فصلنامه علمی اقتصاد و بانکداری اسلامی، شماره پنجاه و چهارم، بهار ۱۴۰۵- صفحات ۴۶۰-۴۳۷

اثربخشی آموزش مهارت‌های مدیریت استرس بر کاهش استرس ادراک‌شده کارکنان بانک

نوع مقاله: پژوهشی

اسماعیل ناصری[۱]

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۳/۱۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۵/۱۸

چکیده

استرس محل کار یک پدیده رایج در سراسر جهان است. این پژوهش با هدف بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های مدیریت استرس بر کاهش استرس ادراک‌شده بانک‌داران انجام شد. پژوهش حاضر در قالب طرح نیمه آزمایشی از نوع پیش آزمون-پس آزمون با گروه کنترل اجرا شد. جامعه آماری این پژوهش عبارت بود از کلیه کارکنان یک بانک خصوصی در کشور که در یکی از شعب این بانک مشغول به فعالیت بودند. از بین کارکنان تعداد ۳۶ نفر از کارکنان شاغل در شعب بانک انتخاب و به روش تصادفی در دو گروه آزمایش و کنترل جایگزین شدند. دوره آموزشی برای گروه آزمایش به مدت ۱۸ ساعت، در سه روز متوالی برگزار شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از مقیاس استرس ادراک شده کوهن استفاده شد. داده‌ها با استفاده از آزمون‌های آماری تی‌استودنت و تحلیل کوواریانس در نرم‌افزار SPSS تحلیل شدند. نتایج نشان داد که پس از کنترل اثرات پیش‌آزمون، تفاوت معناداری بین میانگین پس آزمون دو گروه آزمایش و کنترل در متغیر استرس ادراک‌شده وجود دارد. آموزش مهارت‌های مدیریت استرس بر کاهش استرس ادراک‌شده بانک‌داران موثر است.

واژه های کلیدی: استرس، کارکنان بانک، استرس ادارک شده، مدیریت استرس

طبقه بندی JEL: I12، I20، I31

[۱] گروه روان شناسی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، تهران e.naseri@ihcs.ac.ir

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

مقدمه

استرس یک نگرانی عمیق برای سلامت عمومی و یک مکانیسم مهم است که از طریق آن محیط اجتماعی و فیزیکی می‌تواند بر سلامت تأثیر بگذارد (اُکانر و همکاران، ۲۰۲۱). به خوبی ثابت شده است که تجربه رویدادهای استرس‌زای زندگی و گزارش استرس درک‌شده بیشتر در دوره‌های زمانی پایدار با سلامت روانی و جسمانی ضعیف‌تر همراه است (اپل و همکاران، ۲۰۱۸) استرس محل کار یک چالش رایج در سازمان‌های مدرن است که بر رفاه و بهره‌وری کارکنان تأثیر می‌گذارد (باسو و همکاران، ۲۰۲۴). سازمان جهانی بهداشت استرس کار را به دلیل تأثیرات آن بر رفاه و بهره‌وری کلی به عنوان یک نگرانی جهانی برای سلامتی شناخته است (برولە و مورگان، ۲۰۱۸). استرس یک واکنش طبیعی به انتظارات و مشکلاتی است که فرد در محل کار با آن مواجه می‌شود. حجم کار سنگین، ضرب الاجل‌های عجولانه، مشکلات بین‌فردی و تغییرات سازمانی چند نمونه از این دلایل هستند. در حالی که استرس در حد اعتدال می‌تواند الهام‌بخش باشد، استرس شدید یا مداوم می‌تواند تأثیر مخربی بر بهره‌وری داشته باشد. کسانی که بسیار استرس دارند ممکن است در تمرکز مشکل داشته باشند، در مواجهه با مسائل با چالش‌هایی مواجه شوند، خلاق نباشند و اشتباهات یا خطاهای بیشتری مرتکب شوند (فرنگیه و روسو، ۲۰۲۱؛ پاندی، ۲۰۲۰). بنابراین، حفظ عملکرد بهبود یافته در کار مستلزم مدیریت عالی استرس است (ولبک و همکاران، ۲۰۲۴). استرس شغلی فشاری است که به طور مستقیم یا غیرمستقیم از ماهیت خود شغل ناشی می‌شود. این استرس از نظر ذهنی، جسمی یا عاطفی بر فرد تأثیر می‌گذارد و عامل مهمی است که می‌تواند بر کیفیت کلی زندگی فرد تأثیر بگذارد. هنگام مواجهه با عوامل استرس‌زا مانند محیط کاری ناهماهنگ، پاداش‌های ناکافی، سبک زندگی پرهیجان و مسئولیت‌های مهم، افراد ممکن است واکنش‌های منفی به استرس را تجربه کنند. زمانی که فردی استرس محل کار را تجربه می‌کند، می‌تواند منجر به علائم مختلفی شود که بر فیزیولوژی، روان‌شناسی و رفتارهای مرتبط با کار وی تأثیر می‌گذارد. استرس مرتبط با شغل است باید مورد توجه قرار گیرد، زیرا می‌تواند اثرات مضری بر سلامت داشته باشد و به بیماری‌های مزمن مانند فشار خون بالا، مشکلات قلبی و سایر بیماری های پرخطر منجر شود (زینال و جوهری، ۲۰۲۳). اغلب، استرس فراتر از آن چیزی است که کارکنان می توانند تحمل کنند و تأثیر مخربی بر آنها می‌گذارد (یزدان‌مهر و همکاران، ۲۰۲۲). در سال‌های اخیر زمینه پژوهشی استرس ناشی از کار در بخش بانک‌داری شاهد توسعه قابل توجهی بوده است و علاقه علمی زیادی را به خود جلب کرده است (خانه‌شناس، الهیاری و خلخالی، ۱۳۹۲؛ کار و همکاران، ۲۰۲۴). سازمان بین‌المللی کار مسائل نگران‌کننده‌ای را برای کارکنان موسسات مالی گزارش کرده است از قبیل فشار زمان، مشکلات ارگونومی، نقش‌های متضاد، درخواست‌های کاری، روابط دشوار با

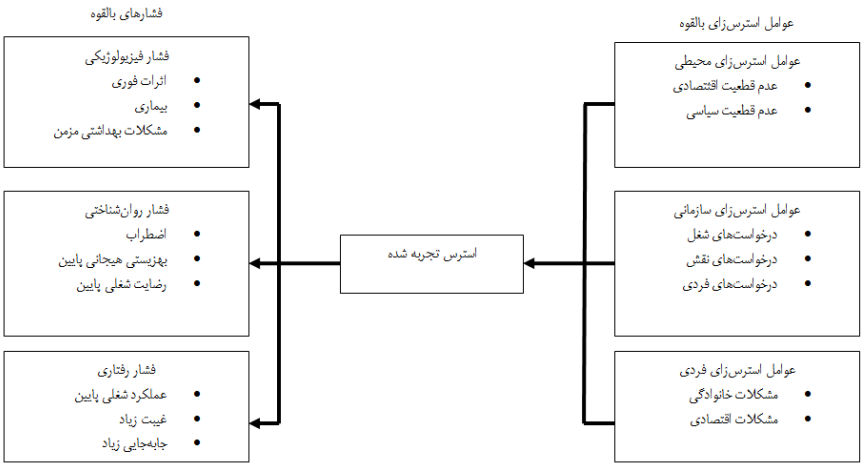
[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

مشتریان، و تعداد فزاینده‌ای از موارد استرس و خشونت (سلیم و همکاران، ۲۰۱۹). شغل بانک‌داری در زمره مشاغل پراسترس است (شفیق و ظفر، ۲۰۲۴؛ ما، ۲۰۲۳؛ میخائیلیدیس و جورجیو، ۲۰۰۵) و شیوع بالایی از استرس شغلی ادراک شده در بین بانک‌داران وجود دارد (ادکیه و همکاران، ۲۰۲۴). در مطالعه‌ای در مصر نشان داده شد که ۲۲٫۸ درصد از کارکنان بانک‌های دولتی و ۱۲ درصد از کارکنان بانک‌های خصوصی از سطح استرس بالایی برخوردار هستند (سلیم و همکاران، ۲۰۱۹). کارکنان بانک با سطوح مختلفی از فشار روانی در محل کار مواجه هستند (چوداری و لودهوال، ۲۰۱۷؛ راوسنگار و فوزی، ۲۰۲۲) از قبیل تغییرات ساختاری و طراحی مجدد کار، درک ناکافی از پیشرفت‌های فناوری، رسیدگی به شکایات مشتری، فشار برای دستیابی به اهداف فروش و بازارهای رقابتی (لاو و همکاران، ۲۰۱۸؛ کهخایی اکبری، خوزین، بخاراییان، ۱۴۰۴). شواهد موجود نشان می‌دهند که استرس ناشی از کار در میان کارکنان بانک در سراسر جهان وجود دارد (خالید و همکاران، ۲۰۲۰؛ کومار و ساندارام، ۲۰۱۴؛ مانوکچی و همکاران، ۲۰۱۸؛ پترلی و همکاران، ۲۰۱۵). علاوه بر این، همه‌گیری COVID-19 تأثیر نامطلوبی بر کارکنان بانک گذاشت و منجر به استرس شغلی قابل‌توجهی در صنعت بانک‌داری شد. در طول همه‌گیری، بانک‌ها افزایش سئوالات مشتریان، درخواست‌های وام و تراکنش‌های مالی را تجربه کرده‌اند. به دلیل کاهش کارکنان، مشکلات کار از راه دور و نیاز به انطباق با فناوری‌های جدید، کارکنان ملزم به مدیریت افزایش بار کاری و در نتیجه استرس و فرسودگی شغلی شده‌اند (چودزیکا-چوپالا و همکاران، ۲۰۲۳؛ السفتی و شافیک، ۲۰۲۲؛ روژمان و تومینک، ۲۰۲۱؛ مهتا، ۲۰۲۳). استرس حاد تأثیر منفی بر تعهد شغلی در بین بانک‌داران دارد (کوهزادی، کریمی و اقبالیار، ۱۳۹۸؛ روی و همکاران، ۲۰۲۳). بررسی ادبیات پژوهشی نشان می‌دهد که در حال حاضر اطلاعات زیادی در مورد انواع مداخلات مدیریت استرس و مدل‌های مداخلات مدیریت استرس و مزایای مداخلات مدیریت استرس وجود دارد، امّا کمبود چشمگیر، مطالعاتی هستند که تأثیر اقداماتی را که سعی در اصلاح، به حداقل رساندن یا حذف برخی از این عوامل استرس‌زا را دارند، مورد سنجش قرار می‌دهند (واردهینی و ردی، ۲۰۲۴). این چالش در صنعت بانک‌داری ایران نیز موجود است و علیرغم برگزاری دوره‌های متنوع مدیریت استرس در بنگاه‌های مالی در ایران، ادبیات پژوهشی سنجش کارآمدی و اثربخشی این دوره‌های آموزشی بسیار ناچیز است. با توجه به اینکه منابع مالی، زمان و انرژی قابل ملاحظه‌ای صرف برنامه‌ریزی و برگزاری دوره‌های مدیریت استرس در موسسات مالی می‌شود، سنجش اثربخشی این دوره‌ها بر کاهش استرس بانک‌داران از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این پژوهش با هدف بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های مدیریت استرس بر کاهش استرس ادراک‌شده بانک‌داران انجام شد.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

پیشینه نظری پژوهش

موضوع استرس و سلامت کارکنان به طور فزاینده‌ای به بخش مهمی از رفتار سازمانی تبدیل شده اند. کارشناسان سیاست عمومی، محققان، سیاست‌مداران، مدیران و کارکنان به طور یکسان شروع به درک این موضوع کرده‌اند که اثرات مخرب مدیریت نادرست استرس در محل کار یک بحران بهداشت عمومی است. استرس به معنای واقعی کلمه یک قاتل است و آمار استرس در محل کار تکان دهنده است (هاسارد[1] و همکاران، ۲۰۱۸). در مدل مفهومی مورد استفاده در این پژوهش تمایز مهمی بین عوامل استرس‌زا[2]، استرس[3] و فشار[4] وجود دارد (شکل ۱). استرس به عنوان درک و ارزیابی ناخوشایند از عوامل استرس‌زا تعریف می‌شود. عوامل استرس‌زا به شرایط یا رویدادهایی اطلاق می‌شود که فرد آن‌ها را به عنوان چالش‌برانگیز یا تهدیدکننده درک می‌کند. در اصل، عوامل استرس‌زا مقدماتی برای تجربه استرس هستند. سپس در نتیجه استرس، فرد دچار فشار یا پیامدهای روانی، فیزیولوژیکی و رفتاری استرس مثل اضطراب، کمبود خواب، و به تعویق انداختن کار می‌شود. بنابراین، فشار شامل پیامدهای تجربه استرس است (بلیس[5] و همکاران، ۲۰۱۷).



شکل ۱. مدل مفهومی روابط بین عوامل استرس‌زا، استرس و فشار در سازمان

رابینز و جاج، ۲۰۲۴

1. Hassard
2. stressors
3. stress
4. strain
5 Bliese

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

عوامل استرس‌زا می‌توانند چالشی[1] و یا بازدارنده[2] باشند (اُبرین و بهر[3]، ۲۰۱۹). محققان استدلال می‌کنند که عوامل استرس‌زای چالشی مانند عوامل استرس‌زای مرتبط با حجم کار، فشار برای انجام وظایف و فوریت‌های زمانی، کاملاً متفاوت از عوامل استرس‌زای بازدارنده که فرد را از دستیابی به اهداف باز می‌دارد عمل می‌کنند مانند تشریفات، و سیاست‌های اداری، و سردرگمی در مورد مسئولیت‌های شغلی (لپین[4] و همکاران، ۲۰۰۴). شواهد حاکی از آن است که عوامل استرس‌زای چالشی و بازدارنده هر دو منجر به فشار می‌شوند (مازولا و دیسلهورست[5]، ۲۰۱۹)، اگرچه عوامل استرس‌زای بازدارنده منجر به افزایش سطح فشار می‌شوند (گیلبوا[6] و همکاران، ۲۰۰۸). عوامل استرس‌زای چالشی نسبت به عوامل استرس‌زای بازدارنده به انگیزه، مشارکت و عملکرد بیشتر منجر می‌شوند (کرافورد[7] و همکاران، ۲۰۱۰). از سوی دیگر، به نظر می‌رسد که عوامل استرس‌زای بازدارنده نسبت به عوامل استرس‌زای چالشی، تأثیر منفی بر رعایت ایمنی و مشارکت، مشارکت کارکنان، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، عملکرد و کناره‌گیری دارند (رزمی و نعمتی سوگلی تپه، ۱۳۹۰؛ کلارک[8]، ۲۰۱۲). موقعیت‌های اجتماعی مانند تعارضات بین‌فردی به طور سنتی به عنوان عوامل استرس‌زای بازدارنده در نظر گرفته می‌شوند، هر چند، برخی از تحقیقات اخیر این مفهوم را به چالش می‌کشند و به افراد پیشنهاد می‌کنند که برنده شدن دیگران را به عنوان یک چالش الهام‌بخش ببینند (کرن[9] و همکاران، ۲۰۲۱). محققان به دنبال روشن کردن شرایطی هستند که تحت آن هر یک از عوامل استرس‌زا فرآیند استرس را آغاز می‌کنند. به عنوان مثال، زمانی که کارکنان در خلق و خوی خوبی هستند، عوامل استرس‌زای چالشی منجر به بهبود مشارکت کاری آنها می‌شوند (ساونی و میشل[10]، ۲۰۲۲). تفاوت‌های فردی نقش دارند. کارکنان با وجدان[11] همچنین بیشتر به عوامل استرس‌زای چالشی و بازدارنده نگاه منفی دارند زیرا آنها ادراکی‌تر و آگاه‌تر از این عوامل استرس‌زا هستند و در نتیجه باعث فشار و افزایش جابه‌جایی می‌شود (عباس و رجا[12]،

1. challenge stressors
2. hindrance stressors
3. O'Brien & Beehr
4. LePine
5. Mazzola & Disselhorst
6. Gilboa
7. Crawford
8. Clarke
9. Kern
10. Sawhney & Michel
11. conscientious employees
12. Abbas & Raja

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

۲۰۱۹). زمان و زمینه نیز مهم است. کارکنانی که عوامل استرس‌زای چالشی را به‌طور متناقض تجربه می‌کنند در واقع می‌توانند فشار و کاهش عملکرد را تجربه کنند (روزن[1] و همکاران، ۲۰۲۰). علاوه بر این، وظایف غیر ضروری می‌توانند به عنوان عوامل استرس‌زای بازدارنده عمل کنند که جنبه‌های مثبت عوامل استرس‌زای چالشی را خنثی می‌کنند. به عبارت دیگر، بسیاری از عوامل استرس‌زای بازدارنده می‌توانند اثرات خوب عوامل استرس‌زای چالشی را خنثی کنند (کرونوت و ریگوتی[2]، ۲۰۱۹). عوامل استرس‌زای چالشی عملکرد شغلی را در یک محیط کاری حمایتی بهبود می‌بخشند، در حالی که عوامل استرس‌زای بازدارنده عملکرد شغلی را در همه محیط‌های کاری کاهش می‌دهند (والاس[3] و همکاران، ۲۰۰۹).

پیشینه تجربی پژوهش

مداخلات مدیریت استرس در سازمان ها بطور کلی به دو دسته مداخلات فردی و سازمانی گروه بندی می شوند. با توجه به ماهیت پژوهش حاضر، در این بخش به اهم مداخلات فردی مدیریت استرس در کارکنان اشاره می شود. یک کارمند می‌تواند به طور موثر مسئولیت شخصی مدیریت سلامت و سطح استرس خود را از طریق شیوه‌های مقابله و تجارب بهبودی بر عهده بگیرد. انجام این کار می‌تواند تأثیر پایین‌دستی بر عملکرد، رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای کاری غیرمولد، نگرش‌ها و سلامت در محل کار داشته باشد (ژانگ[4] و همکاران، ۲۰۱۹). فنون مدیریت زمان، تمرینات بدنی، فنون آرمیدگی، و شبکه‌های حمایت اجتماعی، راهبردهای فردی هستند که مؤثر واقع شده‌اند (کرول[5] و همکاران، ۲۰۱۷). توجه به این نکته مهم است که نحوه برخورد افراد با مدیریت استرس مهم است: افراد لزوماً نباید سعی کنند فعالانه از استرس جلوگیری یا اجتناب کنند، بلکه در عوض، باید سعی کنند فعالانه خود را بازیابی، آرمیده و شاداب و سرحال کنند (ژانگ و همکاران، ۲۰۱۹). یک نکته مهم اینکه مسئولیت مدیریت استرس کاملاً بر عهده کارکنان نیست و بسیاری از رویکردهای فردی را می‌توان با سیاست‌های سازمانی که از این رویکردها حمایت می‌کنند تسهیل و تقویت کرد. پزشکان برای مقابله با سطوح استرس بیش از حد و ارتقای سلامت جسمی و روانی، ورزش های فیزیکی غیررقابتی مانند ایروبیک، پیاده‌روی، دویدن، شنا و دوچرخه سواری را توصیه کرده اند (وادن[6] و همکاران، ۲۰۲۰). این فعالیت‌ها پاسخ‌های فیزیولوژیکی مضر به

1. Rosen
2. Kronenwett & Rigotti
3. Wallace
4. Zhang
5. Kröll
6. Wadden

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

استرس را کاهش می‌دهند و به ما امکان می‌دهند سریع‌تر از استرس بهبود پیدا کنیم (سوننتاگ[1] و همکاران، ۲۰۱۷). مزایای جسمانی، عاطفی، شناختی و رفتاری ورزش ممکن است منجر به عملکرد بهتر در کار شود (کالدرود[2] و همکاران، ۲۰۱۶). کارمندان می‌توانند به خود بیاموزند که تنش را از طریق فنون آرام‌سازی[3] مانند مراقبه، ذهن‌آگاهی[4] و تنفس عمیق کاهش دهند (پرسیاواله[5] و همکاران، ۲۰۱۷). هدف این است که افراد به یک حالت آرامش فیزیکی عمیق برسند و تمام انرژی خود را بر رهاسازی تنش عضلانی متمرکز کنند. (ریچاردسون و روتشتاین[6]، ۲۰۰۸). آرام‌سازی عمیق، فشار را از بین می‌برد؛ حس واضحی از آرامش را ایجاد می‌کند و تغییرات قابل‌توجهی در ضربان قلب، فشار خون و سایر عوامل فیزیولوژیکی ایجاد می‌کند (رابینز و جاج، ۲۰۲۴). بررسی‌های تحقیقاتی روی هزاران کارمند نشان می‌دهند که فنون آرام‌سازی می‌توانند به مدیریت استرس و کاهش فرسودگی کمک کنند (کرول و همکاران، ۲۰۱۷).

روش

پژوهش حاضر در قالب طرح نیمه آزمایشی از نوع پیش آزمون-پس آزمون با گروه کنترل اجرا شد. جامعه آماری این پژوهش عبارت بود از کلیه کارکنان یک بانک خصوصی در کشور که در یکی از شعب این بانک مشغول به فعالیت بودند. از بین کارکنان تعداد ۳۶ نفر از کارکنان شاغل در شعب بانک از استان‌های کرمان، یزد و هرمزگان انتخاب و به روش تصادفی در دو گروه آزمایش و کنترل جایگزین شدند. ۱۱ نفر از این افراد زن و بقیه مرد بودند. همگی این افراد کاربر شماره یک شعبه و از سابقه کاری بین ۱۵ تا ۲۰ سال در بانک برخوردار بودند و توسط بانک برای حضور در دوره آموزشی معرفی شدند. داده‌ها با استفاده از آزمون‌های آماری تی استودنت برای گروه‌های مستقل و کوواریانس و در محیط SPSS تحلیل شدند.

ابزار پژوهش

مقیاس استرس ادراک شده (Perceived Stress Scale): این ابزار برای اندازه‌گیری میزان استرس‌زا بودن موقعیت‌های زندگی ایجاد شده است. PSS در سال ۱۹۸۳ توسط شلدون کوهن و همکارانش منتشر شد و به یکی از پرکاربردترین ابزارهای روان‌شناختی برای اندازه‌گیری استرس

1. Sonnentag
2. Calderwood
3. relaxation
4. mindfulness
5. Perciavalle
6. Richardson & Rothstein

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

ادراک شده تبدیل شد. PSS در سه نسخه ۴ (برای مصاحبه تلفنی)، ۱۰ (مورد استفاده در این پژوهش) و ۱۴ سئوالی تهیه شده است. گویه‌ها در یک طیف لیکرتی هرگز (۰)، تقریباً هرگز (۱)، بعضی اوقات (۲)، نسبتاً اغلب (۳)، و اغلب (۴) نمره‌گذاری می‌شوند. PSS در مطالعات ارزیابی استرس‌زای موقعیت‌ها، اثربخشی مداخلات کاهش استرس و میزان ارتباط بین استرس روان‌شناختی و اختلالات روانی و جسمانی مورد استفاده قرار گرفته است. PSS هم نشانگرهای بیولوژیکی عینی استرس و هم افزایش خطر ابتلا به بیماری را در میان افراد با سطوح استرس درک شده بالاتر پیش‌بینی می‌کند. اعتبار و پایایی این مقیاس در مطالعات بسیار مورد بررسی قرار گرفته است و در مجموع محققان برآوردهای قابلیت اطمینان نسبتاً رضایت‌بخشی را برای فرم‌های مختلف این آزمون گزارش کرده اند. ضریب همسانی این آزمون با استفاده از آلفای کرونباخ تا ۰/۸۷ گزارش شده است که اندازه مطلوبی است.

روش اجرا

با توجه به هماهنگی‌های انجام شده از طرف دفتر آموزش بانک، شهر کرمان به عنوان محل برگزاری دوره مشخص و کارگاه در ساختمان مرکزی منطقه در این شهر برگزار شد. دوره آموزشی به مدت ۱۸ ساعت، در سه روز متوالی سه شنبه، چهارشنبه و پنج شنبه، از ساعت ۸ صبح تا ساعت ۱۴ برگزار شد. افراد غیر ساکن، در این سه روز در یکی از هتل‌های شهر ساکن شدند. پیش آزمون در ساعت اول و پس از مراسم معارفه و پس آزمون در پایان روز سوم اجرا شدند. هر روز از سه جلسه پی در پی تشکیل شد و بین جلسات یک زمان استراحت ۲۰ دقیقه‌ای درنظر گرفته شد. خلاصه برنامه آموزشی با توجه با روش اولفین و هسن[1] (۲۰۲۱) در جدول شماره ۱ ذکر شده است.

جدول ۱. خلاصه برنامه آموزشی مدیریت استرس (اولفین و هسن، ۲۰۲۱)

روز و جلسه	عنوان جلسه	محتوای جلسه
روز ۱ و جلسه ۱	معارفه و آشنایی با مفاهیم اساسی حوزه استرس	در این جلسه درباره تعریف استرس، انواع استرس، پیامدهای تجربه استرس مزمن و معرفی فنون مبتنی بر پژوهش مقابله موثر با استرس گفتگو شد.
روز ۱ و جلسه ۲	سنجش استرس	در این جلسه روش‌های سنجش استرس معرفی و اجرا شدند. این روش ها عبارت بودند از اندازه گیری ضربان قلب، و سرعت تنفس، سنجش کیفیت تنفس، شاخص

[1]. Olpin & Hesson

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

		ذهنی Stress-o-Meter، چک لیست علائم استرس و آزمون آسیب پذیری در برابر استرس.
روز ۱ و جلسه ۳	سبک زندگی سالم	در این بخش درباره اهمیت ورزش، تغذیه مطلوب و خواب با کیفیت و همچنین پرهیز از رفتارهای پرخطر از قبیل مصرف دخانیات، الکل و دیگر مواد روان‌گردان در پیشگیری از تجربه استرس مزمن آموزش داده شد.
روز ۱ و جلسه ۳	ادراک	در این بخش درباره اهمیت ادراک افراد از رخدادها و ویژگی سخت‌رویی و ابعاد تشکیل دهنده آن یعنی تعهد، چالش و منبع کنترل درونی در تجربه استرس آموزش داده شد.
روز ۲ و جلسه ۴، ۵ و ۶	تفکر	با توجه اهمیت مبتنی بر شواهد نظام شناختی در تجارب هیجانی، روز دوم بطور ویژه درباره تحریف‌های شناختی، نظریه آلبرت الیس و تاکید وی بر نظام باوری افراد گفتگو، و فنون شناختی مدیریت استرس از قبیل خودگویی‌های مثبت، توقف فکر، زبان نیرومند، حرکت با جریان و فن ABCDE الیس آموزش داده شدند.
روز ۳ و جلسه ۷	ذهن آگاهی	در این جلسه سبک زندگی ذهن آگاهی و چگونگی کاربست آن برای پیشگیری از استرس آموزش داده شد.
روز ۳ و جلسه ۸	ارزش‌ها	در این بخش اهمیت همخوانی نظام ارزشی و سبک زندگی فعلی در پیشگیری از استرس آموزش داده شد. همچنین فرم ارزش‌های ابزاری و نهایی جهت شناسایی ارزش‌ها اجرا شد.
روز ۳ و جلسه ۸	معنویت	در این بخش توجه مبتنی بر شواهد معنویت در کنارآمدن موثر با منابع فشار آموزش داده شد.
روز ۳ و جلسه ۸	روابط بین‌فردی	در این بخش توجه مبتنی بر شواهد کیفیت و کمیت روابط بین‌فردی در کنارآمدن موثر با منافع فشار آموزش داده شد.
روز ۳ و جلسه ۹	آرمیدگی	در این بخش فنون اورژانسی کاهش استرس از قبیل یک چرت کوتاه، فنون تنفسی، اتوژنیکس، فن آرمیدگی

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

		عضلانی تدریجی، و فن تصویرسازی ذهنی آموزش داده شدند.

یافته ها

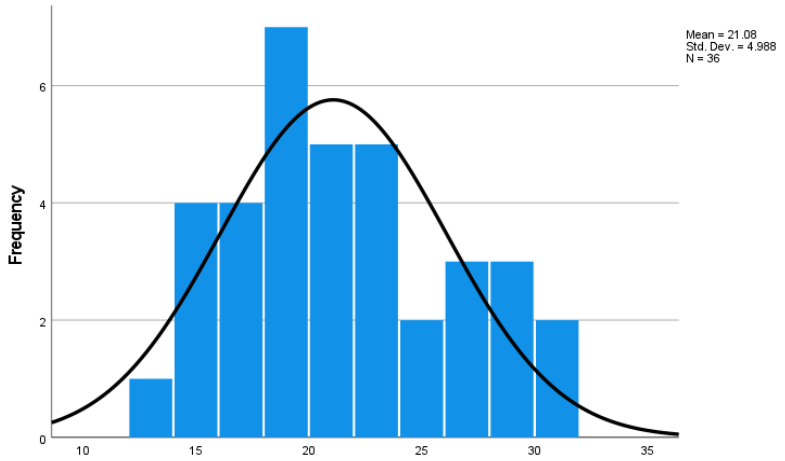
در جدول ۲ آماره‌های مرتبط با حداقل و حداکثر نمرات، میانگین و انحراف استاندارد در دو گروه آزمایش و کنترل در دو وضعیت پیش آزمون و پس آزمون گزارش شده است.

جدول ۲. آماره‌های توصیفی مرتبط با اجرای آزمون (یافته تحقیق، ۱۴۰۴)

	تعداد	حداقل نمرات	حداکثر نمرات	میانگین	انحراف معیار
گروه پیش آزمون (کنترل)	۱۸	۱۳	۳۱	۲۰,۹۴	۵,۴۸
گروه پیش آزمون (آزمایش)	۱۸	۱۴	۲۹	۲۱,۲۲	۴,۵۹
گروه پس آزمون (کنترل)	۱۸	۱۴	۲۹	۲۰,۳۸	۴,۳۸
گروه پس آزمون (آزمایش)	۱۸	۱۲	۲۴	۱۷,۲۷	۳,۶۹

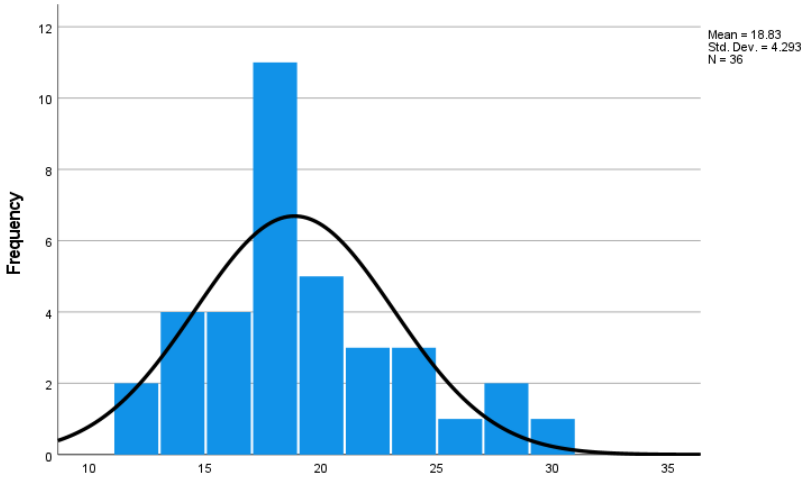
برای بررسی معناداری تفاوت بین میانگین‌های نمرات پیش‌آزمون در گروه‌های کنترل و آزمایش از آزمون تی‌استودنت برای گروه‌های مستقل استفاده شد. پیش‌فرض‌های استفاده از این آزمون، یعنی استقلال گروه‌ها، توزیع نرمال و همگنی واریانس‌ها هر سه مورد بررسی قرار گرفتند. هیستوگرام نمرات پیش‌آزمون و پس‌آزمون در شکل ۱و ۲ نشان‌دهنده توزیع متقارن و تک‌مُدی حول میانگین است که شکل کلی آن به توزیع نرمال نزدیک است. بنابراین، باتوجه به نمودارهای هیستوگرام مفروضه نرمال بودن برقرار است.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]



شکل ۱. هیستوگرام نمرات پیش‌آزمون

منبع: یافته تحقیق، ۱۴۰۴

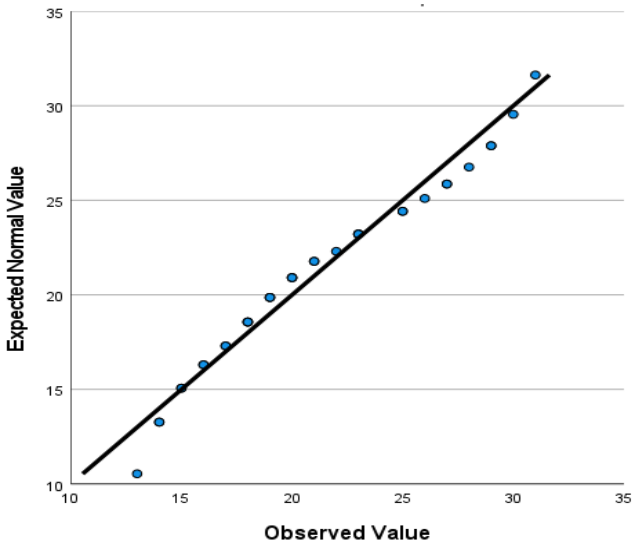


شکل ۲. هیستوگرام نمرات پس‌آزمون

منبع: یافته تحقیق، ۱۴۰۴

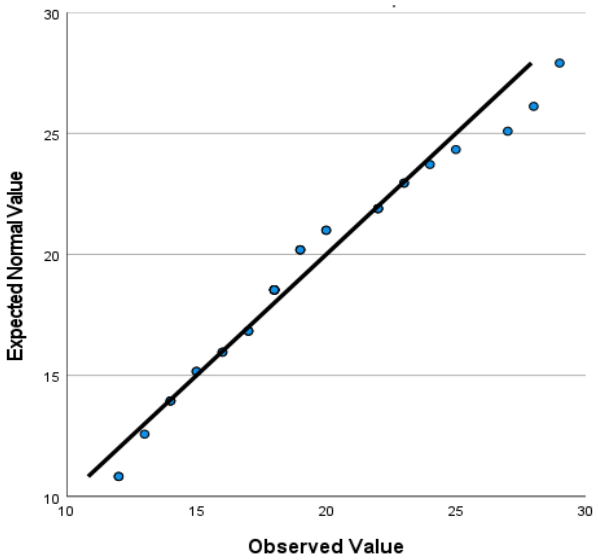
همچنین با توجه به نمودارهای Q-Q Plot اشکال ۳ و ۴، چون نقاط به‌صورت خطی و نزدیک به خط مورب قرار دارند، پس می‌توان گفت توزیع داده‌ها نرمال است.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]



شکل ۳. نمودار Q-Q Plot برای نمرات پیش آزمون

منبع: یافته تحقیق، ۱۴۰۴



شکل ۴. نمودار Q-Q Plot برای نمرات پس آزمون

منبع: یافته تحقیق، ۱۴۰۴

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

همگنی واریانس‌ها با آزمون لوین مورد بررسی قرار گرفت و فرض صفر تایید شد. همانطور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود تفاوت معناداری بین میانگین نمرات پیش‌آزمون گروه آزمایش و گروه کنترل وجود ندارد.

جدول ۳. نتایج آزمون لوین و آزمون تی استودنت

۹۵ درصد فاصله اطمینان		آزمون تی استودنت برای همسانی میانگین ها					آزمون لوین	
بالاتر	پایین تر	تفاوت خطای استاندارد	تفاوت میانگین	سطح معناداری (دو دامنه)	درجه آزادی	t	سطح معناداری	F
۳،۷۰۵	-۳،۱۴۹	۱،۶۸۶	۰،۲۷۸	۰،۸۷۰	۳۴	۰،۱۶۵	۰،۴۴۶	۰،۵۹۴

منبع: یافته تحقیق، ۱۴۰۴

همانطور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود که توزیع نمرات در آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای پس‌آزمون گروه کنترل نرمال نیست. در چنین مواردی، معمولاً آزمون شاپیرو ویلک (به ویژه برای نمونه‌های کوچک) قوی‌تر است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت داده‌ها در گروه کنترل نرمال هستند. از آنجا که اکثر نتایج نشان‌دهنده نرمال بودن داده‌ها هستند، پس فرض نرمال بودن پذیرفته می‌شود و می‌توان از تحلیل کوواریانس استفاده کرد.

جدول ۴. توزیع نمرات در آزمون های کولموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک

		آزمون کولموگروف-اسمیرنوف			آزمون شاپیرو-ویلک		
	گروه	آماره	df	سطح معناداری	آماره	df	سطح معناداری
نمرات پس آزمون	آزمایش	۰،۱۲۰	۱۸	۰،۲۰۰	۰،۹۴۵	۱۸	۰،۳۵۹
	کنترل	۰،۲۰۷	۱۸	۰،۴۰	۰،۹۰۹	۱۸	۰،۰۸۳
نمرات پیش آزمون	آزمایش	۰،۱۱۸	۱۸	۰،۲۰۰	۰،۹۵۸	۱۸	۰،۵۷۰

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

	کنترل	۰،۱۳۹	۱۸	۰،۲۰۰	۰،۹۴۷	۱۸	۰،۳۸۵

منبع: یافته تحقیق، ۱۴۰۴

جدول ۵ نتایج تحلیل کوواریانس را برای بررسی تأثیر دوره مدیریت استرس بر نمرات پس‌آزمون با کنترل اثر نمرات پیش‌آزمون نشان می‌دهد. تاثیر گروه معنادار است چون مقدار احتمال معنی‌داری آن کمتر از ۰/۰۵ است. همچنین اندازه اثر آن برابر با ۰/۶۰۶ است که نشان می‌دهد تاثیر زیادی هم دارد. اثر پیش‌آزمون نیز معنی‌دار است. اندازه اثر آن برابر با ۰/۸۸۵ است که نشان‌دهنده تاثیر بسیار قوی است. مقدار ضریب تعیین برابر با ۰/۹۰ است یعنی ۹۰ درصد از تغییرات نمرات پس‌آزمون توسط مدل (پیش‌آزمون + گروه) توضیح داده می‌شود. در نهایت داده‌ها نشان می‌دهند دوره مدیریت استرس تأثیر معنادار و قوی بر کاهش استرس ادراک شده داشته است (با کنترل اثر پیش‌آزمون) و نمرات پیش‌آزمون پیش‌بینی‌کننده بسیار قوی برای نمرات پس‌آزمون بودند.

جدول ۵. نتایج تحلیل کوواریانس

منبع	مجموع مربع ها	df	میانگین مربع	F	سطح معناداری	مربع اتای جزئی
مدل تصحیح شده	۵۸۰،۶۳۰	۲	۲۹۰،۳۱۵	۱۴۸،۸۳۴	۰،۰۰۰	۰،۹۰۰
رهگیری[1]	۱۶،۲۰۵	۱	۱۶،۲۰۵	۸،۳۰۸	۰،۰۰۷	۰،۲۰۱
پیش آزمون	۴۹۳،۵۱۹	۱	۴۹۳،۵۱۹	۲۵۳،۰۰۹	۰،۰۰۰	۰،۸۸۵
گروه	۹۹،۱۴۱	۱	۹۹،۱۴۱	۵۰،۸۲۶	۰،۰۰۰	۰،۶۰۶
خطا	۶۴،۳۷۰	۳۳	۱،۹۵۱			
مجموع	۱۳،۴۱۴	۳۶				
مجموع تصحیح شده	۶۴۵،۰۰۰	۳۵				

بحث منبع: یافته تحقیق، ۱۴۰۴

[1] intercept

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

استرس محل کار یک پدیده رایج در سراسر جهان است (احمد و همکاران، ۲۰۲۴). استرس ناشی از کار به یک عامل خطر شغلی کلیدی در هر بخش از عملیات تولیدی و سازمان‌ها تبدیل شده است که منجر به اثرات عمده اقتصادی، مالی و اجتماعی می‌شود (واردهینی و ردی، ۲۰۲۴). استرس ناشی از کار واکنشی است که افراد ممکن است در مواجهه با انتظارات کاری و نیروهایی داشته باشند که با مجموعه مهارت‌ها و ظرفیت‌های آنها همخوانی ندارند و می‌توانند توانایی‌های آنها را برای مقابله با مشکل ناکام بگذارند (لکا و همکاران، ۲۰۰۴). استرس تأثیر مخربی بر سلامت روانی و جسمی افراد دارد و در نتیجه، تقاضای مداوم برای مداخلات مؤثر مدیریت استرس وجود دارد. یافته‌های پژوهشی تأیید می‌کنند که مداخلات مدیریت استرس از قبیل ذهن‌آگاهی و فنون آرمیدگی می‌توانند بر سطوح کورتیزول تأثیر مثبت بگذارند (راجرسون و همکاران، ۲۰۲۴). افزایش فشار محیط‌های مدرن در محل کار به افزایش سطح استرس در میان کارکنان کمک کرده است. مدیریت استرس به یک جنبه حیاتی از توسعه سازمانی تبدیل شده است، زیرا سطوح استرس بالا می‌تواند بر بهره‌وری، سلامت و حفظ کارکنان تأثیر منفی بگذارد (باسو و همکاران، ۲۰۲۴). بطور کلی برگزاری دوره‌های مدیریت استرس برای کاهش استرس و افزایش بهداشت روانی توصیه می‌شوند (جدیدی و همکاران، ۲۰۲۴). دوره‌های مدیریت استرس می‌توانند با موفقیت آگاهی و درک مدیریت استرس را افزایش دهند و به خودسازی بهتر و رفتارهای کاری مثبت‌تر کمک کنند (آریاتی، ۲۰۲۴) و یک محیط کاری حمایتی را برای افزایش رفاه و بهره‌وری کارکنان ایجاد کنند (آوادا و همکاران، ۲۰۲۴). کارکنان سالم‌تر که تحت سطوح معقول استرس فعالیت می‌کنند، شادتر و خوش‌بین‌تر خواهند بود و به حفظ فرهنگ قوی و سالم محل کار کمک می‌کنند که منجر به خلاقیت و بهره‌وری می‌شود. علاوه بر این، در حالی که مداخلات در سطح سازمانی در حال حاضر غیرمعمول هستند، شواهد فزاینده‌ای وجود دارد که نشان می‌دهند، زمانی که با مداخلات در سطح فردی همراه شوند، می توانند در ایجاد یک محیط کاری خوب و سالم بسیار موثر باشند (واردهینی و ردی، ۲۰۲۴). استرس ناشی از کار واکنشی است که افراد ممکن است در مواجهه با انتظارات کاری و نیروهایی داشته باشند که با مجموعه مهارت‌ها و ظرفیت‌های آن‌ها همخوانی ندارد و توانایی آن‌ها را برای مقابله ناامید می‌کند. راهبردهای مقابله‌ای پارادایم‌هایی هستند که برای محدود کردن تأثیر تجربیات استرس‌زا استفاده می‌شوند، بنابراین واکنش‌های روانی و فیزیکی را مهار می‌کنند و حفظ عملکرد طبیعی در آن زمان را ممکن می‌سازند (ادکیه و همکاران، ۲۰۲۴). آموزش مؤثر به بانکداران کمک می‌کند تا به اندازه کافی با استرس مقابله کنند (الوسایمی و همکاران، ۲۰۱۶). آموزش مدیریت استرس برای کارکنان جوان‌تر در بانک حیاتی‌تر است. بانکدارانی که در محدوده سنی ۲۱ تا ۳۰ سال قرار دارند، در مقایسه با سایر گروه‌های سنی، بیشتر از راهبردهای مقابله‌ای

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

ناسازگار استفاده می‌کنند که ممکن است به دلیل عدم پختگی ناشی از سن و تجربه در کار باشد (ادکیه و همکاران، ۲۰۲۴). همچنین ممکن است به دلیل مصرف بیش از حد از مواد روان‌گردان به عنوان یک راهبرد مقابله‌ای ناسازگار باشد، زیرا افراد در این گروه سنی در مقایسه با سایر گروه های سنی بیشتر درگیر رفتارهای مصرف مواد هستند (هریسون و همکاران، ۲۰۱۸). در مطالعه‌ای نشان داده شد که استرس شغلی زمانی در بانکداران کاهش می‌یابد که کارکنان ورزش‌های بدنی مانند دویدن، ورزش‌های هوازی انجام دهند و مراجعه منظم به باشگاه داشته باشند؛ احساس کنترل زیاد بر شغل خود داشته باشند؛ مجاز به رسیدگی به مسائل خانوادگی در بین وظایف کاری خود هستند؛ مجاز به کار در زمینه تخصصی خود هستند؛ از محیط کاری مناسب برخوردارند؛ امنیت شغلی دارند؛ هیچ مهلتی برای تحویل کار ندارند؛ آموزش ضمن خدمت دریافت می‌کنند تا در جریان روندهای جدید شغل خود قرار گیرند؛ و مرخصی دریافت می‌کنند (نویک، ۲۰۱۶). در مطالعه‌ای نشان داده شد راهبردهای پیشرو برای مقابله با استرس که توسط اکثر بانکداران مورد استفاده قرار گرفته‌اند عبارت بودند از مقابله فعال، سرزنش خود، شوخ طبعی، حمایت عاطفی، چارچوب‌بندی مجدد مثبت، برون‌ریزی هیجانات و مصرف مواد (ادکیه و همکاران، ۲۰۲۴).

نتیجه گیری

بطور کلی راهبردهای مدیریت استرس در سازمان‌ها به دو دسته فردی و سازمانی گروه‌بندی می‌شوند (رابینز و جاج، ۲۰۲۴). در راهبردهای فردی، همانطور که در این پژوهش نشان داده شد، یک کارمند می‌تواند به طور موثر مسئولیت شخصی مدیریت سلامت و سطح استرس خود را از طریق شیوه‌های مقابله و تجارب بهبودی بر عهده بگیرد. انجام این کار می‌تواند تأثیر پایین‌دستی بر عملکرد، رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهای کاری غیرمولد، نگرش‌ها و سلامت در محل کار داشته باشد (ژانگ و همکاران، ۲۰۱۹). فنون مدیریت زمان، تمرینات بدنی، فنون آرمیدگی، و شبکه‌های حمایت اجتماعی، راهبردهای فردی هستند که مؤثر واقع شده‌اند. آموزش مدیریت استرس در محل کار با سلامت روان‌شناختی، رضایت و عملکرد شغلی (کرول و همکاران، ۲۰۱۷؛ ادیه[1] و همکاران، ۲۰۲۳) و با بهره‌وری سازمان بطور مثبت رابطه دارد (تیموتیوس و اکتاویوس[2]، ۲۰۲۴). یک نکته مهم اینکه مسئولیت مدیریت استرس کاملاً بر عهده کارکنان نیست و بسیاری از رویکردهای فردی را می‌توان با سیاست‌های سازمانی که از این رویکردها حمایت می‌کنند تسهیل و تقویت کرد.

[1] Adeyi
[2] Timotius & Octavius

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

تعارض منافع

انجام این پژوهش و امتیازات علمی و پژوهشی حاصل از آن با منافع مادی و معنوی هیچ فرد، گروه و نهادی در تعارض نیست.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

منابع

۱. خانه‌شناس، فرین.، الهیاری، تیمور.، و خلخالی، حمیدرضا. (۱۳۹۲). بررسی ارتباط عوامل استرس‌زای روانی اجتماعی کار با عملکرد شغلی در بین کارکنان بانک. ارگونومی، ۱(۳)، ۱۰-۱.

۲. رزمی، شهریار.، و نعمتی سوگلی تپه، فاطمه. (۱۳۹۰). نقش تعدیل کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات تبریز. *سلامت کار ایران*، *۸*(۲)، ۶۵-۵۷.

۳. کهخایی اکبری، رضا.، خوزین، علی.، و بخاراییان، مریم. (۱۴۰۴). ارائه الگوی کنترل استرس مالی در صنعت بانکداری. *اقتصاد بانکداری اسلامی*، *۱۴*(۵۰)، ۱۵۱-۱۳۱.

۴. کوهزادی، فواد.، کریمی، یوسف محمد.، و اقبالیار، ادیب. (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با سلامت روان و استرس شغلی در بین کارکنان بانک های خصوصی. *مطالعات نوین بانکی*، ۲(۲)، ۲۳۲-۲۲۱.

5. *ABBAS, M., & RAJA, U. (2019). CHALLENGE-HINDRANCE STRESSORS AND JOB OUTCOMES: THE MODERATING ROLE OF CONSCIENTIOUSNESS.* JOURNAL OF BUSINESS AND PSYCHOLOGY, *34*, *189-201*.

6. Adekeye, A. P., Elegbede, A., & Tunde-Ayinmode, M. F. (2024). Stress-coping strategies among bankers in Southwest Nigeria. *Industrial Psychiatry Journal*, *33*(Suppl 1), S29-S35.

7. Adekeye, A. P., Elegbede, A. O., & Tunde-Ayinmode, M. F. (2024). Perceived Work Stress and Quality of Life Among Bankers in Southwest Nigeria. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*, *28*(1), 77-82.

8. Adeyi, J. F. A., Akinbode, J. O., & Akinola, E. T. (2023). Stress management and employee performance. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, *8*(11), 39.

9. Ahmad, I., Gul, R., & Kashif, M. (2024). A qualitative study of workplace factors causing stress among university teachers and coping strategies a qualitative study of workplace factors. *Human Arenas*, *7*(4), 812-834.

10. Alosaimi, F. D., Alghamdi, A. H., Aladwani, B. S., Kazim, S. N., & Almufleh, A. S. (2016). Work-related stress and stress-coping strategies in

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

residents and administrative employees working in a tertiary care hospital in KSA. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, *11*(1), 32-40.

11. Aryati, A. S. (2024). Stress Management Workshop for Maternal and Child Health Services. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *5*(1), 377-384.
12. Awada, M., Becerik Gerber, B., Lucas, G. M., & Roll, S. C. (2024). Stress appraisal in the workplace and its associations with productivity and mood: Insights from a multimodal machine learning analysis. *Plos one*, *19*(1), e0296468.
13. Basu, M. P., Singh, P., Naidu, P. J., & Naidu, S. T. (2024). Work-Life Balance and Mindfulness in Indian Scriptures: Insights for Stress Management in the Workplace. *Library Progress International*, *44*(3), 4771-4778.
14. *BLIESE, P. D., EDWARDS, J. R., & SONNENTAG, S. (2017). STRESS AND WELL-BEING AT WORK: A CENTURY OF EMPIRICAL TRENDS REFLECTING THEORETICAL AND SOCIETAL INFLUENCES.* THE JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY, 102(3), 389–402.
15. Brulé, G., & Morgan, R. (2018). Working with stress: Can we turn distress into eustress. *Journal of Neuropsychology & Stress Management*, *3*(4), 1-3.
16. *CALDERWOOD, C., GABRIEL, A. S., ROSEN, C. C., SIMON, L. S., & KOOPMAN, J. (2016). 100 YEARS RUNNING: THE NEED TO UNDERSTAND WHY EMPLOYEE PHYSICAL ACTIVITY BENEFITS ORGANIZATIONS.* JOURNAL OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR, 37*(7), 1104-1109.*
17. Chaudhary, P. & Lodhwal, R. K. (2017). An analytical study of organizational role stress (ORS) in employees of nationalized banks: A case of Allahabad Bank. *Journal of Management Development*, *36*(5), 671-680.
18. Chudzicka-Czupała, A., Żywiołek-Szeja, M., Paliga, M., Grabowski, D. & Krauze, N. (2023). Remote and on-site work stress severity during the COVID-19 pandemic: Comparison and selected conditions.
19. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, *36*(1), 96-111.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

20. CLARKE, S. (2012). THE EFFECT OF CHALLENGE AND HINDRANCE STRESSORS ON SAFETY BEHAVIOR AND SAFETY OUTCOMES: A META-ANALYSIS. JOURNAL OF OCCUPATIONAL HEALTH PSYCHOLOGY, 17*(4), 387.*

21. CRAWFORD, E. R., LEPINE, J. A., & RICH, B. L. (2010). LINKING JOB DEMANDS AND RESOURCES TO EMPLOYEE ENGAGEMENT AND BURNOUT: A THEORETICAL EXTENSION AND META-ANALYTIC TEST. JOURNAL OF APPLIED PSYCHOLOGY, 95*(5), 834.*

22. Elsafty, A. & Shafik, L. (2022). The impact of job stress on employee's performance at one of private banks in Egypt during COVID-19 Pandemic. *International Business Research, 15*(2), 24-39.

23. Epel, E. S., Crosswell, A. D., Mayer, S. E., Prather, A. A., Slavich, G. M., Puterman, E., & Mendes, W. B. (2018). More than a feeling: A unified view of stress measurement for population science. *Frontiers in neuroendocrinology*, *49*, 146–169.

24. Frangieh, M., & Rusu, D. (2021). The effect of the carrot and stick transactional leadership style in motivating employees in SMEs. *Revista de Management Comparat International*, *22*(2), 242-252.

25. GILBOA, S., SHIROM, A., FRIED, Y., & COOPER, C. (2008). A META-ANALYSIS OF WORK DEMAND STRESSORS AND JOB PERFORMANCE: EXAMINING MAIN AND MODERATING EFFECTS. PERSONNEL PSYCHOLOGY, 61*(2), 227-271.*

26. Harrison, P., Cowen, P., Burns, T., Fazel, M. (2018). Shorter Oxford Textbook of Psychiatry. 7th ed. Oxford University Press; United Kingdom.

27. Hassard, J., Teoh, K. R. H., Visockaite, G., Dewe, P., & Cox, T. (2018). The cost of work-related stress to society: A systematic review. *Journal of occupational health psychology*, *23*(1), 1–17.

28. Jadidi, A., Irannejad, B., Safarabadi, M., & Zand, S. (2024). Evaluation of stress management effectiveness using the action research approach on the job stress of pre-hospital emergency staff. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, *20*, 100702.

29. Kaur, J., Singh, S., & Madaan, V. (2024). Work-related stress among bank employees: A bibliometric analysis of research trends and patterns. *The Scientific Temper*, *15*(01), 1873-1887.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

30. Kern, M., Heissler, C., & Zapf, D. (2021). Social job stressors can foster employee well-being: Introducing the concept of social challenge stressors. *Journal of Business and Psychology*, *36*(5), 771-792.
31. Khalid, A., Pan, F., Li, P., Wang, W. & Ghaffari, A. S. (2020). The impact of occupational stress on job burnout among bank employees in Pakistan, with psychological capital as a mediator. *Frontiers in Public Health*, *7*, 410.
32. Kröll, C., Doebler, P., & Nüesch, S. (2017). Meta-analytic evidence of the effectiveness of stress management at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *26*(5), 677-693.
33. Kronenwett, M., & Rigotti, T. (2019). When do you face a challenge? How unnecessary tasks block the challenging potential of time pressure and emotional demands. *Journal of Occupational Health Psychology*, *24*(5), 512.
34. Kumar, S. G. & Sundaram, N. D. (2014). Prevalence of stress level among bank employees in urban Puducherry, India. *Industrial Psychiatry Journal*, *23*(1), 15.
35. Lau, S. Y., Chua, C. Y., Yap, P., Tay, L. P. & Ma, K. L. (2018). *Job stress, work-life balance and life satisfaction among hotel employees: Proactive coping as a moderator* (Doctoral dissertation, UTAR).
36. Leka, S., Griffiths, A., Cox, T. (2004). Work Organization and Stress. Institute of Work, Health and Organization, World Health Organization. 3rd ed. United Kingdom: University of Nottingham.
37. LePine, J. A., LePine, M. A., & Jackson, C. L. (2004). Challenge and hindrance stress: relationships with exhaustion, motivation to learn, and learning performance. *The Journal of applied psychology, 89*(5), 883–891.
38. Ma, F. (2023). Work stress and psychological conditions: a survey study of anxiety disorders among investment banking practitioners. *CNS Spectrums*, *28*(S2), S122-S123.
39. Mannocci, A., Marchini, L., Scognamiglio, A., Sinopoli, A., De Sio, S., Sernia, S. & La Torre, G. (2018). Are bank employees stressed? Job perception and positivity in the banking sector: An Italian observational study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *15*(4), 1-14.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

40. Mazzola, J. J., & Disselhorst, R. (2019). Should we be "challenging" employees?: A critical review and meta-analysis of the challenge-hindrance model of stress. *Journal of Organizational Behavior, 40*(8), 949-961.
41. Mehta, A. K., Purohit, D., Trivedi, P., & Panda, R. (2023). Outcomes of psychological contract breach for banking employees during COVID-19 pandemic: moderating role of learned helplessness. *International Journal of Sociology and Social Policy*, *43*(11/12), 1008-1028.
42. Michailidis, M., & Georgiou, Y. (2005). Employee occupational stress in banking. WORK: JOURNAL OF PREVENTION, ASSESSMENT & REHABILITATION, 24(2), 123–137.
43. Nweke, J. O. (2016). Coping with job stress in the banking sector: A study of Guaranty Trust Bank Plc in Abakaliki, Ebonyi State, Nigeria. *Annals of Humanities and Development Studies*, *7*(1), 52-60.
44. O'Brien, K. E., & Beehr, T. A. (2019). So far, so good: Up to now, the challenge–hindrance framework describes a practical and accurate distinction. *Journal of Organizational Behavior*, *40*(8), 962-972.
45. O'Connor, D. B., Thayer, J. F., & Vedhara, K. (2021). Stress and Health: A Review of Psychobiological Processes. *Annual review of psychology*, *72*, 663–688.
46. Olpin, M., & Hesson, M. (2021). *Stress Management for Life: A Research-Based, Experiential Approach*. Fifth Edition, Cengage Learning.
47. Pandey, D. L. (2020). Work stress and employee performance: an assessment of impact of work stress. *International Research Journal of Human Resource and Social Sciences*, *7*(05), 124-135.
48. Perciavalle, V., Blandini, M., Fecarotta, P., Buscemi, A., Di Corrado, D., Bertolo, L., ... & Coco, M. (2017). The role of deep breathing on stress. *Neurological Sciences*, *38*(3), 451-458.
49. Petarli, G. B., Zandonade, E., Salaroli, L. B. & Bissoli, N. S. (2015). Assessment of occupational stress and associated factors among bank employees in Vitoria, State of Espírito Santo, Brazil. *Ciencia & Saude Coletiva*, *20*, 3925-3934.
50. Ravesangar, K.& Fauzi, M. A. (2022). The influence of extrinsic motivating factors on employees' work performance at banking sectors in Malaysia: The mediating effect of psychological ownership. *International Journal of Business and Society*, *23*(2), 1147-1168.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

51. Richardson, K. M., & Rothstein, H. R. (2008). Effects of occupational stress management intervention programs: a meta-analysis. *Journal of occupational health psychology*, *13*(1), 69.
52. Robbins, S., Judge, T. A. (2024). *Organisational behaviour*. Pearson, 19th edition, Global Edition.
53. Rogerson, O., Wilding, S., Prudenzi, A., & O'Connor, D. B. (2024). Effectiveness of stress management interventions to change cortisol levels: a systematic review and meta-analysis. *Psychoneuroendocrinology*, *159*, 106415.
54. Rosen, C. C., Dimotakis, N., Cole, M. S., Taylor, S. G., Simon, L. S., Smith, T. A., & Reina, C. S. (2020). When challenges hinder: An investigation of when and how challenge stressors impact employee outcomes. *Journal of Applied Psychology*, *105*(10), 1181.
55. Roy, S. K., Khan, M. R., & Shanto, N. I. (2023). Bankers' job stress, job performance, and job commitment trajectories during the COVID-19 pandemic. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*, *19*(3), 203-228.
56. Rožman, M.& Tominc, P. (2021). The physical, emotional and behavioral symptoms of health problems among employees before and during the COVID-19 epidemic. *Employee Relations*, *44*(7), 19-45.
57. Salim, M. E. H. E., Shams Eldine, A. A. W. A. M., Zidan, O. O., & Aboal Asaad, M. M. (2019). Occupational stress among banking employees at El Mansoura City. *The Egyptian Journal of Hospital Medicine*, *76*(6), 4445-4451.
58. Sawhney, G., & Michel, J. S. (2022). Challenge and hindrance stressors and work outcomes: The moderating role of day-level affect. *Journal of Business and Psychology*, *37*(2), 389-405.
59. Shafiq, S., & Zafar, F. (2024). Perceived Stress as Mediator for Adjustment Problems and Job Satisfaction among Employees. *NUST Journal of Social Sciences and Humanities*, *10*(1), 95-108.
60. Sonnentag, S., Venz, L., & Casper, A. (2017). Advances in recovery research: What have we learned? What should be done next?. *Journal of occupational health psychology*, *22*(3), 365.
61. Timotius, E., & Octavius, G. S. (2022). Stress at the workplace and its impacts on productivity: A systematic review from industrial engineering,

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]

management, and medical perspective. *Industrial Engineering & Management Systems*, *21*(2), 192-205.

62. Vardhini, P. S., & Reddy, K. T. R. (2024). Stress Management Strategies for Enhancing Employee Well-Being: A Comprehensive Study. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, *11*(8), a50-56.
63. Wadden, T. A., Tronieri, J. S., & Butryn, M. L. (2020). Lifestyle modification approaches for the treatment of obesity in adults. *American psychologist*, *75*(2), 235.
64. Wallace, J. C., Edwards, B. D., Arnold, T., Frazier, M. L., & Finch, D. M. (2009). Work stressors, role-based performance, and the moderating influence of organizational support. *Journal of applied psychology*, *94(1)*, *254*.
65. Welbeck, D. N. O., Amponsah-Bediako, K., Dorhetso, S. N., Aazagreyir, P., & Yeboah, J. N. O. (2024). The Impact of Stress Management on Job Performance: The Mediating Role of Transformational Leadership.
66. Yazdanmehr, A., Li, Y., & Wang, J. (2022). Does stress reduce violation intention? Insights from eustress and distress processes on employee reaction to information security policies. *European Journal of Information Systems*, *32*(6), 1033–1051.
67. Zainal, N. N., & Johari, K. S. K. Workplace Stress Management among Healthcare Employees. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, *13*(12), 4153-4160.
68. Zhang, Y., Zhang, Y., Ng, T. W., & Lam, S. S. (2019). Promotion-and prevention-focused coping: A meta-analytic examination of regulatory strategies in the work stress process. *Journal of Applied Psychology*, *104*(10), 1296.

[Downloaded from mieaoi.ir on 2026-11-25]