

اثربخشی آموزش مصون‌سازی در مقابل فشار روانی بر فرسودگی شغلی و تاب‌آوری کارکنان دانشگاه

مجید صفاری‌نیا^{*}، مرتضی ترخان^{**} و فاطمه مهرآبادی^{***}

چکیده

هدف اصلی پژوهش این بررسی اثربخشی آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی^۱ بر فرسودگی شغلی و تاب‌آوری کارمندان دانشگاه بود. پژوهش نیمه‌آزمایشی از نوع پیش‌آزمون و پس‌آزمون بود. جامعه آماری عبارت بود از کلیه کارکنان دانشگاه پیام نور مرکز تهران، که پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) و تاب‌آوری کانر و دیویدسون (۲۰۰۳) بین آن‌ها توزیع و اجرا شد، سپس از میان آن‌ها ۳۰ نفر از افرادی که در پرسشنامه فرسودگی شغلی نمره بالاتر و در پرسشنامه تاب‌آوری نمره پایین‌تری کسب کرده بودند؛ مشخص شد و به‌طور تصادفی به دو گروه ۱۵ نفری کنترل و آزمایش تقسیم شدند؛ برای گروه آزمایش ۱۰ جلسه آموزشی یک ساعته آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی به همراه جزوه آموزشی ارائه شد. بعد از اتمام جلسات آموزشی به هر دو گروه آزمایش و کنترل پرسشنامه‌های مذکور به‌عنوان پس‌آزمون ارائه شد. داده‌ها با استفاده از آزمون تحلیل کوواریانس و آزمون t مستقل تجزیه و تحلیل شد. یافته‌ها نشان داد که آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی (SIT) بر کاهش فرسودگی شغلی و افزایش تاب‌آوری کارکنان دانشگاه پیام‌نور مرکز تهران مؤثر است.

کلید واژه‌ها

آموزش مصون‌سازی در برابر فشار روانی؛ فرسودگی شغلی؛ تاب‌آوری

* دانشیار روان‌شناسی دانشگاه پیام نور

** استادیار روان‌شناسی دانشگاه پیام نور

*** نویسنده مسئول: کارشناسی ارشد روان‌شناسی

مقدمه

در چند دهه گذشته به‌ویژه در دهه اخیر، واژه «فشار روانی»^۱ در تعاملات اجتماعی، مراودات حرفه‌ای و برنامه‌های آموزشی با فراوانی شایان توجهی بیان می‌شود، لازاروس و همکاران (به نقل از هوکنبری^۲ و هوکنبری، ۲۰۰۷) فشار روانی را دسته‌ای از واکنش‌های هیجانی روانی منفی تعریف می‌کنند که در افراد به موجب ناتوانی در مقابله با فشارها و آسیب‌ها به وجود می‌آید. امروزه، مشخص شده است که فشار روانی، فرسودگی، اضطراب، افسردگی و مشکلات سلامت روان، بر عملکرد افراد شاغل تأثیر می‌گذارد (خلیفه سلطانی، ۱۳۸۷). فرسودگی شغلی^۳ از عمده‌ترین نتایج مشاغل حرفه‌ای است که به شکل واکنش در برابر فشارهای کاری در بین کارکنان خدمات انسانی دیده می‌شود. لذا اغلب بروز فرسودگی شغلی در شاغلان با غیبت‌های مکرر، ترک خدمت، تغییر مکان کار به‌طور پی در پی و تغییر شغل همراه است.

نتایج پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد فرسودگی شغلی می‌تواند به شکل واکنش شایع در برابر فشارهای روانی موجود در بخش‌های ویژه بروز کند (مسلش^۴ و همکاران، ۲۰۰۱). اما میزان تاب‌آوری یکی از عواملی است که می‌تواند در این زمینه نقش اساسی و جدی داشته باشد. به دیگر سخن میزان تاب‌آوری^۵ آن‌ها یکی از عواملی است که تعیین‌کننده پاسخ‌های افراد در مقابل رویدادهای فشارزای زندگی است (بانانو و همکاران، ۲۰۰۷). تاب‌آوری به فرایند پویای انطباق مثبت با تجربه‌های تلخ و ناگوار اطلاق می‌شود (لاتار و چیچتی^۶، ۲۰۰۰، مستن^۷، ۲۰۰۱). در ادبیات روان‌شناختی واژه تاب‌آوری مترادف دانش‌واژه‌های زیر است که عبارت هستند از هوش هیجانی کلمن، یادگیری خوش‌بینی سلیگمن، خودپاری شخصی فریدمن، احساس به هم پیوستگی آنتونوسکی، احساس معنای فرانکل، کامیابی سیرت و

-
1. Stress
 2. Hokenbury
 3. Professionalburnout
 4. maslash
 5. Resilience
 6. Luthar & Cicchetti
 7. Masten

تری‌ونت، یادگیری کاردانی روز نهمان و خود باوری را جرز (مدی و خوشابا^۱، ۲۰۰۵). تاب‌آوری که «مقاومت در برابر فشار روانی»^۲ (گارمزی^۳، ۱۹۸۵) یا «رشد پس‌ضربه‌ای»^۴ (تدشی^۵ و همکاران، ۱۹۹۸) نیز نامیده شده است؛ در امتداد یک پیوستار با درجات متفاوت از مقاومت در برابر آسیب‌های روان‌شناختی قرار می‌گیرد (اینگرام و پرایس^۶، ۲۰۰۱). تاب‌آوری بر حسب این تعریف، فراتر از جان سالم به در بردن از فشارهای روانی و نامایمات زندگی است (بانانو، ۲۰۰۴). و با رشد مثبت، انطباق‌پذیری و رسیدن به سطحی از تعادل پس از به‌وجود آمدن اختلال در وضعیت تعادلی پیشین مطابقت می‌کند (ریچاردسون^۷، ۲۰۰۲). بنابراین، تاب‌آوری به انطباق موفق‌تری گفته می‌شود که در آوردگاه مصائب و فشارهای روانی توان کاه و ناتوان‌ساز آشکار می‌شود. این تعریف از تاب‌آوری، بیان‌کننده کنش‌وری و پویایی سازه‌ای است که مستلزم تعامل پیچیده بین عوامل خطر‌ساز و محافظت‌کننده است (اولسون^۸ و همکاران، ۲۰۰۳، لاتار^۹ و همکاران، ۲۰۰۰). تاب‌آوری ظرفیت افراد برای سالم ماندن و مقاومت در برابر شرایط سخت و فشارزا است. برای برخی از افراد فشار روانی و شرایط ناگوار باعث بروز احساس درماندگی و تسلیم شدن در برابر شرایط می‌شود؛ ولی در برخی دیگر توانایی حل مسئله، چالش‌طلبی، یادگیری و رشد ایجاد می‌کند (راتر^{۱۰}، ۱۹۸۵). اگر چه تاب‌آوری یک ویژگی شخصی و تا حدود دیگری نیز نتیجه تجربه‌های محیطی افراد است، ولی انسان‌ها قربانی محیط یا وراثت خود نیستند. افراد می‌توانند تحت آموزش قرار گیرند تا ظرفیت تاب‌آوری خود را به‌وسیله آموختن برخی مهارت‌ها افزایش دهند (کورهن^{۱۱}، ۲۰۰۷). نظریه‌پردازان و اندیشمندان از کشورهای جهان تلاش کرده‌اند؛ با ارائه نظریه‌ها و راهبردهای

-
1. Maddi & Khoshaba
 2. Stress resistance
 3. Garmezy
 4. Post-traumatic growth
 5. Tedeschi
 6. Ingram & Price
 7. Richardson
 8. Olson
 9. Luthar
 10. Rutter
 11. Korhonen

جدید، متنوع و در مواردی نیز کار آمد دلایل پریشانی و فشار روانی را معرفی کنند. و از روش‌ها و فنون ویژه‌ای برای کمک به افراد مبتلا به پریشانی روانی و اختلالات رفتاری بهره گیرند. که عبارت هستند از: فروید (درمان روان تحلیلی) آدلر (درمان آدلری) و راجرز (درمان متمرکز بر شخص) پرلز (درمان گشتالتی) اریک برن (درمان عقلانی بر انگیزنده) ویلیام گلاسر (واقعیت درمانی) الیس و همکاران (درمان شناختی) مؤسسه تثبیت استخدام مینه سوتا (مشاوره صفات - عامل) تورف (مشاوره و روان درمانی التقاطی) (ساعتچی، ۱۳۸۷). یکی از این روش‌های مقابله‌ای مؤثر با فشار روانی و بهبود فرایند فکری و در نهایت افزایش تاب‌آوری و کاهش فرسودگی شغلی آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی است که در سال ۱۹۷۷، دونالد مایکنبام^۱ آن را طراحی کرده است. او عقیده دارد که تغییر باورهای افراد درباره رفتارها و در پی آن خودگویی آن‌ها درباره مقابله با فشارهای روانی بیش از هر چیز در مواجهه با فشار روانی مؤثر است. آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی برای پرورش و گسترش مهارت‌های مقابله‌ای نه تنها برای حل فوری مشکلات خاص، بلکه در جهت رفع مشکلات آینده طراحی می‌شود. این آموزش افراد و گروه‌ها را با دفاع پیش گستر^۲ یا مجموع مهارت‌های مقابله‌ای برای مواجهه با موقعیت‌های پر فشار روانی آینده آماده می‌کند (شارف^۳، ۲۰۰۰). پژوهش‌های انجام شده در این زمینه اثربخشی این آموزش را تأیید کرده‌اند؛ نیل^۴ (۲۰۰۳) در مطالعه‌ای تأثیر آموزش مصون‌سازی و مقابله با فشار روانی را بر تاب‌آوری نوجوانان مطالعه کرد. این محقق ۱۵ نفر از نوجوانانی را انتخاب کرد که از میزان تاب‌آوری پایینی بهره‌مند بودند و طی ۱۰ جلسه بر روی آن‌ها آموزش مصون‌سازی در مقابل فشار روانی را اجرا کردند؛ نتایج پژوهش نشان داد بعد از آموزش؛ نوجوانان از اعتماد به نفس، خودکار آمدی و خودباوری بالاتری را در برابر رویدادهای منفی از خود نشان دادند. همچنین بانانو و همکاران (۲۰۰۷) در مطالعه‌ای تأثیر آموزش مهارت حل مسأله را بر تاب‌آوری نوجوانان مطالعه کردند. نتیجه پژوهش این محققان نشان داد، بعد از آموزش مهارت حل مسأله؛ خودکارآمدی، اعتماد به نفس، تاب‌آوری و سازگاری اجتماعی در وضعیت بهتری قرار گرفت

-
1. Meichenbaum
 2. Proactive defens
 3. sharef
 4. Neil

- استینهارد و دولبیر^۱ (۲۰۰۸) با عنوان مداخله در زمینه تاب‌آوری دریافتند که برنامه افزایش تاب‌آوری برای دانشجویان گروه آزمایش که شامل درمان شناختی - رفتاری؛ درمان عقلانی - هیجانی و آموزش روان‌شناختی است، باعث افزایش راهبردهای مقابله‌ای مؤثرتر، افزایش عوامل حفاظتی مثل عواطف مثبت، اعتماد به نفس و خود رهبری و کاهش عواطف منفی، فشار روانی و افسردگی می‌شود. فشار روانی در محیط کار زیان شایان توجهی را به سودآوری سازمان‌ها وارد می‌کند. وقتی کارکنان یک سازمان تحت فشار روانی هستند، توان بدنی آن‌ها کاهش می‌یابد، علاقه آن‌ها به کارشان کمتر می‌شود، میزان غیبت از کار، خطاهایشان و همچنین میزان سوانح و حوادث آن‌ها در کارشان افزایش پیدا می‌کند؛ همه این عوامل نیز باعث می‌شود میزان کارایی و اثربخشی افراد تنزل پیدا کند و در نتیجه بهره‌وری واحد محل کارشان به حد بهینه نرسد. در این ارتباط کارکنان دانشگاه پیام نور مرکز تهران نیز از این امر مستثنی نیستند. مسأله پژوهش این بود که، با توجه به میزان بالای دانشجویان مراجعه کننده و به نسبت تعداد دانشجویان، تعداد کم کارکنان اداری این دانشگاه، موجبات وارد آمدن فشار کاری و فشار روانی بالایی بر کارمندان شده و علاوه بر آن موجبات نارضایتی مراجعه‌کنندگان را نیز فراهم آورده است. بنابراین، وجود میزان بالای فشار کاری این گروه به دلیل وجود پرسنل کم و مراجعان زیاد که شرایط فرسودگی شغلی و کاهش تاب‌آوری را در این افراد مهیا کرده است، همچنین اثر مستقیمی که بر مراجعه‌کنندگان دانشجو و رضایتمندی این گروه دارند موجب تفاوت عمده این گروه با سایر گروه‌ها شده است. لذا این نیاز احساس می‌شود که با آموختن مهارت‌هایی، میزان تاب‌آوری و نحوه رفتار مناسب در شرایط فشارزا در این افراد افزایش یابد. به همین دلیل در این پژوهش سعی شده اثر آموزش مصون‌سازی در برابر فشار روانی بر فرسودگی شغلی و افزایش تاب‌آوری کارکنان دانشگاه پیام نور بررسی شود. فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر بود. فرضیه اصلی اول: آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی موجب افزایش تاب‌آوری آزمودنی‌های مورد مطالعه می‌شود. فرضیه اصلی دوم: آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی موجب کاهش فرسودگی شغلی آزمودنی‌های مورد مطالعه می‌شود. فرضیه فرعی اول: آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی موجب کاهش خستگی

عاطفی آزمودنی‌های مورد مطالعه می‌شود. فرضیه فرعی دوم: آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی موجب افزایش عملکرد شخصی آزمودنی‌های مورد مطالعه می‌شود. فرضیه فرعی سوم: آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی موجب کاهش مسخ شخصیت آزمودنی‌های مورد مطالعه می‌شود.

فرضیه فرعی چهارم: آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی موجب کاهش درگیری آزمودنی‌های مورد مطالعه می‌شود.

روش

در این پژوهش جامعه آماری عبارت است از کلیه کارکنان دانشگاه پیام نور مرکز تهران که در حال حاضر در این مرکز مشغول به کار هستند. پس از اینکه فراخوانی برای شرکت در کلاس‌ها داده شد؛ پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی مسلش و تاب‌آوری کانر و دیوید سون بین متقاضیان توزیع و اجرا شد. سپس از میان آن‌ها ۳۰ نفر از افرادی مشخص شد که در پرسشنامه فرسودگی شغلی نمره بالاتر و در پرسشنامه تاب‌آوری نمره پایین‌تری نسبت به بقیه کسب کرده بودند، و به طور تصادفی به دو گروه ۱۵ نفری کنترل و آزمایش تقسیم شدند. برای گروه آزمایش ۱۰ جلسه آموزشی یک ساعته اجرا شد و یک جزوه آموزشی نیز در اختیارشان قرار گرفت. برای هر جلسه، هدف‌هایی مشخص شده و همچنین چگونگی اجرای تکلیف منزل به همراه راهنمای تکلیف منزل که در جزوه ارائه شده بود و چگونگی رسیدن به هدف یا اهداف هر جلسه که اعضاء باید به‌عنوان تکلیف منزل در بین جلسات آموزش انجام دهند به صورت دقیق مشخص شد. نحوه محاسبات آموزشی، اعم از محتوای مطالب و طول مدت اجرای جلسات و... با توجه به پیشینه پژوهش و مبنای نظری دیدگاه مایکنام انجام شده که شامل ۱۰ جلسه آموزشی بود که در هر جلسه نیم ساعت تمرین و ۱ ساعت آموزش در نظر گرفته شد. جلسه اول: آشنایی اولیه بود که هدف از این جلسه ایجاد ارتباط و اعتماد اولیه بین اعضا بود.

جلسه دوم: شناسایی فشار روانی و مفهوم‌سازی مشکل و تعیین عوامل فشارزا بود.

جلسه سوم: آشنایی با نقش تغذیه و تمرینات ورزشی بر کاهش فشار روانی

جلسه چهارم: آموزش مرحله اول آرام‌سازی عضلانی (آموزش آرام‌سازی ۷ مرحله‌ای جکسون)

جلسه پنجم: آموزش مرحله دوم آرام‌سازی عضلانی و آموزش بازسازی شناختی
جلسه ششم: آموزش مرحله سوم آرام‌سازی عضلانی و آموزش خطاهای شناختی

جلسه هفتم: آموزش مرحله چهارم آرام‌سازی عضلانی و چالش با خودگویی‌های خودکار جایگزینی خودبینی‌های مثبت

جلسه هشتم: آموزش حل مسأله و آموزش مرحله ۵ آرام‌سازی

جلسه نهم: آموزش مرحله ۶ آرام‌سازی و آموزش روان‌شناسی ارتباط مؤثر

جلسه دهم: آموزش مرحله ۷ آرام‌سازی و تمرین تصویرسازی ذهنی

در ضمن گروه کنترل هیچ‌گونه آموزشی دریافت نکرد، سپس بعد از اتمام جلسات آموزشی به هر دو گروه آزمایش و کنترل پرسشنامه‌های مذکور به‌عنوان پس‌آزمون ارائه شد.

ابزارهای پژوهش عبارت بودند از:

پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش (MBI):

مسلش^۱ و همکاران (۲۰۰۱) معتقد هستند پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش یا MBI تنها ابزاری است که می‌تواند هر چهار بعد فرسودگی شغلی را بسنجد، این آزمون شامل ۲۵ سؤال است. مسلش و جکسون (۱۹۸۱) در یک مطالعه در میان ۴۲۰ نفر (۶۹ درصد زن، ۳۱ درصد مرد) با استفاده از آلفای کرونباخ همسانی درونی^۲ پرسشنامه را برای فراوانی ۰/۸۳ و برای شدت ۰/۸۴ محاسبه کردند. مسلش و جکسون (۱۹۸۱) برای تعیین روایی^۳ پرسشنامه از سه روش استفاده کردند: ۱- محاسبه همبستگی نمره افراد در MBI با نمره‌ای که فردی کاملاً آشنا (همسر یا همکار) به فرد می‌داد؛ ۲- محاسبه همبستگی ابعاد تجربه شغلی با فرسودگی شغلی، ۳- محاسبه همبستگی نمره افراد در MBI و پیامدهای مختلفی که فرض شده است با

1. Maslash
2. Reliability
3. Validity

فرسودگی شغلی مربوط است. در مطالعه میان ۱۸۰ پرستار و کارکنان بهداشت روانی همبستگی نمرات افراد در آزمون رضایت از رشد و خستگی عاطفی ($r = ۰/۲۶$ و $P < ۰/۰۰۰۱$) و مسخ شخصیت ($r = ۰/۳۹$ و $P < ۰/۰۰۰۱$) منفی بود و با عملکرد شخصی ($P < ۰/۰۰۰۱$ و $r = ۰/۲۹$) مثبت بود. همچنین همبستگی بین نمره افراد در MBI تمایل به ترک شغل، تمایل به تماس کم‌تر با مردم، داشتن مشکل با دوستان و سایر مردم، بی‌خوابی، استفاده از الکل و دارو محاسبه شد که در همه این مطالعات همبستگی معنادار بود (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱).

پرسشنامه تاب‌آوری کانرو دیویدسون^۱ CD-RISC

این پرسشنامه ۲۵ سؤال دارد که در مقیاس لیکرت بین صفر (کاملاً نادرست) و چهار (همیشه درست)، نمره‌گذاری می‌شود. نمره میانگین این مقیاس نمره ۵۲ خواهد بود. نتایج مطالعات مقدماتی مربوط به ویژگی‌های روان‌سنجی این مقیاس، پایایی و روایی آن را تأیید کرده است (کانرو و دیویدسون، ۲۰۰۳). پایایی بازآزمایی^۲ و روایی همگرا^۴ و واگرای^۵ مقیاس کافی گزارش شده‌اند و گرچه نتایج تحلیل عاملی اکتشافی وجود پنج عامل (شایستگی/استحکام شخصی^۶، اعتماد به غرایز شخصی/ تحمل عواطف منفی^۷، پذیرش مثبت عواطف/ روابط ایمن^۸، مهارت^۹، معنویت^{۱۰}) را برای مقیاس تاب‌آوری تأیید کرده است؛ چون پایانی و روایی زیر مقیاس‌ها هنوز به طور قطع تأیید نشده‌اند، در حال حاضر فقط نمره کلی تاب‌آوری برای هدف‌های پژوهشی معتبر محسوب می‌شود (کانرو و دیویدسون، ۲۰۰۳). پایایی و روایی فرم فارسی مقیاس تاب‌آوری نیز در مطالعات مقدماتی نمونه‌های بهنجار و بیمار بررسی و تأیید شده است (بشارت، ۱۳۸۸)

-
1. Jakson
 2. Connor & Davidson
 3. Test-rest
 4. Convergent
 5. Divergent
 6. Personal competence/tenacity
 7. Trust in one's instinct/tolerance of negative affects
 8. Positive acceptance of change /secure relationships
 9. Control
 10. Spirituality

یافته‌ها

جدول ۱: مشخصه‌های آماری نمره کلی تاب‌آوری را در گروه آزمایش و گواه در مرحله قبل و بعد از آموزش گروهی ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی نشان می‌دهد.

جدول ۱: مشخصه‌های آماری نمره کلی تاب‌آوری را در گروه آزمایش و گواه در مرحله قبل و بعد از آموزش گروهی ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی

متغیر	گروه	تعداد	پیش‌آزمون		پس‌آزمون	
			میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
نمره کلی تاب‌آوری	آزمایش	۱۵	۶۲.۵۳	۱۰.۵۲	۷۲.۹۳	۱۰.۰۰
	گواه	۱۵	۶۲.۷۳	۹.۷۹	۶۳.۲۰	۹.۹۵

بر اساس نتایج جدول فوق میانگین نهایی نمره تاب‌آوری افراد گروه آزمایش قبل از آموزش گروهی ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی برابر ۶۲/۵۳ و در گروه گواه برابر ۶۲/۷۳ بوده است. بنابراین، تفاوت چندانی بین دو گروه در این زمینه قبل از آموزش مشاهده نمی‌شود. نمره تاب‌آوری افراد گروه آزمایش در بعد از آموزش گروهی ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی برابر ۷۲/۹۳ به دست آمد و این میزان در میان افراد گواه برابر ۶۳/۲۰ بود؛ که حاکی از وجود تفاوت بین میانگین نمرات تاب‌آوری افراد گروه آزمایش با گروه گواه است. برای بررسی فرضیه اول اصلی از آزمون تحلیل کواریانس استفاده شد. با به‌کارگیری آزمون لوین مفروضه برابری واریانس تأیید شد. F به دست آمده ۰/۲۹۲ در سطح ۰/۰۵ معنادار نبود. همچنین سایر مفروضه‌ها (مانند پیش‌فرض خطی بودن و همگنی شیب‌ها نسبت T و T^2) کنترل شد. که نتایج تحلیل کواریانس در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲: تحلیل کواریانس اثرات بین گروهی افزایش تاب‌آوری

منبع تغییرات	ss	df	میانگین مجذورات	نسبت f	سطح معناداری	اندازه اثر
پیش‌آزمون افزایش تاب‌آوری	۲۱۶۸/۱۳۳	۱	۲۱۶۸/۱۳۳	۹۴/۵۴۱	/۰۰۰	۰/۷۷۸
گروه	۷۳۵/۹۶۲	۱	۷۳۵/۹۶۲	۳۲/۰۹۱	/۰۰۰	۰/۵۴۳
خطا	۶۱۹/۲۰۱	۲۷	۲۲/۹۳۳			
کل	۱۴۲۴۹۰/۰۰۰	۳۰				

بر اساس اطلاعات جدول ۲ می‌توان نتیجه گرفت که آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی موجب افزایش تاب‌آوری در آزمودنی‌های مورد مطالعه شده است. بنابراین، فرضیه اول اصلی تأیید می‌شود.

نتایج حاصل از تحلیل کوواریانس افزایش عملکرد شخصی در جدول ۳ نشان داده شده است. لازم به ذکر است که با توجه به F به دست آمده از آزمون لوین $1/141$ که در سطح 5% معنادار نیست، مفروضه یکسانی واریانس‌ها تأیید شد و همچنین پیش فرض خطی بودن و همگنی شیب‌ها نسبت t و t^2 کنترل شد.

جدول ۳: تحلیل کوواریانس اثرات بین گروهی افزایش فراوانی عملکرد شخصی

منبع تغییرات	ss	df	میانگین مجذورات	نسبت f	سطح معناداری	اندازه اثر
پیش‌آزمون افزایش فراوانی عملکرد شخصی	۰	۱	۱۵۷۴/۰۲۰	۹۵/۳۲۱	۰/۰۰۰	۰/۷۷۹
گروه	۵۸/۲۹۲	۱	۵۸/۲۹۲	۳/۵۳۰	۰/۰۷۱	۰/۱۱۶
خطا	۴۴۵/۸۴۶	۲۷	۱۶/۵۱۳			
کل	۴۱۰۱۲/۰۰۰	۳۰				

بر اساس داده‌های این جدول می‌توان نتیجه گرفت، آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی افزایش معناداری در فراوانی عملکرد شخصی در آزمودنی‌های مورد مطالعه نشان نداده است. نتیجه آزمون t مستقل برای مقایسه تغییرات میانگین عملکرد شخصی - شدت در گروه آزمایش و گواه در مرحله بعد از آموزش گروهی ایمن‌سازی مقابل فشار روانی در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴: نتایج آزمون t مستقل برای مقایسه تغییرات میانگین عملکرد شخصی - شدت در گروه

آزمایش و گواه در مرحله بعد از آموزش گروهی ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی

شاخص‌های آماری	تغییرات میانگین	انحراف استاندارد	خطای معیار	نسبت t	درجه آزادی	سطح معناداری p
عملکرد شخصی	۱.۵۳	۵.۱۳	۱.۳۲	۱.۴۴۹	۲۸	۰.۱۵۹
- شدت	-۰.۵۳	۲.۰۷	۰.۵۳			

با توجه به نتایج ارائه شده در جدول ۴ بر اساس آماره آزمون t ، تفاوت میانگین نمره عملکرد شخصی (شدت) در بین دو گروه آزمایش و گواه معنادار نیست ($P > 0/05$)؛ بنابراین، فرضیه دوم فرعی پژوهش رد می‌شود.

نتیجه آزمون t مستقل برای مقایسه تغییرات میانگین فراوانی کاهش درگیری در گروه آزمایش و گواه در مرحله بعد از آموزش گروهی ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵: نتیجه آزمون t مستقل برای مقایسه تغییرات میانگین فراوانی کاهش درگیری در گروه آزمایش و گواه در مرحله بعد از آموزش گروهی ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی

شاخص‌های آماری	تغییرات میانگین	انحراف استاندارد	خطای معیار	نسبت t	درجه آزادی	سطح معناداری p
فراوانی کاهش درگیری	-۱.۳۳	۴.۲۲	۱.۰۹	-۱.۱۹۵	۲۸	۰.۲۴۲
گواه	۰.۰۰	۰.۹۳	۰.۲۴			

با توجه به نتایج ارائه شده در جدول فوق بر اساس آماره آزمون t ، تفاوت میانگین نمره فراوانی کاهش درگیری در بین دو گروه آزمایش و گواه معنادار نیست ($p > 0/05$)؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که در مرحله بعد از آموزش گروهی ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی، تفاوت معناداری بین تغییرات میانگین فراوانی کاهش درگیری رخ نداده است و این قسمت از فرضیه فرعی پژوهش (کاهش فراوانی درگیری) تأیید نمی‌شود.

به منظور تحلیل و نتیجه‌گیری در خصوص تحلیل و نتیجه‌نهایی فرضیه دوم اصلی پژوهش (آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی موجب کاهش فرسودگی شغلی در آزمودنی‌های مورد مطالعه می‌شود).

اندازه تأثیر اصلاح شده آموزش گروهی مربوط به مؤلفه‌های فرسودگی شغلی در جداول مربوط به فرضیه‌های فرعی اول تا فرضیه‌های فرعی چهارم پژوهش آمده است تا براین مبنا تحلیل نهایی انجام شود.

جدول ۶: اندازه تأثیر اصلاح شده آموزش گروهی بر مؤلفه‌های فرسودگی شغلی در بین آزمودنی‌های مورد مطالعه

مؤلفه‌های فرسودگی شغلی	شاخص	اندازه تأثیر گذاری
------------------------	------	--------------------

کاهش خستگی عاطفی	فراوانی	۰.۶۲۲
	شدت	۰.۵۵۶
افزایش عملکرد شخصی	فراوانی	۰.۱۱۶
	شدت	۰.۰۷۶
کاهش مسخ شخصیت	فراوانی	۰.۶۰۲
	شدت	۰.۳۸۰
	فراوانی	۰.۲۴۱
کاهش درگیری	شدت	۰.۴۵۶

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد، آموزش گروهی به آزمودنی‌های مورد مطالعه به استثنای افزایش عملکرد شخصی (شدت و فراوانی) و کاهش درگیری (فراوانی) در سایر مؤلفه‌های فرسودگی شغلی تأثیر معناداری دارد، لذا فرضیه دوم اصلی پژوهش تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان داد که آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی، (SIT) بر کاهش فرسودگی شغلی و افزایش تاب‌آوری مؤثر است. این یافته‌ها نشان می‌دهد که آموزش مصون‌سازی در مقابل فشار روانی، (SIT) که ابعاد وسیعی را در بر می‌گیرد؛ به کاهش تنش روانی، تحمل کردن، کاهش دادن یا به حداقل رساندن اثر آن مؤثر است. از آنجا که درمان‌گر (SIT) در جلسات درمانی از فنون شناختی- رفتاری مانند تزریق فکر، توقف فکر، مهارت‌های گفتگو تنش‌زدایی، تحلیل سودمند، مهارت حل مسأله، خودگویی مثبت استفاده می‌کند، بعد از چندین جلسه درمانی از یک طرف افکار خود آیند منفی درمانجو به افکار هدفمندی تبدیل می‌شود که با واقعیت عینی سازگاری بیش‌تری دارد و پردازش شناختی آن‌ها منطقی‌تر می‌شود و از طرفی دیگر درمانجو به کسب مهارت‌های مقابله‌ای مانند مهارت حل مسأله، مدیریت رفتار، جرأت‌آموزی، ابراز وجود و مهارت‌های بین فردی مسلح می‌شود. در اینجا ذکر این نکته مهم است که هدف از آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی ایجاد خزانه‌ای از رفتارهای مقابله‌ای یکپارچه و انعطاف‌پذیر است که بر حسب موقعیت به تمام تعامل‌های فشارزا حساس باشد. در واقع با استفاده از این روش می‌توان به احساس توانمندی و کفایت و قابلیت کنار

آمدن با زندگی و توانایی لازم در اعمال هرگونه نفوذ و تأثیر بر رخدادها و شرایط را ممکن کرد. در واقع با آموزش مصون‌سازی در مقابل فشار روانی که یک روش شناختی و رفتاری است می‌توان تاب‌آوری افراد را افزایش داد، افرادی که از تاب‌آوری بالایی بهره‌مند هستند، حس قوی برای پیشرفت دارند، اعتماد به نفس و خود باوری آن‌ها بالا است و در شرایط بحرانی آرامش و خونسردی خود را حفظ می‌کنند و از قدرت پیش‌بینی بهره‌مند هستند و در مقابل مشکلات نمی‌شکنند. در مقابل افراد با تاب‌آوری پایین، آسیب‌پذیر هستند، فاقد جسارت، انگیزه و راهبردهای لازم برای تغییر شرایط فشارزا به فرصت‌ها هستند و همیشه درگیر مشغله‌های ذهنی بوده و مشکلات خود را به صورت مبالغه‌آمیز بزرگ کرده و خود را قربانی حوادث می‌دانند و از شرایط موجود ناله و شکوه دارند (مدی و خوشابا، ۲۰۰۵). تأگد و فردریکسون (۲۰۰۴) و کارل و چسین^۲ (۲۰۰۴) در پژوهش‌های جداگانه نشان دادند سطوح بالای تاب‌آوری به فرد کمک می‌کند تا از عواطف و هیجان‌های مثبت به منظور پشت‌سر نهادن تجربه‌های نامطلوب و بازگشت به وضعیت مطلوب استفاده کند. بعضی از محققان، به عنوان یک تبیین احتمالی، گفته‌اند که تاب‌آوری از طریق افزایش سطوح عواطف مثبت باعث تقویت حرمت خود^۳ و مقابله موفق با تجربه‌های منفی می‌شود (بتسی و کمباروپالوس^۴، ۲۰۰۶؛ بونانو، ۲۰۰۴، نقل از بشارت، ۱۳۸۸). براساس این تبیین، تاب‌آوری از طریق تقویت حرمت خود به عنوان مکانیسم واسطه‌ای به انطباق‌پذیری مثبت منتهی می‌شود؛ این ویژگی‌های روان‌شناختی مثبت، به طور همزمان شاخص‌های مرتبط با فرسودگی شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، شایستگی و استحکام شخصی یکی از مؤلفه‌های تاب‌آوری است (کانر و دیویدسون، ۲۰۰۳). احتمال دیگری که برای تبیین یافته‌های این پژوهش مطرح می‌شود این است که آموزش (SIT) از طریق افزایش تاب‌آوری موجب تقویت شایستگی و استحکام شخصی و در نتیجه کاهش فشار روانی و فرسودگی شغلی می‌شود؛ بر این اساس (SIT) با افزایش سطوح تاب‌آوری و با افزایش شایستگی‌های شخصی (قابل مقایسه با «رشد پس ضربه‌ای» تدشی و

-
1. Tugade & Fredrickson
 2. Carel & Chassin
 3. Self-esteem
 4. Benetti & Kambouropoulos

همکاران، ۱۹۹۸) و تقویت استحکام و قدرت شخصی (قابل مقایسه با «مقاومت در برابر فشار روانی» گارمزی، ۱۹۸۵)، با کاهش فرسودگی شغلی در ارتباط قرار می‌گیرد. (SIT) همچنین افزایش قدرت مهارگری، یعنی توانایی فرد در مهار و مدیریت شرایط، یکی دیگر از مؤلفه‌های تاب‌آوری را موجب می‌شود (کانر و دیویدسون، ۲۰۰۳). این توانمندی به فرد تاب‌آور کمک می‌کند تا شرایط فشارزا را مدیریت کند و در مقابله با مصائب و ناملازمات زندگی، نه تنها جان سالم به در برد (بونانو، ۲۰۰۴) که به سطحی جدید از تعادل و رشد مثبت (ریچاردسون، ۲۰۰۲) دست یابد. مهارگری باعث می‌شود که فرد احساس کند بر اوضاع مسلط است و می‌تواند تعیین‌کننده باشد، احساس تسلط بر اوضاع در فرد این باور را به وجود می‌آورد که تلاش‌های او بر موقعیت تأثیر خواهد گذاشت و او می‌تواند مسیر رویدادها را تغییر دهد. دستیابی به سطح جدیدی از تعادل و رشد مثبت به منزله یکی از پیامدهای آموزش (SIT) است که با افزایش تاب‌آوری و کاهش فرسودگی شغلی مطابقت می‌کند و اثربخشی این روش را توجیه می‌کند. در این نوع درمان، درمانجو مجهز به فنون شناختی رفتاری مانند تحلیل منطقی، مرور شناختی، توقف فکر، خود پاداش‌دهی، مهارت حل مسأله و جرأت‌آموزی می‌شود. بدین دلیل بعد از چند جلسه رفتارهای سازگارانه‌تری نسبت به دنیای بیرون پیدا می‌کند. آموزش ایمن‌سازی می‌تواند باعث پایین آمدن سطح فشار روانی شود و اثرات منفی آن را خنثی کند. آموزش ایمن‌سازی آموزش آرامش‌دهی؛ بازسازی شناختی، حل مسأله، تمرین تصویرسازی ذهنی و رفتاری، خودبازنگری، آموزش تقویت خود، جرأت‌آموزی و.... را در بر می‌گیرد. تجربه ثابت کرده که افراد فاقد مهارت‌ها در مواجهه با مشکلات و موقعیت‌های زندگی به سختی دچار فشار روانی می‌شوند و فشار روانی طولانی مدت باعث اختلال در عملکرد افراد می‌شود. و به علت تسلط نداشتن بر موقعیت‌های زندگی شدیداً ناامید می‌شوند. که باعث به وجود آمدن زمینه‌های افسردگی در آن‌ها می‌شود. بعضی از افراد نیز دچار خشم می‌شوند و نارضایتی خود را از موقعیت‌ها و تعاملات اجتماعی با پرخاشگری نشان می‌دهند. در واقع افراد با توجه به ویژگی‌های شخصیتی و فیزیولوژیکی خود عکس‌العمل‌های متفاوتی در برابر فشار روانی نشان می‌دهند. این روش به این خاطر طراحی شده است تا آمادگی افراد را حفظ کرده و احساس تسلط را گسترش دهد. آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی به مراجعان کمک می‌کند تا از ماهیت تعاملی فشار روانی و مقابله با آن آگاهی

یافته و توجه داشته باشند که چطور پاسخ‌های آن‌ها در واکنش به فشار روانی سهمیم بوده و به کنترل و حفظ آن‌ها کمک می‌کند. در واقع انسان‌ها با کسب این مهارت‌ها یاد می‌گیرند که چگونه، کجا و چه زمانی عملی را متناسب با موقعیت انجام دهند که این از فشار روانی می‌کاهد و اثرات مثبت بر تاب‌آوری و کاهش فرسودگی شغلی دارد. در سطح عملی آموزش برخی از فنون شناختی SIT مثل مهارت حل مسأله، آموزش آرامش‌دهی عضلانی و آموزش خودگویی‌های مثبت نقش اساسی در ایجاد آرامش اولیه دارند. بنابراین، پیشنهاد می‌شود در مراحل اولیه درمان از این فنون بیش‌تر استفاده شود. با توجه به اینکه فرسودگی شغلی عوارض جدی فردی و سازمانی و اجتماعی دارد؛ لذا پیشنهاد می‌شود در جهت پیشگیری در برنامه آموزشی سازمان‌ها و ادارات گامی اساسی برداشته شود. در سطح نظری پیشنهاد می‌شود، محققان با انتخاب طرح پژوهش فنون آموزش ایمن‌سازی را هم به صورت انفرادی و هم به صورت مقایسه‌ای بررسی کنند تا نقش هر یک از فنون در کنترل فشار روانی و افزایش تاب‌آوری و کاهش فرسودگی شغلی مشخص شود و سپس فنونی که نقش درمانی بیش‌تری دارند در مراحل اولیه درمان به‌کار بسته شوند. پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های دیگر در این زمینه بررسی شود و نقش متغیرهای دیگری چون اضطراب، افسردگی، منبع کنترل، رضایت شغلی و نوع مسئولیت نیز در این زمینه بررسی شود، چرا که فرسودگی شغلی و تاب‌آوری می‌تواند در تعامل با متغیرهای مختلف باشد. پیشنهاد می‌شود محققان تاب‌آوری را به‌عنوان یک متغیر مستقل بر روی بسیاری از متغیرهای وابسته دیگر مثل اضطراب، اعتماد به نفس و غیره بررسی کنند. فقدان اجرای طرح پژوهش حاضر به علت محدودیت جامعه آماری با تفکیک جنسیت برای مقایسه کارکنان جزء محدودیت‌های این پژوهش است. همچنین عدم امکان کنترل متغیرهای مداخله‌گری که در حوزه‌های مختلف شخصیتی، روان‌شناختی، فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و..... نحوه و میزان تأثیرگذاری متغیر مستقل را کاهش، افزایش یا خنثی کرده‌اند باید به‌عنوان مهم‌ترین محدودیت قابل طرح در نظر گرفته شود.

تقدیر و تشکر

از کارکنان دانشگاه پیام‌نور که به‌عنوان آزمودنی در این پژوهش شرکت کردند؛ از جناب آقای دکتر صفاری‌نیا و همچنین مسئولان که با همکاری صمیمانه آن‌ها اجرای پژوهش

۱۰۴ مطالعات روان‌شناختی / دوره ۱۰ / شماره ۱

امکان پذیر شد؛ تشکر و قدردانی می‌شود.

منابع

بشارت، محمد علی، صالحی، مریم، شاه محمدی، خدیجه، نادعلی، حسین و زبردست، عدرا (۱۳۸۸). رابطه تاب‌آوری و سخت‌کوشی با مؤلفه‌های ورزشی و سلامت روانی در ورزشکاران. *مجله روانشناسی معاصر*، دوره سوم، شماره ۲، ص ۳۸-۶۵.

ساعتچی، محمود (۱۳۸۷). بهداشت روانی در محیط کاربرد با تأیید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی. نشر ویرایش.

خلیفه سلطانی، فخر السادات (۱۳۸۷). تأثیر آموزش کنترل فشار روانی بر سلامت روانی دندان‌پزشکان شهر اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. روان‌شناسی عمومی. دانشگاه آزاد واحد خوارسگان.

- Bonanno, G. A ; Galea, s ; Bucciareli, A & vlahov, D.(2007).what predicts psychological resilience after dister?the rol of demographics, resources and life stress. *Journal of consulting and clinical psychology* , 75 (5) , 671 – 682
- Bonanno., G.A.(2004).Loss,trauma,andhuman resilience. *American Psychologist*,59,20-28..
- Carle , A.C.& Chassin,L. (2004).Resilience in a community sample of children of alcoholics: itsprevalence and relation internalizing symptomatology and positive affect. *Journal of Applied Developmental Psychology*,25,577-596.
- Connor , k. & Davidson , J. R. T. (2003). Development of a new resilience scale : the Conner - Davidson resilience scale (CD - RISC). *Depression and anxiety*. 18 , 76 – 82.
- Garnezy,N,(1985).Stress- resistant children :the search for protective factors. InJ. E.Stevenson(Ed.),Recent research in developmental psychopathology.*Journal of Child psychology.*, Psychiatry Book Supplement No.4(pp.213-133 133)Pergamon:Oxford.
- Hokenbury, D. H. & Hokenbury, S. E. (2007).*discovering psychology. worth publishers* , 3 inving place , New York : N , Y , 1003
- Ingram, R.E.,& Price,J. M. (2001). *The role of vulnerability in understanding psychopathology*. In R.E. Ingram, & J. M. Price (Eds.),*Vulnerability to psychopathology: risk across the lifespan* (pp. 3-19).New York: The Guilford Press.
- Korhonen , M. (2007). *Resilience. Overcoming challenges and moving on positively*. (N. keeninak , Trans.) Ottawa : National Aboriginal Health Organization (original work published ?)
- Luthar,S.S.,& Cicchetti,D.(2000).The construct of resilience: implication for interventions and social policies.*Development and Psychopathology*,12,857-885.
- Luthar,S.S.,& Cicchetti,D.& Beker , B(2000).The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Journal of child Development*,71(3)543-562.
- Maddi , S. R. and Khoshba , D. M.(2005). Resilience at work , NY : AMACOM.
- Maslach , c. & schaufeli , W. Liter , M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of psychology* , 52 , 397 – 422
- Maslach, c. & Jakson, S.E (1981). *Burnout in health professions: asocial psychological analysis*. In sonders G.H.& suls J, (Eds), *social psycholgy of health and illness* Hill sadale, Nj: Lawrence Erlbaum Associatesinc
- Masten,A.(2001).Ordinary magic: resilienceproses in development. *American*

Psychology,56,227-238.

Neill , J. T. (2003). *Resilience and outdoor education , keynote presentation to the 1st Singapore outdoor Education conference , Dairy fair Advanture center ,S ingapore* November 5-6.

Olson , C.A.,Bond , L., Burns, J. M., Vella-Brodrick, D.A., & Sawyer, S.M. (2003).Adolescent resilience: a conceptual analysis. *Journal of Adolescent*,26,1-11.

Richardson,G.E.(2002)Met theory of resiliency. *Journal of clinical psychology*, 58 (3), 307 – 321.

Rutter , M.(1985). Resilience in the face of adversity: protective factors and, resistance to psychiatric disorder British. *Journal of psychiatry* , 147 , 598 - 611

Steinhardt , M. & Dolbier , c. (2008). Evaluation of Resilience Intervention to enhance coping strategies and protective factor and decrease symptomatology. *Journal of American college health* , 56 (4) ,445 - 453

shorf , R. S. (2000). *Theories of psychotrapy and counseling*(2nd ed)

.London : Broohscole.

Tedeschi,R.G.,Park,C.L.,&Calhoun, L.F.(1998).PosttraumaticGrowth:positive changes.

Tugade,M.M.,& Fredrickson, B.L. (2004).Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86,320-333.

پیوست

آموزش ایمن‌سازی در مقابل فشار روانی از تلفیق فنون رفتاری و شناختی مانند آرامش عضلانی، مهارت حل مسأله، خودگویی‌های مثبت، مهارت‌های خودکنترلی، تصویرسازی خوشایند حل مسأله و درگیر فنون شناختی - رفتاری در کاهش نشانگان روانی فشار روانی و افزایش تاب‌آوری سود می‌برد. نحوه محاسبه جلسات آموزشی اعم از محتوای مطالب و طول مدت اجرای جلسات و... با توجه به پیشینه پژوهش و مبنای نظری دیدگاه مایکنبام انجام شده که شامل ۱۰ جلسه آموزشی است که در هر جلسه نیم ساعت تمرین و ۱ ساعت آموزش در نظر گرفته شد. شرح مداخلات انجام شده در جدول زیر ارائه شده است.

جلسه	موضوع	هدف
۱	آشنایی اولیه	ایجاد ارتباط اولیه، جلسه اعتماد و همکاری اعضا گروه، آشنایی هرچه بیشتر اعضا با همدیگر و کاهش تنش گروهی
۲	فشار روانی چیست؟ و شناسایی نشانه‌های فشار روانی و دادن تمرین (۱) یادآوری جلسه قبل و انجام تمرین بیشتر	مفهوم‌سازی مشکل و تعیین عوامل فشار زا
۳	(۲) نقش تغذیه و تمرینات ورزشی بر کاهش فشار روانی (۱) یادآوری جلسه قبل و تمرین	آشنایی با نقش فشار روانی بر گوارش، نقش تمرینات ورزشی در کاهش فشار روانی، رابطه میان غذا و احساسات
۴	(۲) آموزش آرام‌سازی (۱) تمرین مرحله اول آرام‌سازی عضلانی	ارائه آموزش آرام‌سازی جهت کنترل تنش و فشار روانی گروه (آموزش آرام‌سازی ۷ مرحله‌ای جکسون)
۵	(۲) آموزش مرحله دوم آرام‌سازی + آموزش بازسازی شناختی (۱) تمرین مرحله دوم آرام‌سازی + یادآوری آموزش جلسه قبل	۱- آگاه ساختن گروه از افکار و احساسات غیرمنطقی ۲- شناخت عبارت‌ها و خودبیبانی‌های مثبت و منفی
۶	(۲) آموزش خطاهای شناختی + آموزش مرحله سوم آرام‌سازی (۱) تمرین مرحله سوم آرام‌سازی + یادآوری آموزش	شناخت افکار و خودگویی‌های اتوماتیک و خطاهای شناختی ایجادکننده افکار منفی

	جلسه قبل	
	(۲) چالش با خودگویی‌های خودکار جایگزینی خودبینی‌های مثبت + آموزش مرحله چهارم آرام‌سازی	
شخص با خودش بگوید که در موقعیت‌های متفاوت چه کاری انجام دهد و قبل از عمل بیندیشد.	(۱) تمرین مرحله چهارم آرام‌سازی + یادآوری جلسه قبل	
		۸
آموزش لازم جهت تصمیم‌گیری مناسب و به موقع در شرایط پرفشار و فشارزا	(۲) آموزش حل مسأله + آموزش مرحله ۵ آرام‌سازی	
	(۱) تمرین مرحله ۵ آرام‌سازی + یادآوری جلسه قبل	
	(۲) آموزش روان‌شناسی ارتباط مؤثر + آموزش مرحله ۶ آرام‌سازی	۹
آشنایی با روان‌شناسی ارتباط مؤثر	(۱) تمرین مرحله ۶ آرام‌سازی + یادآوری جلسه قبل	
		۱۰
تشویق مراجعان با انجام پاسخ‌های مناسب در موقعیت‌های عملی روزمره و به حداکثر رساندن احتمال تصمیم نتایج	(۲) تمرین تصویرسازی ذهنی	
