

## نقش هسته ارزشیابی خود در فرایند مقابله

### The Role of Core Self-Evaluation in the Coping Process

Kammeyer-Mueller, J. D., Judge, T. A., & Scott, B. A. (2009), *Journal of Applied Psychology*, 94 (1), 177-195

Mohtaram Nemat Tavousi, PhD

Islamic Azad University  
South Tehran Branch

دکتر محترم نعمت طاوسی  
دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد تهران جنوب

بررسیهای طولی در مورد بهزیستی فاعلی نشان داده‌اند که برخی از افراد همواره زندگی را مثبت‌تر می‌بینند؛ تفاوتی که می‌تواند بر اساس رگه‌های خلقی تبیین شوند. بسیاری از پژوهشها در قلمرو روان‌شناسی سازمانی نیز تفاوتی فردی در فشارهای روان‌شناختی را نشان می‌دهند. انگیزه‌های مالی و اخلاقی در سازمانها نیز ضروت کاهش فشار شغلی را توجیه می‌کنند چراکه شواهد متعددی آشکار کرده‌اند تنیدگی حرفه‌ای می‌تواند به اختلالهای جسمانی و روان‌شناختی بیانجامد که پیامد آن کاهش عملکرد شغلی و افزایش هزینه‌های سلامت است. افزون بر آن، درک تفاوتی فردی در گرایش به تجربه فرایندهای تنیدگی و چگونگی تأثیر تفاوتی فردی بر سبکهای مقابله‌ای می‌تواند در انتخاب افراد مناسب برای کارکردن در موقعیتهای تنیدگی‌زای حرفه‌ای سودمند باشند.

در مقاله‌ای که در این شماره در اختیار خوانندگان قرار می‌گیرد، با بررسی چگونگی کاربرد هسته ارزشیابیهای خود به عنوان یک چهارچوب یکپارچه برای درک تفاوتی فردی در فرایندهای مقابله نشان داده شده است که هسته ارزشیابیهای خود با سطوح پایین عوامل تنیدگی‌زای ادراک شده، سطوح پایین فشار، کاربرد کمتر مقابله اجتنابی و سطوح بالای مقابله حل مسئله مرتبط است.

اگرچه در مورد اینکه چرا برخی از افراد با موقعیتهای تنیدگی‌زای بالقوه با موفقیت سازش می‌یابند تبیینهای گوناگونی پیشنهاد شده، توجه بسیاری از پژوهشگران رفتار سازمانی بر نقش حرمت‌خود، مسند مهارگری و ثبات هیجانی در شیوه مقابله متمرکز شده است. اما به رغم سازماندهی بررسیهای متعدد در این قلمرو، چهارچوب اصلی پژوهشهای موجود درباره خلق و فرایند تنیدگی یکپارچه نیستند چراکه در اغلب آنها تنها یکی از متغیرهای مذکور به عنوان متغیر پیش‌بین بهزیستی بررسی شده است.

حرمت‌خود، مسند مهارگری و ثبات هیجانی با زمینه‌های مفهومی و تجربی ارتباط تنگاتنگی دارند؛ رگه‌های خلقی‌ای که هسته ارزشیابی خود را منعکس می‌کنند. این نکته آشکار شده است که «افراد با هسته ارزشیابیهای خود مثبت، همواره خود را در موقعیتهای مختلف به شیوه مثبت ارزیابی می‌کنند؛ این افراد خود را توانمند، ارزشمند و واجد مهار بر زندگی خویش می‌بینند». به عبارت دیگر، چنین افرادی برانگیخته‌ترند، کار خود را به طور مؤثرتری انجام می‌دهند و از زندگی و شغل خود رضایت بیشتری دارند.

بر اساس مبانی نظری و پژوهشهای موجود به نظر می‌رسد که هسته ارزشیابی خود می‌تواند برای درک تفاوتی افراد در ارزیابی عوامل تنیدگی‌زا و فرایند پاسخ، یک چهارچوب سازمان‌دهنده سودمند ارائه دهد. برای مثال، پژوهشگران دریافته‌اند که باورهای عمیق فرد درباره خود، مهار و پیامدها، منعکس‌کننده مؤلفه‌های مهم دیدگاه فرد درباره دنیا و توانایی وی برای

عمل کردن به صورت موفقیت‌آمیز است؛ باورهایی که به ویژه در شکل‌دهی واکنشهای فرد نسبت به رویدادهای تنیدگی‌زای زندگی اساسی هستند.

نویسندگان این مقاله برای پاسخ‌دادن به این پرسش که چگونه هسته ارزشیابی خود بر فرایند تنیدگی-مقابله اثر می‌گذارد، نخست یک مرور کمی در مورد همبستگیهای بین حرمت‌خود، مسند مهارگری و ثبات هیجانی، ابعاد مختلف سبکهای مقابله (اجتنابی، متمرکز بر هیجان و حل مسئله) و فشار روان‌شناختی انجام دادند و نیاز به یک بررسی فراتحلیلی جامع درباره ادبیات مرتبط با این رگه‌ها و راهبردهای مقابله در موقعیتهای حرفه‌ای را برجسته کردند. به عقیده این نویسندگان، اگرچه همبستگیهای فراتحلیلی می‌توانند تاحدی روابط بین این سازه‌ها را آشکار کنند، بسیاری از پژوهشها با در نظر نگرفتن واکنشهای تنیدگی به عنوان یک فرایند، می‌توانند نارسا و حتی گمراه‌کننده باشند.

این نویسندگان با پیشنهاد یک الگوی یکپارچه نشان داده‌اند که چگونه خلق فرد بر اساس ادراک و واکنش وی نسبت به محیط کاری بر فرایند تنیدگی تأثیر می‌گذارد. در این الگو که از الگوی تبادل تنیدگی منتج شده، افراد جنبه‌های خاصی از محیط خود را به منزله تهدید ادراک می‌کنند (عوامل تنیدگی‌زا)؛ این ارزیابی سبب پاسخهای روان‌شناختی و فیزیولوژیکی منفی می‌شود (فشار شغلی)؛ پاسخ رفتاری نیز که منجر به کاهش عوامل تنیدگی‌زا و فشار می‌شود، مقابله نامیده می‌شود. در این الگو نقش رگه‌ها در فرایند تنیدگی برحسب چهار فرایند فرعی مشخص شده است:

● **رویارویی افتراقی:** براساس فرضیه *رویارویی/افتراقی*، رگه‌ها می‌توانند بر شیوه تجربه فرد از عوامل تنیدگی‌زا اثر بگذارند. افراد با سطوح بالای هسته ارزشیابی خود، موقعیتهای کمتری را که به فشار می‌انجامند، تجربه می‌کنند. در این الگو فرض شده است که هسته ارزشیابیهای خود احتمال روبرو شدن با عوامل تنیدگی‌زا را کاهش می‌دهد و به سطوح پایین فشار منجر می‌شود. از آنجا که عوامل تنیدگی‌زا جنبه فاعلی دارند، رویارویی افتراقی به دو شکل عمل می‌کند: تأثیر هسته ارزشیابیهای خود بر عوامل تنیدگی‌زای عینی در محیط کار و یا تفسیر فرد از موقعیتهای تنیدگی‌زا. دلایل متعددی نشان می‌دهند که هسته ارزشیابیهای خود بر سطوح عوامل تنیدگی‌زای ادراک شده تأثیر می‌گذارد. بنابراین، افراد با سطوح بالای هسته ارزشیابی خود که به لحاظ خلقی مستعد این احساس هستند که می‌توانند با موفقیت بر محیط کاری خود اعمال مهار کنند، عوامل تنیدگی‌زای کمتری را در محیط کار گزارش می‌کنند. افرادی که از نظر خلقی فاقد ثبات هیجانی هستند، سطوح بالایی از حالت‌های عاطفی منفی را تجربه می‌کنند. عاطفه منفی نیز می‌تواند موجب ادراک این امر شود که شغل آنها عوامل تنیدگی‌زای بیشتری دارد. در مجموع، پژوهشها مبین آن است که سطوح بالای مهار ادراک شده، اطمینان و ثبات هیجانی با سطوح پایین عوامل تنیدگی‌زای ادراک شده مرتبط هستند.

● **فعال‌سازی افتراقی:** براساس فرضیه *فعال‌سازی/افتراقی*، افراد با سطوح بالای هسته ارزشیابی خود به هنگام مواجهه با عوامل تنیدگی‌زا، فشار کمتری تجربه می‌کنند. در این الگو، هسته ارزشیابی خود به عنوان یک تعدیل‌کننده عمل می‌کند: سطوح بالای هسته ارزشیابی خود به کاهش رابطه بین تنیدگی‌زا-فشار و سطوح پایین هسته ارزشیابی خود به افزایش این رابطه می‌انجامند. اهمیت خود-ارزیابی فاعلی در فرایند تنیدگی توسط پژوهشگرانی که معتقدند هنگامی که افراد باور دارند که منابع شخصی کافی برای مقابله با تهدیدها را ندارند، واکنشهای تنیدگی شدیدتر می‌شوند، روشن شده است. از آنجا که حس مهار شخصی از مؤلفه‌های اصلی هسته ارزشیابی خود است، افراد با سطوح پایین هسته ارزشیابی خود، عوامل تنیدگی‌زا را طاقت‌فرساتر ادراک می‌کنند. به عکس، حس مثبت ارزش خود در مواجهه با تهدیدها، بهبود خلق و اطمینان بیشتر فرد در توانایی اعمال مهار عوامل تنیدگی‌زای بالقوه را در پی دارد. بنابراین، حس مثبت ارزش خود و بهزیستی به منزله یک منبع ضربه‌گیر در مقابل هر تهدیدی عمل می‌کنند.

● **انتخاب افتراقی:** براساس فرضیه *انتخاب/افتراقی*، رگه‌ها می‌توانند بر سبکهای مقابله با عوامل تنیدگی‌زا به دو شیوه متمایز تأثیر بگذارند. افراد با سطوح بالای هسته ارزشیابی خود می‌توانند پاسخهای مقابله‌ای سازش‌یافته‌تر را انتخاب کنند. در الگوی مذکور، انتخاب افتراقی براساس انتخاب بیشتر مقابله حل مسئله و انتخاب کمتر مقابله اجتنابی که هر دو به

سطوح پایین فشار می‌انجامند، مشخص می‌شود. برای مثال، افراد با سطح بالای حرمت خود توجه بیشتری به مشکلات دارند و برای حل آنها تلاش می‌کنند. بدین معنا که این افراد راهبردهای مقابله حل مسئله را بیشتر و راهبردهای مقابله اجتنابی را کمتر به کار می‌برند. افرادی که اعتقاد دارند توانمند و با ارزش هستند و مهار زندگی خود را در دست دارند، باور دارند که کوشش آنها برای مقابله فعال با عوامل تنیدگی‌زا، با موفقیت همراه است. افراد با هسته ارزشیابی خود بالا فعالیت‌هایی را انتخاب می‌کنند که مهار آنان را بر محیط کاری خود افزایش می‌دهند. این نکته نیز آشکار شده است که افرادی که مستعد هیجانهای منفی هستند، امید کمتری دارند که بتوانند مسایل را به طور کارآمد حل کنند. فقدان امید نیز می‌تواند کوشش فرد را برای مبارزه با عوامل تنیدگی‌زا کاهش دهد. در نتیجه، این افراد راهبردهای فعل‌پذیر را می‌پذیرند چرا که اطمینان ندارند که می‌توانند محیط خود را تحت تأثیر قرار دهند. در مقابل، افرادی که باور دارند که مهار زندگی خویش را در دست دارند، با احتمال بیشتری از راهبردهای مقابله فعال سود می‌جویند.

● **اثربخشی افتراقی:** براساس فرضیه اثربخشی/افتراقی، برخی افراد با رگه‌های خلقی معین از راهبردهای مقابله‌ای بیشتر سود می‌برند. اثربخشی افتراقی زمانی روی می‌دهد که هسته ارزشیابیهای خود از طریق افزایش رابطه منفی بین مقابله و فشار به عنوان یک تعدیل‌کننده عمل می‌کند. به عبارت دیگر، هسته ارزشیابی خود منجر به مقابله کارآمدتری در کاهش فشار می‌شود. اگرچه تعداد کمی از پژوهشها تأثیر تعدیل‌کننده رگه‌ها را بر اثربخشی مقابله بررسی کرده‌اند، احتمال متفاوت بودن افراد از نظر مقابله اثربخش، مؤلفه اصلی الگوی تفاوت‌های فردی و واکنشهای تنیدگی است. برای مثال، افراد واجد تصویر منفی از خود، به توانایی خویشتن برای مقابله با مسایل زندگی کمتر اطمینان دارند. این امر می‌تواند از توانایی آنها در اعمال راهبردهای مقابله‌ای کارآمد، ممانعت به عمل آورد. پژوهشگران دریافتند که بین این رگه‌ها و مقابله اثربخش رابطه وجود دارد؛ افراد با سطوح بالای هسته ارزشیابی خود در موقعیتهای هدفمند کارآمدترند و انگیزه بیشتری در دنبال کردن هدفها دارند.

نویسندگان این مقاله براساس نخستین بررسی فراتحلیلی خود توانستند نشان دهند که چگونه هسته ارزشیابی خود بر فرایند تنیدگی-مقابله اثر می‌گذارد. با درک راهبردهای مقابله در افراد با سطوح بالای هسته ارزشیابی، می‌توان برنامه‌های مداخله‌گری بهتری برای کمک به افرادی که واجد هسته ارزشیابی خود پایین هستند، تدارک دید. افزون بر آن، در پژوهشهای بعدی باید حد تأثیر برنامه‌های مداخله‌گری برای بهبود ادراکهای مهار، تصویر خود و افزایش حالت‌های خلقی مثبت که کاربرد راهبردهای مقابله‌ای اثربخش‌تر را در پی دارند، بررسی شوند.