

## بررسی اثرات استرس شغلی در بین کارکنان مراقبت پرواز

میرابوالفضل مختاری<sup>۱\*</sup>  
کاظم ایمانی<sup>۲</sup>

### چکیده

به دلیل اهمیت ایمنی پرواز، شناخت عوامل مؤثر بر بروز سوانح و رویدادهای هوایی از اهداف مهم صنعت هوانوردی محسوب می‌شود که در این میان، بر نقش عوامل انسانی بسیار تأکید شده است. از جمله عواملی که در بروز سوانح هوایی مطرح است می‌توان به وجود استرس و فشارهای روحی و روانی متخصصین مختلف صنعت هوایی از جمله مراقبت پرواز اشاره کرد. هدف از پژوهش حاضر، شناخت رابطه بین سخت رویی و استرس شغلی در بین کارکنان مراقبت پرواز است. بدین منظور جامعه مورد مطالعه این پژوهش را کادر مراقبت پرواز شاغل در سطح استان تهران تشکیل داده، از این جامعه تعداد ۵۰ نفر، به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استرس شغلی فلیپ و پرسشنامه سخت رویی کوپاسا استفاده شد. با استفاده از مدل گام‌به‌گام رابطه بین مؤلفه‌های کنترل، چالش و تعهد به‌طور جداگانه با استرس شغلی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که میان دو متغیر استرس شغلی و سخت رویی رابطه معنادار وجود دارد.

### واژه‌های کلیدی:

استرس شغلی، سخت رویی، کارکنان مراقبت پرواز، ایمنی پرواز

<sup>۱</sup> - استادیار گروه خلبانی، دانشکده مهندسی و پرواز دانشگاه افسری امام علی (ع)

<sup>۲</sup> - استادیار گروه خلبانی، دانشکده مهندسی و پرواز دانشگاه افسری امام علی (ع)

\* نویسنده مسئول: Email: s.abolfazl.mokhtari@aut.ac.ir

## مقدمه

گسترش روزافزون دامنه علوم و فناوری و تغییرات و تحولات فراوانی که در دنیای مشاغل و اشتغال رخ می‌دهد، روزبه‌روز بر پیچیدگی وظایف و شرایط شاغلین می‌افزاید. لذا این وضعیت علما و دانشمندان علوم انسانی را بر آن داشته است تا با مطالعه و بررسی روش‌های گوناگون علمی و تجربی روند انتخاب و ادامه اشتغال را تسهیل نمایند به طوری که فرد بتواند در شغلش بیشترین خلاقیت و رضایت شغلی و کمترین استرس شغلی را داشته باشد.

امروزه مشخص شده که استرس با بسیاری از بیماری‌های جسمی و روانی ارتباط داشته و یا در ایجاد تحول و گسترش آن نقش دارد. بعد دیگری که باعث علاقه‌مندی بشر به مطالعه استرس شده است، ارتباط بین استرس و عملکرد است. اگرچه، عموماً از استرس تصویری منفی در ذهن مردم وجود دارد ولی برای انجام بهینه وظایف، انسان به سطح متعادلی از استرس نیازمند است؛ زیرا بدون وجود استرس افراد تلاش لازم را به‌منظور انجام امور از خود نشان نخواهد داد هرچند که استرس زیاد از حد باعث اختلال در عملکرد و کاهش بهره‌وری کارکنان در سازمان می‌شود از این‌رو استرس یکی از موضوعاتی است که در حوزه رفتار سازمانی مورد مطالعه و بررسی قرار می‌گیرد؛ لذا سازمان‌ها در برنامه‌ریزی خود توجه زیادی به مطالعه، کنترل و کاهش استرس در محیط کار نموده تا از این طریق هم از هزینه‌های مربوط به آسیب جسمی و روانی استرس بکاهد هم باعث ارتقای بهره‌وری کارکنان خود شوند (دکتر سعید پورنقاش تهرانی، ۱۳۹۷: ۲۲). مطالعات سال‌های اخیر در حوزه استرس شغلی زمینه بسط و گسترش نظریه‌هایی را در خصوص رفتار کاری فراهم ساخته است. از لحاظ نظری استرس شغلی، پیامد ادراک عدم توازن بین عوامل فشارزا و توانایی فرد برای مقابله با این عوامل فشارزا است (فلاح زاده، ۱۳۸۷: ۱۰). به دلیل ماهیت پدیدار شناختی و ذهنی استرس، این پدیده در شرایط و موقعیت‌های یکسان ممکن است، اثرات مشابهی بر افراد متفاوت به‌جای نگذارد. به‌رحال استرس شغلی می‌تواند تبعات جسمی و روانی متعددی برای افراد به بار آورد (گل رو، ۱۳۹۱: ۵).

اگر شخصیت به‌عنوان ترکیبی از اعمال، افکار، هیجانات و انگیزش‌های فرد دانسته شود مؤلفه‌های سازنده شخصیت ممکن است در افراد مختلف متفاوت باشند. یکی از این مؤلفه‌ها سرسختی است. سرسختی را یک ساختار چند مؤلفه‌ای فرض کرده‌اند که شامل تعهد، کنترل و چالش می‌شود. از لحاظ روان‌پویایی، سرسختی یکی از عناصر شخصیت است که همه‌ی افراد به درجاتی از آن برخوردارند و همچون سایر ساختارها (با صفات) شخصیتی همواره در تغییر و تحول است. میزان و پویایی سرسختی تحت تأثیر تجارب رشدی، تفاوت‌های فردی، حسی و عصبی است. مفهوم سرسختی به علت خواستگاه نظری آن و شیوه پژوهش (روش تحلیل)

قابل تأمل است. خواستگاه نظری مفهوم سرسختی به پژوهش کوباسا (۱۹۷۹) و مدی (۱۹۸۲) بر اساس دیدگاه "وجودی" برمی‌گردد. در نظریه‌های "وجود" توجه به هستی یعنی توجه به فرد در شرایط انسانی از اهمیت حیاتی و اصیل برخوردار است. باین‌حال، توجه به فردیت و یگانه بودن آن اصل آزادی و بازگشت به خود، انتخاب مسئولیت، تجربه شخصی، جستجوی معنای زندگی و هویت‌یابی نیز دارای اهمیت است (پروین، ۱۳۹۶: ۱۸). سرسختی میزان تمایل فرد به ایجاد ارتباط با خود و جهان اطراف است. این مسئله یک سختی صرف یا تحمل استرس نیست، بلکه توان مقاومت و شکوفا ساختن خود در شرایط سخت و رفتن به دل حوادث استرس‌زاست. و این امر مانند یک حمله بی‌پروا نیست، بلکه توان ادراک شرایط اطراف خود و توان خودارزیابی است.

سرسختی روان‌شناختی از جمله متغیرهای تأثیرگذار در کاهش اضطراب است. اصطلاح سرسختی روان‌شناختی در مورد افرادی بکار برده می‌شود که در برابر فشار روانی مقاوم‌ترند و به نسبت بقیه کمتر مستعد بیماری هستند. سرسختی روان‌شناختی بر تجربه درونی و دریافت ذهنی انسان تأکید می‌کند و سه مؤلفه سرسختی شامل تعهد (در برابر بیگانگی) کنترل (در برابر ناتوانی) و مبارزه‌جویی است (کوباسا و همکاران، ۱۹۸۲). افرادی که از لحاظ روان‌شناختی سخت هستند، معمولاً بر زندگی خود، کنترل بیشتری احساس می‌کنند، نسبت به آنچه انجام می‌دهند تعلق بیشتری دارند و از عقاید و تغییرات جدید استقبال می‌کنند. تحقیقات نشان داده است سرسختی روان‌شناختی موجب بهبود سلامت روانی و افزایش سطح رضایت و امید به زندگی در فرد می‌شود (حمید و همکاران، ۱۳۹۱: ۲۱)، (مدی و خوشابا، ۲۰۱۰: ۶۷) و (قمری محمد، ۱۳۸۶: ۱۱).

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### مبانی نظری

طبق نظریه کندال استرس به مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی‌نشده داخلی و خارجی اطلاق می‌گردد بدین گونه که هرگاه تعادل داخلی و خارجی از میان برود استرس پدید می‌آید. محققان در مورد منابع استرس با یکدیگر توافق دارند اما درک ما از چگونگی تأثیر استرس بر سلامتی در طول زمان تغییر چشم‌گیری کرده است. دو نظریه در زمینه استرس موجب واکنش‌های فیزیولوژی می‌شود نظریه جنگ‌وگریز کنون و نظریه نشانگان عمومی انطباق سلیه است. طبق دیدگاه کنون که در سال ۱۹۳۲ مطرح گردید، افراد معمولاً در یک حالت تعادل فیزیولوژیکی درونی قرار دارند هنگامی که شخص تهدید می‌شود

واکنش فوری او حمله بردن به محرک و یا فرار از آن است جهت آماده شدن برای جایگزین دیگر، انرژی از سیستم‌های غیراساسی بدن به سیستم‌هایی که باید به چالش واکنش نشان دهند منتقل می‌شود که باعث تحریک سیستم سمپاتیک و غدد درون‌ریز می‌شود و همچنین افزایش دو هورمون اپی نفرین و نوراپی نفرین منجر می‌شود افزایش سطوح این دو هورمون در جریان خون به واکنش فیزیولوژی دیگری شامل افزایش ضربان قلب، فشارخون، تنفس، گشادشدن مردمک چشم و ... می‌گردد.

نظریه دیگر استرس توسط هانس سلیه در سال ۱۹۵۶ بنام مدل نشانگان عمومی انطباق که نشان می‌دهد استرس می‌تواند تأثیرات هیجانی، فیزیولوژی، شناختی و رفتاری ایجاد کند و در سه مرحله مشخص اتفاق می‌افتد:

واکنش اخطار: اتفاق، از نظر فیزیولوژیکی در مغز ثبت می‌شود و ارگانسیم برای حمله و تهاجم یا فرار آماده می‌شود

مقاومت: بدن طی چند ساعت تا چند روز برای مبارزه بسیج می‌شود و اگر برای مدت طولانی به همین صورت بماند ذخایرش به تدریج تخلیه می‌شود.

فرسودگی: جایی که انرژی بدن تخلیه شده و اعضا آسیب‌پذیر و بیماری ظاهر می‌شود. سندرسون سلیه استرس را پاسخ غیر مشخص بدن به هر فشاری که روی بدن تأثیر می‌گذارد می‌داند، خواه این موقعیت خوب تصور شود مانند تفریح شغل یا بد مانند بیکاری، پاسخ به این محرک‌ها شبیه هم است

از نظر راس و آلت مایر عوامل مؤثر بر استرس شغلی در محیط کار عبارت‌اند از ویژگی‌های نقش، ویژگی شغل، روابط بین فردی جو و ساختار سازمانی و فن‌آوری و خصوصیات مادی (الف) ویژگی نقش: شناخت عوامل روان‌شناختی محیط کار را روشی می‌دانند که از آن می‌توان درک درستی از استرس شغلی به دست آورد.

ب) روابط کار و میان فردی: روابط کارکنان در محیط کار، همواره رابطه مؤثری با استرس شغلی دارد (سه نوع روابط داریم روابط با همکاران، روابط درون گروه کار و روابط با رهبران) ساختار و جوسازمانی؛ ساختارهایی که قدرت تصمیم‌گیری بیشتری به کارکنان خود می‌دهند استرس کمتری ایجاد می‌کنند، ساختار و فرایندها نیز در صورت مناسب بودن منجر به استرس شغلی خواهد شد.

ث) فناوری و خصوصیات مادی؛ در رابطه با متغیرهای مادی، استرس زمانی رخ می‌دهد که حداقل شرایط زیستی و ایمنی جسمانی حفظ نشده باشد.

یکی از مباحث مهم در روانشناسی مثبت‌گرا که بسیار مورد توجه قرار گرفته است، سخت‌رویی است. اصطلاح سخت‌رویی در مورد افرادی به کار برده می‌شود که در برابر فشار روانی مقاوم‌تر هستند و نسبت به بیشتر افراد کمتر مستعد بیماری هستند. افرادی که دارای این ویژگی هستند معمولاً بر زندگی خود، کنترل بیشتری احساس می‌کنند، نسبت به آنچه انجام می‌دهند تعلق خاطر بیشتری دارند، و در قبال عقاید و تغییرات جدید پذیرا هستند. تحقیقات جدیدتر نشانگر پیوندی نه‌تنها بین سخت‌رویی و بیماری بلکه بین سخت‌رویی و طول عمر است. بنابراین داشتن این ویژگی نه‌تنها ما را در قبال بیماری‌ها ایمن می‌کند بلکه باعث افزایش طول عمر نیز می‌شود.

کوباسا در سال ۱۹۷۹ از سرسختی تعریفی درست می‌دهد: سرسختی ترکیبی از باورها و برداشتها با دستگاه شناختی فرد ارتباط دارد باید گفت که این ساختار در مرحله اول یک شیوه‌ی خاص ارزیابی شناختی خود، جهان و رویدادها است. سرسختی روان‌شناختی با ایجاد امید در زندگی می‌تواند منبع خوبی برای مقابله با اضطراب و رویدادهای مضمضکننده زندگی باشد (نادری و حسینی، ۱۳۸۹: ۴).

### پیشینه پژوهش

در بررسی انجام‌شده توسط زئیر در سال ۱۹۹۴، در سوئیس توسط انستیتو فناوری فوردل سوئیس و بخش علوم رفتاری زوریخ اثرات متقابل بارکاری و علائم سایکوفیزیولوژیک استرس در ۲۰۵ نفر از مراقبین پرواز برج‌های کنترل فرودگاه زوریخ و ژنو بررسی شد قبل و بعد از هر جلسه کاری نمونه بزاق جهت بررسی میزان ترشح کورتیزول جمع‌آوری گردید. در این بررسی به‌طور میانگین علائم در دامنه طبیعی قرار داشتند و حدود ۱۰ تا ۱۵ درصد مراقبین اندازه‌های بالای علائم سایکوتیک استرس را نشان دادند. بررسی جلسات کاری نشان داد که عوارض موجود در مراقبین پرواز به‌طور واضح با پاسخ کورتیزول و بارکاری مطابقت دارند. پیشنهاد این بررسی بر این استوار بود که شکایت کارکنان از کار بیش‌از حد باید مورد توجه قرار گیرد.

در تحقیق ویزوپرفسون، ۲۰۰۲ نشان داده شد که مراقبین پرواز برج‌های مراقبت پرواز فرودگاه‌ها همه‌روزه در معرض استرس‌زای زیادی هستند که این استرس‌ها می‌تواند سبب ایجاد اضطراب در این افراد شود.

پژوهش روح الهی و مطلق نشان داد که اغلب کارکنان مراقبت پرواز مورد بررسی، استرس شغلی بالایی دارند (۶۹/۹) و میانگین نمرات کلی استرس شغلی در کارکنان مراقب پرواز

۱۶۱/۳۰ است که در سطح بالا قرار دارد بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که شغل مراقبین پرواز بسیار پراسترس است (یعقوبی حبیب‌الله، ریاحی سیمین، ۱۳۸۶: ۲۱).

در تحقیق (دهقانی و کج باف، ۱۳۹۲: ۲۲) مبنی بر رابطه سخت رویی با سبک مقابله با استرس نتیجه گرفته شده است که ویژگی سرسختی، نگرش درونی خاصی را به وجود می‌آورد که شیوه رویارویی افراد با مسائل مختلف زندگی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و باعث می‌شود که فشارهای روانی را به صورت واقع‌بینانه و با باند نظری مورد توجه قرار دهد.

پژوهش (وثوقی نیری و همکاران، ۱۳۹۵: ۳۲)، در خصوص تأثیر استرس شغلی بر سلامت عمومی و عملکرد شغلی کارکنان مراقبت پرواز نشان داد تأثیر منفی استرس بر عملکرد شغلی و همچنین نقش واسطه‌ای سلامت عمومی در رابطه بین استرس و عملکرد شغلی در کارکنان مراقبت پرواز است اجرای برنامه جامع در خصوص مدیریت استرس کارکنان، ارتقا سلامت عمومی به همراه رسیدگی به وضعیت ارتقا و امنیت شغلی و فراهم کردن امکانات مشارکت آن‌ها در تصمیم‌گیری‌ها، باهدف بهبود عملکرد کارکنان ضروری بوده و بایستی در اولویت قرار گیرد.

با توجه به موارد ذکر شده، انجام پژوهش‌ها و مطالعات دقیق علمی با رویکردی بیشتر کاربردی در زمینه‌های مختلف روان‌شناختی در کارکنان مراقبت پرواز، در عین کمک به ارتقاء سطح بهداشت روان در این افراد، می‌تواند سودمندی‌های بسیاری را برای جامعه به همراه داشته باشد. لذا این پژوهش در نظر دارد به‌عنوان مطالعه‌ای اولیه، به بررسی نقش عوامل روان‌شناختی از جمله سرسختی روان‌شناختی در کاهش استرس شغلی در بین کارکنان مراقبت پرواز بپردازد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر در حوزه پژوهش‌های پس‌رویدادی است (پس‌رویدادی به پژوهش‌هایی گفته می‌شود که در آن‌ها احتمال روابط علت و معلولی از طریق مشاهده یک موقعیت مورد پژوهش قرار می‌گیرد و عوامل علی موجه را در زمان گذشته جستجو می‌کنند). اگرچه سخت رویی به‌عنوان متغیر مستقل تلقی شده است پژوهشگران تنها به‌عنوان متغیر خصیصه‌ای یا ارگانیزمی به آن مراجعه کرده و هیچ‌گونه دخل و تصرفی در میزان آن نداشته‌اند. اما در قالب این طرح می‌توان روابط احتمالی بین سخت رویی (متغیر مستقل) و متغیر استرس شغلی (متغیر وابسته) را مدنظر قرارداد. جامعه مورد مطالعه این پژوهش را کادر مراقبت پرواز شاغل در سطح استان تهران تشکیل داده‌اند، از این جامعه به‌طور تصادفی تعداد ۵۰ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شده و برای جمع‌آوری اطلاعات از ابزارهای زیر استفاده شده است:

برای اندازه‌گیری استرس شغلی، از پرسشنامه فلیپ ال راس که مورد تأیید انستیتوی بهداشت آمریکا باقابلیت اطمینان ۹۲٪ است استفاده شد از این رو پرسشنامه از روایی مناسبی برخوردار است؛ این پرسشنامه حاوی ۵۷ سؤال، شامل سه بخش روابط بین فردی شرایط فیزیکی و علاقه‌مندی به کار بود که در طیف ۵ گزینه‌ی لیکرت تکمیل گردید. روش نمره دهی این پرسشنامه به این صورت است که دامنه پاسخ هر سؤال به ترتیب از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری شد که در تعدادی از سؤالات این نمرات معکوس بود سپس نمرات سؤالات باهم جمع گردید که تعیین کننده نمره استرس شغلی افراد است. همان‌طور که ذکر شده آلفای کرون باخ تمام ابعاد پرسشنامه استرس شغلی از مقدار مجاز ۰/۷۰ بیشتر است بنابراین پرسشنامه تحقیق از پایایی بالایی برخوردار است.

پس از آن که نخستین بار کوباسا به مطالعه‌ی نقش سخت رویی در ارتباط بین استرس و بیماری پرداخت پژوهشگران مختلف از روش‌های متفاوتی به ارزیابی سخت رویی پرداختند. بیشتر پژوهش‌های این حیطه از طریق مقیاس‌هایی صورت گرفته‌اند که مبنای آن‌ها گزارش شخصی بوده است برخی از مطالعات نیز نشانه‌های عینی و سلامتی جسمانی را ملاک اندازه‌گیری سخت رویی قرار داده‌اند. کوباسا در ساخت پرسشنامه سخت‌رویی سعی کرده است که ترکیبی از اندازه‌گیری عینی و گزارش شخصی را ملاک قرار دهد. کوباسا برای تهیه این مقیاس به مدت ۱۲ سال نظر متخصصان و صاحب‌نظران مختلف را جویا شد. مهم‌ترین منابعی که در تهیه مقیاس بررسی دیدگاه‌های شخصی مورد استفاده واقع شود عبارت‌اند از: آزمون از خودبیبگانگی (مدی، کوباسا و هوور مقیاس امنیت هان، مقیاس مکان کنترل راتر و همکاران ۱۹۶۲)، (مقیاس شخصیتی جکسون ۱۹۷۴)، به نقل از مدی (۱۹۹۰) و اس گرینبرگ (۱۳۹۴)) در نتیجه نسخه نهایی پرسشنامه سخت‌رویی دو مقیاس برای سنجش احساس تعهد از آزمون از خودبیبگانگی یادشده اقتباس شد که این دو مقیاس عملاً میزان پیوند یا نزدیکی فرد را با خویش و شغل خودارزیابی می‌کند. برای سنجش حس چالش از پرسشنامه ارزیابی اهداف زندگی کالیفرنیا دو مقیاس استخراج گردید که از قرار مقیاس‌های فوق جنبه‌های درونی و بیرونی رویدادهای چالش‌برانگیز را ارزیابی می‌کنند. بالاخره برای سنجش حس کنترل از دو مقیاس مکان کنترل راتر و آزمون از خودبیبگانگی کوباسا استفاده گردید. بدین ترتیب نسخه اولیه پرسشنامه سخت‌رویی شامل شش مقیاس مختلف بود که بر روی ۲۶۹ مدیر اجرایی طبقات اجماعی متوسط و متوسط به بالا اجرا گردید. نتایج به‌دست‌آمده مورد تحلیل عاملی قرار گرفت و سرانجام مؤلفه‌های متعدد کنترل چالش به دست آمد که مبنای اصلی برای تدوین پرسشنامه‌های سخت‌رویی قرار گرفت.

مدی در سال ۱۹۹۶ در پی تحلیل عوامل این مقیاس، سه عامل یادشده را به دست آورده و روایی و پایایی قابل قبولی را برای مقیاس سخت‌رویی گزارش می‌نماید. مطالعات انجام‌شده نشان می‌دهد که مؤلفه‌های سخت‌رویی یعنی تعهد؛ کنترل و چالش هر یک به ترتیب از ضریب پایایی ۰.۷۰، ۰.۵۲ و ۰.۵۲ برخوردارند و این ضرایب برای کل صفت سخت‌رویی ۰.۷۵ محاسبه شده است. قابل‌ذکر است که ارقام یادشده حداقل ضرابی است که در مطالعات گزارش شده‌اند. یعنی بیشتر ضرایب پایایی، چه در مورد نمرات فرعی سه مؤلفه سخت‌رویی و چه در مورد کل آن بالای ۰.۸۰ بوده است. طبق دیگر یافته‌های به‌دست‌آمده از سایر پژوهش‌های انجام‌شده ضرایب پایایی برای مقیاس‌های دیگر سخت‌رویی به ترتیب ۰.۷۹، ۰.۷۸ و ۰.۶۴ بوده است (شیروود و کاشانی، ۱۹۹۱: ۷۵۱).

### یافته‌های پژوهش

برای بررسی وجود یا عدم وجود رابطه معنادار میان دو متغیر استرس شغلی و سخت‌رویی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود که نتایج آن در ادامه خواهد آمد.

#### جدول ۱- ماتریس ضرایب همبستگی پیرسون برای استرس شغلی و سخت‌رویی

| مؤلفه‌ها | روابط بین فردی | وضعیت جسمانی | علائق شغلی |
|----------|----------------|--------------|------------|
| تعهد     | .۲۶            | .۳۵          | .۴         |
| چالش     | .۱۲            | .۳           | .۱۶        |
| کنترل    | .۲۱            | .۳           | .۳         |

\*\* $P < 0.01$  \* $P < 0.05$

بر اساس نتایج جدول فوق میان خرده مقیاس‌های استرس شغلی و سخت‌رویی رابطه معناداری برقرار است و به‌عبارت‌دیگر فرض صفر  $H_0$  رد و فرض خلاف  $H_1$  تأیید می‌شود.

#### جدول ۲- ضریب همبستگی چندگانه بین ابعاد استرس شغلی و سخت‌رویی

| گام‌ها | متغیر پیش-بین | ضریب همبستگی چندگانه | مجذور ضریب همبستگی چندگانه | مجذور ضریب همبستگی چندگانه تعدیل یافته | خطای استاندارد برآورد | ضریب F | معنی‌داری |
|--------|---------------|----------------------|----------------------------|--|-----------------------|--------|-----------|
| ۱      | تعهد          | .۲۶                  | .۰۷                        | .۰۷                                    | ۶                     | ۱۹     | ۰         |
| ۲      | چالش          | .۳۰                  | .۰۹                        | .۰۸                                    | ۶                     | ۱۲     | ۰         |
| ۳      | کنترل         | .۳۲                  | .۱۱                        | .۰۹                                    | ۶                     | ۹/۵    | ۰         |



جدول ۳- ضرایب استاندارد و غیراستاندارد پیش‌بینی استرس شغلی از طریق مؤلفه‌های سخت‌رویی در رگرسیون گام‌به‌گام

| گام‌ها | مقادیر ثابت و پیش‌بین | ضریب بنای غیراستاندارد | خطای استاندارد | ضریب خطای استاندارد | مقدار t | معنی‌داری |
|--------|-----------------------|------------------------|----------------|---------------------|---------|-----------|
| ۱      | مقدار ثابت            | ۲۶                     | ۲              | ۰/۳                 | ۱۲/۳    | ۰         |
|        | تعهد                  | ۰/۱۵                   | ۰/۱            | ۰/۳                 | ۳/۴     | ۰         |
| ۲      | مقدار ثابت            | ۲۳                     | ۲/۶            | ۰/۲                 | ۸/۶     | ۰         |
|        | تعهد                  | ۰/۴                    | ۰/۱            | ۰/۲                 | ۳/۷     | ۰         |
|        | چالش                  | ۰/۳                    | ۰/۱            | ۰/۱۴                | ۲/۲     | ۰/۰۲      |
| ۳      | مقدار ثابت            | ۲۰                     | ۳              | ۰/۲                 | ۷       | ۰         |
|        | تعهد                  | ۰/۴                    | ۰/۱            | ۰/۲                 | ۳       | ۰/۰۰۱     |
|        | چالش                  | ۰/۳                    | ۰/۱            | ۰/۱۳                | ۲       | ۰/۰۰۳     |
|        | کنترل                 | ۰/۳                    | ۰/۱۲           | ۰/۱۳                | ۲       | ۰/۰۰۴     |

چنانکه نتایج ارائه‌شده در جدول‌های ۲ و ۳ نشان می‌دهد، از بین مؤلفه‌های سخت‌رویی، بعد تعهد در گام اول با توان تبیین واریانس ۷ درصد و چالش با توان تبیین واریانس انحصاری افزوده معنادار ۲ درصد در گام دوم و کنترل نیز با توان تبیین واریانس انحصاری افزوده معنادار ۱ درصد در گام سوم، قادر به پیش‌بینی نمره استرس شغلی هستند. براین اساس، سؤال پژوهش حاضر به این شکل پاسخ داده می‌شود که در گام اول، تعهد با ضریب بتای استاندارد ۰/۳، در گام دوم تعهد به همراه چالش با ضرایب بتای استاندارد ۰/۲- و ۰/۱۴- و در گام سوم نیز تعهد به همراه چالش و کنترل با ضرایب بتای استاندارد ۰/۲- و ۰/۱۳ و ۰/۱۳- قادر به پیش‌بینی استرس شغلی کلی هستند. بر اساس نتایج ارائه‌شده در جدول ۷ و ۸ معادله رگرسیون پیش‌بینی گام‌به‌گام در گام سوم برای پیش‌بینی استرس شغلی کلی به شرح زیر است:

$$۲۰ + (\text{تعهد}) (۰/۴) - (\text{چالش}) (۰/۳) + (\text{کنترل}) (۰/۳) = \text{استرس شغلی}$$

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که میان دو متغیر سخت‌رویی و استرس شغلی رابطه معناداری وجود دارد. در نتایج تحلیل رگرسیون نیز نشان داد که استرس شغلی را با توجه به سخت‌رویی می‌توان پیش‌بینی نمود.

در تبیین این نتایج به دست آمده می‌توان گفت که برای روشن شدن نسبی هر یک از مؤلفه‌های سخت رویی که عبارت‌اند از تعهد، کنترل و چالش، از مدل تحلیل رگرسیون چندمنظوره استفاده شده است. یافته‌های پژوهشی حاضر با پیش‌بینی‌های پژوهشگر و بسیاری از مطالعات انجام‌شده همسویی دارند. از جمله نتایج یافته‌های این فرضیه با یافته‌های ای سندرسون (۱۳۹۲)، زئیر (۱۹۹۴)، ویزوپرفسون (۲۰۰۲)، روح الهی و مطلق (۱۳۹۳)، دهقانی و کج باف (۱۳۹۲) و وثوقی نیری و همکاران (۱۳۹۵)، همسو است.

با توجه به یافته‌ها می‌توان چنین استنباط کرد که ویژگی سرسختی نگرش درونی خاصی را ایجاد می‌کند که شیوه رویارویی افراد با مسائل مختلف زندگی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. صفت مبارزه‌جویی، فرد سرسخت را قادر می‌سازد تا حتی حوادث ناخوشایند را برحسب امکانی برای یادگیری و نه تهدیدی برای ایمنی در نظر بگیرد و تمامی این جنبه‌ها باعث پیشگیری شده و یا موجب کوتاه شدن مدت پیامدهای منفی حوادث فشارزا خواهد شد (دکتر محمد حاتمی، مهناز فدایی ۱۳۹۶: ۲۳).

همان‌طور که در پژوهش حاضر مطرح شد. ویژگی‌های دیگری چون عزت‌نفس، خوش‌بینی، خودکارآمدی و عواملی چون حمایت اجتماعی از جمله مواردی هستند که افراد را در مقابل اثرات منفی استرس مقاوم می‌کند. به همین منظور توصیه می‌شود پژوهشگران یا دانشجویان علاقه‌مند علاوه بر بررسی رابطه مفاهیم یادشده با سخت رویی به دنبال مفاهیم دیگری که ممکن است با سخت رویی همپوشی دارند فعالیت پژوهشی انجام دهند.

## منابع

- دکتر سعید پورنقاش تهرانی، حامد کاشانکی (۱۳۹۷)، استرس در روانشناسی سلامت: مطالعه مروری، مجله علمی ترویجی رویش روانشناسی، سال هفتم شماره نهم.
- اصغر آقایی، محسن گل پرور (۱۳۹۷)، اثربخشی آموزشی مبتنی بر مدیریت استرس با محتوای معنویت درمانی ایرانی - اسلامی بر استرس، اضطراب و افسردگی زنان مبتلابه فیرومیالژیا، مجله علمی پژوهشی علوم تربیتی روانشناسی، دوره ۷، شماره ۲۷.
- احمدعلی روح‌اللهی؛ احسان احدی مطلق (۱۳۹۳)، آسیب‌شناسی دلایل استرس شغلی کارکنان مراقبت پرواز. فصلنامه مطالعات منابع انسانی، دوره ۴، شماره ۱۴.
- دهقانی، کج باف (۱۳۹۲)، رابطه سخت رویی با سبک‌های مقابله با استرس در دانشجویان، فصلنامه دانش و تندرستی، دوره ۸، شماره ۳.

- یعقوبی حبیب‌الله، ریاحی سیمین (۱۳۸۶)، استرس و راه‌های غلبه بر آن در پرواز، مجله علمی/ابن‌سینا، سال دهم شماره دوم.
- وثوقی نبیری عبدالله، روح الهی احمدعلی، حسینی حمید (۱۳۹۵)، بررسی تأثیر استرس شغلی بر سلامت عمومی و عملکرد شغلی کارکنان مراقبت پرواز، سالنامه سلامت کار/ایران، دوره ۱۳ شماره ۱.
- قمری محمد (۱۳۸۶)، مقایسه سخت رویی و رضایت شغلی و رابطه این متغیرها در میان اعضای هیئت‌علمی دانشگاه آزاد، تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره، جلد ۶، شماره ۲۱.
- ای سندرسون (۱۳۹۲)، روانشناسی سلامت کاترین، ترجمه دکتر فرهاد جمهری و دکتر فرحناز مسچی.
- اس گرینبرگ (۱۳۹۴)، کنترل فشار روانی جرالده، ترجمه دکتر محسن دهقانی.
- تروورجی . پاول سیمون جی ، انرایت (۱۳۸۷)، فشار روانی ، اضطراب و راه‌های مقابله با آن، ترجمه عباس بخشی پور.
- دکتر محمد حاتمی ، مهناز فدایی (۱۳۹۶)، آسیب‌شناسی روانی بر اساس DSM 5 ، انتشارات آکادمی.

