملاً موافق) تا ۵ (کاملاً مخالف) تنظیم شدند. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره پرسشنامه با پرسش کلی ۰/۶۴ ($P < 0/0001$) به دست آمد که نشان می‌دهد پرسشنامه روایی نسبتاً مطلوبی دارد. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: کمک خواستن از دیگران نشانه ضعف است. از اشتباه‌های کوچک نیز به اندازه اشتباه‌های بزرگ ناراحت می‌شوم.

پرسشنامه عواطف مرتبط با شغل^۱: این پرسشنامه را که فاکس و اسپکتور (۱۹۹۹) تهیه کردند، شامل دو بخش عمده عواطف منفی و عواطف مثبت مربوط به شغل است. پاسخگویی به این پرسشنامه به صورت طیف ۵ درجه‌ای لیکرت است که از هرگز تا تقریباً همیشه صورت می‌گیرد. از ۳۰ سؤال پرسشنامه ۱۵ سؤال آن مربوط به عواطف مثبت و ۱۵ سؤال آن مربوط به عواطف منفی نسبت به شغل است. پایایی و روایی پرسشنامه در سطح مناسبی گزارش شده است (صبحی و همکاران، ۱۳۸۸). در این پژوهش نیز پایایی کلی پرسشنامه بر روی یک نمونه مقدماتی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۷، حیطه عواطف مثبت برابر با ۰/۸۴ و حیطه عواطف منفی برابر با ۰/۸۰ به دست آمد. همچنین برای تعیین روایی سازه پرسشنامه، از یک سنجه تک‌ماده‌ای محقق‌ساخته استفاده گردید که پاسخ‌های آن روی یک مقیاس پنج درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۵ (تقریباً همیشه) تنظیم شدند. ضریب همبستگی به دست آمده بین نمره پرسشنامه با پرسش کلی ۰/۷۰ ($P < 0/0001$) به دست آمد که نشان می‌دهد، پرسشنامه دارای روایی مطلوبی است. دو نمونه از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: شغلم در من احساس آرامش ایجاد می‌کند. شغلم در من احساس دلسردی ایجاد می‌کند.

1. Job Related Affects scale
3. Kerns, Turk & Rudy

2. West Haven-Yale Multidimensional Pain Inventory (WHYMPI)

نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی در پیوند بین فشار روانی شغلی با فشارخون، دردهای مزمن و رفتارهای ضدخدمت بود.

یافته‌ها

در جدول ۱ میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش گزارش شده است.

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد که فشار روانی شغلی با ذهن آگاهی و عواطف شغلی رابطه مثبت معنادار و با نگرش‌های ناکارآمد، دردهای مزمن، فشارخون و رفتارهای ضدخدمت رابطه مثبت معنادار دارد ($P < 0/01$). ذهن آگاهی نیز با عواطف شغلی رابطه مثبت معنادار و با نگرش‌های ناکارآمد، دردهای مزمن، فشارخون و رفتارهای ضدخدمت رابطه منفی معنادار دارد ($P < 0/01$). نگرش‌های ناکارآمد با عواطف شغلی رابطه منفی معنادار و با فشارخون، دردهای مزمن و رفتارهای ضدخدمت رابطه مثبت معنادار دارد ($P < 0/01$). عواطف شغلی نیز با فشارخون، دردهای مزمن و رفتارهای ضدخدمت رابطه منفی معنادار دارد ($P < 0/01$). دردهای مزمن نیز با فشارخون ($P < 0/05$) و رفتارهای ضدخدمت رابطه مثبت معنادار دارد ($P < 0/01$). فشارخون نیز با رفتارهای ضدخدمت رابطه مثبت معنادار داشته است ($P < 0/01$).

الگوی مفهومی پیشنهادی اولیه پژوهش (نمودار ۱) از طریق گویایی معادله ساختاری بررسی شد. نتایج حاصل از برازش این الگو در جدول ۲ ارائه شده است.

اندازه‌گیری کرد. برای اطمینان از صحت فشارخون شرکت‌کنندگان، فشار خون آنان دو مرتبه متوالی بین ساعت ۹ تا ۱۱ صبح که فشارخون افراد تا حدی پس از صرف صبحانه تثبیت می‌شود، اندازه‌گیری شد. چنانچه اختلاف فشارخون افراد طی دو نوبت به بیش از ۵ درصد می‌رسید، یکبار دیگر فشارخون فرد اندازه‌گیری و میانگین دو فشارخون نزدیک به هم به عنوان فشارخون نهایی ثبت می‌شد.

روش اجرا و تحلیل

از آنجا که تعداد پرسشنامه‌های پژوهش به نسبت زیاد بود، پژوهشگر برای جلوگیری از خستگی و بی‌انگیزه شدن شرکت‌کنندگان، پرسشنامه‌ها را طی دو جلسه متوالی به آنان ارائه کرد. بدین ترتیب فرصت مناسبی به دست آمد که هم از خستگی شرکت‌کنندگان جلوگیری شود و هم فشارخون هر یک از افراد دو مرتبه در حین تکمیل پرسشنامه‌ها اندازه‌گیری شود. برای بررسی ضریب همبستگی درونی متغیرهای پژوهش و رگرسیون میانجی از نرم‌افزار SPSS-18 و برای بررسی داده‌ها از طریق الگوسازی معادله ساختاری^۱ از نرم‌افزار آماری تحلیل ساختارهای گشتاوری^۲ AMOS-18 استفاده شد. برای بررسی نقش میانجی سه متغیر ذهن آگاهی، نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی از تحلیل میانجی پیشنهادی بارون و کنی^۳ (۱۹۸۶) استفاده گردید. منظور از تحلیل میانجی در این پژوهش، انجام مرحله به مرحله تحلیل رگرسیون برای بررسی نقش ذهن آگاهی،

جدول ۱- میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱	فشار روانی شغلی	-	-	-	-	-	-
۲	ذهن آگاهی	**۰/۷۶۰	-	-	-	-	-
۳	نگرش‌های ناکارآمد	**۰/۵۵۹	**۰/۴۷۹	-	-	-	-
۴	عواطف شغلی	**۰/۵۸۶	**۰/۵۱۱	**۰/۴۵۶	-	-	-
۵	دردهای مزمن	**۰/۳۰۱	**۰/۲۵۱	**۰/۱۸۳	**۰/۴۷۶	-	-
۶	فشارخون	**۰/۵۷۶	**۰/۴۷۰	**۰/۴۸۰	**۰/۴۵۱	**۰/۱۶۶	-
۷	رفتارهای ضدخدمت	**۰/۷۴۴	**۰/۵۹۱	**۰/۵۶۵	**۰/۵۹۵	**۰/۳۶۱	**۰/۵۱۱

1. Structural Equation Modeling (SEM)
3. Baron & Kenny

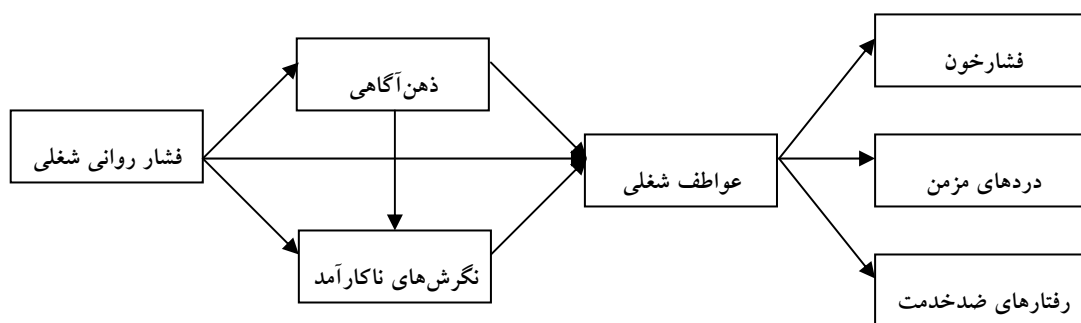
2. Analysis of Moment Structures (AMOS)

جدول ۲- شاخص‌های برازش مربوط به الگوهای مختلف پژوهش

RMSEA	PRATIO	PCFI	CFI	GFI	X ²	df	P	الگو
۰/۲۶۸	۰/۵۷۱	۰/۴۴۴	۰/۷۷۷	۰/۸۰	۱۷/۴۱	۱۲	۰/۰۰۰	الگوی پیشنهادی پژوهش
۰/۱۳۸	۰/۵۷۱	۰/۳۹۳	۰/۶۸۷	۰/۹۰۲	۵/۳۴	۱۲	۰/۰۰۰	الگوی اصلاحی ۱
۰/۰۲۶	۰/۵۳۳	۰/۳۸۰	۰/۹۹۹	۰/۹۹۰	۱/۱۵	۷	۰/۳۲۳	الگوی اصلاحی ۲ (نهایی)

کراسک، ۲۰۱۰)، و از طرف نگرش‌های ناکارآمد با دردهای مزمن، رفتارهای ضدخدمت و فشارخون (اسپکتور و فاکس، ۲۰۰۲؛ بیکر و همکاران، ۱۹۹۴) چند مسیر مستقیم برقرار شد که این مسیرها به‌اضافه روابط برقرار شده در الگوی اصلاحی ۱ در قالب الگوی اصلاحی ۲ پژوهش تدوین و برای آزمایش ارائه شد که نتایج آن در جدول ۲ (سطر سوم) نشان داده شده است. لازم است گفته شود که در پایان، مسیرهایی که معنادار نبودند، چون تاثیری بر شاخص‌های برازش الگوی نهایی نداشتند، حذف شدند. بنابراین تمام مسیرهای الگوی نهایی معنادار هستند. اعداد روی پیکان‌ها ضرایب بتای استاندارد و اعداد سمت راست روی مستطیل‌ها مربوط به واریانس تبیین شده هر یک از متغیرهاست. نحوه ارزیابی هر یک از مسیرها باید براساس ماهیت میانگین نمرات مربوط به آن صورت گیرد. بدین ترتیب که نمرات فشار روانی شغلی، عواطف شغلی و ذهن آگاهی به‌صورت مثبت و نمرات نگرش‌های ناکارآمد، فشارخون، دردهای مزمن و رفتارهای ضدخدمت به‌صورت منفی است. چنانکه نتایج جدول ۲ نشان داد، شاخص‌های برازش الگوی اصلاح شده ۲ پژوهش را تأیید کردند. شاخص‌های برازش نشان می‌دهند که نسبت خوبی دو به درجه آزادی برابر ۱/۱۵ (P= ۰/۳۲۳) و معنادار نیست. شاخص نیکویی برازش (GFI) برابر با ۰/۹۹۰، شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته (AGFI) برابر با ۰/۹۶۱، شاخص نیکویی برازش هنجار شده

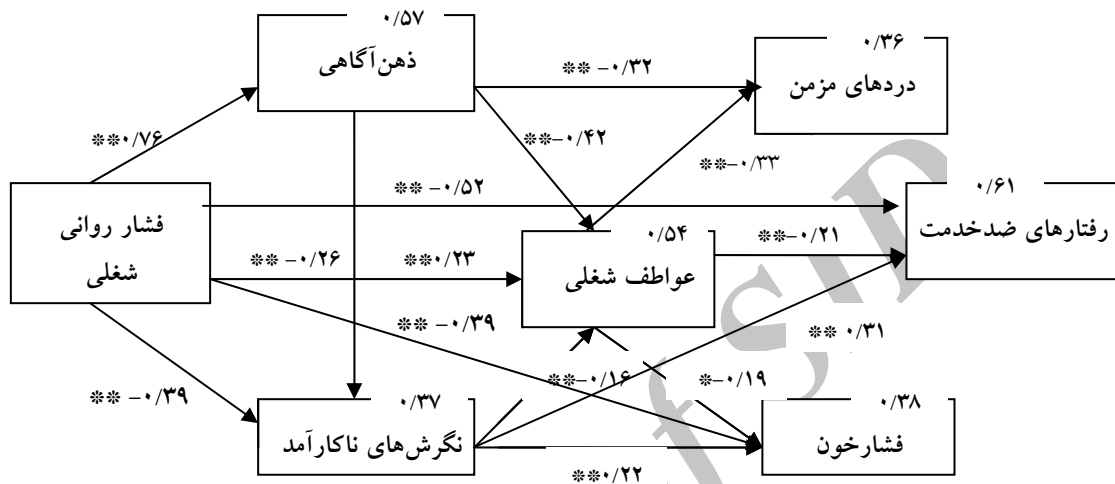
با توجه به نتایج جدول ۲ (سطر اول) مشاهده می‌شود که شاخص‌های برازش، الگوی مفهومی اولیه پژوهش را تأیید نکردند (P= ۰/۰۰۱). بنابراین با توجه به مقدار کای اسکوئر، الگوی تدوین شده اصلاح شد. بدین ترتیب با توجه به داده‌های به‌دست آمده و همچنین شاخص‌های اصلاح و نتایج پیشینه پژوهش مبنی بر رابطه فشار روانی شغلی با نگرش‌های ناکارآمد (کوپپر و همکاران، ۱۹۸۹؛ کالیات، ۲۰۰۳) از یک سو و رابطه فشار روانی شغلی با عواطف (زایوترا و همکاران، ۲۰۰۰) از سوی دیگر، در نتیجه الگوی اصلاحی ۱ تدوین و برای آزمایش ارائه شد که نتایج حاصل از شاخص‌های برازش را جدول ۲ (سطر دوم) نشان داده است. با توجه به نتایج جدول ۲ مشاهده می‌شود که هرچند مقدار کای اسکوئر کاهش یافته است، ولی هنوز شاخص‌های برازش، الگوی اصلاح شده ۱ پژوهش را تأیید نکرده است (P= ۰/۰۰۱). در این مرحله با توجه به نتایج ارزیابی الگوی اصلاح شده (۱) و نظر به پیشینه پژوهش به‌خصوص در رابطه مستقیم بین فشار روانی شغلی با فشارخون (تین‌سیو و همکاران، ۲۰۰۱؛ کلایس و همکاران، ۲۰۱۱)، دردهای مزمن (یپ، ۲۰۰۴) و رفتارهای ضدتولید (فاکس و همکاران، ۲۰۰۱)، بنابراین بین فشار روانی شغلی با هر یک از سه متغیر بالا سه مسیر مستقیم ترسیم شد. همچنین از طرف ذهن آگاهی به سمت دردهای مزمن، فشارخون و رفتارهای ضدخدمت (کابات‌زین و همکاران، ۱۹۸۸، آرچ و



نمودار ۲- الگوی اصلاح شده ۱ پژوهش

شده و شاخص هلتر که بیانگر کفایت حجم نمونه است نیز ۳۹۸ به دست آمده و تقریباً دو برابر ۲۰۰ (حداقل قابل قبول) است، لذا مشخص می شود که اندازه شاخص ها در سطح مناسب و حاکی از تناسب مطلوب بین الگوی اندازه گیری با الگوی ساختاری پیشنهادی دارد. در جدول ۳، ضرایب و واریانس تبیین شده متغیرهای مربوط به الگوی نهایی پژوهش ارائه شده اند.

(NFI) برابر با ۰/۹۹۱، شاخص برازش تطبیقی (CFI) برابر با ۰/۹۹۹ به دست آمده اند. لذا با توجه به اینکه همگی این شاخص ها بالاتر از ۰/۹۵ هستند و تقریب ریشه میانگین مجذور خطا (RMSEA) برابر با ۰/۰۲۶ به دست آمده و کوچکتر از ۰/۰۵ است، همچنین سایر شاخص ها مانند (PRATIO) به عنوان یک شاخص مقتصد بالاتر از ۰/۵ محاسبه



نمودار ۳- الگوی اصلاح شده دوم (نهایی) مربوط به رابطه فشار روانی شغلی با فشارخون، دردهای مزمن، رفتارهای ضدمتدین و خدمات با توجه به نقش میانجی ذهن آگاهی، نگرش های ناکارآمد و عواطف شغلی

جدول ۳- ضرایب و واریانس تبیین شده هر یک از متغیرها در الگوی اندازه گیری اصلاح شده نهایی

مسیرهای موجود در الگوی اصلاح شده نهایی	تأثیرات			واریانس تبیین شده (R ²)
	کلی	مستقیم	غیرمستقیم	
فشار روانی شغلی — ذهن آگاهی	۰/۷۶۰	۰/۷۶۰	-	۰/۵۷
فشار روانی شغلی — نگرش های ناکارآمد	-۰/۵۹۰	-۰/۳۹۳	-۰/۱۹۷	۰/۳۷
ذهن آگاهی — نگرش های ناکارآمد	-۰/۲۵۹	-۰/۲۵۹	-	۰/۳۷
فشار روانی شغلی — عواطف شغلی	۰/۶۵۱	۰/۲۳۳	۰/۴۱۸	۰/۵۴
ذهن آگاهی — عواطف شغلی	۰/۴۶۶	۰/۴۲۴	۰/۰۴۲	۰/۵۴
نگرش های ناکارآمد — عواطف شغلی	-۰/۱۶۲	-۰/۱۶۲	-	۰/۳۷
ذهن آگاهی — دردهای مزمن	-۰/۴۶۹	-۰/۳۱۷	-۰/۱۵۲	۰/۳۶
عواطف شغلی — دردهای مزمن	-۰/۳۲۷	-۰/۳۲۷	-	۰/۳۶
فشار روانی شغلی — فشارخون	-۰/۵۷۶	-۰/۳۸۵	-۰/۱۹۱	۰/۳۸
نگرش های ناکارآمد — فشارخون	۰/۲۳۵	۰/۲۲۰	۰/۰۱۵	۰/۳۸
عواطف شغلی — فشارخون	-۰/۱۹۵	-۰/۱۹۵	-	۰/۳۸
فشار روانی شغلی — رفتارهای ضدمتدین	-۰/۷۴۴	-۰/۵۱۸	-۰/۲۲۶	۰/۶۱
نگرش های ناکارآمد — رفتارهای ضدمتدین	۰/۳۵۶	۰/۳۰۶	۰/۰۵۰	۰/۶۱
عواطف شغلی — رفتارهای ضدمتدین	-۰/۲۰۸	-۰/۲۰۸	-	۰/۶۱

جدول ۴- خلاصه نتایج تحلیل میانجی ذهن‌آگاهی، نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی

گام‌ها	متغیرهای ملاک	متغیرهای پیش‌بین	B	SE	β	t	R ²	F
۱	ذهن‌آگاهی	فشار روانی شغلی	/۴۰	۰/۰۲	۰/۷۶	**۱۷/۶۵	۰/۵۷	*۳۱۱/۶۳
۲	نگرش‌های ناکارآمد	فشار روانی شغلی	-۱/۱۰	-۰/۱۰	-۰/۵۹	**۱۱/۰۳	۰/۳۴	*۱۲۱/۷۵
۳	نگرش‌های ناکارآمد	ذهن‌آگاهی	-۱/۹۹	۰/۱۹	۰/۵۵	**۱۰/۱۴	۰/۳۰	*۱۰۶/۹۹
۴	نگرش‌های ناکارآمد	فشار روانی شغلی	-۰/۷۳	۰/۱۵	-۰/۳۹	**۴/۸۷	۰/۳۷	**۶۸/۵۲
		ذهن‌آگاهی	-۰/۹۲	۰/۲۸	-۰/۲۵	**۳/۲۱		
۱	ذهن‌آگاهی	فشار روانی شغلی	/۴۰	۰/۰۲	۰/۷۶	**۱۷/۶۵	۰/۵۷	*۳۱۱/۶۳
۲	عواطف شغلی	فشار روانی شغلی	۰/۴۷۳	۰/۰۴	۰/۵۸	**۱۰/۹۰	۰/۳۴	*۱۱۸/۹۵
۳	عواطف شغلی	ذهن‌آگاهی	۰/۷۸	۰/۰۸	۰/۵۱	**۸/۹۸	۰/۲۵	*۸۰/۷۱
۴	عواطف شغلی	فشار روانی شغلی	۰/۳۷	۰/۰۶	۰/۴۶	**۵/۶۷	۰/۳۴	**۶۲/۰۱
		ذهن‌آگاهی	۰/۲۴	۰/۱۲	۰/۱۵	*۲/۵		
۱	عواطف شغلی	ذهن‌آگاهی	۰/۴۷۳	۰/۰۴	۰/۵۸	**۱۰/۹۰	۰/۳۴	*۱۱۸/۹۵
۲	نگرش‌های ناکارآمد	ذهن‌آگاهی	-۱/۹۹	۰/۱۹	۰/۵۵	**۱۰/۱۴	۰/۳۰	*۱۰۲/۹۹
۳	عواطف شغلی	نگرش‌های ناکارآمد	۰/۲۰۵	۰/۰۲۵	-۰/۴۷	**۸/۱۹	۰/۲۲	**۶۷/۱۸
		ذهن‌آگاهی	۰/۵۴۶	۰/۱۰۲	۰/۳۵	**۵/۳۷		
۴	عواطف شغلی	نگرش‌های ناکارآمد	-۰/۱۲	۰/۰۲۸	-۰/۲۷۹	-۴/۲۹	۰/۳۰	*۵۲/۱۶

چون فرضیه‌های دوم تا چهارم به بررسی نقش میانجی ذهن‌آگاهی، نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی اختصاص دارند، لذا نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون میانجی براساس گام‌های چهارگانه بارون و کنسی (۱۹۸۶) در جدول ۴ ارائه شده است.

براساس نتایج به‌دست آمده از جدول ۳ مشخص شد که ذهن‌آگاهی با نگرش‌های ناکارآمد پیوند مستقیم و معنادار داشته است ($P < ۰/۰۱$). در عین حال براساس نتایج جدول ۴ ذهن‌آگاهی نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای^۱ را بین فشار روانی شغلی و نگرش‌های ناکارآمد ایفا کرده است. چون میزان رابطه مستقیم فشار روانی شغلی با نگرش‌های ناکارآمد به میزان $(\beta = -۰/۵۹)$ است، در حالی که وقتی ذهن‌آگاهی به عنوان متغیر میانجی وارد الگو شد، میزان رابطه را به $(\beta = -۰/۳۹)$ کاهش داده است. همچنین نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که بجز رابطه بین نگرش‌های ناکارآمد با عواطف شغلی و همچنین رابطه بین عواطف شغلی و فشار خون که در سطح $(P < ۰/۰۵)$ معنادار بودند، معناداری سایر روابط بین متغیرهای پژوهش در سطح $(P < ۰/۰۱)$ به‌دست آمد. همچنین نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که رابطه فشار روانی با ذهن‌آگاهی معنادار است و فشار روانی شغلی ۵۷ درصد واریانس مربوط به ذهن‌آگاهی را تبیین می‌کند. بنابراین فرضیه اول پژوهش مبنی بر ارتباط مستقیم فشار روانی شغلی با ذهن‌آگاهی تأیید می‌شود. همچنین نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که علاوه بر اینکه فشار روانی شغلی با ذهن‌آگاهی رابطه مستقیم معنادار دارد، با نگرش‌های ناکارآمد، عواطف شغلی، فشارخون و رفتارهای ضدخدمت (یا به عبارت دیگر بر روی همه متغیرهای پژوهش بجز دردهای مزمن) به‌صورت مستقیم رابطه دارد که همگی این روابط در سطح $(P < ۰/۰۱)$ معنادار بودند.

1. partial

بود که 0.393 آن مستقیم و 0.197 آن غیرمستقیم و از طریق ذهن آگاهی صورت گرفته است. همچنین فشار روانی شغلی با عواطف شغلی ($\beta=0.761$)، فشارخون ($\beta=-0.576$) و رفتارهای ضدخدمت ($\beta=-0.744$) نیز ارتباط مستقیم داشته است. علاوه بر این، بین نگرش‌های ناکارآمد با فشارخون و رفتارهای ضدخدمت و همچنین بین ذهن آگاهی با دردهای مزمن نیز رابطه مستقیم معنادار وجود داشته است ($P<0.01$). یافته مهم دیگر پژوهش آن بود که هرچند اثر میانجی ذهن آگاهی، نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی در میانجیگری فشار روانی شغلی و پیامدهای نهایی آن (دردهای مزمن، فشارخون و رفتارهای ضد خدمت) تأیید شد، ولی نقش آنها نقش متغیر میانجی پاره‌ای بود که ممکن است ناشی از سه متغیره بودن متغیرهای میانجی باشد. بنابراین اثر میانجیگری بین آنها توزیع شده است. همچنین نتایج نشان داد (به دلیل طولانی شدن جدول‌ها و توضیح‌ها، اطلاعات آماری آن ارائه نشده است) که ذهن آگاهی در پیوند بین فشار روانی شغلی و دردهای مزمن نقش یک متغیر میانجی کامل را ایفا می‌کند. در حالی که نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی در میانجیگری فشار روانی با فشارخون و رفتارهای ضدخدمت نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای را ایفا کردند.

بحث

نتایج حاصل از الگویابی معادلات ساختاری نشان داد که الگوی مفهومی پیشنهادی پژوهش مبنی بر رابطه فشار روانی شغلی با فشارخون، دردهای مزمن و رفتارهای ضدخدمت با توجه به نقش میانجی ذهن آگاهی، نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی با اصلاحاتی چند از برازش مطلوبی برخوردار است. در واقع، نتایج مراحل مختلف الگویابی آشکار کرد که الگوی مفهومی پیشنهادی پژوهش از برازش مطلوب برخوردار نیست و نمی‌تواند پیوند بین متغیرهای پژوهش را تبیین کند. لذا در الگوی اصلاح شده ۱ و ۲ با نگرش به متون نظری و شواهد پژوهشی مبنی بر رابطه بین فشار روانی شغلی با نگرش‌های ناکارآمد (کالیات، ۲۰۰۳؛ واندل‌هاسلت و دی‌ریت، ۲۰۱۲)، با ایجاد یک مسیر مستقیم بین فشار روانی شغلی و نگرش‌های ناکارآمد، شاخص‌های برازش الگو بهبود چشمگیری پیدا کردند. در نهایت نیز با برقراری چند مسیر مستقیم بین فشار روانی شغلی با فشارخون و رفتارهای ضدخدمت، شاخص‌های برازش الگو شرایط پذیرش کلی الگو را فراهم ساختند. آنچه در نگاه اول درباره الگو می‌توان گفت این است که هرچند پیوند فشار روانی شغلی با ذهن آگاهی

فشار روانی شغلی نه فقط بر روی عواطف شغلی اثر مستقیم دارد، بلکه از طریق ذهن آگاهی و نگرش‌های ناکارآمد اثر غیرمستقیم اعمال می‌کند. به طوری که اثر کلی فشار روانی شغلی بر عواطف شغلی ($\beta=0.761$) بود که 0.233 آن اثر مستقیم و 0.418 آن به صورت غیرمستقیم از طریق ذهن آگاهی و نگرش‌های ناکارآمد اعمال شده است. همچنین براساس جدول ۴ نیز ذهن آگاهی نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای را بین فشار روانی شغلی و عواطف شغلی ایفا کرده است. چون میزان رابطه مستقیم فشار روانی شغلی با عواطف شغلی وقتی ذهن آگاهی به عنوان متغیر میانجی وارد الگو شده از ($\beta=0.58$) به ($\beta=0.46$) کاهش یافته است. بنابراین فرضیه‌های دوم و سوم پژوهش مبنی بر اینکه ذهن آگاهی نقش یک متغیر میانجی را در پیوند فشار روانی شغلی با نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی ایفا می‌کند، تأیید شده است.

از سوی دیگر، نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که بین ذهن آگاهی با عواطف شغلی رابطه معنادار وجود دارد که البته بخش عمده‌ای از آن اثر مستقیم ($\beta=0.424$) و بخش جزئی آن ($\beta=-0.042$) اثر غیرمستقیم و از طریق نگرش‌های ناکارآمد اعمال شده است. همچنین نتایج جدول ۴ حاکی از آن است که رابطه مستقیم ذهن آگاهی با عواطف شغلی که به میزان ($\beta=-0.058$) است با وارد کردن نگرش‌های ناکارآمد به عنوان متغیر میانجی، به ($\beta=-0.35$) کاهش یافت، در حالی که رابطه آن هنوز معنادار است. بدین ترتیب نتیجه می‌گیریم که نگرش‌های ناکارآمد نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای را بین ذهن آگاهی و عواطف شغلی ایفا می‌کند. بنابراین فرضیه چهارم پژوهش تأیید می‌شود.

در نهایت براساس نتایج جدول ۳ مشاهده شد که عواطف شغلی بر دردهای مزمن ($P<0.01$)، فشار خون ($P<0.01$) و رفتارهای ضد خدمت ($P<0.01$) اثر مستقیم معنادار داشته است. با توجه به این نتایج، فرضیه پنجم پژوهش مبنی بر رابطه مستقیم عواطف شغلی با دردهای مزمن، فشار خون و رفتارهای ضد خدمت نیز تأیید می‌شود.

با آنکه هر پنج فرضیه مطرح شده پژوهش تأیید شدند، ولی به دلیل تغییراتی که در الگوی نهایی پژوهش نسبت به الگوی پیشنهادی به وجود آمد، در خلال تجزیه و تحلیل داده‌ها یافته‌های دیگری نیز به دست آمد که به آنها اشاره می‌شود. فشار روانی شغلی به صورت مستقیم با نگرش‌های ناکارآمد پیوند معنادار دارد و این پیوند به مراتب از اثر غیرمستقیمی که از طریق ذهن آگاهی اعمال می‌شود، بزرگتر است. به طوری که اثر کلی فشار روانی شغلی بر نگرش‌های ناکارآمد ($\beta=-0.059$)

فشار روانی شغلی بر نگرش‌های ناکارآمد وارد می‌آید، بیش از اثر غیرمستقیمی است که با میانجیگری ذهن آگاهی به صورت غیرمستقیم اعمال می‌شود. این یافته را به دو گونه مختلف می‌توان ارزیابی و تفسیر کرد. در درجه اول، پژوهش‌های برخاسته از الگوهای تبدلی و شناختی، نشان داده‌اند که فشار روانی شغلی به صورت مستقیم پاسخ‌های شناختی را به وجود می‌آورد و با افزایش فشار روانی شغلی بر میزان نگرش‌ها و افکار ناکارآمد افزوده می‌شود (کوپپر و همکاران، ۱۹۸۹؛ کالیات، ۲۰۰۳؛ واندل‌هاسلت و دی‌ریت، ۲۰۱۲). این یافته‌های پژوهشی همسو با پایه‌های نظری الگوهای تبدلی و شناختی فشار روانی این بحث را پیش می‌کشند که رفتارهای انسان در محیط کار از عوامل و پدیده‌های مختلف ادراکی - شناختی متأثر می‌شوند. به عبارت دیگر، این موقعیت‌ها و موضوعات نیستند که موجب ایجاد پریشانی هیجانی و رفتاری در فرد می‌شوند، بلکه تعبیر و تفسیری که فرد از چنین موقعیتی دارد، موجب پریشانی یا عدم پریشانی او می‌شود. در درجه دوم، پژوهش‌های مبتنی بر مداخلات ذهن آگاهی قرار دارند که بیان می‌کنند، ذهن آگاهی یک آگاهی و توجه قابل انعطاف از افکار، رفتارها، هیجان‌ها و احساسات است که ممکن است به صورت یک صافی در رویارویی با رویدادهای فشارزا مداخله کند و میزان و شدت آن را بگیرد (بیر، ۲۰۰۳). از سوی دیگر، برخی از مطالعات ذهن آگاهی نشان داده‌اند، هنگامی که افراد در حالت ذهن آگاهی مطلوبی قرار می‌گیرند، چون ظرفیت پذیرش افکار و عواطف آنان افزایش می‌یابد، بنابراین فرصت زیادی برای جذب افکار و نگرش‌های منفی و ناکارآمد باقی نمی‌ماند. بدین ترتیب پردازش‌های هیجانی منفی و نگرش‌های ناکارآمد آنان به شدت کاهش می‌یابد (بریتون و همکاران، ۲۰۱۲). در هر حال، برای یکپارچه کردن بحث درباره دو موضوع اشاره شده می‌توان گفت، نگرش‌های ناکارآمد بر اثر فشار روانی شغلی افزایش می‌یابند، ولی تاحدودی ذهن آگاهی به دلیل ساختار منعطف و ساز و کار پویای خود ممکن است چنین پاسخ‌هایی را تعدیل نماید.

با توجه به نتایجی که از آزمون فرضیه سوم به دست آمد، نتیجه‌گیری می‌شود که ذهن آگاهی نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای را بین فشار روانی شغلی و عواطف شغلی ایفا می‌کند. این موضوع نیز همانند بحث میانجیگری ذهن آگاهی در پیوند فشار روانی شغلی با نگرش‌های ناکارآمد، تغییراتی را در الگوی نهایی پژوهش به وجود آورد. در واقع با آنکه مطابق الگوی پیشنهادی پژوهش، پیش‌بینی شده بود که ذهن آگاهی نقش یک متغیر میانجی کامل را بین فشار روانی شغلی و

بسیار قوی بود و ذهن آگاهی نیز بخش عمده‌ای از واریانس نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی را تبیین می‌کند، ولی نباید اثر مستقیم فشار روانی شغلی بر نگرش‌های ناکارآمد و عواطف شغلی را نادیده گرفت.

به هر حال، نتیجه فرضیه اول پژوهش نشان داد که فشار روانی شغلی با ذهن آگاهی رابطه معنادار مستقیم دارد. این یافته با نتایج اغلب پژوهش‌های قبلی همسویی دارد. در مجموع چگونگی پیوند بین متغیرهای الگوی نهایی تا حدود زیادی با الگوهای تبیینی فشار روانی شغلی مثل الگوهای تبدلی و شناختی (کارت‌رایت و پانچال، ۲۰۰۱؛ روت و روت، ۲۰۰۲) و همچنین برنامه کاهش فشار روانی مبتنی بر ذهن آگاهی (کابات‌زین، ۱۹۸۲، ۲۰۰۵) همخوانی دارد. به عبارت دیگر، الگوی اصلاح‌شده پژوهش با این تبیین که وضعیت ذهن آگاهی کارکنان پاسخ‌های شناختی و هیجانی آنان نسبت به فشار روانی شغلی را تا حدود زیادی تحت تأثیر قرار می‌دهد با پژوهش‌های مربوط به مداخلات ذهن آگاهی که در حوزه‌های پزشکی و روان‌شناسی انجام و مورد تأیید قرار گرفته‌اند، همسو است. از جمله با پژوهش‌های کابات‌زین و همکاران (۱۹۸۸) بیر (۲۰۰۳)، پرایسمن (۲۰۰۸)، شونین و همکاران (۲۰۱۳) و راج و کراسک (۲۰۰۶، ۲۰۱۰). کابات‌زین (۱۹۸۲، ۲۰۰۳) و همچنین با مطالعات ولنتاین و همکاران (۲۰۱۰) و ندویسی (۲۰۱۲) در خصوص نقش ذهن آگاهی در تعدیل عوامل تنش‌زا و بهبود روحیه خدمت‌رسانی در محیط کار همخوانی دارد. این مطالعات نشان داده‌اند که ذهن آگاهی به عنوان یک سازه شناختی فعال و پویا قادر است که پاسخ‌دهی افراد به موقعیت‌های فشارزا و هیجانی را کاملاً تعدیل نماید. به این صورت که ذهن آگاهی با استفاده از توجه آگاهانه و توجه انعطاف‌پذیر موجب می‌شود که فرد از واکنش‌های هیجانی و عاداتی فاصله بگیرد و به جای واکنش به موقعیت، پاسخ مناسبی را طرح‌ریزی کند.

نتیجه فرضیه دوم نشان داد که ذهن آگاهی نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای را بین فشار روانی شغلی و نگرش‌های ناکارآمد ایفا می‌کند. این یافته پژوهش خود، بزرگترین تغییر در الگوی اصلاح شده نهایی در مقایسه با الگوی مفهومی پیشنهادی را ایجاد کرد. گرچه براساس پیشینه پژوهش پیش‌بینی می‌شد که ذهن آگاهی یک متغیر میانجی بین فشار روانی شغلی و نگرش‌های ناکارآمد است، ولی نتیجه نهایی پژوهش آشکار کرد که نگرش‌های ناکارآمد هم به صورت مستقیم و هم با میانجیگری ذهن آگاهی از فشار روانی شغلی متأثر می‌شود. در واقع نتایج حاصل از این فرضیه نشان داد که اثر مستقیمی که از

این ترتیب که شناخت سرد که همان طرحواره‌های شناختی هستند از طریق نگرش‌های ناکارآمد تأثیر نسبی بر عواطف شغلی به‌جای می‌گذارند. در حالی که توجه آگاهانه و قابل انعطاف که از ویژگی‌های ذهن آگاهی است، نوعی شناخت داغ به‌وجود می‌آورد که بر عواطف تأثیر بسیار بیشتری به‌جای می‌گذارد. بنابراین این یافته تا حدود زیادی دلیل برتری مداخلات ذهن آگاهی در مقایسه با مداخلات شناختی - رفتاری به‌ویژه بر مشکلات هیجانی را روشن می‌سازد (سگال و همکاران، ۲۰۰۲؛ جلالی، ۱۳۹۲).

نتایج حاصل از فرضیه پنجم پژوهش نیز نشان داد که عواطف شغلی به‌صورت مستقیم با دردهای مزمن، فشارخون و رفتارهای ضدخدمت کارکنان رابطه معنادار منفی دارد. این یافته با اغلب نتایج پژوهش‌های قبلی به‌خصوص مطالعاتی که به بررسی الگوهای تبادلی و شناختی فشار روانی شغلی اختصاص دارند، همسو است. چنانکه قبلاً نیز گفته شد براساس مفهوم‌سازی این‌گونه الگوها، واکنش‌های هیجانی و عاطفی به‌عنوان میانجی فرایندهای شناختی و ذهنی، در نهایت پیامدهای فیزیولوژیک، روان‌شناختی، رفتاری و سازمانی را به‌وجود می‌آورند (کاکس و همکاران، ۲۰۰۰). بدین ترتیب نتیجه پژوهش حاضر با نتایج پژوهش‌های قبلی مبنی بر ارتباط بین عواطف با دردهای مزمن (عریضی و همکاران، ۱۳۸۹؛ زایوترا و همکاران، ۲۰۰۵)، و ارتباط عواطف شغلی با رفتارهای ضدتولید (فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۶؛ صباحی و همکاران، ۱۳۸۸) در یک راستا قرار می‌گیرند.

سایر نتایج حاصل که از تغییر الگوی نهایی پژوهش در مقایسه با الگوی پیشنهادی ناشی شد، این بود که فشار روانی شغلی به‌صورت مستقیم بر دردهای مزمن اثر نمی‌گذارد و اثر خود را به‌صورت غیرمستقیم با میانجیگری ذهن آگاهی و عواطف شغلی اعمال می‌کند. در همین رابطه مشخص شد که نقش میانجی ذهن آگاهی در پیوند فشار روانی شغلی با دردهای مزمن یک اثر میانجی کامل است. همچنین مشخص شد که اثر کلی ذهن آگاهی بیش از اثر کلی عواطف شغلی بر دردهای مزمن است. سوی این‌که اثر غیرمستقیم ذهن آگاهی از طریق عواطف شغلی تقریباً معادل اثر کلی عواطف شغلی بر دردهای مزمن است. این یافته نیز کاملاً با یافته‌های پژوهشی درباره ارتباط عواطف با دردهای مزمن (زایوترا و همکاران، ۲۰۰۵) و اثر ذهن آگاهی بر دردهای مزمن (کابات‌زین و همکاران، ۱۹۸۸) در یک راستا قرار دارد.

همچنین نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که فشار روانی شغلی تأثیر خود بر فشارخون و رفتارهای ضدخدمت را هم

عواطف شغلی ایفا می‌کند، ولی با توجه به نتایج به‌دست آمده مشخص شد که نقش میانجی ذهن آگاهی یک نقش میانجی پاره‌ای است. این‌گونه می‌توان بیان کرد که به دلیل رابطه مستقیم و قوی فشار روانی شغلی با عواطف شغلی و همچنین نقش میانجیگری پاره‌ای نگرش‌های ناکارآمد (فرضیه چهارم) در پیوند بین ذهن آگاهی با عواطف شغلی، بنابراین نقش میانجی کامل ذهن آگاهی به یک نقش میانجی پاره‌ای تنزل یافته است. این یافته نیز همانند بحث قبلی از دو نظر قابل تبیین است: در درجه نخست، تعدادی از پژوهش‌ها به نقش مستقیم فشار روانی و فشار روانی شغلی بر عواطف اشاره کرده‌اند. از جمله در برخی از این پژوهش‌ها مشخص شده است که با افزایش میزان فشار روانی ادراک شده چه به‌صورت آزمایشگاهی و چه در فضای طبیعی زندگی، عواطف افراد به‌شدت تحت تأثیر قرار می‌گیرد (هوداپ و همکاران، ۱۹۸۸؛ زایوترا و همکاران، ۲۰۰۰؛ کونارد و متیوز، ۲۰۰۸). چنانکه گفته شد، اثر غیرمستقیم فشار روانی شغلی با میانجیگری ذهن آگاهی و نگرش‌های ناکارآمد بیش از آثار مستقیم آن بود. البته با توجه به میزان برآورد مشاهده شده هر یک از دو متغیر بالا، مشخص شد که اثر ذهن آگاهی بر عواطف شغلی با برآورد ۰/۴۲۴ حدود ۲/۵ برابر اثر نگرش‌های ناکارآمد با برآورد ۰/۱۶۲ بود.

نتایج به‌دست آمده از فرضیه چهارم پژوهش نشان داد که نگرش‌های ناکارآمد نقش یک متغیر میانجی پاره‌ای را بین ذهن آگاهی و عواطف شغلی ایفا می‌کند. در واقع، نقش نگرش‌های ناکارآمد بر شکل‌گیری عواطف شغلی را می‌توان بر اساس الگوهای تبادلی و شناختی فشار روانی شغلی تبیین کرد. در همین رابطه، نتایج حاصل از الگوهای ساختاری کارت‌رایت و پانچال (۲۰۰۱) و روت و روت (۲۰۰۲) نشان داده است که متغیرهای شناختی، واکنش‌های هیجانی و رفتاری کارکنان را در محیط کار میانجیگری می‌کنند. اما یافته بسیار مهمی که در این مطالعه به‌دست آمد و نیازمند توجه بیشتری است، اثر ۲/۵ برابری ذهن آگاهی در مقایسه با نگرش‌های ناکارآمد بر عواطف شغلی بود. این یافته تا حدود زیادی مشکلات مربوط به الگوهای شناخت‌درمانی سنتی را توجیه می‌کند. چنانکه پیشتر نیز گفته شد، الگوهای شناخت‌درمانی جدید مثل الگوی زیرساخت‌های شناختی متعامل و مداخلات ذهن آگاهی در نقد الگوهای شناختی این بحث را مطرح می‌کنند که این الگوها توانایی لازم برای تبیین رابطه بین شناخت و عاطفه را ندارند. به نظر می‌رسد این یافته که اثر ذهن آگاهی بر عواطف شغلی ۲/۵ برابر نگرش‌های ناکارآمد است، با الگوی تیزدل (۱۹۹۳) مبنی بر وجود دو نوع شناخت داغ و سرد همسویی دارد. به

قرار گیرند. همچنین با توجه به اهمیت متغیرهایی مانند تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی و رضایت مندی شغلی در محیط کار، پیشنهاد می شود این متغیرها نیز در الگویابی معادلات ساختاری آتی مورد توجه قرار گیرند.

از مدیران و کارکنان شرکت های آب و فاضلاب، برق و مخابرات استان چهارمحال و بختیاری که با همکاری خود انجام این پژوهش را میسر ساختند، تشکر و قدردانی می شود.

منابع

آزاد مرزآبادی، ا.، و غلامی فشارکی، م. (۱۳۸۹). بررسی اعتبار و روایی پرسشنامه فشار روانی شغلی HSE. *مجله علوم رفتاری*، ۴ (۴)، ۲۹۷-۲۹۱.

اسماعیلی، م.، محمود علیلو، م.، بخشی پور، ع. و شریفی، م. ا. (۱۳۸۸). بررسی نگرش های ناکارآمد و سبک های مقابله ای در بیماران مبتلا به فشارخون اولیه. *مطالعات روان شناختی*، ۵ (۲)، ۶۶-۶۵.

اصغری مقدم، م. ع. (۱۳۸۳). بررسی میزان شیوع درد مزمن مستمر و عودکننده و تأثیر آن بر عملکرد اجتماعی و زندگی کارکنان یکی از واحدهای بزرگ صنعتی تهران. *دانشور رفتار*، ۱۱ (۴)، ۱-۶.

جلالی، د. (۱۳۹۲). *مقیاسه اثربخشی آموزش شناختی مبتنی بر ذهن آگاهی متناسب با فرهنگ ایرانی و آموزش شناختی - رفتاری بر استرس شغلی و متغیرهای همبسته با آن در کارکنان شرکت های خدمات رسان*. پایان نامه دکتری روان شناسی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات اصفهان.

شیفر، ر.، مندنهال، و.، و آت، ل. (۱۳۸۹). *مقدمه ای بر بررسی های نمونه ای*. ترجمه ناصر ارقامی، احمد سنجر و ابوالقاسم بزرگ نیا. مشهد: انتشارات دانشگاه فردوسی. چاپ سوم.

صباحی، پ.، نوری، ا.، عریضی، ح. ر.، و گل پرور، م. (۱۳۸۸). سهم عوامل عاطفی و شناختی در رفتار ضدتولید کارکنان. *پژوهش های روان شناختی*، ۱۲ (۳ و ۴)، ۶۲-۴۴.

عریضی، ح. ر.، ناصری، ع.، و عسگری، آ. (۱۳۸۹). نقش عاطفه مثبت در رابطه میان عاطفه منفی با درد و فشار روانی در زنان شاغل. *مجله دانشکده علوم پزشکی مازندران*، ۲۰ (۱)، ۶۳-۵۵.

قاسمی پور، ی.، قربانی، ن. (۱۳۸۹). *بهوشیاری و نیازهای بنیادی روان شناختی در بیماران قلبی - عروقی*. *مجله روان پزشکی و روان شناسی بالینی*، ۱۶ (۲)، ۱۶۲-۱۵۴.

گل پرور، م.، و کریمی، م. (۱۳۸۹). نقش تعدیل کننده عاطفه مثبت و منفی در پیوند میان بی عدالتی سازمانی و رفتارهای مخرب کارکنان. *فصلنامه روان شناسی کاربردی*، ۴ (۳)، ۲۳-۷.

گل پرور، م.، و نادری، م. ع. (۱۳۸۸). رابطه شناخت عدالت و رفتارهای مشتری مداری در پرستاران. *فصلنامه مدیریت سلامت*، ۱۲ (۳)، ۷۰-۶۱.

به صورت مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم با میانجیگری ذهن آگاهی، نگرش های ناکارآمد و عواطف شغلی اعمال می کند. البته اثر مستقیم فشار روانی شغلی قوی تر از تأثیر غیرمستقیم آن بود و اثر میانجی نگرش های ناکارآمد بر فشارخون بیش از اثر عواطف شغلی بود. این یافته ها با مطالبی که درباره نقش میانجی ذهن آگاهی و اثر آن بر روی نگرش های ناکارآمد و عواطف شغلی گفته شد، همسویی دارد. همچنین نتیجه مطالعه با نتایج حاصل از الگوهای تبادلی فشار روانی مبنی بر نقش نگرش ها و عواطف در میانجیگری پاسخ های فیزیولوژیک فشار روانی مانند فشارخون با نتیجه مطالعه تین سیو و همکاران (۲۰۰۱) همسویی دارد. یا اثر فشار روانی شغلی بر رفتارهای ضدخدمت با نتیجه پژوهش های پنی و اسپکتور (۲۰۰۵)، گیلوآ و همکاران (۲۰۰۸)، گل پرور و همکاران (۱۳۸۹) هماهنگ است. همچنین یافته به دست آمده از این پژوهش نشان داد که هم نگرش های ناکارآمد و هم عواطف شغلی بر رفتارهای ضدخدمت اثر می گذارند که اثر نگرش های ناکارآمد بیش از عواطف شغلی بود. این موضوع را می توان در چارچوب الگوهای مطرح شده در زمینه بروز رفتارهای ضد تولید (فاکس و اسپکتور، ۲۰۰۶) و پژوهش هایی که درباره سهم عوامل شناختی و عاطفی برای تبیین رفتارهای ضدتولید وجود دارد (صباحی و همکاران، ۱۳۸۸)، تبیین کرد. به هر حال، پیوند بسیار قوی فشار روانی شغلی با ذهن آگاهی، اثر ذهن آگاهی بر نگرش های ناکارآمد، اثر قوی تر ذهن آگاهی در مقایسه با نگرش های ناکارآمد بر عواطف شغلی، ارتباط ذهن آگاهی با دردهای مزمن و نبودن ارتباط مستقیم بین ذهن آگاهی با فشارخون و رفتارهای ضدخدمت، نقش میانجی پاره ای ذهن آگاهی، نگرش های ناکارآمد و عواطف شغلی در میانجیگری فشار روانی شغلی با پیامدهای نهایی آن از جمله یافته های این پژوهش بودند که کاملاً در چارچوب الگوهای علی تبیین فشار روانی و الگوهای ذهن آگاهی قابل توجیه اند و ارزش مداخلات ذهن آگاهی را بر روی مشکلات و ناراحتی های جسمانی و روان شناختی برجسته می سازند. انجام این پژوهش با محدودیت هایی همراه بود. از جمله اینکه جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت های خدمات رسان در یک استان کوچک تشکیل می دادند. بنابراین تعمیم نتایج به سایر گروه های شغلی به خصوص مشاغل غیرخدماتی باید با احتیاط صورت گیرد. تعدد پرسشنامه ها و زیاد بودن تعداد سوالات (۶ پرسشنامه با ۲۰۰ سؤال) و اجرای آن در دو نوبت متوالی ممکن است بر نتایج تحلیل اثر گذاشته باشد. بنابراین پیشنهاد می شود این دو محدودیت در پژوهش های آتی مورد توجه

- Britton, W.B., Shahar, B., Szepsenwol, O. & Jacobs, W.J. (2012). Mindfulness-based cognitive therapy improves emotional reactivity to social stress: Results from a randomized controlled trial. *Behavior Therapy*, 43, 365-380.
- Brown, K.W. & Ryan, R.M. (2003). The benefits of being present: Mindfulness and its role in psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 822-848.
- Brown, K.W., Ryan, R.M., & Creswell, J.D. (2007). Addressing fundamental questions about mindfulness. *Psychological Inquiry*, 18, 272-281.
- Cartwright, S., & Panchal, S. (2001). The stressful effects of mergers and acquisitions. In J. Dunham (Ed). *Stress in the workplace: Past, present and future*, Pp. 67-80, London: Whurr.
- Clarke, Sh. & Cooper, C.L. (2004). *Managing the risk of workplace stress: health and safety hazards*. London: Routledge: Taylor & Francis Group.
- Clays, E., Bacquer, D.D., Crasset, V., Kittel, F., de Smet, P., Kornitzer, M., Karasek, R. & De Backer, G. (2011). The perception of work stressors is related to reduced parasympathetic activity. *International Archive Occupational Environment Health*, 84, 185-191.
- Conard, M.A. & Matthews, R.A. (2008). Modeling the stress process: Personality eclipses dysfunctional cognitions and workload in predicting stress. *Personality and Individual Differences*, 44, 171-181.
- Cousins, R., MacKay, C., Clarke, S.D., Kelly, C., Kelly, P.J., McCaig, R.H. (2004). Management standards and work-related stress in the UK: practical development. *Work Stress*, 18, 113-136.
- Cox, T., Griffiths, A. & Rial-Gonzalez, E. (2000). *Research on work-related stress*. Belgium: European Agency for Safety and Health at Work
- Cunningham, T., Bartels, J., Grant, C., & Ralph, M. (2013). Mindfulness and medical Review: A grassroots approach to improving work/life balance and nursing retention in a level I trauma Center Emergency Department. *Journal of Emergency Nursing*, 39 (2), 200-203.
- Dewe, P.J., O'Driscoll, M.P., & Cooper, C.L. (2010). *Coping with work stress: A review and critique*. The Atrium :A John Wiley & Sons, Ltd
- De Jonge, J., & Dormann, K. (2003). The DISC model: Demand-induced strain compensation mechanisms in job stress. In M.F. Dollard, A.H. Winefield, & H.R. Winefield (Eds.), *Occupational stress in the service professions* (Pp.43-74). London: Taylor & Francis.
- Fox, S., & Spector, P.E. (2006). The many roles of control in a stressor- emotion theory of counterproductive work behavior. In Pamela L. Perrewe, P.L. & Ganster, D.C. Eds. *Research in occupational stress and well being*. Oxford: Elsevier, PP: 140- 171.
- لوی، ل. (۱۳۷۹). بیماری روان - تنی به‌عنوان پیامد فشار روانی شغلی. در رایجا کالیمو، مصطفی‌البطوی و کاری‌کویر (ویراستاران)، مدیریت عوامل روانی - اجتماعی محیط کار، ترجمه محمدنقی براهنی (صص ۱۰۷-۹۳). تهران: رسانش، چاپ اول.
- میرزمانی، س.م، صفری، ا.، حلی‌ساز، م. ت.، و سدید، ا. (۱۳۸۶). ارزیابی اعتبار پرسشنامه چند بعدی درد وست‌هاون، - ییل در بین بیماران مبتلا به درد مزمن. *مجله دانشگاه علوم پزشکی قم*، (۳۱)، ۱۳-۲۵.
- Anicha, C.L., Ode, S., Moeller, S.K. & Robinson, M.D. (2012). Toward a cognitive view of trait mindfulness: distinct cognitive skills predict its observing and nonreactivity facets. *Journal of Personality*, 80(2), 255-285 (April).
- Arch, J.J., & Craske, M.G. (2006). Mechanisms of mindfulness: Emotion regulation following a focused breathing induction. *Behaviour Research and Therapy*, 44, 1849-1858.
- Arch, J.A. & Craske, M.G. (2010). Laboratory stressors in clinically anxious and non-anxious individual: the moderating role of mindfulness. *Behaviour Research and Therapy*, 48(6), 495-505.
- Auerbach, S.M., Quick, B., & Pegg, P. (2003). Stress in juvenile correctional officers and its relation to job performance and satisfaction. *Journal of Criminal Justice*, 31, 25-36.
- Baer, R. (2003). Mindfulness training as a clinical intervention: A conceptual and empirical review. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 10(2), 125-142.
- Baker, B., Kazarian, S., Morgues, J. (1994). Perceived interpersonal attitudes and psychiatric complaints in patients with essential hypertension. *Journal of Clinical Psychology*, 50 (3), 320-324.
- Bamber, M.R. (2006). *CBT for occupational stress in health professionals: introducing a schema-focused approach*, New York: Routledge.
- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1172-1182.
- Beck, A.T., Rush, A.J., Shaw, B.F., & Emery, G. (1979). *Cognitive therapy of depression*. New York: Guilford Press.
- Bowling, N.A., Gruys, M.L. (2010). Overlooked issues in the conceptualization and measurement of counterproductive work behavior. *Humann Resource Management Review*, 20(1), 54-61.
- Branstrom, R., Duncan, L.G. & Moskowitz, J.T. (2010). The association between dispositional mindfulness, psychological well-being, and perceived health in a Swedish population-based sample. *British Journal of Health Psychology*, 16, 300-316.

- Penney, L. & Spector, P.E. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB): the moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 777-796
- Praissman, S.H. (2008). Mindfulness-based stress reduction: A literature review and clinician's guide. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 20, 212-216.
- Reeve, J.M. (2009). *Understanding Motivation and Emotion*. New York: Guilford.
- Roseman, I.J., & Smith, C.A. (2001). Appraisal theory: Overview, assumptions, varieties, controver. In K.R. Scherer, A. Schorr, & T. Johnstone (Eds.), *Appraisal processes in emotion: Theory, methods, research*. New York: Oxford University Press.
- Rout, U.R. & Rout, J.K. (2002). *Stress management for primary health care professionals*. New York: Kluwer Academic Publishers
- Segal, Z.V., Williams, J.M.G., & Teasdale, J.D. (2002). *Mindfulness-based cognitive therapy for depression: A new approach to preventing relapse*. New York: Guilford.
- Shonin, E., Van Gordon, W., Slade, K., Griffiths, M.D. (2013). Mindfulness and other Buddhist-derived interventions in correctional settings: A systematic review. *Aggression and Violent Behavior*, In press.
- Spector, P. (2006). *Industrial and Organizational Psychology*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Spector, P.E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior (CWB) and organizational citizenship behavior (OCB). *Human Resource Management Review*, 12(2), 269-292.
- Spector, P.E. & Fox, S. (2010). Theorizing about the deviant citizen: An attribution explanation of the interplay of organizational citizenship and counterproductive work behavior. *Human Resources Management Review*, 20, 132-143.
- Stranks, J. (2005). *Stress at work management and prevention*. Oxford: Elsvier
- Teasdale, J.D. (1993). Emotion and two kinds of waning: Cognitive therapy and applied cognitive science. *Behavior research and therapy*, 31, 339-345.
- Teasdale, J.D., Segal, Z.V., Williams, J.M. (2003). Mindfulness training and problem formulation. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 10 (2), 157-160.
- Tien Sua, Ch., Jen Yangb, H., Linc, Ch, F., Tsaid, M., Shieh, Y. & Chiu, W. (2001). Arterial blood pressure and blood lipids as cardiovascular risk factors and occupational stress in Taiwan. *International Journal of Cardiology*, 81, 181-187.
- Fox, S., Spector, P.E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.
- Gerin, W. (2011). Acute Stress Responses in the Psychophysiological Laboratory. In Contrada, R., & Baum, A (Eds). *The Handbook of Stress Science: Biology, Psychology, and Health*. New York: Springer, pp: 501-514.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C.L. (2008). A meta-analysis of work demands stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Personnel Psychology*, 61, 227-271.
- Hodapp, V. Nelser, K.W. & Weyer, G. (1988). Job stress, emotion, and work environement: toward a causal model. *Personality Individual Differences*, 9 (5), 851-859.
- Kabat-Zinn, J. (1982). An outpatient program in behavioral medicine for chronic pain patients based on the practice of mindfulness meditation: theoretical considerations and preliminary results. *General Hospital Psychiatry*, 4, 33-47.
- Kabat-Zinn, J. (2003). Mindfulness-based interventions in context: Past, present, and future. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 10(2), 144-156.
- Kabat-Zinn, J. (2005). *Full catastrophe living: Using the wisdom of your body and mind to face stress, pain and illness*. New York: Dell Publishing.
- Kabat-Zinn, J., Lipworth, L. & Burney, R. (1988). The clinical use of mindfulness meditation for the self-regulation of chronic pain. *Journal of Behavioral Medicine*, 8 (2), 163-190.
- Kalliath, J.K. (2003). Job burnout and dysfunctional work attitude. In A. Sagie, Sh. Stashevsky, & M. Koslowsky (Eds.), *Misbehaviour and dysfunctional attitudes in organizations* (PP. 103-121). New York: Palgrave Macmilan.
- Kuiper, N.A., Olinger, J.L. & Air, P.A. (1989). Stressful events, dysfunctional attitudes, coping styles and deprtsson. *Personality Individual Differences*. 10(2), 229-237.
- Lazarus, R.S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress Appraisal and Coping*. New York: sprnger.
- Ndubisi, N.O. (2012). Mindfulness, reliability, pre-emptive conflict handling, customer orientation and outcomes in Malaysia's healthcare sector. *Journal of Business Research*, 65, 537-543.

- Valentine, S., Godkin, L. & Varca, Ph.L. (2010). Role conflict, mindfulness, and organizational ethics in an education-based healthcare institution. *Journal of Business Ethics*, 94,455-469.
- Vanderhasselt, M.A. & De Raedt, R. (2012). How ruminative thinking styles lead to dysfunctional cognitions: Evidence from. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 43, 910-914.
- Watson, D., & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98, 219-235.
- Yip, Y.B. (2004). New low back pain in nurses: work activities. work stress and sedentary lifestyle. *Journal of Advanced Nursing*, 46 (4),430- 439.
- Young, G., Kane, A.W. & Nicholson, K. (2006). *Psychological knowledge in court: PTSD, pain and TBI*. New York: Springer
- Zautra, A.J., Reich, J.W., Davis, M.C., Potter, Ph.T., & Nicolson, N.A. (2000). The role of stressful events in the relationship between positive and negative affects: evidence from field and experimental studies. *Journal of Personality*, 68(5), 927-951.
- Zautra, A.J., Affleck, G.G., Tennen, H., Reich, J.W., & Davis, M.C. (2005). Dynamic approaches to emotions and stress in everyday life: Bolger and Zuckerman reloaded with positive as well as negative affects. *Journal of Personality* 73 (6), 1511-1538 (December).
- Zunker, V.G. (2006). *Career counseling*. California: Brooks/Cole.

Archive of SID