

## رابطه شیوه‌های مقابله با استرس، سرسختی روان‌شناختی و خودکارآمدی در امدادگران جمعیت هلال‌احمر استان کهگیلویه و بویراحمد

بویراحمد

زینب دیری<sup>۱</sup>، سیروس سروقد<sup>۲</sup>، مجید برزگر<sup>۳</sup>

۱. نویسنده مسئول: کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، گروه روان‌شناسی، فارس، ایران.

Email: Z.dayeri@yahoo.com

۲. استادیار، مدیر گروه روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، مرودشت، ایران.

۳. استادیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، مرودشت، ایران.

دریافت: ۹۳/۲/۲۷ پذیرش: ۹۳/۱۱/۲۲

### چکیده

**مقدمه:** امدادگران، روزانه در محیط کار با عوامل استرس‌زای متعددی همچون کار بیش از حد توان، تعارضات فردی، کار شیفتی، سروکار داشتن با مرگ و میر، فقدان حمایت روانی، تضاد با مدیران و ابهام در میزان اختیارات روبه‌رو می‌شوند. این عوامل می‌تواند بر امدادگران تأثیر بگذارد. به کارگیری راهبردهای مقابله با استرس، سرسخت بودن و احساس کارایی امدادگر در برخورد مؤثر با چالش‌ها و فعالیت‌ها در سلامت روان امدادگران تأثیر زیادی دارد. هدف اصلی این مقاله، بررسی رابطه بین شیوه‌های مقابله با استرس، سرسختی روان‌شناختی و خودکارآمدی در امدادگران جمعیت هلال‌احمر استان کهگیلویه و بویراحمد است.

**روش:** در این تحقیق توصیفی-مقطعی، با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، ۲۹۱ امدادگر جمعیت هلال‌احمر استان کهگیلویه و بویراحمد

انتخاب شدند. ابزار گردآوری شامل پرسشنامه شیوه مقابله با استرس (۱)، خودکارآمدی (۲) و مقیاس سرسختی روان‌شناختی زمینه‌یابی دیدگاه‌های شخصی کوباسا (۱۹۹۰) استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار تحلیل آماری SPSS-19 و آزمون آماری همبستگی پیرسون در سطح معناداری ۰/۰۱ استفاده گردید.

**یافته‌ها:** بر اساس نتایج، ابعاد سرسختی از جمله مبارزه‌جویی دارای میانگین ۳۹ و انحراف معیار ۳/۴، تعهد میانگین ۳۷ و انحراف معیار ۳/۶، کنترل میانگین ۴۰/۵ و انحراف معیار ۳ و نیز ابعاد شیوه‌های مقابله با استرس شامل مسأله‌مدار با میانگین ۶۲ و انحراف معیار ۱۰/۷، هیجان‌مدار با میانگین ۵۹ و انحراف معیار ۱۰/۷، اجتنابی با میانگین ۶۰/۳ و انحراف معیار ۱۰/۱ و همچنین خودکارآمدی با میانگین ۳۳ و انحراف معیار ۴، بالاترین میانگین و انحراف معیار در بُعد سبک مقابله‌ای مسأله‌مدار (۶۲، ۱۰/۷) در امدادگران دیده شد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین سرسختی روان‌شناختی، راهبردهای مقابله با استرس و خودکارآمدی در امدادگران رابطه معناداری وجود دارد ( $p < 0/01$ ). همچنین ابعاد سرسختی (تعهد و مبارزه) با مؤلفه‌های شیوه‌های مقابله رابطه معناداری دارد ( $p < 0/01$ ).

**نتیجه‌گیری:** یافته‌ها نشان می‌دهد که خودکارآمدی، سرسختی و راهبردهای مقابله با استرس قابل پرورش و رشد هستند و سازمان می‌تواند نقش به‌سزایی در افزایش آنها در امدادگران داشته باشد.

**کلمات کلیدی:** شیوه‌های مقابله با استرس، سرسختی روان‌شناختی، خودکارآمدی، امدادگر.

## مقدمه

صرف‌نظر از اینکه فرد، امدادگری را داوطلبانه برگزیده یا آموزش دیده باشد، متخصص باشد یا اینکه برحسب وظیفه شغلی در صحنه‌های مختلف ظاهر شود، مسأله مهم تأثیر فاجعه بر امدادگران است. معمولاً تصور می‌شود که امدادگران در رویارویی و برخورد با صحنه حادثه هیچ مشکلی ندارند و نیازمند کمک نیستند. علت عمده چنین نظری ماهیت انتظاراتی است که محیط از افراد دارد. معمولاً چنین تصور می‌شود که امدادگر هر آنچه باید در هر موقعیت امدادی صورت پذیرد را می‌داند. این باور موجب می‌شود تا تصور کنیم وی فردی قدرتمند با قوای کافی جسمانی و روانی است که به سهولت می‌تواند با آنچه اتفاق افتاده است سازگار شود و در مواجهه با فجایع، مشکلی را تجربه نکند. این تصور نادرست چه بسا ممکن است در ذهن خود امدادگر نیز وجود داشته باشد. پژوهش‌های مختلف نشان داد که امدادگری به سبب ترکیبی از عوامل در هنگام بحران، از فعالیت‌های پراسترس و فشارزاست و امدادگران از جمله گروه‌هایی هستند که از نخستین لحظات بروز یک سانحه یا فاجعه در موقعیت حاضر می‌شوند و به وظیفه امدادی می‌پردازند. مطالعات حاکی از آن است که بخشی از این عوامل به ویژگی‌های شخصیتی افراد، بعضی به موقعیت فاجعه و بخشی نیز به شرایط محیط کاری و شغل امدادگری وابسته هستند (۳).

رفتار مقابله‌ای به معنای کوشش برای کنترل فشارهایی است که بیش از اندازه و توانایی فرد می‌باشد. در این خصوص می‌توان گفت که انسان به

ندرت تسلیم استرس می‌شود و سعی می‌کند با آن مقابله کند. از نظر فولکمن و لازاروس<sup>۱</sup> مقابله، تلاش‌هاش شناختی و رفتاری فرد برای غلبه بر تنش روانی تحمل کردن، کاهش دادن یا به حداقل رساندن آن و فرایند کوشش شخص برای حل و فصل شرایط تنش‌زاست (۴).

رویکردهای اولیه به فرایند مقابله، سه سبک اصلی را متمایز می‌کنند:

(۱) سبک مقابله‌ای مسأله‌مدار: مشخصه این سبک، عملکرد مستقیم برای کاهش فشار یا افزایش مهارت مدیریت استرس اتخاذ، تدابیر حل مسئله از جمله تعریف مسأله، یافتن راه‌های گوناگون، سبک سنگین کردن راه‌حل‌ها به لحاظ سود و زیان آنها، انتخاب و به کار بستن راه حل انتخابی است. تدابیر حل مسأله ممکن است متوجه خود شخص هم بشود. به این معنی که به عوض تغییر محیط، شخص در خودش تغییری ایجاد کند یعنی سطح آرزومندیش را تغییر دهد، هدف و محمل خشنودی دیگری در پیش گیرد یا مهارت‌های تازه‌ای بیاموزد. موقعیت این تدابیر به دامنه تجربیات و خویشنداری شخص بستگی دارد. کسانی که در موقعیت تنش‌زا به تدابیر و شیوه‌های مقابله مسأله‌مدار دست می‌زنند، هم در جریان موقعیت تنش‌زا و هم پس از سپری شدن آن، افسردگی کمتری دارند.

(۲) سبک مقابله‌ای هیجان‌مدار: مشخصه سبک مقابله هیجان‌مدار، راهبرهای شناختی و رفتاری است که شامل دست زدن به تدابیر فیزیکی مثل ورزش، خالی کردن خشم خود بر سر دیگران و درخواست

<sup>۱</sup>. Lazarus & Folkman

حمایت عاطفی دوستان برای دور نگهداشتن ذهن خود از مسأله می‌شود. تدابیر شناختی، نیندیشیدن موقت به مسأله و کم کردن تهدید موجود از راه تغییر معنای موقعیت استکه حل یا حذف عامل استرس‌زا را با دادن نام و معنی جدید به تأخیر می‌اندازند.

(۳) سبک مقابله‌ای اجتنابی: مشخصه اصلی در این سبک، اجتناب از مواجهه با عامل استرس‌زاست. فرد سعی در تغییرات شناختی و دور شدن از واقعیت فشارآور دارد و با فاصله گرفتن از مشکل، اقدام به فرار و اجتناب می‌کند و برای دریافت حمایت عاطفی تلاش می‌کند. در این حالت وی در پی بازگرداندن آرامش از دست رفته ناشی از موقعیت فشارزاست و می‌کوشد تا خود را از پریشانی و آشفتگی‌های موجود برهاند (۵).

نظام باورها در ما از یک سو باعث بهبود رفتار، افزایش سلامتی، رضایت خاطر از زندگی، خشنودی و ارتقای کیفیت زندگی می‌شود و از سوی دیگر به نظر می‌رسد بسیاری از مشکلات و مسائلی که افراد در زندگی با آن مواجه هستند و تجربه می‌کنند ناشی از این باورهاست. نظام باورهای افراد تأثیر گسترده‌ای در ایجاد تعادل بین ابعاد مختلف زندگی می‌گذارد. از نظر بندورا<sup>۱</sup> خودکارآمدی، قابلیت (توانایی) ادراک شده فرد در انجام یک عمل دلخواه یا کنار آمدن با یک موقعیت خاص مکانیزم‌های روانی آدمی است. باورهای خودکارآمدی، کنش‌های آدمی را به وسیله فرایندهای شناختی، انگیزشی، عاطفی و تصمیم‌گیری تنظیم می‌کند. به این صورت

که تعیین می‌کند که افراد چگونه فکر می‌کنند، آیا در رویارویی با مشکلات پشتکار نشان می‌دهند، کیفیت سلامت هیجانی و آسیب‌پذیری ایشان در مقابل افسردگی و تنیدگی چگونه است و چطور در یک موقعیت حساس بهترین تصمیم را اتخاذ می‌کنند. میل به کنترل کردن را می‌توان از اعتقاد شخصی به اینکه قدرت به بار آوردن نتایج مطلوب را دارد، پیش‌بینی کرد. وقتی افراد باور داشته باشند که توان تأثیر گذاشتن بر محیط خود را دارند، محیط نیز به تلاش‌های تأثیرگذاری آنها پاسخ خواهد داد. در این صورت واقعاً می‌کوشند کاری کنند که اوضاع بهتر شود، یعنی برای کنترل کردن با انگیزه خواهند بود. توانایی افراد در کنترل کردن، به نیرومندی انتظار آنها از اینکه قادر به انجام کار هستند، بستگی دارد. افراد هنگامی که می‌خواهند پیش‌بینی کنند در آینده چه اتفاقی می‌افتد و نحوه مقابله با آن چیست، به تجربیات گذشته و امکانات شخصی خود اتکا می‌کنند (۶).

در مقابل شرایط استرس‌زایی که باعث کاهش سلامت روان می‌شوند، برخی عوامل مانند سرسختی بودن، نقش محافظتی دارند. سرسختی روان‌شناختی<sup>۳</sup>، مجموعه‌ای از ویژگی‌های شخصیتی است که به منزله منبع مقاومت در مواجهه با رویدادهای استرس‌زای زندگی عمل می‌کند. این متغیر شخصیتی از سه مؤلفه وابسته به هم شامل تعهد، کنترل و مبارزه‌جویی تشکیل شده است. افراد سرسخت نسبت به آنچه انجام می‌دهند متعهدتر هستند و خود را وقف هدف می‌کنند، آنها همچنین

1. Bandura

2. Self-efficacy

3. Psychological hardiness

احساس می‌کنند که بر اوضاع مسلط هستند و خودشان تعیین کننده‌اند و تغییرات زندگی را چالش و فرصتی برای رشد و پیشرفت و نه محدودیت و تهدید می‌دانند. از آنجا که مشخصه اصلی افراد سرسخت مقاومت بیشتر در برابر فشارهای زندگی است، ارتباط بین سرسختی روان‌شناختی و شیوه‌های مقابله با استرس مورد انتظار است. افراد سرسخت، معنا، ارزش، اهمیت و هدفمندی خود، کار، خانواده و به طور کلی زندگی را دریافته‌اند. آنها به تلاش و عمل بیش از شانس اهمیت می‌دهند و بر این باورند که می‌توانند روند رویدادهای زندگی را در دست گیرند. آنها دارای منبع مهار درونی‌اند و رویدادهای مثبت و منفی را پیامد اعمال شخص می‌دانند. از طرفی، این افراد تغییر و تحول را قانون ثابت زندگی می‌دانند و تغییرات را فرصتی برای یادگیری و رشد قلمداد می‌کنند. افراد سرسخت برخلاف افراد غیر سرسخت حوادث را خطرناک ارزیابی نمی‌کنند و برعکس آن را مثبت و قابل کنترل می‌کنند (۷).

اگر امدادگران بتوانند سرسخت باشند و از شیوه‌های مقابله با استرس<sup>۱</sup> استفاده مطلوب کنند و در عین حال کارایی خود را افزایش دهند در برابر مشکلات مقاوم می‌گردند. این پژوهش به همین منظور و در ارتباط با شغل این قشر انجام شده است.

### روش تحقیق

در این پژوهش توصیفی-مقطعی که با هدف بررسی رابطه شیوه‌های مقابله با استرس، سرسختی روان‌شناختی و خودکارآمدی در امدادگران جمعیت هلال‌احمر استان کهگیلویه و بویراحمد انجام شد،

تمامی امدادگران جمعیت هلال‌احمر استان کهگیلویه و بویراحمد (۱۵۷ نفر) بررسی شدند. برای تعیین حجم نمونه، با استفاده از جدول مورگان، ۲۹۱ نفر از امدادگران با روش تصادفی طبقه‌ای برای بررسی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه شیوه مقابله با استرس اندلرو پارکر<sup>۲</sup>، پرسشنامه سرسختی روان‌شناختی کوباسا<sup>۳</sup> و مقیاس خودکارآمدی شوارتز<sup>۴</sup> و جروسلم<sup>۵</sup> است. پرسشنامه شیوه‌های مقابله با استرس (۱) شامل ۴۸ سؤال برای بررسی سه سبک مقابله مسأله‌مدار (۱۶ سؤال)، هیجان‌مدار (۱۶ سؤال) و اجتنابی (۱۶ سؤال) است که به ترتیب از ۰ تا ۴ (هرگز تا بسیار زیاد) نمره‌گذاری شده‌اند. هر آزمودنی که در یکی از سبک‌های مقابله، نمره بالاتری کسب کند آن سبک مقابله‌ای را بیشتر به کار می‌گیرد، مجموع نمرات ماده‌های هر یک از مقیاس‌ها جداگانه محاسبه می‌شود و پرسشنامه فاقد نمره کلی است.

این پرسشنامه نخستین بار در ایران توسط اکبرزاده ترجمه و بررسی شد و در پژوهش‌های متعدد اعتبار آن سنجیده شده است. از جمله قریشی (۲۰۰۲) در پژوهش خود ضریب آلفای کرونباخ را در حد بالایی (۰/۸۱۳۳ = آلفا) به دست آورد (۸).

در پژوهش حاضر، پایایی سؤالات با استفاده از آلفای کرونباخ برای زیرمقیاس‌های مسأله‌مدار ۰/۸۳، هیجان‌مدار ۰/۸۸، اجتنابی ۰/۸۶ به دست آمد.

برای ارزیابی مقیاس سرسختی از مقیاس سرسختی روان‌شناختی زمینه‌یابی دیدگاه‌های شخصی کوباسا

<sup>2</sup> Endler & Parker

<sup>3</sup> Kobasa

<sup>4</sup> Schwartz

<sup>5</sup> Erusalem

<sup>1</sup> Coping strategies with stress

تا ۴۰ (بیشترین) میزان خودکارآمدی در نظر گرفته شدند.

این مقیاس توسط رجیبی (۱۳۸۵) در ایران روی ۵۸۷ نفر از دانشجویان دختر و پسر دانشگاه شهید چمران اهواز و دانشگاه آزاد مرودشت انجام شد. نتایج مربوط به پایایی آلفای کرونباخ ۰/۸۰ برای پسران و ۰/۸۴ برای دختران به دست آمد. ضرایب روایی همگرا میان خودکارآمدی عمومی و مقیاس عزت نفس روزنبرگ روی ۳۱۸ نفر ۰/۳۰ ( $p < ۰/۰۰۱$ )، در دانشجویان دانشگاه شهید چمران اهواز روی ۲۶۷ نفر ۰/۲۰ ( $p < ۰/۰۰۰۱$ )، و در دانشجویان دانشگاه آزاد مرودشت روی ۲۰۸ نفر ۰/۲۳ ( $p < ۰/۰۰۰۱$ ) به دست آمد (۲). پایایی پرسشنامه در تحقیق حاضر از طریق آلفای کرونباخ ۰/۷۲ به دست آمد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش از نرم‌افزار SPSS-19 استفاده شد. به این ترتیب که با وارد کردن داده‌ها، تحلیل توصیفی و استنباطی روی داده‌ها صورت گرفت. برای بررسی همبستگی بین شیوه‌های مقابله با استرس، سرسختی روان‌شناختی و خودکارآمدی از ضریب همبستگی پیرسون در سطح معناداری ۰/۰۱ استفاده شد.

### یافته‌ها

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که در زمینه متغیرهای پژوهش، ابعاد سرسختی (مبارزه‌جویی دارای میانگین ۳۹ و انحراف معیار ۳/۴، تعهد میانگین ۳۷ و انحراف معیار ۳/۶، کنترل میانگین ۴۰/۵ و انحراف معیار ۳)، ابعاد شیوه‌های مقابله با استرس (مسأله‌مدار با میانگین ۶۲ و انحراف معیار ۱۰/۷، هیجان‌مدار با میانگین ۵۹ و انحراف معیار

۱۹۹۰) استفاده شد. ابزار سنجش این مقیاس پرسشنامه دارای ۵۰ ماده است که آزمودنی در برابر هر ماده براساس آنکه این ماده تا چه اندازه در مورد وی مصداق دارد، پاسخ خود را در یک مقیاس چهار درجه‌ای از صفر (اصلاً درست نیست) تا سه (کاملاً صحیح است) مشخص می‌کند. این آزمون دارای سه مؤلفه اصلی چالش (۱۷ سؤال اول)، تعهد (۱۶ سؤال دوم) و کنترل (۱۷ سؤال سوم) می‌باشد و در مجموع یک نمره کلی برای سرسختی و سه نمره برای ابعاد به دست می‌آید. لازم به ذکر است که ۳۹ سؤال این مقیاس به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. این سؤال‌ها عبارتند از: ۳، ۶ تا ۱۱، ۱۳ تا ۲۱، ۲۵، ۲۸ تا ۳۲، ۳۴ تا ۵۰.

در مطالعه‌ای که توسط قربانی (۱۳۷۳) روی این پرسشنامه صورت گرفت، ضریب پایایی پرسشنامه ۰/۷۰، ۰/۵۲ و ۰/۵۲ به دست آمد و این ضریب برای کل صفت سرسخت ۰/۷۵ محاسبه شده است (۹). پایایی پرسشنامه در پژوهش حاضر از طریق آلفای کرونباخ ۰/۶۴ به دست آمد.

برای سنجش خودکارآمدی از پرسشنامه شوارتز و جروسلم استفاده شد که در سال ۱۹۷۹ انتشار یافت. این پرسشنامه دارای ۱۰ عبارت است که همگی میزان خودکارآمدی عمومی را می‌سنجند. مقیاس خودکارآمدی عمومی در یک طیف لیکرت ۴ درجه‌ای شامل ۱ (اصلاً صحیح نیست)، ۲ (به سختی صحیح)، ۳ (تقریباً صحیح)، ۴ (کاملاً صحیح) مشخص شده است. سپس با امتیازبندی ۱۰ عبارت خودکارآمدی سنجیده شدند، به طوری که دامنه نمرات احتمالی این آزمون در طیفی از ۱ (کمترین)

۱۰/۷، اجتنابی با میانگین ۶۰/۳ و انحراف معیار ۱۰/۱ و خودکارآمدی با میانگین ۳۳ و انحراف معیار ۴، بالاترین میانگین و انحراف معیار در بُعد سبک مقابله‌ای مسأله‌مدار (۱۰/۷، ۶۲) در امدادگران دیده شد. (جدول شماره ۱)

به منظور بررسی همبستگی بین سرسختی روان‌شناختی و خودکارآمدی، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که بر اساس نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که بین خودکارآمدی با هر سه بُعد سرسختی روان‌شناختی شامل تعهد ( $r=0/31$ ،  $P<0/01$ )، مبارزه‌جویی ( $r=0/34$ ،  $P<0/01$ ) و کنترل ( $r=0/13$ ،  $P<0/05$ ) ارتباط معناداری وجود دارد. در بررسی انجام شده رابطه معناداری بین ابعاد شیوه‌های مقابله با استرس و خودکارآمدی (شیوه مقابله مسأله‌مدار، هیجان‌مدار و اجتنابی به ترتیب  $r=0/55$ ،  $r=0/43$ ،  $r=0/49$ ،  $P<0/01$ ) مشاهده گردید. (جدول شماره ۲)

آزمون همبستگی پیرسون در بررسی همبستگی متقابل بین سرسختی روان‌شناختی (تعهد، مبارزه‌جویی، کنترل) و شیوه‌های مقابله با استرس (سبک مقابله مسأله‌مدار، هیجان‌مدار، اجتنابی) نشان داد که بُعد تعهد در سرسختی روان‌شناختی به طور معناداری با هر سه بُعد شیوه‌های مقابله شامل مسأله‌مدار ( $r=0/37$ ،  $P<0/01$ )، سبک مقابله هیجان‌مدار ( $r=0/20$ ،  $P<0/01$ ) و سبک مقابله اجتنابی ( $r=0/25$ ،  $P<0/01$ ) ارتباط داشته است. این آزمون همچنین بین بُعد مبارزه‌جویی با سبک مقابله مسأله‌مدار ( $r=0/34$ ،  $P<0/01$ )، سبک مقابله هیجان‌مدار ( $r=0/21$ ،  $P<0/01$ ) و سبک مقابله

اجتنابی ( $r=0/24$ ،  $P<0/01$ ) ارتباط معناداری را نشان داد. در بُعد کنترل نیز نتایج گویای این است که میان کنترل با سبک مقابله هیجان‌مدار ( $r=0/28$ ،  $P<0/01$ ) و سبک مقابله‌ای اجتنابی همبستگی منفی معناداری ( $r=0/19$ ،  $P<0/01$ ) وجود دارد و همچنین بین کنترل و سبک مقابله مسأله‌مدار ( $r=0/11$ ) رابطه وجود ندارد (جدول شماره ۳).

### بحث

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین شیوه‌های مقابله با استرس، سرسختی روان‌شناختی و خودکارآمدی در امدادگران انجام شد که در آن همبستگی بین ابعاد سرسختی، شیوه‌های مقابله با استرس و خودکارآمدی ۲۹۱ آزمودنی، با استفاده از روش همبستگی پیرسون تجزیه و تحلیل گردیده است. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد بین ابعاد سرسختی و خودکارآمدی رابطه معناداری وجود دارد. تحقیق سیو<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۵) همسو با تحقیق حاضر نشان داد اگر فرد بر این باور باشد که می‌تواند به گونه‌ای مؤثر با فشارهای محیطی روبه‌رو شود، دچار نگرانی نمی‌شود ولی اگر فرد بر این باور باشد که نمی‌تواند این عوامل فشارزا را تحت کنترل در آورد خود را گرفتار استرس می‌نماید و عملکردش مختل می‌شود. از این رو سرسخت بودن عمدتاً متأثر از باورهای خودکارآمدی فرد هستند. همچنین خودکارآمدی، درک فردی از کنترل را تحت تأثیر قرار می‌دهد. به نظر می‌رسد که افراد با خودکارآمدی بالا، کنترل شخصی را درک کرده و آن کنترل ممکن است به تعدیل روابط میان استرس‌زاها

<sup>۱</sup>.Siu

و سلامت کاری کمک کند (۱۰). بنابراین در تحقیق حاضر نیز پیش‌بینی می‌شود که امدادگران به واسطه خودکارآمدی بالا دارای سرسختی می‌باشند. در مورد ارتباط بین شیوه‌های مقابله با استرس و سرسختی روان‌شناختی، نتایج تحقیق نشان داد که بین سرسختی روان‌شناختی (ابعاد تعهد و مبارزه‌جویی) با ابعاد شیوه‌های مقابله (مسأله‌مدار، هیجان‌مدار، اجتنابی) رابطه معناداری وجود دارد که در این میان رابطه بین بُعد کنترل با سبک مقابله هیجان‌مدار و اجتنابی منفی بوده است. ولی بین کنترل با سبک مقابله مسأله‌مدار رابطه‌ای وجود ندارد. با توجه به نتیجه هرچه میزان سرسختی روان‌شناختی بالاتر باشد، امدادگران به ترتیب بیشتر از شیوه اجتناب‌مدار و هیجان‌مدار در مقابله با استرس استفاده می‌کنند. یکی از احتمالات تبیینی در مورد عدم ارتباط کنترل با سبک مقابله‌ای مسأله‌مدار را می‌توان جایگاه کنترل امدادگران دانست. با توجه به اینکه امدادگران جمعیت هلال احمر در عملیات‌های خود دارای یک سرگروه و سرتیم هستند، نفوذ آنها در بعضی مسائل کمتر است و باید در بعضی مواقع تسلیم‌پذیر باشند. بر اساس پژوهش‌های مدی و کوباسا (۱۹۸۳) هرچه افراد سرسخت‌تر باشند، شرایط استرس‌زا را کمتر تهدیدکننده ارزیابی می‌کنند و از مهارت‌های مقابله‌ای مؤثر بهره می‌برند و افراد سرسخت در مقایسه با کسانی که سرسختی کمتری نسبت به آنها دارند، شرایط استرس‌زا را کمتر تهدیدکننده و بیشتر قابل کنترل ارزیابی می‌کنند، از مهارت‌های مقابله‌ای مؤثرتر استفاده می‌نمایند و

مدیریت بهتری در شرایط فشارزا دارند و با تمرکز شناختی بالاتر عمل می‌نمایند (۱۱). نتایج پژوهش‌های متعددی نشان می‌دهد هنگامی که افراد بتوانند به طور منطقی موقعیت‌های تنش‌زا را طبقه‌بندی کنند، شیوه مقابله مسأله‌مدار بیشترین تأثیر را دارد. ولی در صورتی که افراد نتوانند موقعیت‌های تنش‌زا را پیش‌بینی کنند و برای آن راه‌حل‌هایی به کار گیرند، راهبرد هیجان‌مدار مؤثرتر واقع می‌شود. روشی را که فرد برای مقابله با استرس برمی‌گزیند، بستگی به این دارد که شخص چقدر جامعه و محیط را واجد ساختار و قابل پیش‌بینی تفسیر کند. زمانی که امدادگران در یک جامعه غیر قابل پیش‌بینی زندگی می‌کنند، ممکن است سبک مقابله‌ای هیجان‌مدار و اجتناب‌مدار را بیاموزند. از نظر شناختی چگونگی تفکر و تفسیر فرد از رویدادهای محیطی در انتخاب سبک‌های مقابله‌ای نقش دارد. اگر در جامعه‌ای افراد با ویژگی‌هایی نظیر رضایت طلبی، عدم اظهار وجود، تسلیم‌پذیری، دفاعی بودن، و افرادی با خشم و خصومت زیاد تربیت شوند به نظر می‌رسد هرچند هم که افراد سرسختی باشند، شیوه‌های اجتنابی و هیجانی بیشتر استفاده می‌شود. کسانی که از رویداد تنش‌زا اجتناب می‌کنند و توجهی به اطلاعات ندارند، سعی می‌کنند حواس خویش را از رویداد تنش‌زا منحرف و آرامش خود را حفظ کنند. ممکن است با اینکه افراد سرسخت موقعیت را همان‌گونه که وجود دارد بپذیرند، اما آن را تغییرناپذیر فرض کنند، شاید چون این افراد میل به کنترل دارند پاسخ‌هایی را ارائه کنند که هدف آن انکار یا به حداقل رساندن آسیب‌های یک بحران یا

پيامدهای آن باشد، به این صورت افراد سرسختی که در شرایط غیرقابل پیش‌بینی قرار دارند، میل به کنترل خویش را ارضا می‌نمایند. با نظر به اینکه امدادگران در شغلی فعالیت می‌کنند که حوادث روبه‌روی آنها غیر قابل پیش‌بینی می‌باشد و همچنین در فعالیت گروهی کنترل کمتری روی مسائل دارند و به همین دلیل نمی‌توانند چیزی را که در اطرافشان رخ می‌دهد تحت تأثیر قرار دهند به همین دلیل مؤلفه کنترل در آنها به مراتب کمتر است و همین مسئله باعث عدم استفاده بهینه از راهبردهای مقابله می‌باشد.

طبق نتایجی که از تحلیل همبستگی ابعاد شیوه‌های مقابله با استرس با خودکارآمدی به دست آمد می‌توان گفت بین ابعاد شیوه مقابله با استرس (مسئله‌مدار، هیجان‌مدار، اجتنابی) و خودکارآمدی رابطه معنی‌داری وجود دارد. به این معنا که امدادگرانی که دارای کارآمدی بالایی باشند از شیوه‌های مقابله با استرس استفاده مؤثرتر می‌نمایند. در راستای یافته مورد بحث در این پژوهش اسکوفر<sup>۱</sup>، فولکمن و لازاروس (۱۹۸۹) نقش مؤثر و نیرومند خودکارآمدی را در تفاوت افراد راهبردهای مقابله‌ای نشان دادند و دریافتند که افراد با سطح بالای خودکارآمدی، غالباً از راهبردهای مسئله‌مدار و تکلیف محور، و افراد با خودکارآمدی پایین، از راهبردهای مقابله‌ای هیجان‌مدار بهره می‌گیرند (۱۲).

همچنین کیامرثی و ابوالقاسمی (۱۳۸۹) در پژوهش خود تحت عنوان ارتباط میان راهبردهای مقابله با

استرس و خودکارآمدی گزارش کردند که میان خودکارآمدی و شیوه‌های مقابله هیجان‌مدار و راهبردهای مقابله مسئله‌مدار ارتباط معناداری وجود دارد (۱۳).

اگر بپذیریم که خودکارآمدی و اعتقاد فرد به قابلیت‌های خود در سازماندهی و فعالیت‌ها برای مدیریت شرایط در وضعیت‌های مختلف تأثیر دارد و همین عامل تعیین‌کننده چگونگی تفکر، رفتار و احساس فرد می‌باشد و متغیری مهم و اثرگذار در نوع راهبرد مقابله‌ای افراد در برابر موقعیت‌های استرس‌زا است، توجه به این متغیر و تقویت آن، به نوبه خود می‌تواند در مدیریت و کنترل استرس در مراحل آغازین آن نقش به‌سزایی داشته باشد. امدادگران با توجه به نوع شغلشان در عملیات‌های امدادی به صورت مستمر شرکت می‌نمایند و دارای استرس زیادی هستند. وقتی امدادگران به توانایی خود برای انجام تکالیف و مسئولیت‌هایی که در محیط کار به عهده آنها گذاشته می‌شود ایمان داشته باشند در مواجهه با استرس‌های شغلی بیشتر از سبک‌های مقابله‌ای استفاده می‌نمایند در نتیجه به آسیب روانی کمتری دچار و سلامت روانی آنان افزایش پیدا می‌کند.

### نتیجه‌گیری

با توجه به اینکه شرایط فعالیت شغلی امدادگران به شدت نسبت به تروماهای ثانویه و مشکلات روان‌شناختی آسیب‌پذیر است و چنانچه استرس شدید و طولانی شود، و نتوان از راهبردهای مقابله با استرس آن را کاهش داد، آسیب جدی به سلامت امدادگران وارد سازد.

<sup>۱</sup>.Schafer



لذا مسئولان مربوطه ضمن توجه دقیق به این موضوع و شناسایی عوامل زمینه‌ساز باید همواره بسترهای مناسب را برای کاهش این خطرات فراهم سازند و از طرفی تلاش کنند تا شرایط شغلی امدادگران مطلوب‌تر شود و همچنین با برگزاری دوره‌های مشاوره، مهارت آموزی و... امدادگران را در مدیریت شرایط استرس‌زای شغلی و از آن طریق افزایش کارآمدی و سرسخت‌شدن برای کاهش عوارض منفی ناشی از حضور در شرایط استرس‌زای شغلی یاری کنند. از آنجایی که سرسخت بودن و استفاده مطلوب از شیوه‌های مقابله با استرس به عنوان یکی از عوامل مؤثر در سلامت روان مطرح می‌باشد، لذا

ضروری به نظر می‌رسد که مسئولان سازمان امداد و نجات، برای به کارگیری امدادگران در این حوزه، ترجیحاً از افرادی استفاده کنند که سرسختی بالاتری دارند و همچنین سازو کارهایی برای از بین بردن مشکلات روان‌شناختی امدادگران بعد از حضور در بلا یا پیش‌بینی شود تا در صورت بروز علائم و نشانه‌های تروماها، با تدابیر لازم از توسعه و ایجاد اختلال استرس پس از حادثه در آنان پیشگیری شود.

### سپاسگزاری

بدین وسیله از تمامی کسانی که ما را در انجام مراحل مختلف این پژوهش یاری کردند تشکر و قدردانی را می‌نمایم.

جدول شماره ۱: میانگین و انحراف معیار متغیرهای تحقیق

ابعاد شیوه‌های مقابله با استرس			ابعاد سرسختی روان‌شناختی			خودکارآمدی	متغیرها شاخص آماری
سبک مقابله اجتنابی	سبک مقابله هیجان‌مدار	سبک مقابله مسأله‌مدار	کنترل	تعهد	مبارزه‌جویی		
۶۰/۳	۵۹	۶۲	۴۰/۵	۳۷	۳۹	۳۳	میانگین
۱۰/۱	۱۰/۷	۱۰/۷	۳	۳/۶	۳/۴	۴	انحراف معیار
N=۲۹۱							

جدول شماره ۲: نتایج ضریب همبستگی پیرسون بین سرسختی روان‌شناختی، شیوه‌های مقابله با استرس و خودکارآمدی

ابعاد شیوه‌های مقابله			سرسختی (کل)	ابعاد سرسختی روان‌شناختی			خودکارآمدی
اجتنابی	هیجان‌مدار	مسأله‌مدار		کنترل	تعهد	مبارزه	
۰/۴۹**	۰/۴۳**	۰/۵۵**	۰/۲۷**	۰/۳۴**	۰/۳۱**	-۰/۱۳*	
* معنی‌داری در سطح $P < ۰/۰۵$ ** معنی‌داری در سطح $P < ۰/۰۱$ N=۲۹۱							

جدول شماره ۳: نتایج ضریب همبستگی پیرسون بین ابعاد شیوه‌های مقابله با استرس و ابعاد سرسختی

روان‌شناختی

ابعاد شیوه‌های مقابله ابعاد سرسختی	سبک مقابله‌ای مسأله‌مدار	سبک مقابله‌ هیجان‌مدار	سبک مقابله‌ای اجتنابی
کنترل	-۰/۱۱	-۰/۲۸**	-۰/۱۹**
تعهد	۰/۳۷**	۰/۲۰**	۰/۲۵**
مبارزه	۰/۳۴**	۰/۲۱**	۰/۲۴**
* معنی‌داری در سطح $P < ۰/۰۵$ ** معنی‌داری در سطح $P < ۰/۰۱$ N=۲۹۱			

References

- Endler, N. D., & Parker, J. D. (1990). *Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation*. Journal of Personality and Social Psychology, 54.
- Rajabi, Gh. (2006). *The study of reliability and validity of public self-efficacy, new thoughts on education*, Journal of Psychiatry and Clinical Psychology, Vol. 18, No. 1, 74-82. [In Persian]
- Najarian, B. Baratisedeh, F. (2000). *The catastrophes psychiatric outcomes*, 2<sup>nd</sup>ed. Tehran: Masir publication, 252-270. [In Persian]
- Folkman, S. Lazarus, R. Gruen, J. Delnogis, A. (1986), *Appraisal, Coping, Health Status, and Psychological Symptoms*, Journal of personality and social psychology, Vol. 50 (3), 571- 579
- Billings, A. Moos, R. (1982). *The role of the coping responses and social resources in attenuating the stress of life events*. Journal of behavioral medicine, 4, 139-157
- Bandura, A. Locke. E. (1982). *Negative Self- efficacy and goal revisited*. Journal of Applied Psychology, 2003, 98, 87- 99
- Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, S. I (1998) *Hardiness and health: A prospective study*. Journal of Personality and Social Psychology 42 (1): 168-177.
- Afrasiabi, M. Akbarzadeh, N. (2007). *A survey and comparison of coping strategies between normal and delinquent adolescents in Tehran*. Journal Psychological Studies Faculty of Education and Psychology. Al-Zahra University Vol.3, No.1, pp. 7-20 [In Persian]
- Jamhary, F. (2001). *Assessment relationship of hardiness, depression and anxiety between students of man and woman in Tehran*. PhD thesis in psychology, Tehran: Allameh Tabatabaee University, 50-2. [In Persian]
- Siu O L, Spector P E, Cooper C L, Lu C Q. (2005), *Work stress, self-efficacy, Chinese work values and work well being in Hong Kong and Beijing* International Journal of Stress Management, Vol. 20, No. 2, 81-95
- Kobasa, S., Maddi, S. (1983). *The personality construct of hardiness*, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.67, 354-359
- Folkman, S. Schaefer, C., & Lazarus, R. S. (1979). *Cognitive processes as mediators of stress and coping in: V. Hamilton & D.M. Warburton (Eds), Human stress and cognition: An information processing approach*, London, Wiley: pp.265-298
- Kiamarsi, A. Abolqasemi, A. (2012). *Related self-efficacy, coping with stress, sensation seeking and drug abuse among gifted students*. Journal of Substance Abuse Addiction Studies, Vol 5, No: 20, 70-85. [In Persian]

## ***The relationship between coping strategies with stress, self-efficacy and psychological hardiness in relief workers of Red Crescent society of Kohgiluyeh & Boyer-Ahmad province***

**Corresponding Author: Zinab Dayyeri**, MA in general psychology, Islamic Azad University, Science and Research branch of Fars, Iran **Email:** Z.dayyeri@yahoo.com

**Sirous Sarvghad**, Assistant professor Psychology, Islamic Azad University, Marvdasht branch, Faculty of psychology and educational science, Iran

**Majid Barzegar**, Assistant professor, Islamic Azad University, Marvdasht branch, Faculty of psychology and educational science, Iran

**Received:** May 17, 2014

**Accepted:** February 11, 2015

### **Abstract**

**Background:** Everyday, relief workers deal with a variety of stressors such as overload work, interpersonal conflicts, work shifts, mortality, lack of psychological support, conflict with managers and confusion in the face of their authorities. These factors can affect the relief workers (rescuer). Using coping strategies like stress, hardiness and the sense of effectiveness in dealing with activities and challenges can affect relief workers' psychological health. This paper aims to study the relationship between coping strategies with stress, psychological hardiness and self-efficacy in relief workers in Red Crescent society of Kohgiluyeh & Boyer-Ahmad province.

**Method:** In this descriptive and cross-sectional study, about 291 relief workers was selected and studied in Red Crescent society of Kohgiluyeh & Boyer Ahmad province by using stratified random sampling. Data was gathered through self-efficacy questionnaire (Schwarzer, Jerusalem 1979), coping strategies (Endler & Parker, 1990), and psychological hardiness in Personal Views Survey (Kobasa, 1990). In addition, data were analyzed by using SPSS19 software and Pearson's coefficient statistical test. ( $P=0.01$ )

**Findings:** The results are as follows: dimensions of psychological hardiness consist of struggle, commitment and control with mean and standard deviation of 39 & 3.4, 37 & 3.6, and 40.5 & 3 respectively; dimensions of coping strategies including problem-oriented, excitement-oriented and avoidance with mean and standard deviation 62 & 10.7; 59 & 10.7 and 60.3 & 10/1 respectively. About self-efficacy, the mean and standard deviation in relief workers were of 33 and 4. It must be said that the highest mean and standard deviation was seen in problem-oriented coping style (62 and 10/7). The findings showed that there was a significant relationship among psychological hardiness, coping strategies and self-efficacy in relief workers ( $p<0/01$ ). Also, dimensions of hardiness (commitment and struggle) have a meaningful relationship with components of coping strategies ( $p<0/01$ ).

**Conclusion:** According to the results, self-efficacy, hardiness and coping strategies can be developed; and organizations can play an important role in developing these features in relief workers.

**Keywords:** coping strategies with stress, psychological hardiness, self-efficacy, relief worker