

نقش واسطه‌ای باورهای فراشناختی در رابطه با هوش اجتماعی خودکارآمدی حل مسأله با تنیدگی شغلی آشناسان‌ها

سارا نژاد کیا

کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی

دانشگاه پیام نور مرکز تهران جنوب

sara.k.n.519@gmail.com

چکیده :

افراد شاغل در مشاغل مانند آتش نشانی تنش فراوان دارند و در معرض ابتلا به اضطراب هستند که این اضطراب می‌تواند باعث تضعیف عملکرد و خودکارآمدی آنان بشود. در برخی کشورها از جمله ایران، وظیفه آتش نشانی فقط به مبارزه با حریق خلاصه نمی‌شود مطالعه حاضر با هدف نقش واسطه‌ای باورهای فراشناختی در رابطه با هوش اجتماعی خودکارآمدی حل مسأله و تنیدگی شغلی آشناسان‌ها انجام شد. جامعه آماری پژوهش حاضر را آتش نشان‌ها تشکیل می‌دادند که از این جامعه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی، خوشه‌ای نمونه‌ای به حجم (۶۰) نفر انتخاب شده و مورد بررسی قرار گرفتند برای جمع آوری داده‌ها از ۵ پرسشنامه، پرسشنامه فرا شناخت - ۳۰ - کارتریت هاتون و ولز (۱۹۹۷) پرسشنامه هوش اجتماعی تت (SIQ) - توسط آنگ تون تت (۲۰۰۸)، پرسشنامه خودکارآمدی شرر (۱۹۸۲) پرسشنامه حل مسأله هیئر (PSI) (هیئر و کراسکوف (۱۹۸۷) و پرسشنامه تنیدگی شغلی - ۳۰ - قنبری (۲۰۰۵) استفاده شد. از روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون میانجی برای تحلیل داده‌ها استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد بین فراشناختی رابطه معناداری با خودکارآمدی تنیدگی شغلی و حل مسأله وجود دارد. از سویی بین باورهای فراشناختی با هوش اجتماعی رابطه معنادار دیده نشد.

واژگان کلیدی:

فرا شناخت، هوش اجتماعی، خودکارآمدی، حل مسأله، تنیدگی شغلی.

Abstract

Persons working in jobs such as firefighters have a lot of stress and anxiety, and this anxiety can weaken their performance and self-efficacy. In some countries, including Iran, firefighting is not just about fighting evaporation. The present study was conducted with the goal of the mediating role of meta-cognitive beliefs in relation to social intelligence, selfefficacy, problem solving, and occupational firewall status. The statistical population of the present study consists of firefighters. The population of this study was selected by random sampling method. Sampling method was 60 volunteers. To collect data, 5 questionnaires: metacognitive-۳۰- carterit questionnaire, Hatton and Wells (1997), social intelligence questionnaire (SIQ) - by Ang Tont (2008), Sherer self-efficacy questionnaire (1982), questionnaire The Hepner Problem Solving (HPI) -Hepper and Kruskov (1987) and the Job Stress Questionnaire-۳۰-Ghanbari (200۵). ۰۰۰۰۰۰۰۰ ۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰ ۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰ and multivariate regression analysis were used to analyze the data. The results of the study showed that there is a significant relationship between cognitive education and self-efficacy, occupational stress and problem solving. Meanwhile, there was no significant relationship between metacognitive beliefs and social intelligence. Keywords: metacognition, social intelligence, self-efficacy, problem solving, occupational stress.

۱- مقدمه :

در کشورهای توسعه یافته، سازمان آتش نشانی و مأموران آن رکن اصلی سیستم ایمنی و امدادی یک کشور محسوب می‌شوند. بالا بودن ریسک و مواجهه مستقیم با عوامل زیان آور محیط پر استرس، پر از تنش و اضطراب مداوم آشناسانی را جزء مشاغل سخت و زیان آور طبقه بندی کرده است. (لارسون، ۲۰۰۴، عقیقی و سوری ۱۳۹۹) این تحقیق با هدف بررسی برخی عوامل مؤثر با تنیدگی شغلی باور فراشناختی در رابطه با هوش اجتماعی و خودکارآمدی در بین مأموران آشناسانی تهران انجام شده است. نظر به اینکه تاکنون مطالعه‌ای با گستره متغیرهای مورد بررسی در این مطالعه و ارتباط سنجی آنها در داخل کشور انجام نشده است امید است که نتایج این مطالعه بتواند میزان تنیدگی و ارتباط آن را با متغیرهایی که فرد طی عملکرد خود با آنها در ارتباط است، مشخص نماید و بتوان از نتایج حاصله برای تعیین راهکاری مناسب استفاده نمود.

آتش‌نشانان از جمله افرادی هستند که در جامعه امروز علاوه بر تحمل فشارهای اقتصادی-سیاسی مجبور به رویارویی با مسائلی هستند که هر روز روح و جسم آنها را تحلیل برده و بیماری‌های متعددی را گریبان گیر آنها می‌کند در این زمینه پژوهشگران تمرکز ویژه‌ای را بر سطح سلامتی آشناسانان در سطح بین المللی انجام داده و عواملی که سلامت روانی آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد را مورد بررسی قرار داده‌اند با توجه به این مسأله که این طرح در ایران کمابیش مورد اهمیت قرار داده شده است .

«آتش‌نشانان در طول شیف‌ت کاری با اموری مواجه هستند که رویارویی با آنها برای مردم در اندازه اندک نیز بیماری زا است. اموری همچون صدای زنگ حریق استرس رانندگی و ترافیک، حوادث، استرس جوابگویی به بی سیم استرس هنگام رسیدن به محل، دود و گازهای سمی، حرارت در محل آتش سوزی تماس یا جذب مواد شیمیایی از طریق پوست صدمات فیزیکی هنگام انجام وظیفه پرتوهای یون ساز ترس و دلهره انجام بهینه، عملیات حفظ جان خود و همکاران عوارض ناشی از وقوع انفجار در صحنه حادثه، ارگونومی وسایل تجهیزات و ماشین آلات حمل و نقل تجهیزات سنگین انجام خدمت در شیف‌ت ۲۴ ساعته، نبود تغذیه صحیح و متناسب با حرفه آتش نشانی» (بالنچارد، ۱۳۷۶)

در آگوست ۲۰۰۲ پژوهشی توسط ویلیام دانگلو در دانشکده آتش نشانی دانشگاه میشیگان شرقی صورت گرفت. بر طبق این تحقیق مشخص گردید که حسن انجام کار در سرویس‌های آتش نشانی بطور گسترده وابسته بر طرز مهار خطر در موقعیت‌های دشوار و مدیریت عکس العمل‌های ناشی از استرس‌های آتش نشانان است نتایج این تحقیق اعلام داشته که شرایط حاکم بر محیط ایستگاه آتش نشانی نوع ارتباط با افسران و فرماندهان، شرایط مدیریتی رایج ابزارهای محافظتی آنان، استرس‌های زندگی شخصی کارکنان از عوامل مهم استرس است. در این تحقیق مشخص گردید که آتش نشانان با داشتن تحصیلات و تمرینات روانشناختی و مشاورین روانشناسی متخصص در مواجهه با حوادث بهتر می‌توانند انجام وظیفه نمایند و کارایی و روحیه بالاتری دارند لذا از استرس کمتری برخوردارند.

در مقاله‌ای از دکتر بلوم آمده است که؛ بالاترین آمار طلاق و سوء رفتار، صدمات فیزیکی تحمل درد و ناراحتی، عدم تعادل و تعامل در مناسبت‌های روحی در بین آتش نشانان افسران پلیس و فوریت‌های پلیس است حس ماندن یا فرار کردن تحت کنترل در آوردن وقایع و یا محیط ایجاد صدای آرام و یا نامفهوم حس مواجه شدن با صحنه‌های غیر معمولی، استرس زنده ماندن عملیات آتش نشانی، باعث ترشح هورمون آدرنالین و تشدید استرس می‌گردد.

در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در سازمان آتش‌نشانی یکی از مباحث اصلی مدیریت رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده و فشار عصبی در سازمان همچون آفتی فعالیت‌ها را تحلیل داده و از بین می‌برد توجه به محیط‌های شغلی و شرایط مأموران عملیاتی امری است که موجب بالا بردن کیفیت کار حفظ سلامت و بهداشت کار مأموران و جهت بهره جویی بیشتر و بهتر از طول مدت سنوات کاری مورد توجه قرار گرفته است.

استرس مجموعه‌ای از واکنش‌های جسمی، روحی - روانی و ادراکی است که ارگانیسم انسان در برابر عوامل درونی و بیرونی برهم زنده ثبات و تعادل طبیعی، از خود نشان می‌دهد. (Ross, 1994: 37-41) استرس شغلی، استرسی است که فرد شغل مشخصی دستخوش آن می‌گردد و بسته به تجربه فرد شاغل میزان قدرت و ضعف در مواجهه با شرایط موجود ممکن است بازخوردهایی در فرد ظاهر شود که این بازخوردها می‌تواند جوانب، روانی جسمانی و رفتاری فرد را درگیر نماید. (Aghilinejad, 2010:125-55) بر اساس نتایج پژوهش‌های انجام شده، حدود ۳۰ درصد نیروی کار کشورهای توسعه یافته دچار استرس شغلی می‌باشند. (Raeissi, 1995: 45-54; Klein, 2009: 282-7; Laposa, 2003, ۴۹-۶۵) در کشورهای توسعه یافته، سازمان آتش نشانی و مأموران آن رکن اصلی سیستم ایمنی و امدادی یک کشور محسوب می‌شوند بالا بودن ریسک و مواجهه مستقیم با عوامل زیان آور محیط پر استرس، پر از تنش و اضطراب مداوم آتش نشانی را جزء مشاغل سخت زیان آور طبقه بندی کرده است. (Duraisingam, 2009: 217-31; Larson, 2004:1119-30; Burbeck, 2002; 234-8)

آسیبها و حوادث در محل کار همچنان یک نگرانی جدی برای ایمنی در سراسر جهان است. (christian, 2009:1103; Li, 2013: 243-). Nahrang, 2011: 71-94) ۵۱ هر روز حدود ۷۶۰۰ نفر بر اثر یک حادثه یا بیماری شغلی می‌میرند (Liang, 2018: 77) حوادث ایمنی در صنایع مختلف نه تنها باعث صدمات جانی بلکه خسارات اقتصادی زیادی نیز می‌شود. (Beus, 2015:481; Hofman, 2003; 170; Zou, 2014:316- Allahyari, 2014: 85-94) اقدامات ناامن از جانب کارکنان علت اصلی حوادث صنعتی است. (Heinrich, 1980) در پژوهشی محققان، صد حادثه در صنعت ساختمان را تجزیه و تحلیل کردند و دریافتند که ۷۰٪ آنها مربوط به عوامل انسانی، به ویژه رفتارهای ناامن کارکنان است ((Haslam, 2005: 401-15) بنابراین کاهش وقوع صدمات و حوادث شغلی تا حد زیادی به بهبود رفتار ایمنی کارکنان بستگی دارد کارمندان به عنوان پرسنل خط مقدم سازمان بصورت مستقیم در معرض خطرات صدمات و حوادث محل کار قرار می‌گیرند اگر کارکنان درک کنند که کارشان در سطح بالایی از خطر قرار دارد احتمالاً ایمن تر رفتار می‌کنند تا از به خطر افتادن ایمنی خود جلوگیری کنند. (Didla, ۲۰۰۹: ۴۷۵-۸۳) اگر کارکنان رفتار ایمن نداشته باشند احتمال آسیب دیدگی در محل کار و حوادث را افزایش می‌دهند. (Christian, 2009: ۱۱۰۳) برخی مطالعات رابطه مثبت بین درک خطر و رفتار ایمنی را تأیید کردند (Kouabenan, 2015:72-9; Seo, 2005: 187-211; Tomas, 1999:49-58; Xia,2017: 337-421) با این حال یافته‌های فعلی در مورد تأثیر درک خطر بر رفتار ایمن هنوز متناقض است. به عنوان مثال پژوهشی سطح درک شده از خطرات و خطرات محل کار را یکی از انواع مطالبات موانع شغلی در نظر گرفته است به عنوان مثال، استرس‌ها که نیاز به تلاش مستمر جسمی و یا ذهنی دارد و در نتیجه منابع شخصی محدودی را برای مدیریت رفتارهای ایمن باقی می‌گذارد ((Bakker, 2017: 273; Hobfoll, 2001:337-421) بنابراین تحقیقات اضافی برای روشن کردن تأثیر درک خطر بر رفتار ایمنی ضروری است. انطباق ایمنی شامل رفتارهای واقعی است که توسط افراد در محیط کار انجام می‌شود به طوری که اعمال آنها مطابق با دستورالعمل‌های ایمنی باشد. در واقع کلیه رفتارهای فردی که در ارتباط با ایمنی سازمان باشد به عنوان عملکرد ایمنی قلمداد می‌شود. (Karanikas, ۲۰۲۰:۱۰۴۷-۵۲) دو تن از پژوهشگران رابطه بین درک خطر و رفتار ایمنی را با ترسیم ویژگی‌های دوگانه مفهوم تقاضای شغلی در نظریه تقاضای شغل - منابع (JD-R) توضیح دادند. با این حال، تحولات اخیر در نظریه تقاضای شغل - منابع نشان داده‌اند که موانع شغلی می‌تواند به عنوان چالش شغلی نیز تجربه شود (Bakker, 2017:273) مشارکت ایمنی رفتارهایی را توضیح می‌دهد که به طور مستقیم نقشی را در تأمین ایمنی افراد ندارد اما کمک می‌کنند که شرایطی ایجاد شود که سطح ایمنی و بهداشت را در سازمان افزایش داده و از اهداف ایمنی سازمانی حمایت کند. این رفتارها شامل مواردی از قبیل مشارکت در فعالیت‌های داوطلبانه ایمنی کمک کردن به همکاران در موضوعات مربوط به ایمنی و شرکت در جلسات مربوط به ایمنی می‌باشد. (Duryan, 2020:1054-96) یکی دیگر از متغیرهای مهمی که می‌تواند نقش بسزایی در کاهش حوادث در محیط کار داشته باشد، انگیزه ایمنی است انگیزه ایمنی به عنوان انگیزه‌ی کارکنان برای انجام دادن وظایف شغلی در حالت ایمن و انگیزش برای انجام دادن رفتارهای ایمن تعریف شده است. در تعریف دیگری از انگیزش ایمنی، به عنوان درجه‌ی شوق کارکنان برای وفادار ماندن به قوانین ایمنی سازمانشان زمانی که با قوانین آشنایی داشته باشند، تعریف شده است. مطالعات بسیاری اثر ویژگی‌های شخصیتی بر عملکرد ایمنی را نشان می‌دهند انگیزش ایمنی می‌تواند در کاهش میزان حوادث نقش بسزایی داشته باشند. (Sui, 2020:12094-5) رویه‌ها و قوانین ایمنی حاکم بر یک سازمان بازتابی از جو ایمنی آن سازمان است که پیرامون ادراکات پرسنل از اهمیت ایمنی و چگونگی حفظ آن در محیط کار متمرکز شده است. (Jafari, 2015: 257-64) جو ایمنی یک عامل مهم محیطی است و به طور گسترده‌ای تأیید شده است که بر رفتار ایمنی تأثیر می‌گذارد (Christian, 2009: 1103) جو ایمنی را می‌توان به عنوان ادراک مشترک بین اعضای یک گروه یا سازمان در مورد سیاست‌ها رویه‌ها و روش‌های مربوط به ایمنی در محل کار تعریف کرد (Dov, 2008: 376-87; Morrow, 2010:1460-7; Zohar, 1980: 96) برخی از محققان سه بعد از جو ایمنی را پیشنهاد کردند که عبارتند از: جو ایمنی مدیریت عالی جو ایمنی سرپرست و جو ایمنی همکاران (Zohar,2003) مسائل مربوط به ایمنی و حوادث در سازمان آتش نشانی به لحاظ اقتصادی و ماهیت انسانی خدمات دارای اهمیت بسیاری هستند به دلیل وجود شرایط ویژه کارکنان از لحاظ جسمی، روحی و روانی مستعد آسیب می‌باشند. در حال حاضر بیشتر کشورهای توسعه یافته پی برده‌اند که ارتقاء رفتارهای ایمن در کارکنان ارزش‌ها باورها و نگرش‌ها و آگاهی آنان به ایمنی و نیز مشارکت و انگیزه ایمنی در راستای انطباق ایمنی که در اصل فرهنگ ایمنی آنان را تشکیل می‌دهد راه پیشگیری از حوادث است. با توجه به ماهیت شغل آتش نشانان امروزه این حرفه یکی از پرحادثه ترین مشاغل در جهان است که هر ساله شاهد نرخ بالایی از حوادث در این حرفه است که منجر به مرگ جراحت امراض ناشی از کار و بسیاری از خسارات مستقیم و غیرمستقیم می‌گردد. همچنین با توجه به اینکه سازمان آتش نشانی و مأموران آن رکن اصلی سیستم ایمنی و امدادی یک کشور محسوب می‌شوند بالا بودن ریسک و مواجهه مستقیم با عوامل زیان آور محیط پر استرس پر از تنش و اضطراب مداوم آشنانشانی را جزء مشاغل سخت و زیان آور طبقه بندی کرده است دلایل زیادی برای رعایت رفتار ایمنی در حرفه آتش نشانی وجود دارد که از جمله آنها می‌توان به رویت

صحنه های دلخراش محیط کار پرخطر و مواجهه با عوامل زیان آور هیجان های محیطی با استرس منفی و احساس مسؤولیت برای نجات افراد از مرگ اشاره کرد رفتار کارکنان از عوامل بسیار با اهمیت در ایمنی محیط کار است چرا که بسیاری از حوادث به علت رفتارهای خطرناک است که خود نتیجه چنین ادراکاتی هستند (Soori, 2016: 261-8). مطالعات انجام شده در زمینه حوادث نشان داده است که عامل انسانی مهم ترین و اصلی ترین نقش را در بروز حوادث دارد (Allahyari, 2014: 85-94). لذا با توجه به ویژگی های شغلی مأموران آتش نشانی تصور می کنیم که درک خطر کارکنان به عنوان یک مانع یا تقویت کننده شغلی در زمینه های مختلف ممکن است باعث کاهش یا افزایش رفتار ایمنی در افراد مختلف گردد. ویژگی تأثیر دوگانه ادراک خطر و رابطه منفی یا مثبت آن با رفتار ایمنی یک مسأله چالش برانگیز است.

استرس شغلی یکی از پدیده های مهم در زندگی اجتماعی و تهدیدی جدی برای سلامتی نیروی کار در جهان می باشد هر گاه بین نیازمندی های شغلی و توانایی های کارگر تعادلی وجود نداشته باشد استرس ایجاد می گردد (Baker, 2000: 419-36; Oosthuizen, 2007: 49-58). در واقع استرس شغلی فرایندی است که در تلاقی فرد با سازمان و محیط کار ناشی می شود. عوامل روانی محیط کار و استرس شغلی برخلاف سایر عوامل زیان آور محیط کار مختص شغل خاصی نیستند و در همه مشاغل به اشکال گوناگون و با درجات متفاوت وجود دارند. (۲) بر اساس نتایج پژوهش های انجام حدود ۳۰٪ نیروی کار کشورهای توسعه یافته دچار استرس شغلی می باشند (Klein, 2009: 282-7; Molaie, 2011). طبق تعریف NIOSH، استرس شغلی وقتی رخ می دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی ها، قابلیت ها و خواسته های فرد هماهنگی نباشد (۷۶-۸۵) (Baker, 2000: 419-36). در سال ۱۹۹۲ سازمان ملل متحد استرس شغلی را بیماری قرن بیستم عنوان کرد (Brimes, 2005: 93-5). سازمان جهانی بهداشت بر اساس شاخص بار جهانی بیماری ها برآورد کرده که بیماری های روانی از جمله استرسها دومین علت ناتوانی ها تا سال ۲۰۲۰ خواهند بود (Tangri, 2003). موسسه استرس آمریکا (American Institute of Stress)، استرس را عامل اصلی ۸۰٪ از جراحات دانسته است. اتحادیه صنعتی انگلیس (CBI) استرس را دومین علت غیبت از کار دانسته است. از طرف دیگر مطالعات انجام شده بر روی رفتارهای نایمن نشان داده است که عوامل استرس زای شغلی سهم به سزایی در بروز اعمال نایمن از سوی شاغلین دارد (Maleki, 2015: 59-68). استرس شغلی می تواند با مشکلات متعدد روان شناختی اضطراب، افسردگی خستگی عصبی، تحریک پذیری، پرخاشگری، تخلیه ناگهانی عاطفی، پرخوری، رفتار تکانشی، ناتوانی در تصمیم گیری، تمرکز ضعیف، توجه کم، حساسیت نسبت به انتقاد (یا جسمانی) سردردهای میگرنی افزایش ضربان قلب و فشارخون بیماری های قلبی عروقی دردهای اسکلتی عضلانی اختلالات ریوی و گوارشی بیماری های کلیوی و آرتریت روماتوئید و یا سازمانی غیبت از کار، افزایش جابجایی و تغییر شغل تولید پایین بیگانه شدن با همکاران عدم رضایت شغلی کاهش تعهد و وفاداری نسبت به سازمان افت عملکرد شغلی و کیفیت کار همراه باشد (Sponer-Lane, 2004; Byrns, 2002: 752-64; Hurrell, 1998: 905-14; Hoogendoorn, 2002: 323-8; Abedini, 2007: 13-22). افراد یکی از مؤلفه های مهم و مؤثر بر سلامت ایمنی و آسودگی افراد است. از این رو عوارض ناشی از استرس های محیط کار و هزینه های مربوط به بیماری ها باعث توجه مدیران به این مهم شده است (Mirzabeigi, 2009: 79-59; Ahmadi, 2012: 71-6).

از جمله مشاغل دشوار و پر استرس در دنیا شغل آتش نشانی می باشد. این گروه از مشاغل همیشه در حال آماده باش به سر برده و هنگامی که همه در حادثه می گریزند آتش نشانان به دل حادثه می زنند و با اتفاقات و موقعیت های غیر منتظره روبرو می شوند و در این مواقع همه چیز از حالت کنترل خارج گردیده و به همین دلیل هر ساله تعداد زیادی از این پرسنل در سراسر دنیا جان خود را از دست می دهند. در کشورهای توسعه یافته سازمان آتش نشانی و مأموران آن رکن اصلی سیستم ایمنی و امدادی یک کشور محسوب می شوند. ریسک و حساسیت بالا، شرایط کاری پیچیده و نامشخص، مواجهه مستقیم با انواع حوادث و عوامل زیان آور نوبت کاری و ضرورت آمادگی پرسنل در هر ساعت از شبانه روز موجب شده است تا آتش نشانی از جمله مشاغل سخت و زیان آور طبقه بندی گردد. لذا این عوامل باعث شده که میزان استرس در این گروه شغلی نسبت به مشاغل دیگر بیشتر باشد (Duraosongam, 2009: 217-3۱; Larson, 2004: 1119-30; Burbeck, 2۰۰۲: ۲۳۴-۸). بنابراین در نقاط مختلف دنیا تحقیقات زیادی در رابطه با استرس شغلی این قشر صورت گرفته است. از آنجایی که بسیاری از پرسنل شاغل در سازمان های آتش نشانی به طور مستقیم با نجات جان افراد و کنترل حوادث در شرایط خاص مواجهه دارند و هوشیاری کامل، ضرورت آمادگی با شرایط دشوار خطرناک و نامشخص و تصمیم گیری سریع و مناسب از ملزومات کارشان می باشد و محور ارایه خدمات این سازمان ها را دانش و تجهیزات فنی و زمینه های فیزیکی محیط تشکیل می دهد در این میان ضرورت دارد شرایط شغلی پرسنل به گونه ای طراحی گردد که یک فضای کاری ایمن، سالم و مناسب به لحاظ جسمی و روانی و در نتیجه آسایش و رضایت شغلی سازمانی فراهم گردد تا انگیزه لازم در ارایه هر چه بهتر خدمات افزایش یابد. لذا بهبود و ارتقاء عملکرد و خدمات آنها در گرو تشخیص منابع استرس کارکنان و ایجاد شرایط مناسب در جهت افزایش رضایت شغلی آنان است.

یکی دیگر از نظریه‌های مرتبط با نگرانی^۲ که به درستی آن را تبیین کرده است، نظر به فرا شناخت^۳ است. فراشناخت یک مفهوم چندوجهی است و اشاره دارد به دانش یا باورهای مربوط به فکر کردن و راهبردهایی که افراد برای تنظیم و کنترل فرایندهای تفکر استفاده می‌کنند (فلاول^۴، ۱۹۷۹؛ مؤسس و به یرد^۵، ۱۹۹۸). این مفهوم در برگیرنده دانش، فرایندها و راهبردهایی است که شناخت را ارزیابی نظارت یا کنترل می‌کنند (ولز، ۲۰۰۰).^۶ اغلب نظریه پردازان بین دو جنبه از فراشناخت یعنی دانش فراشناختی و تنظیم فرا شناختی تمایز قائل شده‌اند (فلاول، ۱۹۷۹؛ ولز، ۲۰۰۰) دانش فراشناختی اطلاعاتی است که افراد در مورد شناخت خودشان و راهبردهای یادگیری دارند که این راهبردها بر آنها اثر می‌گذارد تنظیم فراشناختی به دامنه‌ای از کارکردهای اجرایی نظیر توجه کردن کنترل کردن، چک کردن برنامه ریزی کردن و تشخیص خطاها در عملکرد اشاره دارد (ولز، ۲۰۰۰). مدل‌های جدید نظری در زمینه‌ی آسیب شناسی اختلالات روان شناختی، تأکید ویژه‌ای را به آسیب شناسی توجه و شیوه‌های کنترل آن در درمان اختلالات مختلف مبذول کرده‌اند یکی از اثر گذارترین و مهم ترین این مدل‌ها در سال‌های اخیر که در نظریه‌ی فراشناختی ارائه شده است مدل عملکرد اجرایی خود تنظیمی^۷ (ولز و متیوس، ۱۹۹۴)^۸ بوده است. مدل عملکرد اجرایی خود تنظیمی عنوان می‌کند که همگی اختلالات می‌توانند در ارتباط با فعالیت الگوی ناکارآمد شناخت که نشانگان توجهی- شناختی^۹ نامیده می‌شود قرار بگیرد نشانگان توجهی شناختی الگویی از فعالیت پردازش راهبردی است که به وسیله دانش فراشناختی ذخیره شده در حافظه بلندمدت راه اندازی می‌شود (ولز، ۲۰۰۵)

در دانش فراشناختی باورها تأثیر مهمی بر اختلالات دارند، چرا که کنشوری تفکر و سهم مقابله را هدایت می‌کنند و در فرایند و محتوای نگرانی سهم زیادی دارند باورهای فراشناخت باورهای راجع به افکار هستند که تفکر را کنترل تنظیم نظارت و ارزیابی می‌کنند (ولز، ۲۰۰۰). (کارترایت- هاتون و لمز، ۱۹۹۷) پنج نوع باور فراشناختی را مشخص کرده‌اند که عبارت اند از: ۱- باور فراشناختی مثبت در مورد نگرانی باوری است که روی این تأکید می‌کند که نگرانی به حل مشکلات و اجتناب از موقعیت‌های ناخوشایند کمک می‌کند. ۲- باور فراشناختی منفی در مورد نگرانی (غیر قابل کنترل و خطرناک بودن نگرانی) باوری است که روی غیرقابل کنترل بودن و خطرناک بودن نگرانی‌ها تأکید می‌کند ۳- اعتماد شناختی^{۱۰} عبارت است از سنجش اعتماد به توجه و حافظه. ۴- باورهای منفی کلی یا نیاز به کنترل افکار (مسئولیت پذیری، تنبیه، خرافات)^{۱۱} خرافاتی است که اشاره دارد به اینکه فرد به خاطر داشتن یا نداشتن افکار خاص باید تنبیه شود ۵- خودآگاهی شناختی^{۱۲} عبارت است از تمایل به تمرکز توجه بر روی فرایندهای فکر. در نظریه فراشناخت عامل مهم دیگر مؤثر در نگرانی و اضطراب کرونا در کنار باورهای فراشناختی مثبت است که عامل مهمی در رشد سازگاران به حساب می‌آید (بعر و مونت، ۲۰۱۰).^{۱۳} فراشناخت مثبت در مقابله با رویدادهای استرس زا مثل ترس از کرونا کمک کننده است و امنیت فرد را در مقابل آسیب‌ها تضمین می‌کند (سالاری فر و همکاران، ۱۳۹۹) (پندی و جا سیوا؛ ۲۰۱۷)^{۱۴} پژوهش خود نشان دادند که فراشناخت مثبت با رضایت از زندگی رابطه دارد.

عاشوری و همکاران (۱۳۸۸) مشخص کردند که باورهای فراشناختی از عوامل مؤثر در وضعیت سلامت روانی هستند و می‌توان با تغییر فراشناخت- هایی که شیوه‌های ناسازگارانه تفکرات منفی را زیاد می‌کنند و یا

باعث افزایش باورهای منفی عمومی می‌گردند به بهبود وضعیت سلامت روانی دانشجویان کمک کرد. فراشناخت یکی از فرایندهای عالی شناختی است که با سایر قابلیت‌های شناختی رابطه مثبت دارد و از طرف دیگر به عنوان یک عامل زمینه ساز در بیشتر آسیب‌های روانی شناختی مدنظر قرار می‌گیرد که پور اعتماد و همکاران، (۱۳۹۰) مشخص کرده‌اند که بین باورهای فراشناخت و نگرانی رابطه مثبت وجود دارد ولی بین حالت فراشناخت و نگرانی رابطه منفی وجود دارد باورهای فراشناختی در ارتباط با علائم اضطراب اجتماعی نقش مهمی دارند بنابراین تغییر باورهای فراشناختی با

^۱ worry

^۲ metacognitive beliefs

^۳ Flavell

^۴ Moses & Baird

^۵ Wells

^۶ self regulatory executive function model (S-REF)

^۷ Wells & Matthews

^۸ cognitive-attentional syndrome (CAS)

^۹ Cartwright-hatton & Wells

^{۱۰} cognitive confidence

^{۱۱} superstition

^{۱۲} cognitive self consciousness

^{۱۳} Beer & Moneta

^{۱۴} Pandey & Jaiswal

توجه به اهمیت نقش آن‌ها در مؤلفه‌های اجتناب، ترس و ناراحتی فیزیولوژیک می‌تواند به عنوان مانعی در تشدید و تداوم علائم اضطراب اجتماعی باشد (حسن‌وند و عموزاده، ۱۳۹۲)؛ اما در پژوهش دیگری به دست آمد که از بین مؤلفه‌های فراشناختی تنها مؤلفه افکار مهارناپذیر و خطرناک، توانایی پیش بینی نگرانی بیمارگونه را دارد (کهزادی و مکوندی، ۱۳۹۴).

دول فولک از دید نظریه پردازش اطلاعات فرا شناخت را فرآیندهای کنترل اجرایی از قبیل توجه، مرور و تمرین سازماندهی و دستکاری اطلاعات می‌داند (لطف آبادی، ۲۰۰۵). فراشناخت، به ساختارها، دانش و فرآیندهای روان شناختی اشاره می‌کند که با کنترل، تغییر و تفسیر افکار و شناخت‌ها سروکار دارد. همچنین فراشناخت به عنوان آگاهی از اینکه فرد چگونه یاد می‌گیرد آگاهی چگونگی استفاده از اطلاعات موجود برای رسیدن به یک هدف توانایی قضاوت درباره فرایندهای شناختی در یک تکلیف خاص، آگاهی از این که چه راهبردهایی را برای چه هدف‌هایی مورد استفاده قرار دهد ارزیابی پیشرفت خود در حین عملکرد و بعد از اتمام عملکرد تعریف شده است (سالاری فر و پوراعتماد، ۱۳۹۰). فراشناخت با فرآیندهایی همچون کنترل نظارت برنامه ریزی و تصحیح بر پردازش شناختی انسان اثر می‌گذارد و در تعامل با شیوه پردازش هیجانی فرد بر سلامت روانی یا آسیب پذیری نسبت به آشفتگی‌های روانی تأثیر دارد (ولمز و پایا جرجیو، ۱۹۹۸؛ جانک و هم کاران، ۲۰۰۱؛ تیز دل و همکاران، ۲۰۰۲؛ کوکران و سگال، ۲۰۰۸؛ نقل از کاظمی و مطهری، ۲۰۱۳). فراشناخت، عبارت است از هر نوع دانش یا فرآیند شناختی که در آن ارزیابی، نظارت یا کنترل شناختی و جود داشته باشد (فلاول ۱۹۷۹؛ موسس و بیرد، ۲۰۰۳). نکته بعدی در بحث شغل آتش نشانان بحث تنیدگی شغلی است.

تنیدگی در معنای وسیع به پاسخ‌های فیزیولوژیک و روانشناختی نسبت به فشارهای ناشی از محیط و دیگران اطلاق می‌شود (سلیسکوویک، ۲۰۱۷) فشار روانی را پاسخی دانسته‌اند که فرد برای تطبیق با یک وضعیت خارجی متفاوت با وضعیت عادی به صورت رفتاری، روانی، جسمانی از خود نشان می‌دهد همچنین فشار روانی را مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش بینی نشده خارجی یا داخلی از میان برود ایجاد فشار روانی می‌کند (بلیس، ادوارد و سونتتاگ، ۲۰۱۷). فشار روانی دارای آثار جسمانی نیز هست و از این طریق هم به سازمان صدمات شدیدی وارد می‌آید (بایرون و کارانیکا، ۲۰۱۴). استرس‌های حاد نیروی انسانی سازمان را ضایع می‌کند و هدف سازمان را دستخوش تزلزل می‌سازد. افرادی که دچار استرس می‌گردند توان مقابله با آن را از دست می‌دهند، از جهات جسمانی و رفتاری دچار آسیب می‌شوند و بدین ترتیب است که استرس در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل می‌برد و تلاش‌ها و فعالیت‌ها را عقیم می‌سازد (وانگ، لیو، زو، هو و وو، ۲۰۱۷).

لازم به ذکر است که تنش یا فشار روانی یک وضع پویاست و به خودی خود چیز بدی نیست و می‌تواند دارای ارزش‌های مثبت هم باشد (برگم و دیوک، ۲۰۱۴). ارزیابی‌های شناختی و نوع برداشت افراد از اتفاقات، می‌تواند پیامدهای آن را تعدیل یا تسهیل نماید (لازاروس و فولکمن، ۱۹۹۸) معتقدند تفسیر ما از رویدادها اهمیت بیشتری از خود رویدادها دارد به نظر آنها ادراک فرد از موقعیت‌هاست که تنیدگی و شدت آنرا بررسی می‌کند. دیدگاه ارزیابی شناختی لازاروس و فولکمن (۱۹۹۸) از طریق پیشنهاد چارچوب مفهومی الگوی تبدیلی فرآیند ارزیابی، در بسط مفهوم استرس و ارزیابی شناختی گامی اساسی برداشتند. آنها با ارائه تحلیلی نظام مند بر نقش مهم ارزیابی شناختی فرد از یک رخداد تنیدگی را به مثابه یک متغیر تعدیل کننده و میانجی گر در مقابله تأکید کردند. در ارزیابی شناختی دو فرآیند ارزیابی اولیه و ارزیابی ثانویه از یکدیگر متمایز می‌شود ارزیابی اولیه به ادراکات فرد از ماهیت موقعیت و تهدیدآمیز بودن بالقوه آن و ارزیابی ثانویه به ادراکات فرد از منابع و مهارت‌های فردی خود در مقابله با موقعیت اشاره می‌کند ادراکات مورد نظر در بررسی اینکه آیا یک فرد مطالبات موقعیت را در محدوده منابع خود ارزیابی می‌کند یا خیر سهم دارند (شکری و همکاران، ۱۳۹۳) بطور مثال در جمله دیدگاه آدمی نسبت به اشیاء و موضوعات است که به وی آسیب می‌زند نه خود اشیاء و موضوعات (زیگلر، ۲۰۱۳) در این عبارت واژه «دیدگاه» با سازه ارزیابی شناختی^۴ مشابه می‌باشد (زیگلر، ۲۰۰۱) طبق دیدگاه لازاروس فرض نظریه ارزیابی آن است که افراد به طور باثباتی رابطه خود با محیط را بر اساس معانی ضمنی آن رابطه برای بهزیستی خویش ارزیابی می‌کنند (لازاروس، ۱۹۹۹). افراد این ارزشیابی‌ها را از طریق ارزیابی‌های شناختی انجام می‌دهند طبق دیدگاه لازاروس ارزیابی شناختی به آن دسته از فرایندهای ارزیابی شناختی اشاره می‌کند که

^۱ . Moses & Baird

^۲ .Slisković

^۳ .Bliese, Edwards & Sonnentag

^۴ .Biron, & Karanika.Murray

^۵ .Wang, Liu, Zou, Hao, & Wu

^۶ .Bergeman & Deboeck

^۷ .Lazarus and Folkman

^۸ .Ziegler

^۹ .cognitive appraisal

بین مواجهه با رخدادها و واکنش نسبت به آنها مداخله می کنند فرد از طریق این فرایندهای شناختی اهمیت آنچه را اتفاق افتاده است برای بهزیستی خویش ارزیابی می کند به عبارت دیگر، ارزیابی، در تعیین اهمیت فردی مواجهه با رخدادها برای بهزیستی اثر گذار می باشد (لازاروس و اسمیت^۲، ۱۹۸۸).

لازاروس (۲۰۰۱) بیان می کند بر خلاف نظریه های دیگر استرس، الگوی تبدلی استرس، الگوی رابطه بین فرد محیط را - که به مثابه یک رابطه متقابل تلقی می شود - بررسی می کند. در یک رویکرد مرجع تر درباره تعریف استرس بر تعامل بین فرد و محیط تأکید شده است در الگوی تبدلی لازاروس و فولکمن (۱۹۸۴)، فرایند استرس به مثابه رابطه ویژه بین فرد و محیط تلقی می شود که در طی آن فرد مطالبات محیطی اثرگذار بر بهزیستی خود را از منابع فردی خویش فراتر ارزیابی می کند دیو^۳ (۱۹۸۹) پیشنهاد کرد که تعریف تبدلی استرس به سه دلیل از تعریف مبتنی بر پاسخ و محرک متفاوت می باشد: ۱) استرس فقط نتیجه یک موقعیت یا یک پاسخ نیست، ۲) فرایند استرس مستلزم تبادل بین فرد و محیط است و ۳) مقابله و انطباق، قسمت های آشکار تبادل بین فرد و محیط می باشند که در شکل گیری تجارب استرس زا اثر گذارند. پاین^۴ (۲۰۰۱) بیان می کند که در رویکرد تبدلی بر ادراک فرد از مطالبات محیط (یا عوامل استرس زا) و منابع فردی برای مقابله (برای مثال حمایت اجتماعی) که به مثابه مهمترین عوامل تعیین کننده بهزیستی قلمداد می شوند تأکید می شود. در این رویکرد فرض می شود که افراد به طور مستمر محیط اطراف خود را ارزیابی می کنند استرس نتیجه ادراک فرد از عدم انطباق بین مطالبات ادراک شده و منابع در دسترس برای مقابله با آن مطالبات می باشد.

به طور کلی، استرس به مثابه یک سازه چندوجهی است که بر کارکردهای جسمانی و روان شناختی فرد اثر گذارند. استرس به هر مطالبه محیطی، اجتماعی یا درونی اطلاق می شود که مستلزم سازگاری مجدد الگوهای رفتاری فردی می باشد (تویتنس، ۱۹۹۵) در این میان تأثیر استرس بر بهزیستی شغلی ارتباطی ثابت شده است.

با توجه به توضیحات ارائه شده مقاله حاضر پیرامون نقش واسطه ای باورهای فراشناختی در رابطه با هوش اجتماعی خودکارآمدی حل مسأله با تنیدگی شغلی آشنانشان ها پرداخته است.

۲- روش شناسی :

مطالعه حاضر از نوع کاربردی و با روش توصیفی- همبستگی است که به صورت مقطعی انجام شد. در این مطالعه، جامعه آماری شامل آشنانشان- هابی بود که در ایستگاه های فعال شهر تهران مشغول به فعالیت و حداقل دارای سابقه کاری ۷ سال بودند انتخاب آشنانشان ها در هر یک از ایستگاه ها به صورت تصادفی و از شیفت های مختلف کاری صورت گرفت در این پژوهش، اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه گردآوری شد. در این مطالعه از ۵ پرسشنامه استفاده شد.

۱- پرسشنامه فرا شناخت پرسشنامه -30 :

پرسشنامه ی فراشناخت (MCQ) توسط کارترایت هاتون و لمز (۱۹۹۷) به منظور اندازه گیری تفاوت های فردی در باورهای مثبت و منفی در مورد نگرانی و افکار مزاحم ناخوانده، بازبینی و قضاوت فراروانشناختی در مورد کارآمدی شناختی طراحی شده است. پرسشنامه ی فراشناخت - ۳۰ (MCQ) فرم کوتاه پرسشنامه ی فراشناخت (MCO) است که توسط (ولز و کارترایت- هاتون، ۲۰۰۴) ساخته شده است و شامل ۳۰ گویه ی خود گزارشی است که باورهای افراد درباره ی تفکرشان را می سنجد. پاسخ ها در این مقیاس بر اساس مقیاس چهار درجه ای لیکرت (۱= موافق نیستم تا ۴= خیلی زیاد موافقم) محاسبه می شود. این مقیاس همانند MCQ دارای پنج خرده مقیاس است که هر کدام شش ماده را شامل می شوند:

- باورهای فراشناختی مثبت در مورد نگرانی (مثلاً، نگرانی کمکم می کند با مشکلات کنار بیایم) شماره ی ماده هایی که این خرده مقیاس را اندازه گیری می کنند عبارت اند از ۱، ۷، ۱۰، ۱۹، ۲۳، ۲۸.

باورهای فراشناختی منفی در مورد نگرانی که روی غیر قابل کنترل بودن و خطر ناک بودن نگرانی ها (مثلاً، وقتی نگران می شوم نمی توانم به آن پایان دهم) تأکید می کنند. شماره ی ماده هایی که این خرده مقیاس را اندازه گیری می کنند عبارت اند از: ۲، ۴، ۹، ۱۱، ۱۵، ۲۱.

- کارآمدی شناختی پایین (مثلاً، حافظه ضعیفی دارم). شماره ی ماده هایی که این خرده مقیاس را اندازه گیری می کنند عبارت اند از: ۸، ۱۴، ۱۷، ۲۴، ۲۶، ۲۹.

^۲ .Smith

^۳ .Dio

^۴ .Payne

^۵ . low cognitive confidence

– باورهای فراشناختی منفی در مورد افکار شامل موضوعات خرافه^۲، تنبیه مسؤولیت و نیاز به کنترل افکار (مثلاً، ناتوانی در کنترل افکارم یکی از نشانه‌های بیماری است). شماره‌ی ماده‌هایی که این خرده مقیاس را اندازه گیری می‌کنند عبارت‌اند از: ۶، ۱۳، ۲۰، ۲۲، ۲۵، ۲۷.

– خودآگاهی شناختی (مثلاً، توجه زیادی به شیوه‌ای که ذهنم کار می‌کند می‌کنم). شماره‌ی ماده‌هایی که این خرده مقیاس را اندازه گیری می‌کنند عبارت‌اند از: ۳، ۵، ۱۲، ۱۶، ۱۸، ۳۰.

(شیرین زاده، ۱۳۸۵) این پرسشنامه را برای جمعیت ایرانی ترجمه و آماده نموده است ضریب آلفای کرون باخ کل مقیاس در نمونه‌ی ایرانی ۰/۹۱ گزارش شده است. ضرایب آلفای کرون باخ برای خرده مقیاس‌های کنترل ناپذیری باورهای مثبت وقوف شناختی، اطمینان شناختی و نیاز به کنترل افکار به ترتیب در نمونه‌ی ایرانی ۰/۸۷، ۰/۸۶، ۰/۸۰ و ۰/۷۱ گزارش شده است. لازم به ذکر است با توجه به اینکه فرم ترجمه شده‌ی این پرسشنامه با فرم اصلی تفاوت‌هایی داشت در برخی از آیتم‌ها با هماهنگی اساتید مشاور و راهنما تغییرات جزئی اعمال شد که در پژوهش حاضر پایایی به روش آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۹۴ به دست آمد. در پژوهش حاضر از این پرسشنامه به منظور اندازه گیری باورهای فراشناختی استفاده شد.

۲- هوش اجتماعی تت (SIQ):

پرسشنامه هوش اجتماعی تت توسط آنگ تون تت در سال (۲۰۰۸) به نقل از امین پور (۲۰۱۳) به منظور بررسی هوش اجتماعی تهیه شد. نسخه اصلی این پرسشنامه دارای ۴۵ ماده است اما در نسخه ایرانی ۹ ماده حذف شده و ۳۶ ماده مورد تایید قرار گرفته است. بنابراین در نمره گذاری این پرسشنامه می‌توانید ماده‌های ۳۳، ۳۹، ۴۰، ۲۶، ۱۷، ۱۶، ۱۴، ۱۰، ۵ را حذف نمایید. (صفاری نیا، سلگی و توکلی، ۱۳۹۰).

نمره گذاری این پرسشنامه می‌توانید به صورت دو گزینه‌ای بلی یا خیر است که گزینه‌های آن با صفر و یک نمره گذاری می‌شود و نمره هر آزمودنی بین صفر تا ۴۵ در نسخه اصلی و ۰ تا ۳۶ در نسخه ایرانی است. امتیاز بیشتر به معنای هوش اجتماعی بالاتر است (سلگی و علیپور، ۱۳۹۱).

به هر پاسخ درست نمره ۱ و به هر پاسخ نادرست نمره ۰ تعلق می‌گیرد و نمره هر آزمودنی بین ۰ تا ۴۵ می‌باشد. امتیاز بیشتر به معنای هوش اجتماعی بالاتر است تفسیر نمرات در جدول ذیل آمده است. البته صفاری نیار و همکارانش (۱۳۹۰) پس از ترجمه و اعتبار سنجی این پرسشنامه ۹ عبارت که با علامت * مشخص شده اند را حذف کردند .

امتیاز	تفسیر
۱۱-۱	هوش اجتماعی شما شبیه یک معدن بزرگ طلاست که شما تازه آن را کشف کرده اید امتیازات بسیار خوبی در انتظار شماست.
۲۲-۱۲	شما از قبل دارای مهارت‌های اصلی و درک مزایای هوش اجتماعی بوده اید، سعی کنید به وسیله آگاهی‌های جدید، مهارت‌هایی که دارید را تقویت کرده و مهارت‌هایی که در آن زمینه ضعیف تر هستید را توسعه دهید.
۳۳-۱۳	مهارت اجتماعی شما بالای متوسط است با بکارگیری مهارت‌های توسعه روابط اجتماعی شما در این زمینه از افراد برجسته خواهید شد.
۴۵-۳۴	شما فرد نسبتاً نادری هستید، شما که از مزایای بسیار فراوان هوش اجتماعی تان بهره مند شده اید. هر چه بیشتر بدانید بیشتر از مزایای آن بهره مند میشوید، پیشرفت ها نهایی ندارند

آنگ تون تت (۲۰۰۸) پایایی و اعتبار این آزمون را در حد مطلوب و قابل قبولی گزارش کرده است (صفاری نیا و همکاران، ۱۳۹۰) در ایران صفای نیا (۱۳۹۰) پس از ترجمه پرسشنامه هوش اجتماعی و اعمال اصلاحات و تغییرات توسط چند کارشناس زبان انگلیسی و روانشناسی درستی برگردان آن توسط شش متخصص تأیید کرده‌اند. روایی صوری این پرسشنامه نیز توسط آنها به تأیید هشت متخصص رسیده است. بر اساس نتایج تحقیق آنها ضریب آلفا برای کل پرسشنامه ۰/۷۸ بدست آمد که در سطح ۰/۹۹ معنی دار باشد آنها برای برآورد قابلیت اعتماد از روش دو نیمه کردن نیز استفاده شد. ضریب گوتمن دو نیمه کردن آزمون نیز ۰/۷۶ بدست آمد به منظور بررسی قابلیت اعتماد به روش باز آزمایی از میان کل نمونه ۶۰ دانشجو به روش تصادفی انتخاب شدند و دو هفته بعد مجدداً آزمون هوش اجتماعی را تکمیل نمودند ضریب همبستگی بین دو بار اجرای آزمون ۰/۷۵ گزارش شده است که نشان دهنده قابلیت اعتماد بالای آزمون است.

۳- پرسشنامه خودکارآمدی شرر (۱۹۸۲):

^۲ . superstition themes

در پژوهش شرر و همکاران میزان آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰/۸۶ گزارش شده است. همچنین در پژوهش نجفی و فولاد چنگ پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۰ گزارش شده است. در پژوهش گنجی (۱۳۸۷) نیز ضریب پایایی آلفای کرونباخ ۰/۸۷ به دست آمد. (نقل از عظیمی، سلیمی، حاجی پور، ۱۳۹۱) همچنین در پژوهش یوسف زاده (۱۳۹۰) نیز برای سنجش پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد و میزان آن ۰/۸۱ محاسبه گردید. همچنین در پژوهش اعراییان و همکاران (۱۳۸۱)، پایایی این مقیاس ۰/۹۱ به دست آمد در این پژوهش نیز پایایی این ابزار با روش آلفای کرونباخ محاسبه و میزان آن برابر با ۰/۸۷ شده است.

در پژوهشی که نجفی و فولاد چنگ (۱۳۸۹) انجام دادند برای این پرسشنامه روایی سازه ۰/۶۱ گزارش شده است. بختیاری نیز در سال ۱۳۷۶ برای سنجش روایی سازه های مقیاس خودکارآمدی عمومی شرر، نمرات بدست آمده از این مقیاس را با اندازه های چندین ویژگی شخصیتی (مقیاس کنترل درونی و بیرونی راتر، خرده مقیاس کنترل شخصی، مقیاس درجه اجتماعی مارلو و کران و مقیاس شایستگی بین فردی روزنبرگ) همبسته کرد که همبستگی پیش بینی شده بین مقیاس خودکارآمدی و اندازه های خصوصیات شخصیتی متوسط (۰/۶۱ و در سطح ۰/۰۵ معنادار) و در جهت تایید سازه مورد نظر بود (نقل از اعراییان، ۱۳۸۳).

۴- پرسشنامه حل مسئله هیپر (PSI):

پرسشنامه حل مسئله توسط هیپر و پترسون (۱۹۸۲) برای سنجش درک پاسخ دهنده از رفتارهای حل مسئله شان تهیه شده است این پرسشنامه حاوی ۳۵ سوال براساس مقیاس ۶ گزینه ای لیکرت است. در این پرسشنامه افراد براساس مقیاس لیکرت به پرسش ها پاسخ دادند که درجه بندی آن عبارتند از: کاملاً موافقم، موافقم، اندکی موافقم، اندکی مخالفم، مخالفم، کاملاً مخالفم

این پرسشنامه ۳۵ ماده دارد که برای اندازه گیری و چگونگی واکنش افراد به مسائل روزانه شان طراحی شده است. مسئله ها شامل به تفاهم رسیدن با دوستان احساس افسردگی، انتخاب شغل، یا تصمیم به طلاق گرفتن است. این پرسشنامه در واقع مهارت های حل مسئله را اندازه گیری نمی کند بلکه آن آگاهی از سبک یا توانایی های حل مسئله شخص را اندازه گیری می کند. پرسشنامه حل مسئله با چندین نمونه از آزمودنی ها تنظیم و آزمایش شده است. آن همسانی درونی نسبتاً بالایی با مقادیر آلفای بین ۰/۷۲ تا ۰/۸۵ در خرده مقیاس ها و ۰/۹۰ برای مقیاس کلی دارد. (هیپر و پترسون، ۱۹۸۲). روایی آزمون نشان داد که ابزار سازه هایی را اندازه گیری می کند که مربوط به متغیرهای شخصیتی و به طور قابل ملاحظه ای مرکز کنترل هستند پایایی باز آزمایی نمره کل پرسشنامه در فاصله دو هفته در دامنه ای از ۰/۸۳ تا ۰/۸۹ گزارش شده که بیانگر این است که پرسشنامه حل مسئله ابزاری پایا برای سنجش توانایی حل مسئله است.

روایی: این پرسشنامه توسط رفعتی و با راهنمایی خسروی در سال ۱۳۷۵ ترجمه و برای اولین بار در ایران استفاده شد (خسروی و همکاران، ۱۳۷۷) آلفای کرونباخ به دست آمده در تحقیق خسروی، درویزه و رفعتی (۱۳۷۷)، ۰/۸۶ و در تحقیق بذل، (۱۳۸۳)، ۰/۶۶ گزارش شده است که در حد قابل قبولی است (نقل از اسلامی راد و همکاران، ۱۳۹۵)

هیپر و کراسکوف (۱۹۸۷) به نقل از لارسون پنترا و و نستد، (۱۹۹۵) حل مسئله را شامل یک رشته پاسخ های رفتاری، شناختی و عاطفی می دانند که به منظور سازگاری با چالش های دروی و بیرونی را ابزار گردیده اند. هیپر (۱۹۸۸) وجود سه ساختار را در فرآیند حل مسئله مطرح ساخته است عبارتند از: احساس کفایت در حل مسئله کنترل شخصی بر هیجان ها و رفتارها و سبک های گرایشی-اجتنابی در این زمینه نیز شواهد پژوهشی و نظری گوناگونی درباره متغیرهای فراشناختی به ویژه ارزیابی خود به عنوان یک متغیر موثر در حل مسئله ارائه گردیده است.

پرسشنامه حل مسئله توسط هیپر و پترسون (۱۹۸۲) برای سنجش درک پاسخ دهنده از رفتارهای حل مسئله شان ۳۵ ماده دارد که برای اندازه گیری چگونگی واکنش افراد به مسائل روزانه شان طراحی. (PSI) تهیه شده است. عبارت از پرسشنامه برای اهداف پژوهشی است و نمره گذاری نمی شود. پرسشنامه حل مسئله بر مبنای چرخش تحلیل عاملی دارای ۳ زیر مقیاس مجزا است:

اعتماد به حل مسائل PSC با ۱۱ عبارت سبک گرایش - اجتناب AA با ۱۶ عبارت کنترل شخصی PC با ۵ عبارت.

پرسشنامه حل مسئله با چندین نمونه از آزمودنی ها تنظیم و آزمایش شده است آن همسانی درونی نسبتاً بالایی با مقادیر آلفای بین ۰/۷۲ تا ۰/۸۵ در خرده مقیاس ها ۰/۷۲ PC، ۰/۸۴ AA و ۰/۸۵ PSC و ۰/۹۰ برای مقیاس کلی دارد. (هیپر و پترسون، ۱۹۸۲). روایی آزمون نشان داد که ابزار

سازه‌هایی را اندازه گیری می کنند که مربوط متغیرهای شخصیتی و به طور قابل ملاحظه‌ای مرکز کنترل هستند (هپنر و پترسن، ۱۹۸۲) پایایی بازآزمایی نمره کل دامنه‌ای از ۰/۸۳ تا ۰/۸۹ گزارش شده که بیانگر این است که پرسشنامه حل مسأله پرسشنامه در فاصله دو هفته ابزاری پایا برای سنجش توانایی حل مسأله است.

۵- پرسشنامه تنیدگی شغلی - ۳۰:

نسخه تجدید نظر شده فهرست تنیدگی شغلی توسط آسیپو (۱۹۹۸) ساخته شده است. الگوی عاملی نسخه تجدید نظر شده فهرست تنیدگی شغلی مبتنی بر منطق نظری مستدل و بر این فرض استوار است که تجربه عوامل تنیدگی را در محیط حرفه ای بر چگونگی ادراک نقش‌های شغلی افراد اثرگذار است و وقتی تجارب شغلی تنیدگی را با نقش‌های کاری انگیزاننده تنیدگی تعامل یابد، فرد سطوح بالایی از فشار فردی یا روانشناختی تجربه می کند نسخه تجدید نظر شده فهرست تنیدگی شغلی مشتمل بر ۱۴۰ گویه است که مشارکت کنندگان به هر گویه روی طیف پنج درجه‌ای از هرگز صدق نمی کند = ۱ تا غالب اوقات صدق می کند = ۵ پاسخ می دهند در این مطالعه از پرسشنامه تنیدگی وابسته به نقش‌های شغلی که ۶۰ گویه‌ای استفاده شد. ۶ زیر مقیاس وجه تنیدگی وابسته به نقش‌های شغلی شامل اضافه بار نقش (سؤال‌های ۱ تا ۱۰)، عدم کفایت نقش (سؤال‌های ۱۱ تا ۲۰)، ابهام نقش (سؤال‌های ۲۱ تا ۳۰)، حدود نقش (سؤال‌های ۳۱ تا ۴۰)، مسؤولیت پذیری (سؤال‌های ۴۱ تا ۵۰) و محیط فیزیکی (سؤال‌های ۵۱ تا ۶۰) است حمایت کرد. در مطالعه راس (۲۰۰۵) ضریب همسانی درونی ۰/۸۸ محاسبه شد. در پژوهش نوری، شکری و شریفی (۱۳۹۳) ضریب پایایی مؤلفه‌های پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ برای اضافه بار نقش ۰/۷۰، عدم کفایت نقش ۰/۷۰، ابهام نقش ۰/۷۶، حدود نقش، ۰/۷۰ مسؤولیت پذیری ۰/۷۱ و محیط فیزیکی ۰/۸۰ و برای کل پرسشنامه ۰/۸۸ محاسبه شد.

۳- بحث درباره یافته ها

برای آزمون فرضیه های پژوهش ابتدا از مجاسبه ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج در جدول شماره ۱ ارائه شده است. نتایج جدول ۱ بیانگر معناداری همبستگی باورهای فراشناختی با تنیدگی شغلی، خودکارآمدی، و حل مسأله است ($p < ۰/۰۵$) اما بین باورهای فراشناختی با هوش هیجانی، فراشناخت و تنیدگی شغلی رابطه معنادار دیده نشد ($P < ۰/۰۵$) و فقط با متغیر حل مسأله رابطه معناداری است. ($P < ۰/۰۵$)

جدول شماره ۱. ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

12

در ادامه به منظور تعیین عوامل پیش بینی کننده باورهای فراشناختی از روی مؤلفه‌های هوش اجتماعی و تنیدگی شغلی از تحلیلی رگرسیون واسطه-ای استفاده شد که نتایج آن در جدول ۸ ارائه شده است.

جدول ۲. مدل رگرسیونی چند گانه باورهای فراشناختی بر اساس هوش اجتماعی و تنیدگی شغلی

مدل	میزان B	ضریب β	t	سطح معناداری
هوش	۰٫۲۹۲	۰٫۱۲۱	۱٫۰۴۸	۰٫۲۹۹
تنیدگی شغلی	۰٫۳۶۲	۰٫۴۹۲	۴٫۲۶۸	۰٫۰۰۰

مقدار f مشاهده شده در سطح معناداری ۶/۶۶۶۷ نشان می‌دهد که مدل رگرسیونی معنادار است. ضریب رگرسیون مدل ۶/۱۹۱ است و ضریب تبیین آن برابر ۶/۸۱۱ است که در واقع سهم پیش بینی واریانس متغیر باورهای فراشناختی است که توسط متغیرهای هوش اجتماعی و تنیدگی شغلی در مدل تبیین می‌شود به عبارت دیگر ۸۱ درصد تغییرات باورهای فراشناختی توسط هوش اجتماعی و تنیدگی شغلی پیش بینی می‌شود و ۱۰ درصد آن که کمیت خطا نامیده می‌شود اثر ناشناخته در مدل است که توسط عوامل دیگری ایجاد می‌شود.

فرضیه فرعی دوم: باورهای فراشناختی در رابطه خودکارآمدی با تنیدگی شغلی آتش‌نشان‌ها نقش واسطه‌ای (میانجی) دارد. در ادامه به منظور تعیین عوامل پیش بینی کننده باورهای فراشناختی از روی مؤلفه‌های خودکارآمدی و تنیدگی شغلی از تحلیل رگرسیون میانجی استفاده شد که نتایج آن در جدول ۸ ارائه شده است.

جدول ۳. مدل رگرسیونی چندگانه باورهای فراشناختی بر اساس خودکارآمدی و تنیدگی شغلی

مدل	میزان B	ضریب β	t	سطح معناداری
خودکارآمدی	-۰٫۸۶۷	-۰٫۳۱۶	-۲٫۸۱۱	۰٫۰۰۷
تنیدگی شغلی	۰٫۲۹۶	۰٫۴۰۱	۳٫۵۶۶	۰٫۰۰۱

مقدار f مشاهده شده در سطح معناداری ۶/۶۶۶۷ نشان می‌دهد که مدل رگرسیونی معنادار است. ضریب رگرسیون مدل ۶/۵۷۱ است و ضریب تبیین آن برابر ۶/۸۸۰ است که در واقع سهم پیش بینی واریانس متغیر باورهای فراشناختی است که توسط متغیرهای خودکارآمدی و تنیدگی شغلی در مدل تبیین می‌شود به عبارت دیگر ۸۸ درصد تغییرات باورهای فراشناختی توسط خودکارآمدی و تنیدگی شغلی پیش بینی می‌شود و ۰۲ درصد آن که کمیت خطا نامیده می‌شود اثر ناشناخته در مدل است که توسط عوامل دیگری ایجاد می‌شود.

فرضیه فرعی سوم: باورهای فراشناختی در رابطه حل مسأله با تنیدگی شغلی آتش‌نشانها نقش واسطه‌ای (میانجی) دارد. در ادامه به منظور تعیین عوامل پیش بینی کننده باورهای فراشناختی از روی مؤلفه‌های حل مسأله و تنیدگی شغلی از تحلیل رگرسیون میانجی استفاده شد که نتایج آن در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴ مدل رگرسیونی چندگانه باورهای فراشناختی بر اساس حل مسأله و تنیدگی شغلی

مدل	میزان B	ضریب β	t	سطح معناداری
حل مسأله	-۰٫۶۱۴	-۰٫۳۸۸	-۳٫۷۲۷	۰٫۰۰۰
تنیدگی شغلی	۰٫۳۵۴	۰٫۴۸۰	۴٫۶۱۷	۰٫۰۰۰

مقدار f مشاهده شده در سطح معناداری ۶/۶۶۶۷ نشان می‌دهد که مدل رگرسیونی معنادار است. ضریب رگرسیون مدل ۶/۶۱۹ است و ضریب تبیین آن برابر ۶/۸۲۸ است که در واقع سهم پیش بینی واریانس متغیر باورهای فراشناختی است که توسط متغیرهای حل مسأله و تنیدگی شغلی در مدل تبیین می‌شود. به عبارت دیگر ۸۲ درصد تغییرات باورهای فراشناختی توسط حل مسأله و تنیدگی شغلی پیش بینی میشود و ۸۰ درصد آن که کمیت خطا نامیده می‌شود اثر ناشناخته در مدل است که توسط عوامل دیگری ایجاد می‌شود.

فرضیه اصلی: باورهای فراشناختی در رابطه هوش اجتماعی، خودکارآمدی و حل مسأله با تنیدگی شغلی آتش‌نشانها نقش واسطه‌ای (میانجی) دارد.

ادامه به منظور تعیین عوامل پیش بینی کننده باورهای فراشناختی از روی متغیرهای پژوهش از تحلیل رگرسیون چند متغیری استفاده شد که نتایج آن در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. مدل رگرسیونی چندگانه باورهای فراشناختی بر اساس متغیرهای پژوهش

مدل	میزان B	ضریب β	t	سطح معناداری
هوش	۰,۰۸۵	۰,۳۵	۰,۳۱۱	۰,۷۵۷
خودکارآمدی	-۰,۴۸۷	-۰,۱۷۷	-۱,۴۵۳	۱۵۲
تنیدگی شغلی	۰,۳۰۴	۰,۴۱۰	۳,۳۲۷	۰,۰۰۲
حل مسأله	-۰,۳۵۵	-۰,۲۲۴	-۰,۵۱۷	۰,۶۰۸
اعتماد به حل مسأله	-۰,۹۰	-۰,۴۶	-۰,۱۰۰	۰,۹۲۰
سیک گرایش اجتناب	۰,۴۷۰	-۰,۱۶۵	-۰,۵۷۳	-۰,۵۶۹
کنترل شخصی	-۰,۲۱۵	۰,۰۵۷	-۰,۲۶۰	۰,۷۹۶

مقدار f مشاهده شده در سطح معناداری ۶/۶۶۶۷ نشان می‌دهد که مدل رگرسیونی معنادار است ضریب رگرسیون مدل ۶/۰۵۸ است و ضریب تبیین آن برابر ۶/۱۸۱ است که در واقع سهم پیش بینی واریانس متغیر باورهای فراشناختی است که توسط متغیرهای هوش اجتماعی خودکارآمدی حل مسأله و تنیدگی شغلی در مدل تبیین می‌شود به عبارت دیگر ۱۸ درصد تغییرات باورهای فراشناختی توسط متغیرهای پژوهش پیش بینی می‌شود و ۵۲ درصد آن که کمیت خطا نامیده می‌شود اثر ناشناخته در مدل است که توسط عوامل دیگری ایجاد می‌شود.

۴- نتیجه گیری

هر روزه با مسأله نارضایتی کارکنان، ضعف عملکرد، حوادث، عدم کارآیی کارکنان و تعهد کم آنها نسبت به سازمان دست به گریبان هستیم. کارکنان عصر حاضر نسبت به گذشته احساس رضایت کمتری در شغل‌هایشان می‌کنند. درصد حوادث روز به روز بیشتر می‌گردد، تعهد کارکنان نسبت به سازمان و اموال و دارایی‌های آن کاهش می‌یابد و عملکرد بعضی از کارکنان روز به روز ضعیف تر می‌گردد و همانطوری که مشخص شده است تمامی این مسایل با تنیدگی شغلی ارتباط دارند ناخودآگاه این استرس‌های شغلی و نارضایتی شغلی ناشی از آن به راحتی به زندگی افراد نیز کشیده می‌شود و می‌تواند موجب کاهش رضایت از زندگی و به دنبال آن بهزیستی روانی آنها شود (واین، کاسپر، متیو و آلن، ۱۳۸۱). پیامدهای تنیدگی شغلی و اهمیت پرداختن به آن از ضرورت‌های انجام پژوهش در این زمینه می‌باشد. تنیدگی شغلی امروزه به مسأله‌ای شایع و پرهزینه در محیط‌های کاری تبدیل شده است و تعداد کمی از افراد هستند که با آن نشده‌اند دانشمندان علوم پزشکی درصد قابل توجهی از بیماری‌های روانی و جسمانی ناشی از کار را به وجود بیش از حد استرس مرتبط می‌دانند اگرچه این تنها ضرر نیست، بلکه اثر زیان آور آن بر روی عملکرد نیز قابل توجه است (مهمانفر، ۱۳۸۴؛ الوانی، ۱۳۸۶) در بحث خود از فشارهای عصبی معتقد است که فشارهای عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان را تحت تاثیر قرار داده و آنها را دچار حالات روانی خاصی کرده و رفتار و اعمالی را از خود نشان می‌دهند که در بازدهی سازمان منعکس می‌شود؛ نیروی انسانی سازمان را ضایع کرده و اهداف را دستخوش تزلزل می‌کند (نزهت، ۱۳۷۵) در همین راستا نتیجه تحقیق بیک زاده (۱۳۷۶) حاکی از رابطه عوامل ایجاد استرس در کارکنان با کاهش عملکرد آنان است. در تحقیق انجام گرفته بوسیله انجمن تحقیقات پرینستون ۴۰ سال ۱۹۹۷ مشخص شده است که سه چهارم مستخدمین معتقد هستند که نسبت به نسل گذشته بیشتر دچار تنیدگی شغلی شده‌اند (ساتر و همکاران، ۱۹۹۹) به همین دلیل در دهه‌های اخیر فشار عصبی یا استرس و علل و عوامل آن در محیط‌های شغلی و از جمله سازمان‌ها مورد بررسی و توجه بسیار واقع شده و یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است علمای این رشته دریافته‌اند که فشار عصبی اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان دارد و مدیران و کارمندان و ارباب رجوع سازمان تحت تاثیر این فشار، دچار حالات روانی خاص شده دست به رفتار و اعمالی می‌زنند که نتایج آن مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می‌شود (میقانی، و ۱۳۸۰). به این ترتیب تنیدگی شغلی از مسائل بسیار مهمی است که پرداختن به آن و یافتن راه حلی برای کاهش آن بسیار ضروری است.

^۲. Wayne, Casper, W. J., Matthews, R. A., & Allen

^۳. Princeton survey research institute

نظر به اهمیت استرس و نارضایتی شغلی در زندگی افراد و در حیات سازمان‌ها و همچنین مسایل و مشکلاتی که سازمان‌ها از بابت استرس درگیر آنها هستند و اهمیت این مسأله که مسائل مربوط به شغل می‌تواند بر روابط خانوادگی افراد و رضایت از زندگی آنها نقش داشته باشد؛ به ما این اجازه را می‌دهد که در واقع به بررسی نقش تنیدگی شغلی در این زمینه بپردازیم.

از لحاظ نظری، فقط آن دسته از عوامل استرس زا که برای مفهوم خود، معانی ضمنی ناخوشایندی به همراه دارند از طریق زوال عزت نفس و احساس تسلط در افراد در فراخوانی پیامدهای روان شناختی منفی برای آن‌ها مؤثر واقع می‌شوند (توییتس، ۱۹۹۵) از لحاظ تجربی، برخی شواهد نشان داده‌اند که فقط آن دسته از عوامل استرس زا که از نظر ذهنی ناخوشایند ارزیابی می‌شوند نشانه‌های بیماری و اختلال را تشدید می‌کنند و رخدادهای مثبت زندگی بر نشانه‌های روان شناختی اثرات جزئی دارند (توییتس، ۱۹۹۵).

اساس شواهد تجربی مختلف درباره نقش ارزیابی‌های شناختی به مثابه یک منبع مقابله‌ای موقعیتی در پیش بینی بهزیستی شغلی موقعیت‌های استرس‌زا این مفهوم و نقش آن در قلمرو مطالعاتی استرس از نظر مفهومی مرور می‌شود. ناگفته روشن است که آثار هزینه‌های مرتبط با آن در درجه اول متوجه سازمان است از دیگر پیامدهای استرس شغلی منجر به نارضایتی شغلی رها کردن حرفه و تخصص است. در شغل‌های تخصصی و تجربی مانند شغل‌های آموزش، مشاوره‌ای و خدمات انسانی، این پیامدها خسارات سنگینی بر جامعه وارد می‌کنند حالت دیگر این است که کارکنان ناراضی در انتظار رسیدن بازنشستگی روز شماری می‌کنند. در این حالت سازمان با نیروی انسانی بی بهره و بی مصرف دست به گریبان است آنچه آثار و عوارض انواع استرس‌ها به ویژه استرس شغلی را ملموس‌تر و بر جسته تر نشان می‌دهد بیان آکادمی آنهاست هر چند تعیین هزینه‌هایی که استرس-های شغلی برای فرد و سازمان و جامعه ایجاد می‌کنند دشوارتر است و اما نزدیک نیست که چنین هزینه‌هایی سنگین‌اند.

هدف از تحقیق حاضر بررسی رابطه بین تنیدگی شغلی، فرایندهای ارزیابی شناختی و بهزیستی شغلی می‌باشد که در این راستا می‌توان ادعا نمود که نتایج این مطالعه می‌تواند در زمینه علمی برای محققانی که در این زمینه و زمینه‌های مربوط به تنیدگی و تنیدگی شغلی و ارزیابی‌های شناختی، تحقیق می‌کنند بسیار مفید بوده و ابعاد جدیدی را برای آنها روشن کند همچنین در زمینه کاربردی نتایج مطالعه می‌تواند برای مسؤولان نهادها و سازمان‌ها و بخصوص وزارت جهاد کشاورزی پیام شفافی داشته باشد که بتوانند برنامه ریزی‌های بهتری برای افزایش بهزیستی شغلی کارکنان خود داشته باشند.

از سوی دیگر، باید توجه داشت که تنیدگی یکی از موضوعاتی است که در حوزه رفتار سازمانی مورد بررسی قرار می‌گیرد لذا سازمان‌ها در برنامه خود باید توجه زیادی به مطالعه، کنترل و کاهش تنیدگی در محیط کار داشته باشند تا از این طریق هم از هزینه‌های مربوط به آسیب‌های جسمی و روانی تنیدگی شغلی بکاهند. علاوه بر این مطالعه عوارض و پیامدهای تنیدگی شغلی می‌تواند در روند فعالیت و برنامه ریزی‌های سازمانی تأثیرگذار بوده و نقش بررسی کننده‌ای داشته باشد که پژوهش حاضر نیز در این راستا قدم برداشته است علاوه بر این فرایندهای ارزیابی شناختی نیز می‌تواند اثر تنیدگی شغلی را بر بهزیستی شغلی بکاهد.

انسان موجودی اجتماعی است و برای رشد و پیشرفت خود ناگزیر است که در جامعه و در بین افراد زندگی کند و لزوماً با یک سری از مسائل اجتماعی از قبیل تعامل با دیگران رفتار اجتماعی و حل مسائل بین فردی روبرو است که حل موفقیت آمیز آنها جهت ادامه حیات ضروری بوده و قابلیت شرکت مؤثر در تعامل با دیگران چه در زندگی خصوصی و چه در زندگی حرفه‌ای از اهمیت حیاتی برخوردار است (مثنی طوسی ۱۳۷۸؛ به نقل از باقری، ۱۳۸۸).

هوش اجتماعی شامل آگاهی از موقعیت‌ها و محرک‌ها یا نیروهای اجتماعی و اطلاع از سبک‌ها و استراتژی‌های متقابل است که می‌تواند به فرد در رسیدن به اهدافش در ارتباط با دیگران کمک کند همچنین شامل میزان مشخصی از خودنگری بوده و هوشیاری از الگوهای واکنشی و ادراکات خود فرد را نیز در بر می‌گیرد (آلبرشت، ۲۰۰۴).

افراد با هوش اجتماعی بالا آن کسانی که در رفتارشان تقویت کننده هستند برای دیگران جذاب هستند به دلیل اینکه رفتارهای تقویت کننده باعث می‌شود که دیگران از طریق ارتباط با این افراد احساس ارزشمندی، توانمندی، دوستی و احترام و قدردانی داشته باشند در مقابل افراد با هوش اجتماعی پایین آن کسانی که نسبت به دیگران رفتار کننده دارند برای دیگران جذابیت ندارند به دلیل اینکه رفتارهای مسموم کننده باعث می‌شوند که دیگران در اثر ارتباط با این افراد احساس کم ارزشی بی کفایتی عدم صمیمیت، عصبانیت و یا سرخورده‌گی داشته باشند (آلبرشت، ۲۰۰۴).

اخیراً علاقه مجددی به مفهوم هوش اجتماعی در اکثر پژوهشگرانی که ادعای وجود آن را دارند پدیدار شده است. هوش اجتماعی معنی نزدیکی با مفاهیمی چون شایستگی و مهارت‌های اجتماعی دارد و همچنین با مفاهیمی مثل هوش هیجانی و هوش بین فردی اشتراک زیادی دارد (بژور کوویس و استرمن، ۲۰۰۳؛ ویز و ساب، ۲۰۰۷).

دنیا به سرعت در حال تغییر و دگرگونی است و در حالی که رقابت جنبه جهانی پیدا می کند، محیط نامطمئن می شود. جهانی شدن یکی از مهمترین تغییراتی است که در محیط سازمان رخ می دهد. برای مقابله با این محیط نامطمئن و تغییرات مستمر نیاز به افرادی در نقش مدیر و رهبر به شدت احساس می شود.

در عصر حاضر که جهان در اوایل قرن بیست و یکم قرار دارد بخش مهمی از فعالیت فردی و اجتماعی را تعلیم و تربیت تشکیل می دهد به طوری که یونسکو در گزارش جهانی اعلام کرده است «تقریباً از هر پنج انسانی که امروز زندگی می کند یک نفر با شاگرد است یا در نظام آموزش رسمی به عنوان معلم خدمت می کند (گزارش یونسکو،^۵ نقل از صالح پور، ۱۳۸۳).

منابع منابع فارسی :

- بلانچارد، کنت، (۱۳۷۶)، مدیریت استرس، مترجم بهزاد رضانی، انتشارات اوحدی، چاپ اول.
- اسپروورس، کرایچ و کارنفسکی، ۲۰۰۷؛ امیرکان و آیونگ، ۲۰۰۷؛ لانگنز و مورت، ۲۰۰۳
- محفوظ پور، س.، خسروی شادمانی، ف.، و انصاری فر، ا. (۱۳۹۲). بررسی ارتباط بین تنیدگی و حوادث شغلی در دستیاران پزشکی، ارتقای ایمنی و پیشگیری از مصدومیت ها، ۱ (۴)، ۲۲۲-۲۲۷.
- نعامی، ع.، و صالحه، پ (۱۳۹۲). نقش موفقیت شغلی ادراک شده در پیش بینی بهزیستی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی، مجله علوم رفتاری، ۷ (۴)، ۳۱۵-۳۲۰.
- شکری، ا.، فراهانی، م.، گرمی نوری، ر.، و مرادی، ع (۱۳۹۳). فرایندهای ارزیابی شناختی و استرس تحصیلی: نقش تعدیل کننده ی جنس و فرهنگ، فصلنامه روانشناسی شناختی، ۲ (۳)، ۶۹-۵۷.
- نوری، شکری، ا.، شریفی، م. (۱۳۹۲). تنیدگی شغلی و بهزیستی عاطفی معلمان: آزمون الگوی اثر میانجی گر باورهای خودکارآمدی، روان شناسی کاربردی، ۷ (۴)، ۵۹-۷۶.
- باقری، کبری (۱۳۸۸). ساخت و هنجاریابی آزمون هوش اجتماعی در بین دانشجویان دانشگاه های دولتی شهر تهران در سال تحصیلی ۸۷-۸۸ پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- عرب چادگانی، صفیه (۱۳۸۸). ساخت و هنجاریابی مقیاس اجتماعی بر اساس الگوی Dr.n. Chandha در میان دانشجویان دختر دانشگاه های تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- زمردیان، اصغر (۱۳۸۵). مدیریت تحول، سازمان مدیریت صنعتی، تهران.
- گزارش یونسکو، نقل از صالح پور، م (۱۳۸۳). بررسی رابطه رضایت شغلی دبیران با تعهد سازمانی آنها در آموزش و پرورش نواحی ۶، ۷، ۸ مشهد، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، دوره دهم.

^۳ . Weis & Sub

^۴ . Unesco

علامه، سید محسن، عباس رستمی، نجیبه. صفری شاد، فرانک (۱۳۹۴). بررسی تأثیر هوش اجتماعی و هوش هیجانی بر سبک رهبری مدیران استانداری استان کرمانشاه، مجله مدیریت توسعه و تحول، شماره بیست و دوم.

عرب چادگانی، صفیه (۱۳۸۸). ساخت و هنجاریابی مقیاس اجتماعی بر اساس الگوی Dr.n. Chandha در میان دانشجویان دختر دانشگاه های تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.

زمردیان، اصغر (۱۳۸۵). مدیریت تحول، سازمان مدیریت صنعتی، تهران.

گزارش یونسکو، نقل از صالح پور، م (۱۳۸۳). بررسی رابطه رضایت شغلی دبیران با تعهد سازمانی آنها در آموزش و پرورش نواحی ۶، ۷، ۸ مشهد، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، دوره دهم.

علامه، سید محسن، عباس رستمی، نجیبه. صفری شاد، فرانک (۱۳۹۴). بررسی تأثیر هوش اجتماعی و هوش هیجانی بر سبک رهبری مدیران استانداری استان کرمانشاه، مجله مدیریت توسعه و تحول، شماره بیست و دوم.

صفاری نیا، مجید؛ سلگی، زهرا؛ توکلی، سوده (۱۳۹۰). بررسی مقدماتی پایداری و روایی پرسشنامه هوش اجتماعی در دانشجویان ۷۰-۵۷، (۳) دانشگاه های استان کرمانشاه. پژوهش های روانشناسی اجتماعی.

سلگی، زهرا؛ علیپور، احمد (۱۳۹۱). مقایسه هوش اجتماعی و هوش هیجانی دانشجویان با توجه به دست برتری آنها. فصلنامه ۱۱۹-۱۰۳، (۴) روانشناسی کاربردی.

خسروی، زهره. زهرا و رفعتی، (۱۳۷۷) نقش حالت های خلقی بر شیوه ارزیابی دانش آموزان دختر از توانایی مشکل گشایی خود فصلنامه اندیشه و رفتار ۴، ۱، ۳۵-۴۵.

منابع انگلیسی :

- ۱- Larson LL. Internal auditors and job stress. *Managerial Auditing J* 2004;19(9):1119-03 .
- ۲- Ababaf Z. Comparison of cognitive and metacognitive strategies high school students the ability level of resolution, field of study and provide recommendations on the areas of gender and curriculum development. *J Educ Innov.* 2008;25(7):119-50. [Persian]
- ۳- Slavin RE. Educational psychology: Theory and practice. 9th ed. Boston: Allyn and Bacon; 2008.
- ۴- Biehler, R. & Snwoman, J. (1993). Psychology applied to teaching, Houghton Mifflin.
- ۵- Brown, A.L., Bransford, J.D., Ferrara, R.A., & Campione, J.C. (1983). Learning, remembering, and understanding. In J.H. Flavell & E.M. Markman (Eds.), *Handbook of child psychology, cognitive development* (Vol. 3., pp.77-166). New York: John Wiley & Sons.
- ۶- Beer, N. (2011). Effects of positive metacognitions and meta-emotions on coping, stress perception and emotions (Doctoral dissertation, London Metropolitan University).
- Beer, N., & Moneta, G. B. (2010). Construct and concurrent validity of the positive metacognitions and positive meta-emotions questionnaire. *Personality and Individual Differences*, 49(8), 977-982.
- ۷- Pandey, D., & Jaiswal, A. K. (2017). Role of positive meta-cognitions and meta-emotions in satisfaction with life. *Indian Journal of Positive Psychology*, 8(4), 616-620.
- ۸- Flavell JH, Miller P. Social cognition. 5th ed. In: Doman W, Kuhn D, Siegler R, editors. *Hand book of child psychology: Cognition perception and language*. New York: John Wiley and Sons; 1998.
- ۹- Flavell, J. H. (1979). Meta-cognition and meta-cognitive monitoring: A new area of cognitive developmental inquiry. *American Psychologist*, 34, 906-911
- ۱۰- Cartwright-Hatton, S., & Wells, A. (1997). Beliefs about worry and intrusions: The Meta-Cognitions Questionnaire and its correlates. *Journal of Anxiety Disorders*, 11, 279-296.
- ۱۱- Moses L. J., & Baird, J. A. (1998). Metacognition. In: R.A. Wilson and F.C. Keil, Editors, *The MIT encyclopedia of the cognitive sciences*, Cambridge, MA, MIT Press
- ۱۲- Wells, A. (2009). *Metacognitive therapy for anxiety and depression*. New York: Guilford press
- ۱۳- Wells, A., & Cartwright-Hatton, S. (2004). A short form of the Metacognitions Questionnaire: Properties of the MCQ 30. *Behaviour Research and Therapy*, 42, 385-396.
- ۱۴- Wells, A., Cartter, K. (2001). Further test of a cognitive model of GAD: metacognition and Worry in GAD, social phobia, panic disorder, depression and non patient. *Behavior Research*

- ۱۵- Wells, A., & Matthews, G. (1994). Attention and emotion, A clinical perspective. Hove: Erlbaum
- ۱۶- Wells, A. (2005). Detached mindfulness in cognitive therapy: A metacognitive analysis and ten techniques. *Journal of Rational-Emotive and Cognitive-Behavior Therapy*, 23, 337-355.
- ۱۷- Ross RR, Altmaier EM. Intervention in Occupational Stress. London: SAGE; 1994. P. 37-41.
- ۱۸- M. Aghilinejad, Mostafaie M. [Occupational Medicine practice]. Tehran: Arjomand; 2010. P. 125-55. [In Persian]
- ۱۹- Raeissi P, Monajemi F. [Job stressors for medical records personnel in teaching hospitals of Iran University of Medical Sciences]. *Thought and Behavior in Clinical Psychology* 1999;5(1-2):45-54. [In Persian]
- ۲۰- Klein S, Alexander DA. Epidemiology and presentation of post-traumatic disorders. *Psychiatry*. 2009; 8(8):282-7.
- ۲۱- Laposa JM, Alden LE. Posttraumatic stress disorder in the emergency room: exploration of a cognitive model. *Behaviour Research and Therapy*. 2003; 41(1):49-65.
- ۲۲- Duraisingam V, Pidd K, Roche A. The impact of work stress and job satisfaction on turnover intentions: A study of Australian specialist alcohol and other drug workers. *Drugs: Education, Prevention & Policy*. 2009;16(3):217-31.
- ۲۳- Larson LL. Internal auditors and job stress. *Managerial Auditing J* 2004;19(9):1119-30.
- ۲۴- Burbeck R, Coomber S, Robinson SM, Todd C. Occupational stress in consultants in accident and emergency medicine: a national survey of levels of stress at work. *Emerg Med J* 2002; 19(3):234-8.
- ۲۵- Christian MS, Bradley JC, Wallace JC, Burke MJ. Workplace safety: a meta-analysis of the roles of person and situation factors. *Journal of applied psychology*. 2009;94(5):1103.
- ۲۶- Li F, Jiang L, Yao X, Li Y. Job demands, job resources and safety outcomes: The roles of emotional exhaustion and safety compliance. *Accident Analysis & Prevention*. 2013 Mar 1;51:243-51
- ۲۷- Nahrgang JD, Morgeson FP, Hofmann DA. Safety at work: a meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of applied psychology*. 2011;96(1):71-94.
- ۲۸- Liang H, Lin KY, Zhang S, Su Y. The impact of coworkers' safety violations on an individual worker: A social contagion effect within the construction crew. *International journal of environmental research and public health*. 2018;15(4):773.
- ۲۹- Beus JM, Dhanani LY, McCord MA. A meta-analysis of personality and workplace safety: Addressing unanswered questions. *Journal of applied psychology*. 2015 Mar;100(2):481.
- ۳۰- Hofmann DA, Morgeson FP, Gerrass SJ. Climate as a moderator of the relationship between leader-member exchange and content specific citizenship: safety climate as an exemplar. *Journal of Applied Psychology*. 2003;88(1):170.
- ۳۱- Zou PXW, Sunindijo RY, Dainty ARJ. A mixed methods research design for bridging the gap between research and practice in construction safety. *Safety science*. 2014;70:316-26.
- ۳۲- Heinrich HW, Petersen D, Roos N. In dustrial accident prevention: a safety management approach. New York, NY, USA: McGraw-Hill; 1980.
- ۳۳- Haslam RA, Hide SA, Gibb AGF, Gyi DE, Pavitt T, Atkinson S, et al. Contributing factors in construction accidents. *Applied ergonomics*. 2005;36(4):401-15.