

## Designing a Model for Reducing Behavioral Emotions through the Mindfulness of Social Security Organization Employees

Hassanloofard O (Ph.D. Candidate)<sup>1</sup>\*, Amiri H (Ph.D.)<sup>1\*</sup>, Parsa Moeen K (Ph.D.)<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of governmental Management, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

<sup>2</sup>Department of Education, Roudehen Branch, Islamic Azad University, Roudehen, Iran

### Abstract

**Introduction:** The present study was conducted to present a model for reducing behavioral emotions through the mindset of Social Security employees.

**Methods:** it is applied and developmental research in nature. The research method is mixed (qualitative-quantitative). This research used a non-random and snowball sampling method to collect the opinions of 30 participants (university professors and staff of the Social Security Organization) within three phases. The statistical population included all managers and employees of the Social Security Organization, which was about 420 people, of whom 200 people were selected as the sample size according to the Krejcie and Morgan Table. Also, the Fuzzy Delphi method was used to identify the components, and confirmatory factor analysis was used to determine the effect of the identified variables.

**Results:** The results identified 76 themes and factors. Twelve sub-indices for behavioral emotions were classified in the form of variables, including descriptive observation, conscious deed, acceptance without judgment, and lack of reaction. Another 12 sub-indices for mindfulness were classified in the form of variables, including anger, anxiety, stress, fear, and sadness.

**Conclusion:** Considering high occupational tension and the Social Security Organization workplace, it is possible to reduce behavioral emotions by providing a calm and stress-free workplace for the staff.

**Keywords:** Mindfulness, Emotions, Workplace, Social Security Organization

Sadra Med Sci J 2023; 11(1): 37-54.

Received: Dec. 11th, 2022

Accepted: Feb. 4th, 2023

\* Corresponding Author: **Amiri H.** Ph.D., Department of governmental Management, South Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran, h\_amiri@azad.ac.ir

مجله علوم پزشکی صدرا

دوره ۱۱، شماره ۱، زمستان ۱۴۰۱، صفحات ۳۷ تا ۵۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۹/۲۰ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۱۵

مقاله پژوهشی  
(Original Article)

## ارائه مدلی برای کاهش هیجانات رفتاری از طریق ذهن آگاهی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی

ام البنین حسنلوفرد<sup>۱</sup>، حسن امیری<sup>۱\*</sup>، کوروش پارسامعین<sup>۲</sup><sup>۱</sup>گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران  
<sup>۲</sup>گروه علوم تربیتی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران

## چکیده

**مقدمه:** پژوهش حاضر با هدف کلی ارائه مدلی برای کاهش هیجانات رفتاری از طریق ذهن آگاهی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی انجام پذیرفت.

**روش‌ها:** روش تحقیق آمیخته (کیفی - کمی) بود و از نظر هدف، کاربردی و در زمره تحقیقات توسعه‌ای است. در این تحقیق در بخش کیفی به شیوه غیر تصادفی و روش گلوله برفی در راند اول، نظرات ۳۰ نفر از تیم مشارکت‌کننده (استادان دانشگاهی و کارکنان سازمان تأمین اجتماعی) انتخاب شد و در راند دوم و سوم نیز نظرات ۳۰ نفر جمع‌آوری گردید، جامعه آماری شامل ۴۲۰ نفر از مدیران و کارکنان سازمان تأمین اجتماعی بود و از این میان ۲۰۰ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شد. برای شناسایی مؤلفه‌ها از روش دلفی فازی و برای میزان تأثیر متغیرهای شناسایی شده از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد.

**یافته‌ها:** مطابق نتایج بر اساس ادبیات پژوهش و مصاحبه‌های انجام شده در مجموع ۷۶ عامل بر اساس ادبیات پژوهش و مصاحبه‌ها شناسایی شد. ۱۲ زیر شاخص برای هیجانات رفتاری در قالب مؤلفه‌های مشاهده توصیفی، عمل آگاهانه، پذیرش بدون قضاوت و عدم واکنش یافت شد و برای سازه ذهن آگاهی نیز ۱۲ زیر شاخص در قالب مؤلفه‌های خشم، اضطراب و استرس، ترس و غم دسته‌بندی شدند.

**نتیجه‌گیری:** در زمینه ذهن آگاهی، با توجه به بالا بودن میزان تنش شغلی با توجه به ماهیت محیط کاری سازمان تأمین اجتماعی، می‌توان با فراهم کردن محیطی آرام و دور از تنش برای کارکنان میزان هیجانات رفتاری را کاهش داد.

**واژگان کلیدی:** ذهن آگاهی، هیجانات، محل کار، سازمان تأمین اجتماعی

\* نویسنده مسئول: حسن امیری، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران، h\_amiri@azad.ac.ir

## مقدمه

امروزه سرمایه انسانی مهم‌ترین سرمایه هر سازمانی محسوب می‌شود و نگه داشتن کارکنان مستعد، یکی از معضلات بزرگ مدیریت منابع انسانی در عصر رقابتی امروز است (۱). موفقیت هر سازمان، بیش از آنکه وابسته به منابع فیزیکی باشد، منوط به سرمایه‌های انسانی آن است (۲). از دیرباز سلامت روان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده میزان بهره‌وری سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان شمرده شده است (۳). عوامل متعددی وجود دارند که عملکرد شغلی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهند، از جمله هیجانات رفتاری مانند فشارهای عصبی، استرس، خشم و... که با تأثیرگذاری بر اعمال و افکار و شکل‌گیری رفتار کارکنان، یکی از آفات و معضلات بهزیستی و عملکرد نیروی انسانی در سازمان‌های امروزی به شمار می‌رود و یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است (۴). برتری سازمان‌ها نسبت به هم حاصل توانمندی کارکنان آنان است. چنانچه عوامل منفی مثل استرس شغلی کارکنان وجود نداشته باشد یا کم باشد، سلامت روان و تعهد سازمانی کارکنان افزایش می‌یابد (۵).

استرس ادراک شده، و تعارض کار و زندگی می‌تواند منجر به مسائل و مشکلات خاصی در امر مدیریت و امور کاری نظیر افزایش غیبت از کار، کاهش بهره‌وری، افت استانداردهای کاری، بی‌انگیزگی در محیط کار، کاهش رضایت شغلی، ترک شغل و کمبود نیروی انسانی در هر حرفه شود (۶). هیجان به حالت‌های موقتی توأم با برانگیختگی یا فروریختگی گفته می‌شود که با تجلیات فیزیولوژیکی، چهره‌ای، روانی و عملی همراه است (۷). با توجه به تعریف هیجان که نوعی واکنش رفتاری در انسان است که در شرایط و موقعیت‌های مختلف به‌عنوان نوعی رفتار از انسان بروز می‌کند و به انواع مختلفی از قبیل مثبت و منفی تقسیم می‌شود، این هیجانات به‌صورت یک سری رفتارها و واکنش‌های اجتناب‌ناپذیر و ضروری در هر فردی وجود دارند و در صورت شدت ضعف هرکدام

آسیب‌های بسیار جدی و اساسی هم از نظر شخصیتی و هم اجتماعی به انسان وارد می‌کنند. تنظیم هیجان رفتاری به‌عنوان فرآیندی باهدف به حداکثر رساندن احساسات مثبت و به حداقل رساندن موارد منفی تعریف می‌شود (۸). در واقع، تنظیم هیجان فرآیندی است که جهت دستیابی به احساسات مطلوب اجرا می‌شود و افراد از طریق این فرآیندها، به تغییر هیجان موردنظر، سوق داده می‌شوند (۹). بررسی مطالعات مختلف در این حوزه نشان داده است که کنترل هیجانات رفتاری آثار قابل‌توجهی در تقویت ذهن و کاهش تعلل ورزی و رفتارهای منفی دارند (۱۰).

کاهش هیجانات رفتاری، راهبردی است که اشخاص هنگام مواجهه با یک موقعیت منفی، برای تعدیل هیجان خود به کار می‌برند. کاهش مؤثر هیجانات رفتاری و مدیریت هیجان، عبارت است از:

۱. تسکین و آرام ساختن خود به هنگام ناراحتی ۲. اعمال خودکنترلی ۳. مدیریت خشم ۴. کنترل تکانه‌ها ۵. ابراز هیجانات در زمان و مکان مناسب ۶. اجتناب از اضطراب، خشم و افسردگی مداوم ۷. اداره کردن ناکامی‌ها و مشکلات اجتناب‌ناپذیر زندگی ۸. جلوگیری از سایه افکندن هیجانات منفی روی قضاوت و توانایی حل مسئله ۹. تحمل ناکامی و غم ۱۰. پذیرش و ارزش گذاشتن به خود (۱۱).

بررسی چندگانه تأثیر ذهن‌آگاهی بر استرس، سبک مقابله‌ای و سلامت هیجانی در پژوهش براون و رایان (۲۰۰۳) نشان داد که افراد با ذهن‌آگاهی بالا بیشتر به ارزیابی استرس می‌پردازند و کمتر از راهبردهای مقابله‌ای اجتنابی استفاده می‌کنند و مقابله مسئله مدار را برمی‌گزینند. همچنین پاسخ‌های سازگارانه استرس و راهبردهای مقابله به میزان زیادی با توجه به ارتباط میان ذهن‌آگاهی و سلامت روانی تعدیل شدند (۱۷).

همچنین سبک‌های مقابله‌ای به‌عنوان کوشش‌هایی برای بالا بردن تناسب بین شخص و محیط یا به‌عنوان تلاش‌هایی برای اداره رویدادهای استرس‌زا، تعریف شده است.

بر درمان شناختی می‌تواند مانع از چرخه افکار منفی شود (۱۵). در ذهن آگاهی، فرد در هر لحظه از شیوه ذهنی خود آگاه می‌شود و پس از آگاهی روی دو شیوه ذهن، یکی انجام دادن و دیگری بودن، یاد می‌گیرد ذهن را از یک شیوه به شیوه دیگر حرکت دهد که مستلزم آموزش راهبردهای رفتاری، شناختی و فراشناختی ویژه برای متمرکز کردن فرایند توجه است (۱۶).

پژوهش‌های متعددی نشان داده است که هوش هیجانی می‌تواند سبب افزایش میزان سلامتی، رفاه، ثروت، موفقیت و عشق و شادی شود. جین و سینها (۲۰۱۷) در پژوهش خود نشان دادند که هوش هیجانی با سلامت عمومی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد و پیش‌بینی کننده مناسب آن است (۱۷). زارین و همکاران (۲۰۱۷) در بررسی رابطه هوش هیجانی و سبک‌های مقابله‌ای مسئله مدار با سلامت عمومی دریافتند که هوش هیجانی و سبک‌های مقابله‌ای حل مسئله با سلامت عمومی رابطه معنی‌داری دارند. خسروی و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهش خود نشان دادند که بین هوش هیجانی و سلامت روانی افراد معتاد و عادی رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین بنی‌هاشمیان و همکاران (۲۰۱۹) رابطه بدبینی با سلامت عمومی و هوش هیجانی را در میان دانشجویان دانشگاه و علوم پزشکی شیراز بررسی کردند. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و سلامت عمومی دانشجویان رابطه معنی‌داری وجود دارد. نتایج پژوهش‌های دیگر نیز نقش هوش هیجانی را در افزایش موفقیت و ارتقای سلامت ذهنی به‌ویژه در بین دانشجویان نشان می‌دهد (۱۸).

### روش‌ها

در این تحقیق برای بررسی متغیرهای تحقیق و ارائه مدل کاهش هیجانات رفتاری از طریق ذهن آگاهی در کارکنان سازمان تأمین اجتماعی، مدل‌ها و متغیرهای مرتبط شناسایی شده است. این تحقیق از نظر ماهیت از نوع تحقیقات آمیخته اکتشافی و به لحاظ هدف کاربردی است.

تاکنون دو روش عمده مقابله با استرس شناسایی شده است: مقابله متمرکز بر مسئله و مقابله‌های متمرکز بر هیجان. در روش مقابله متمرکز بر مسئله، فعالیت‌های مستقیم مبتنی بر محیط است و جهت رفع یا تغییر شرایط ارزیابی شده به‌عنوان تهدید به‌کار می‌رود، اما مقابله‌های متمرکز بر هیجان، فعالیت‌ها یا افکاری را شامل می‌شود که برای کنترل احساسات نامطلوب ناشی از شرایط استرس‌زا استفاده می‌گردد. نتایج مطالعات نشان می‌دهد که سبک‌های مقابله‌ای با سلامت روانی مرتبط است.

هیجان‌ها از عناصر فیزیولوژیک، موقعیتی و شناختی تشکیل می‌شوند، اما روان‌شناسان در مورد شیوه عملکرد متقابل این عناصر برای تولید اعمال و حالت‌های هیجانی اتفاق نظر ندارند. برخی از روان‌شناسان معتقدند که برانگیختگی فیزیولوژیک نسبت به عناصر شناختی بنیادی‌تر است. برخی دیگر نیز معتقدند که ارزشیابی شناختی و برانگیختگی فیزیولوژیک، در این نقطه به هم پیچیده‌اند که فرایندهای شناختی می‌توانند واکنش هیجانی را تعیین کنند. تمام نظریه‌های هیجان در یک زمینه نیستند، برخی به رابطه بین حالت‌های بدنی اشخاص و هیجانی که آنان احساس می‌کنند، مربوط است و نظریه‌های دیگر در واقع کوشش‌هایی در جهت طبقه‌بندی و توصیف تجربه‌های هیجانی هستند. بعضی نظریه‌ها هم می‌کوشند توضیح دهند که هیجان‌ها چگونه با رفتار سروکار دارند، به‌ویژه اینکه چگونه با انگیزش در ارتباط هستند (۱۲).

ذهن آگاهی شکلی از مراقبه است که ریشه در تعالیم و آئین مذهبی شرقی، خصوصاً بودا دارد، به زبان ساده به معنای آگاه بودن از افکار، رفتار، هیجانات و احساسات است و شکل خاصی از توجه محسوب می‌شود که در آن دو عنصر اساسی حضور در زمان اکنون و قضاوت نکردن ارزش بالایی دارد (۱۳). ذهن آگاهی را می‌توان درک آگاهانه از زمان حال تعریف کرد که با شناخت درمانی همراه است و بر اساس حضور ذهن، نویدی نو در تبیین رویکرد ارائه می‌دهد (۱۴). مهارت‌های ذهن آگاهی مبتنی

نفر (۳۲ درصد) مجرد بودند. سومین ویژگی تحصیلات پاسخگویان بود. ۳۴ نفر معادل (۱۷ درصد) دارای مدرک دیپلم، ۲۸ نفر معادل (۱۴ درصد) دارای مدرک فوق‌دیپلم، ۸۶ نفر معادل (۴۳ درصد) دارای مدرک کارشناسی، ۴۴ نفر معادل (۲۲ درصد) دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۸ نفر معادل (۴ درصد) پاسخ‌دهندگان دارای تحصیلات دکتری هستند. چهارمین ویژگی مربوط به رده شغلی بود. رئیس اداره ۹۵ نفر معادل (۴۷/۵ درصد)، مدیر ۷۰ نفر معادل (۳۵ درصد) و معاون ۳۵ نفر معادل (۱۷/۵ درصد) هستند. پنجمین ویژگی، درآمد پاسخگویان بود که تا ۵ میلیون تومان ۴۵ نفر معادل (۲۲/۵ درصد)، ۵ میلیون تا ۷ میلیون ۵۰ نفر معادل (۲۵ درصد) و ۷ میلیون به بالا ۱۰۵ نفر معادل (۵۲/۵ درصد) بودند.

#### ۱- راند اول دلفی فازی

در راند اول دلفی، دیدگاه ۳۰ نفر از خبرگان (شامل ۱۲ نفر از استادان دانشگاهی و ۱۸ نفر کارشناسان و مدیران سازمان تأمین اجتماعی) پیرامون هر شاخص جمع‌آوری گردید. در گام بعدی دیدگاه خبرگان تجمیع شد. سپس فازی‌زدایی مقادیر صورت گرفت. میانگین فازی و برون‌داد فازی‌زدایی شده مقادیر مربوط به شاخص‌ها در جدول ۱ و ۲ آمده است. مقدار فازی‌زدایی شده بزرگ‌تر از ۷ مورد قبول است و هر شاخصی که امتیاز کمتر از ۷ داشته باشد رد می‌شود.

مشاهده می‌گردد در ۸ شاخص مقدار میانگین کمتر از ۷ شد و حذف گردید. بنابراین ۶۸ شاخص در راند اول مورد تأیید قرار گرفت. سپس شاخص‌های تأیید شده در قالب پرسشنامه ۶۸ سؤالی بررسی مجدد شد.

#### ۲- راند دوم دلفی

راند دوم دلفی فازی، روی پرسشنامه ۶۸ سؤالی انجام گرفت. مجدداً دیدگاه ۳۰ نفر (استادان دانشگاهی و کارشناس سازمان تأمین اجتماعی) پیرامون هر شاخص گردآوری شده است که نتایج در جدول ۳ و ۴ آمده است.

در این تحقیق به‌منظور دقت نظر بیشتر و اهمیت موضوع ۳۰ نفر از استادان دانشگاهی و کارشناسان تأمین اجتماعی به‌عنوان اعضای دلفی انتخاب شدند، جهت انجام پژوهش و ارائه مدل کاهش هیجانات رفتاری از طریق ذهن‌آگاهی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی، نظریات و مدل‌های مختلف و پیشینه تحقیقات مورد بررسی قرار گرفت.

#### ۱- جامعه آماری

جامعه آماری این پژوهش ۲۰۰ نفر، ۱۶۸ نفر (۸۴ درصد) نمونه مرد و ۳۲ نفر (۱۶ درصد) زن بودند.

#### ۲- ملاحظات اخلاقی

شرکت‌کنندگان به‌طور کامل در مورد روش ارزیابی پژوهش، مطلع شدند. با در نظر گرفتن جنبه اخلاقی مطالعه، زمان کافی به پاسخ‌دهندگان داده شد تا احساسات واقعی خود را در مورد سؤالات تحقیق بیان کنند. رضایت پاسخ‌دهندگان گرفته شد و همچنین مجوز مناسب برای استفاده از داده‌های داده شده آن‌ها اخذ گردید. محرمانه بودن پاسخ‌ها نیز به شدت حفظ شد تا از حریم خصوصی داده‌های آن‌ها اطمینان حاصل شود.

#### ۳- آنالیز آماری

جهت غربال شاخص‌ها و شناسایی شاخص‌های نهایی از رویکرد دلفی فازی استفاده شد. در ادامه برای اعتبارسنجی مؤلفه‌ها از نرم‌افزار Smart PLS 3 برای تحلیل عاملی تأییدی و معادلات ساختاری استفاده شد.

#### یافته‌ها

در این تحقیق پنج متغیر به‌عنوان ویژگی‌های جمعیت شناختی بررسی شد: اولین خصوصیت جنسیت پاسخگویان بود که با توجه به داده‌های آماری جمع‌آوری شده از ۲۰۰ نفر فرد مورد مطالعه، ۱۶۸ نفر (۸۴ درصد) نمونه مرد و ۳۲ نفر (۱۶ درصد) زن بودند. دومین ویژگی تأهل پاسخگویان بود. ۱۳۶ نفر (۶۸ درصد) افراد متأهل و ۶۴

مقدار فازی زدایی شده بزرگتر از ۷ مورد قبول است و هر شاخصی که امتیاز کمتر از ۷ داشته باشد رد می‌شود.

جدول ۱. میانگین فازی و غربالگری فازی شاخص‌های هیجانات رفتاری راند اول (یافته‌های تحقیق)

نتیجه	فازی زدایی	میانگین فازی	شاخص
پذیرش	۷۸/۷	(۶,۷/۹۳,۹)	ترس از انجام ندادن درست کارها
پذیرش	۳۱/۸	(۷,۸/۴۶, ۹)	ترس از بلند صحبت کردن
پذیرش	۳۱/۸	(۷, ۸/۴۶, ۹)	عدم توانایی مقابله با موقعیت‌های قریبالوقوع
پذیرش	۰۲/۸	(۶, ۸/۲۷, ۹)	خیانت‌درامانت
پذیرش	۱۴/۷	(۵, ۷/۲۱, ۹)	مورد بی‌اعتنایی قرار گرفتن
پذیرش	۹۰/۷	(۶, ۸/۱۱, ۹)	مشاخره ناراحت‌کننده
پذیرش	۰۸/۸	(۷, ۸/۱۲, ۹)	عدم رضایت
پذیرش	۰۸/۸	(۷, ۸/۱۲, ۹)	عدم تحمل احساسات ناراحت‌کننده
پذیرش	۱۹/۸	(۷, ۸/۲۹, ۹)	استرس ناشی از عدم مدیریت زمان
پذیرش	۴۳/۸	(۷, ۸/۶۴, ۹)	عدم انتقادپذیری
پذیرش	۳۱/۸	(۷, ۸/۴۶, ۹)	اضطراب در برابر ارزیابی عملکرد
پذیرش	۵۹/۷	(۵, ۷/۸۸, ۹)	احساس گناه
پذیرش	۴۸/۷	(۵, ۷/۷۲, ۹)	شکست در امتحان یا عضویت در گروه
پذیرش	۶۷/۷	(۶, ۷/۷۵, ۹)	حسادت و رشک
پذیرش	۴۲/۷	(۶, ۷/۲۷, ۹)	عدم موفقیت در کار
پذیرش	۳۱/۸	(۷, ۸/۴۶, ۹)	نشخوار فکری
پذیرش	۷۹/۷	(۶, ۷/۹۴, ۹)	ترس از برخورد با افراد ناآشنا
پذیرش	۵۶/۷	(۶, ۷/۵۹, ۹)	شرمساری
پذیرش	۷۹/۷	(۶, ۷/۹۴, ۹)	استرس در برابر نیروهای خارجی
پذیرش	۱۹/۸	(۷, ۸/۲۹, ۹)	عدم مدیریت مشکلات
پذیرش	۱۹/۸	(۷, ۸/۲۹, ۹)	احساس پوچی و بی‌انگیزگی
پذیرش	۴۸/۷	(۵, ۷/۷۲, ۹)	واکنش در برابر ارزیابی ضعیف
پذیرش	۵۷/۷	(۶, ۷/۶۱, ۹)	فاجعه‌انگاری
پذیرش	۵۷/۷	(۶, ۷/۶۱, ۹)	عدم توجه
پذیرش	۳۸/۷	(۵, ۷/۵۷, ۹)	نفرت از قرار گرفتن در محیط‌های آلوده
پذیرش	۰۲/۸	(۶, ۸/۲۷, ۹)	قرار گرفتن در موقعیت‌های خشم آور
پذیرش	۷۹/۷	(۶, ۷/۹۴, ۹)	انتقاد از خود در برابر ضعف‌ها
پذیرش	۰۲/۸	(۶, ۸/۲۷, ۹)	بیزاری
پذیرش	۱۹/۸	(۷, ۸/۲۹, ۹)	عدم توجه به شرایط

جدول ۲. میانگین فازی و غربالگری فازی شاخص‌های ذهن‌آگاهی در راند اول (یافته‌های تحقیق)

نتیجه	فازی زدایی	میانگین فازی	شاخص
پذیرش	۵۴/۸	(۷, ۸/۸۲, ۹)	توجه به احساسات
پذیرش	۵۴/۸	(۷, ۸/۸۲, ۹)	مشاهده محیط درونی و بیرونی
پذیرش	۴۳/۸	(۷, ۸/۶۴, ۹)	مشاهده افکار و احساسات به‌صورت واقع‌بینانه
پذیرش	۴۳/۸	(۷, ۸/۶۴, ۹)	نظم و انضباط ذهنی
پذیرش	۴۳/۸	(۷, ۸/۶۴, ۹)	توجه ویژه به کار
پذیرش	۳۱/۸	(۷, ۸/۴۶, ۹)	تمهیدات اخلاقی

پذیرش	۴۳/۸	(۷, ۸/۶۴, ۹)	دل‌بسته نبودن و رها کردن
پذیرش	۷۹/۷	(۶, ۷/۹۴, ۹)	عدم قضاوت درباره افکار خود
رد	۵۶/۶	(۴, ۶/۶, ۹)	حضور ذهن
پذیرش	۶۸/۷	(۶, ۷/۷۷, ۹)	عدم قضاوت در مورد میزان ارزشمند بودن یا نبودن تجربیات
پذیرش	۲۶/۷	(۵, ۷/۴, ۹)	توانایی توصیف تجربه درونی و بیرونی
پذیرش	۴۸/۷	(۵, ۷/۷۲, ۹)	تعادل فکری
پذیرش	۹۰/۷	(۶, ۸/۱۱, ۹)	حقیقت‌جویی
پذیرش	۹۰/۷	(۶, ۸/۱۱, ۹)	عدم تعجیل در کارها
پذیرش	۷۸/۷	(۶, ۷/۹۳, ۹)	عدم واکنش در شرایط دشوار
پذیرش	۹۰/۷	(۶, ۸/۱۱, ۹)	تأمل در مورد مفاهیم ذهن
پذیرش	۹۰/۷	(۶, ۸/۱۱, ۹)	پذیرا بودن اطلاعات جدید
پذیرش	۰۶/۷	(۴, ۷/۳۳, ۹)	اطمینان داشتن
پذیرش	۲۶/۷	(۵, ۷/۴, ۹)	صبور بودن
پذیرش	۱۹/۸	(۷, ۸/۲۹, ۹)	داشتن ذهنی باز
پذیرش	۷۹/۷	(۶, ۷/۹۴, ۹)	افزایش فهم نسبت به آسیب‌پذیری انسان
پذیرش	۲۶/۷	(۵, ۷/۴, ۹)	تحمل عاطفه
پذیرش	۹۰/۷	(۶, ۸/۱۱, ۹)	اداره خود
پذیرش	۷۸/۷	(۶, ۷/۹۳, ۹)	تغییر شناختی
پذیرش	۷۸/۷	(۶, ۷/۹۳, ۹)	یادگیری مشاهده‌ای
پذیرش	۷۹/۷	(۶, ۷/۹۴, ۹)	تأمل در مورد بدن
پذیرش	۶۹/۷	(۶, ۷/۷۸, ۹)	آگاهی نسبت به زمان حال
پذیرش	۱۴/۷	(۵, ۷/۲۱, ۹)	توجه به شیوه خاص
پذیرش	۷۹/۷	(۶, ۷/۹۴, ۹)	خلق یک طبقه‌بندی جدید
رد	۸۵/۶	(۵, ۶/۵۴, ۹)	آرامش بدنی
رد	۹۵/۶	(۵, ۶/۸۶, ۹)	بهبودی روانی
پذیرش	۴۷/۷	(۶, ۷/۴۲, ۹)	تمرکزگرایی
پذیرش	۷۹/۷	(۶, ۷/۹۴, ۹)	همدلی و دلسوزی
پذیرش	۰۸/۸	(۷, ۸/۱۲, ۹)	آرام‌سازی و کنترل خلق
پذیرش	۰۸/۸	(۷, ۸/۱۲, ۹)	مراقبه
پذیرش	۱۹/۸	(۷, ۸/۲۹, ۹)	تمرکز
پذیرش	۷۹/۷	(۶, ۷/۹۴, ۹)	رشد آگاهی
پذیرش	۷۸/۷	(۶, ۷/۹۳, ۹)	عدم واکنش نسبت به افکار و تصاویر ناراحت‌کننده
رد	۵۰/۶	(۴, ۶/۵۱, ۹)	درک بدنی
پذیرش	۲۵/۷	(۵, ۷/۳۷, ۹)	توجه معطوف به هدف
رد	۹۶/۶	(۵, ۶/۸۹, ۹)	عدم دل‌بستگی
رد	۳۹/۶	(۳, ۶/۵۸, ۹)	حفظ هوشیاری
رد	۱۳/۵	(۱, ۵/۲, ۹)	درک احساسات شخصی
پذیرش	۰۸/۸	(۷, ۸/۱۲, ۹)	مهارت مقابله‌ای
رد	۳۹/۶	(۴, ۶/۱۶, ۹)	پذیرش واقعیت‌های زندگی
پذیرش	۵۴/۸	(۷, ۸/۸۲, ۹)	عدم انتقاد در برابر احساسات نامناسب و غیرمنطقی
پذیرش	۴۱/۸	(۷, ۸/۶۲, ۹)	مشاهده احساسات خود

جدول ۳. میانگین فازی و غربالگری فازی شاخص‌های هیجانات رفتاری راند دوم (یافته‌های تحقیق)

نتیجه	فازی زدایی	میانگین فازی	شاخص
پذیرش	۴۱/۸	(۷, ۸/۶۲, ۹)	ترس از انجام ندادن درست کارها
پذیرش	۰۹/۷	(۲, ۷/۸۹, ۹)	ترس از بلند صحبت کردن
رد	۲۹/۲	(۱, ۱/۸۶, ۴)	عدم توانایی مقابله با موقعیت‌های قریب‌الوقوع
رد	۲۹/۲	(۱, ۱/۸۶, ۴)	خیانت‌درامانت
رد	۶۰/۴	(۱, ۳/۸, ۹)	مورد بی‌اعتنایی قرار گرفتن
رد	۰۶/۴	(۱, ۲/۱۸, ۹)	۶. مشاخره ناراحت‌کننده
پذیرش	۳۳/۸	(۷, ۸/۴۹, ۹)	۷. عدم رضایت
پذیرش	۳۷/۸	(۷, ۸/۵۶, ۹)	۸. عدم تحمل احساسات ناراحت‌کننده
پذیرش	۲۹/۸	(۷, ۸/۴۳, ۹)	۹. استرس ناشی از عدم مدیریت زمان
پذیرش	۳۳/۸	(۷, ۸/۴۹, ۹)	۱۰. عدم انتقادپذیری
پذیرش	۳۳/۸	(۷, ۸/۴۹, ۹)	۱۱. اضطراب در برابر ارزیابی عملکرد
رد	۶۶/۴	(۱, ۳/۹۷, ۹)	۱۲. احساس گناه
رد	۱۰/۴	(۱, ۲/۲۹, ۹)	۱۳. شکست در امتحان یا عضویت در گروه
رد	۰۶/۴	(۱, ۲/۱۷, ۹)	۱۴. حسادت و رشک
رد	۲۵/۴	(۱, ۲/۷۴, ۹)	۱۵. عدم موفقیت در کار
رد	۸۴/۴	(۱, ۴/۵۳, ۹)	۱۶. نشخوار فکری
پذیرش	۵۰/۸	(۷, ۸/۷۴, ۹)	۱۷. ترس از برخورد با افراد ناآشنا
رد	۰۲/۴	(۱, ۲/۰۷, ۹)	۱۸. شرمساری
پذیرش	۴۱/۸	(۷, ۸/۶۲, ۹)	۱۹. استرس در برابر نیروهای خارجی
رد	۳۸/۲	(۱, ۲/۱۴, ۴)	۲۰. عدم مدیریت مشکلات
پذیرش	۴۱/۸	(۷, ۸/۶۲, ۹)	۲۱. احساس پوچی و بی‌انگیزگی
پذیرش	۴۱/۸	(۷, ۸/۶۲, ۹)	۲۲. واکنش در برابر ارزیابی ضعیف
رد	۳۱/۲	(۱, ۱/۹۳, ۴)	۲۳. فاجعه انگاری
رد	۴۴/۲	(۱, ۲/۳۲, ۴)	۲۴. عدم توجه
رد	۳۳/۲	(۱, ۱/۹۸, ۴)	۲۵. نفرت از قرار گرفتن در محیط‌های آلوده
رد	۱۴/۴	(۱, ۲/۴۱, ۹)	۲۶. قرار گرفتن در موقعیت‌های خشم آور
پذیرش	۴۱/۸	(۷, ۸/۶۲, ۹)	۲۷. انتقاد از خود به خاطر ضعف‌ها
رد	۸۵/۲	(۱, ۲/۵۶, ۵)	۲۸. بی‌زاری
رد	۷۶/۲	(۱, ۲/۲۸, ۵)	۲۹. عدم توجه به شرایط

جدول ۴. میانگین فازی و غربالگری فازی شاخص‌های ذهن‌آگاهی راند دوم (یافته‌های تحقیق)

نتیجه	فازی زدایی	میانگین فازی	شاخص
پذیرش	۳۳/۸	(۷, ۸/۴۹, ۹)	۱. توجه به احساسات
پذیرش	۲۹/۸	(۷, ۸/۴۳, ۹)	۲. مشاهده محیط درونی و بیرونی
پذیرش	۳۷/۸	(۷, ۸/۵۶, ۹)	۳. مشاهده افکار و احساسات به صورت واقع‌بینانه
رد	۳۱/۴	(۱, ۲/۹۳, ۹)	۴. نظم و انضباط ذهنی
پذیرش	۳۷/۸	(۷, ۸/۵۶, ۹)	۵. توجه ویژه به کار
رد	۸۴/۴	(۱, ۴/۵۳, ۹)	۶. تمهیدات اخلاقی
رد	۵۹/۵	(۱, ۵/۸۹, ۹)	۷. دل‌بسته نبودن و رها کردن
پذیرش	۴۱/۸	(۷, ۸/۶۲, ۹)	۸. عدم قضاوت درباره افکار خود
پذیرش	۲۸/۸	(۶, ۸/۶۷, ۹)	۹. عدم قضاوت در مورد میزان ارزشمند بودن یا نبودن تجربیات



رد	۲۴/۲	(۱, ۱/۷۱, ۴)	۱۰. توانایی توصیف تجربه درونی و بیرونی
رد	۲۴/۲	(۱, ۱/۷۳, ۴)	۱۱. تعادل فکری
رد	۰۱/۶	(۱, ۶/۵۲, ۹)	۱۲. حقیقت‌جویی
پذیرش	۲۸/۸	(۶, ۸/۶۷, ۹)	۱۳. عدم تعجیل در کارها
پذیرش	۰۵/۷	(۱, ۸/۰۷, ۹)	۱۴. عدم واکنش در شرایط دشوار
رد	۰۷/۴	(۱, ۲/۲۱, ۹)	۱۵. تأمل در مورد مفاهیم ذهن
رد	۳۳/۲	(۱, ۱/۹۹, ۴)	۱۶. پذیرا بودن اطلاعات جدید
رد	۳۴/۲	(۱, ۲/۰۳, ۴)	۱۷. اطمینان داشتن
رد	۱۴/۴	(۱, ۲/۴۱, ۹)	۱۸. صبور بودن
رد	۵۶/۶	(۱, ۷/۳۴, ۹)	۱۹. داشتن ذهنی باز
رد	۲۵/۲	(۱, ۱/۷۵, ۴)	۲۰. افزایش فهم نسبت به آسیب‌پذیری انسان
رد	۲۹/۲	(۱, ۱/۸۶, ۴)	۲۱. تحمل عاطفه
رد	۳۴/۲	(۱, ۲/۰۳, ۴)	۲۲. اداره خود
رد	۳۷/۲	(۱, ۲/۱۲, ۴)	۲۳. تغییر شناختی
رد	۳۵/۲	(۱, ۲/۰۵, ۴)	۲۴. یادگیری مشاهده‌ای
رد	۴۴/۴	(۱, ۳/۳۱, ۹)	۲۵. تأمل در مورد بدن
رد	۷۲/۲	(۱, ۲/۱۶, ۵)	۲۶. آگاهی نسبت به زمان حال
رد	۰۲/۴	(۱, ۲/۰۵, ۹)	۲۷. توجه به شیوه خاص
رد	۱۶/۴	(۱, ۲/۴۹, ۹)	۲۸. خلق یک طبقه‌بندی جدید
رد	۴۲/۴	(۱, ۳/۲۶, ۹)	۲۹. تمرکزگرایی
رد	۲۱/۴	(۱, ۲/۶۲, ۹)	۳۰. همدلی و دلسوزی
رد	۱۸/۴	(۱, ۲/۵۵, ۹)	۳۱. آرام‌سازی و کنترل خلق
رد	۳۹/۲	(۱, ۲/۱۸, ۴)	۳۲. مراقبه
پذیرش	۴۵/۸	(۷, ۸/۶۸, ۹)	۳۳. تمرکز
رد	۰۹/۴	(۱, ۲/۲۷, ۹)	۳۴. رشد آگاهی
پذیرش	۴۵/۸	(۷, ۸/۶۸, ۹)	۳۵. عدم واکنش نسبت به افکار و تصاویر ناراحت‌کننده
رد	۷۵/۲	(۱, ۲/۲۴, ۵)	۳۶. توجه معطوف به هدف
رد	۱۱/۴	(۱, ۲/۳۳, ۹)	۳۷. مهارت مقابله‌ای
پذیرش	۴۱/۸	(۷, ۸/۶۲, ۹)	۳۸. عدم انتقاد در برابر احساسات نامناسب و غیرمنطقی
پذیرش	۲۸/۸	(۶, ۸/۶۷, ۹)	۳۹. مشاهده احساسات خود

مشاهده می‌گردد تعداد ۴۴ شاخص مقدار فازی زدایی کمتر از ۷ به دست آوردند و حذف شدند، بنابراین ۲۴ شاخص در راند دوم مورد تأیید قرار گرفت.

۳- راند سوم دلفی پرسشنامه ۲۴ سؤالی مجدداً در اختیار تیم مشارکت‌کننده قرار گرفت و همه ۲۴ شاخص در مقدار فازی زدایی امتیاز

بیشتر از ۷ به دست آوردند که نتایج در جدول ۵ و ۶ آمده است، بنابراین شاخص‌ها به اشباع رسید. در نتیجه پرسشنامه تکرار نشد و تکنیک دلفی متوقف گردید.

۴- تحلیل عاملی تأییدی

در ادامه برای اعتبارسنجی مؤلفه‌ها از تحلیل عاملی تأییدی و نرم‌افزار SmartPLS3 استفاده شد. بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران تعداد ۲۰۰ نفر به‌عنوان حجم

جدول ۵. میانگین فازی و غربالگری فازی شاخص‌های هیجانات رفتاری راند سوم (یافته‌های تحقیق)

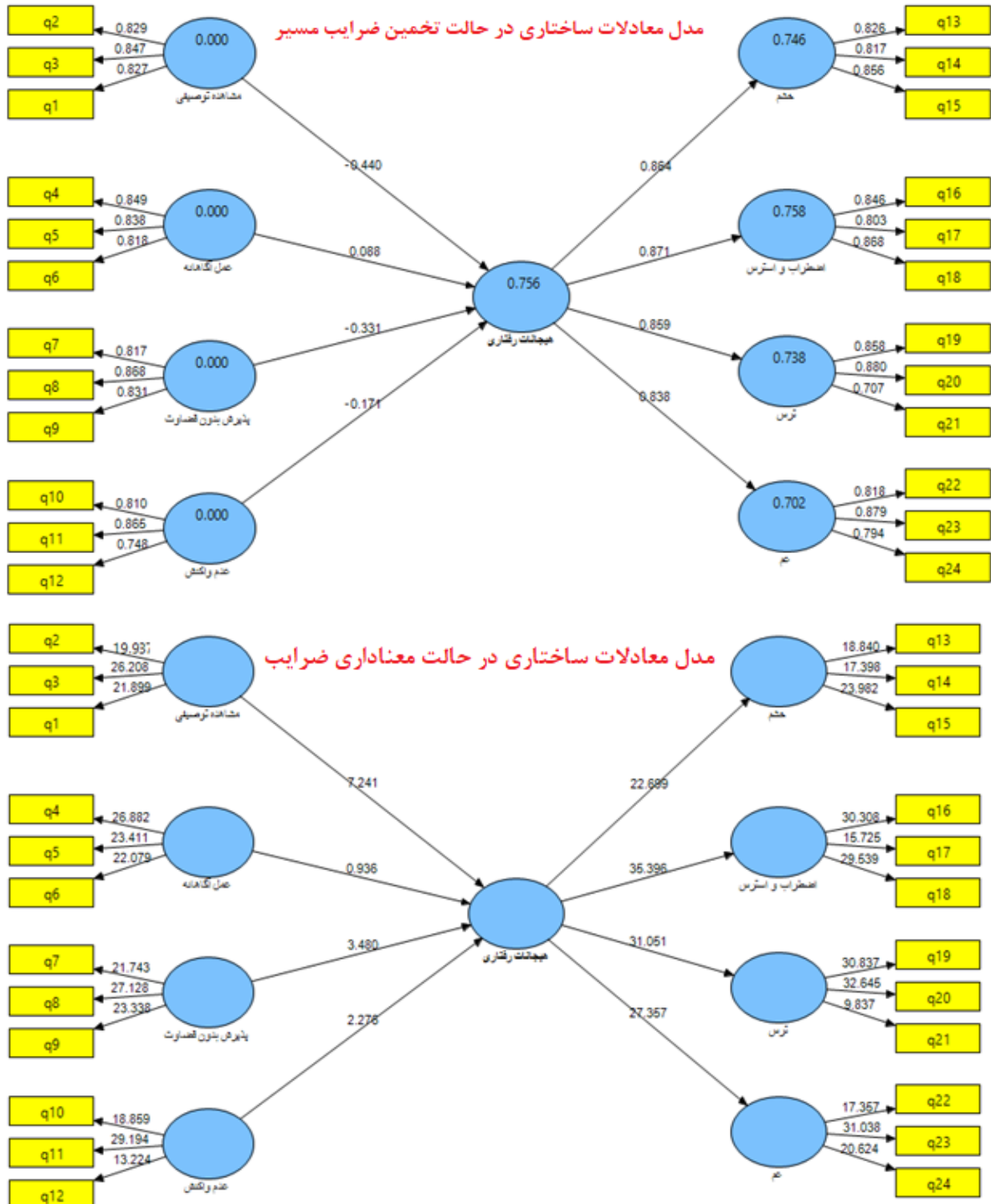
نتیجه	فازی زدایی	میانگین فازی	شاخص
پذیرش	۰۸/۸	(۷, ۸/۱۲, ۹)	۱. ترس از انجام ندادن درست کارها
پذیرش	۰۹/۷	(۲, ۷/۸۹, ۹)	۲. ترس از بلند صحبت کردن
پذیرش	۲۸/۸	(۶, ۸/۶۷, ۹)	۳. ترس از برخورد با افراد ناآشنا
پذیرش	۰۵/۷	(۱, ۸/۰۷, ۹)	۴. واکنش در برابر ارزیابی ضعیف
پذیرش	۰۸/۸	(۷, ۸/۱۲, ۹)	۵. عدم انتقادپذیری
پذیرش	۳۷/۸	(۷, ۸/۵۶, ۹)	۶. عدم تحمل احساسات ناراحت‌کننده
پذیرش	۲۹/۸	(۷, ۸/۴۳, ۹)	۷. استرس ناشی از عدم مدیریت زمان
پذیرش	۴۱/۸	(۷, ۸/۶۲, ۹)	۸. استرس در برابر نیروهای خارجی
پذیرش	۳۳/۸	(۷, ۸/۴۹, ۹)	۹. اضطراب در برابر ارزیابی عملکرد
پذیرش	۴۵/۸	(۶, ۷/۹۳, ۹)	۱۰. احساس پوچی و بی‌انگیزگی
پذیرش	۷۸/۷	(۱, ۱/۸۶, ۴)	۱۱. انتقاد از خود به خاطر ضعف‌ها
پذیرش	۵۴/۸	(۷, ۸/۸۲, ۹)	۱۲. عدم رضایت

جدول ۶. میانگین فازی و غربالگری فازی شاخص‌های ذهن‌آگاهی راند سوم (یافته‌های تحقیق)

نتیجه	فازی زدایی	میانگین فازی	شاخص
پذیرش	۳۳/۸	(۷, ۸/۴۹, ۹)	توجه به احساسات
پذیرش	۲۹/۸	(۷, ۸/۴۳, ۹)	مشاهده محیط درونی و بیرونی
پذیرش	۳۷/۸	(۷, ۸/۵۶, ۹)	مشاهده افکار و احساسات به‌صورت واقع‌بینانه
پذیرش	۰۹/۷	(۲, ۷/۸۹, ۹)	تمرکز
پذیرش	۳۸/۷	(۵, ۷/۵۷, ۹)	توجه ویژه به کار
پذیرش	۷۹/۷	(۶, ۷/۹۴, ۹)	عدم تعجیل در کارها
پذیرش	۳۸/۸	(۷, ۸/۵۶, ۹)	عدم انتقاد در برابر احساسات نامناسب و غیرمنطقی
پذیرش	۴۱/۸	(۷, ۸/۶۲, ۹)	عدم قضاوت درباره افکار خود
پذیرش	۲۸/۸	(۶, ۸/۶۷, ۹)	عدم قضاوت در مورد میزان ارزشمند بودن یا نبودن تجربیات
پذیرش	۰۵/۷	(۱, ۸/۰۷, ۹)	عدم واکنش در شرایط دشوار
پذیرش	۲۸/۸	(۶, ۸/۶۷, ۹)	عدم واکنش نسبت به افکار و تصاویر ناراحت‌کننده
پذیرش	۳۷/۸	(۷, ۸/۵۶, ۹)	مشاهده احساسات خود

تحلیل ساختار پرسشنامه و کشف عوامل تشکیل دهنده هر سازه استفاده شده است.

نمونه انتخاب شد و پرسشنامه بین آن‌ها توزیع گردید. در ارزیابی بخش اندازه‌گیری مدل، ضمن بررسی مقادیر ضریب استاندارد، از بارهای عاملی به‌منظور معناداری



شکل ۱. مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب مسیر و معناداری

احساسات ناراحت‌کننده، استرس ناشی از عدم مدیریت زمان، اضطراب در برابر ارزیابی عملکرد، احساس پوچی و بی‌انگیزگی، انتقاد از خود به خاطر ضعف‌ها و استرس در برابر نیروهای خارجی مورد تأیید قرار گرفتند.

در مورد ذهن‌آگاهی نیز از مجموع ۴۷ عامل شناسایی شده، در نهایت ۱۲ معیار نهایی از رویکرد دلفی فازی شامل؛ توجه به احساسات، مشاهده محیط درونی و بیرونی، مشاهده افکار و احساسات به صورت واقع‌بینانه، تمرکز، توجه ویژه به کار، عدم تعجیل در کارها، عدم انتقاد در برابر احساسات نامناسب و غیرمنطقی، عدم قضاوت درباره افکار خود، در مورد میزان ارزشمند بودن یا نبودن تجربیات، عدم واکنش در شرایط دشوار و همچنین نسبت به افکار و تصاویر ناراحت‌کننده و مشاهده احساسات خود مورد تأیید قرار گرفتند.

زیر شاخص‌های نهایی برای تبیین تأثیرات شناخت درمانی مبتنی بر ذهن‌آگاهی بر کاهش هیجانات رفتاری در مکانیسم عمل این درمان و نحوه برخورد وی با ترس‌ها، خشم، اضطراب و استرس مورد استفاده قرار گرفتند. ذهن‌آگاهی تکنیک‌هایی شناختی مانند مشاهده توصیفی در توجه به محرک‌های بیرونی و درونی مانند احساسات، شناخت‌ها، هیجان‌ها، صداها و...، عمل آگاهانه و توأم با هوشیاری در هر لحظه، پذیرش بدون قضاوت و بی‌طرفانه نسبت به تجربه در حال وقوع و عدم واکنش، گیر نکردن و اجازه آمدررفت به افکار و احساسات درونی، باعث کاهش هیجانات منفی و اضطراب و استرس در کارکنان می‌شود.

درمانگران بالینی و محققان سلامت از ذهن‌آگاهی در درمان اختلالات روان‌پزشکی و کاهش پریشانی روانی استفاده می‌کنند. بسیاری از مطالعات نشان می‌دهند که با توسعه این گرایش در سایر زمینه‌های مطالعاتی، این برنامه‌های آموزش ذهن‌آگاهی در بهبود ساختارهای شغلی در رفتارهای سازمانی نیز اثر مثبت دارند (۲۱)، به‌عنوان مثال، راهبردهای تنظیم هیجان تطبیقی با کاهش فشار کاری و بهبود عملکرد شغلی، به‌ویژه در مشاغل خدمات محور که در آن کار هیجانی زیاد است، ارتباط دارد (۲۲).

نتایج بارهای عاملی متغیرهای تحقیق در اشکال بالا خلاصه شده‌اند. مطابق شکل ۱، تمامی مقادیر بارهای عاملی از ۰/۶ بیشتر شده‌اند و همچنین مقادیر محاسبه شده  $t$  برای هر یک از بارهای عاملی هر نشانگر با سازه یا متغیر پنهان خود بالای ۱/۹۶ است، لذا تمامی مؤلفه‌ها در اندازه‌گیری سازه‌های خود سهم معناداری ایفا کرده‌اند.

## بحث

امروزه کاهش هیجانات رفتاری در بین کارکنان سازمان‌ها، دارای اهمیت و گستردگی بالایی است. مؤلفه تقویت ذهن‌آگاهی، موضوعی مهم و مبتنی بر پاسخ‌های ذهنی-روانی در کاهش آسیب‌های ناشی از هیجانات رفتاری است. تحقیقات زیادی نشان می‌دهند که تمرین‌های ذهن‌آگاهی برای جلوگیری از فرسودگی، استرس و سایر هیجانات رفتاری و نیز در درمان آن‌ها مؤثر هستند. اهمیت و ضرورت آموزش مشاوره گروهی ذهن‌آگاهی، توجه به نیازهای واقعی افراد یک سازمان است.

مداخلات مبتنی بر ذهن‌آگاهی می‌تواند به تقویت استراتژی‌های مقابله‌ای برای مقابله با این واقعیت کمک کند و سلامت روان و رفاه کارکنان را حفظ کند. بنابراین، از آنجاکه هیچ‌یک از تحقیقات انجام شده در زمینه ذهن‌آگاهی و هیجان‌های رفتاری ناشی از استرس‌های شغلی به‌صورت یک مجموعه رفتاری و واکنش‌های ناشی از آن در حوزه کارکنان سازمان‌های حمایتگر از جمله سازمان تأمین اجتماعی پرداخته نشده است، در پژوهش حاضر به مطالعه مؤلفه‌های کاهش هیجانات رفتاری از طریق ذهن‌آگاهی کارکنان در قالب مدلی مفهومی پرداخته شد.

بدین منظور در گام نخست به غربالگری و شناسایی مؤلفه‌های نهایی پژوهش پرداخته شد. بر اساس ادبیات پژوهش و مصاحبه‌های انجام شده در مجموع ۲۹ عامل شناسایی شده است. در نهایت ۱۲ معیار نهایی از رویکرد دلفی فازی شامل ترس از انجام ندادن درست کارها، بلند صحبت کردن، عدم رضایت، برخورد با افراد ناآشنا، واکنش در برابر ارزیابی ضعیف، عدم انتقادپذیری و عدم تحمل

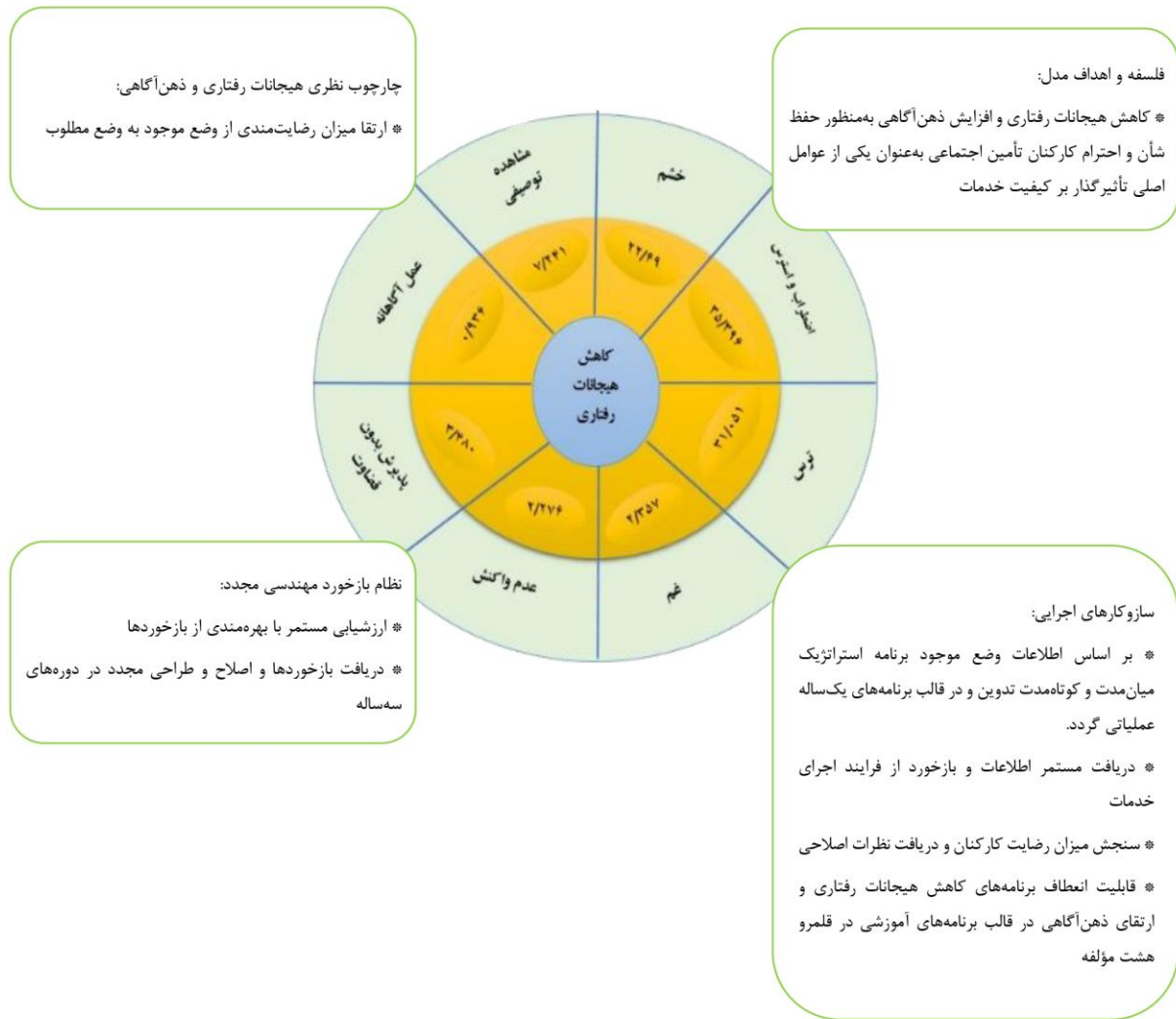
(۳۳، ۳۲، ۳۱، ۳۰، ۲۹، ۲۱، ۲۰). نتایج تحقیقات مذکور با نتیجه مطالعه حال حاضر مطابقت دارد. (شکل ۲)

### نتیجه‌گیری

به‌طور کلی، غالب محققان حوزه رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی، به یادگیری فنون ذهن آگاهی و کاربرد آن‌ها در مشکلات ناشی از مسائل و استرس‌های شغلی افراد علاقه‌مند شده‌اند. بنابراین شناخت اثرات این نوع مداخلات به‌خصوص آموزش کاهش استرس و هیجانات رفتاری مبتنی بر ذهن آگاهی در روابط بین کارکنان با یکدیگر و مراجعه‌کنندگان و حتی محیط خارج از سازمان به‌ویژه محیط خانواده و نشانه‌های روان‌شناختی کارکنان سازمان‌ها برای متخصصان سلامت روان ضروری است. از نظر محققان حوزه روانشناسی کار، در مواقعی که هیجانات رفتاری در شغل افزایش می‌یابد، نه‌تنها اختلالات جسمانی عارض می‌شود بلکه واکنش‌های روان‌تنی به‌عنوان پاسخی در برابر استرس‌های شغلی آشکار می‌گردند و در نهایت کارکردهای اجتماعی نیز مختل می‌شود.

به‌طور کلی، می‌توان عنوان نمود که کارکنان ناراضی، بی‌انگیزه و بیمار، در زمینه‌های مختلف شغلی مشکلات فراوانی دارند و اثرات مخربی را در بهره‌وری سازمان بر جای می‌گذارند. آن‌ها همواره رفتار شغلی غیرمسئولانه‌ای دارند و کارکرد شغلی دیگر کارکنان را تخریب می‌کنند. مسئولین مدیریت منابع انسانی و روان‌شناسان کارکنان این وضعیت را دریافته‌اند و سعی می‌کنند که در راستای کاهش استرس و هیجانات رفتاری در شغل بتوانند برنامه‌های کاربردی علم روان‌شناسی را به اجرا درآورند و در مدیریت استرس‌های شغلی، بازدهی بیشتری ایجاد نمایند.

پژوهش ونستین و همکاران (۲۳) نشان داد، افراد با ذهن آگاهی بالا بیشتر به ارزیابی استرس می‌پرداختند و کمتر از راهبردهای مقابله‌ای اجتنابی استفاده و مقابله مسئله مدار را گزارش می‌کردند. همچنین پاسخ‌های سازگاران استرس و راهبردهای مقابله به میزان زیادی با توجه به ارتباط میان ذهن آگاهی و سلامت روانی تعدیل شدند. هولشگر و همکاران (۲۴) دریافتند که ذهن آگاهی با رضایت شغلی بالاتر و خستگی عاطفی کمتر در میان کارکنان خدمات مرتبط هستند و این روابط با تنظیم هیجانی میانجی‌گری می‌شوند. همچنین شواهدی مبنی بر مزایای ذهن آگاهی از طریق تنظیم هیجان برای کارکنانی که بی‌عدالتی را تجربه کردند، وجود دارد (۲۵). در پژوهش صادقی و همکاران آموزش ذهن آگاهی شفقت‌محور و شناخت‌درمانی مبتنی بر ذهن آگاهی در کاهش نگرش‌های ناکارآمد، خودکنترلی و بهبود سلامت روان افراد اثربخش بوده است. راهبردهای تنظیم هیجان برای مدیران نیز جهت پاسخ به خصومت و عملکرد ضعیف زیردستان از طریق آموزش‌های ذهن آگاهی توصیه شده است (۲۶). حتی تحقیقات جدیدتری مانند چن و ایون (۲۷) به تأثیرات ذهن آگاهی و حمایت سازمانی ادراک شده در کار در بهبود هیجانات رفتاری مانند ناامنی شغلی، ترس و خستگی عاطفی در شرایط بیماری کووید ۱۹ اشاره کردند. با توجه به نتایج پژوهش در تاج و همکاران (۲۸) داشتن ذهن آگاهی در موقعیت‌های آموزشی سبب تغییرات مثبت در آموزش و محیط‌های آموزشی در سطح بهینه می‌شود. در نهایت مطالعات دیگری به مزایای مانند سلامت کارکنان، کاهش شدت پریشانی، خستگی عاطفی، کاهش احساس فرسودگی شغلی، تسریع بهبودی عاطفی و افزایش توانایی درگیر شدن در رفتار هدف مدار، بهبود بهره‌وری و عملکرد شغلی با کاهش فرسودگی شغلی و... اشاره کرده‌اند



شکل ۲. مدل پیشنهادی برای کاهش هیجانات رفتاری از طریق ذهن آگاهی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی

ذهن آگاهی نیز با توجه به بالا بودن میزان تنش شغلی یکی از عوامل مؤثر هیجانات رفتاری با توجه به ماهیت محیط کاری سازمان تأمین اجتماعی (مانند حجم بالای کار و مراجعان و تنوع درخواست‌ها و...)، بهتر است با فراهم کردن محیط آرام و دور از تنش برای کارکنان، میزان هیجانات رفتاری را کاهش داد. عملکرد خوب کارکنان مورد توجه قرار گیرد و جنبه‌های پاداش و انگیزشی نیز برای کارکنان در نظر گرفته شود. همچنین دوره‌هایی در زمینه افزایش ذهن آگاهی، مدیریت استرس، کنترل خشم، هوش هیجانی برای کارکنان برگزار شود یا کتب و مطالب آموزشی در اختیار آن‌ها قرار گیرد.

با توجه به نتایج حاصل از متغیرها، پیشنهادهایی در سه حوزه کاهش هیجانات رفتاری و افزایش ذهن آگاهی و اقدامات سازمان به شرح زیر ارائه می‌گردد:

در حوزه کاهش هیجانات رفتاری پیشنهاد می‌شود به کارکنان، آموزش‌های کاربردی برای کنترل خشم داده شود تا زمانی که از طرف مافوق نادیده گرفته می‌شوند یا از آن‌ها ارزیابی ضعیفی می‌گردد، به جای عصبانی شدن صبور باشند؛ در زمینه کاهش استرس پیشنهاد می‌شود معیار عملکرد کارکنان به صورت منطقی تعیین شود و ارزیابی عملکرد ایشان به شیوه صحیح و روشمند صورت پذیرد. همچنین کارکنان باید قبول کنند که منشأ برخی از استرس‌ها عوامل خارجی و غیرقابل کنترل است؛ در زمینه

- Workaholism, and Organizational Citizenship Behavior. Occupational health and health promotion. 2021.5(3), 234-242. (in Persian)
4. Molina, A., & O'Shea, D. Mindful emotion regulation, savouring and proactive behaviour: The role of supervisor justice. Applied psychology, 2020. 69(1), 148-175.
  5. Rahimi, S., Mirzaie, T., & Soheili, F. The Relationship of Job Stress with Mental Health and Organizational Commitment in Ilam Province Public Libraries Employees. Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies, 2020. 7(2), 353-366. doi: 10.22055/jiops.2020.32522.1176 (in Persian)
  6. Shirani, S., & Mohammadi Yousef Nejad, Y. The Effectiveness of Cognitive-Behavioral Stress Management Training on Work-Family Conflict, Organizational Commitment and Employees' Perceived Stress. Journal of Industrial and Organizational Psychology Studies, 2018. 5(1), 21-36. doi: 10.22055/jiops.2019.27199.1095 (in Persian)
  7. Scirst, Daniel L. Psychology. Second Edition. New York: Worth Publishers. 2021. p. 310.
  8. Kobylińska, D., & Kusev, P. Flexible emotion regulation: How situational demands and individual differences

### تشکر و قدردانی

از استادان محترم آقایان دکتر بهرام شیری، نادر محقق و خانم‌ها دکتر فرزانه بیک زاده و سمیه قجری که زحمت داوری این پژوهش را متقبل شده و در جهت اصلاحات پیشنهادهای لازم را ارائه نمودند، تشکر می‌کنیم.

### تضاد منافع

هیچ گونه تعارض منافع از سوی نویسندگان بیان نشده است.

### منابع

1. Ehsani, R., Shojaei, S., Samiei, R., & Zargar, S. Designing the Model of the Factors Affecting the Maintenance of Human Capital Based on the Employer Brand Using Interpretive Structural Modeling: The Case Study of Alborz Insurance Company. Organizational Culture Management, 2021. 19(3), 551-575. doi: 10.22059/jomc.2021.315828.1008199 (in Persian)
2. Baqi Nasr Abadi, A., & Behzad Nia, M. The Relationship between Strategic Human Resource Management and Job Performance: The Mediating Role of Moral Atmosphere. Organizational Culture Management, 2020. 18(4), 751-774. doi: 10.22059/jomc.2020.301739.1008032 (in Persian)
3. Shahsavandi, P, & Moosavi, Z. Predicting the Mental Health of the Staff of an Industrial Complex Based on Perceived Organizational Support,

14. Mohebi, M., Zargham Hajebi, M., & Monirpour, N. The effectiveness of mindfulness-focused group therapy on students' academic achievement excitement (Alexithymia) and the moderating role of trait and characteristics of elementary school students in Ilam City. *Journal of Basic Research in Medical Sciences*, 2021.8(2), 1-8. (in Persian)
15. Sadeghi, E., Sajjadian, I., & Nadi, M.. Comparison of the Effectiveness of Mindfulness Based Compassion and Mindfulness-Based Cognitive Therapy on Students' Dysfunctional Attitude, Self-control, and Mental Health. *Positive Psychology Research*, 2020. 6(1), 31-48. doi: 10.22108/pppls.2020.120851.1861 (in Persian)
16. Segal, Z. V., Williams, J. M. G., & Teasdale, J. D. *Mindfulness based cognitive therapy for depression: A new approach to preventing relapse*. New-York: Guilford press. 2020.
17. Brown, K. W., & Ryan, R. M.. The benefits of being present: mindfulness and its role in psychological well-being. *Journal of personality and social psychology*, 2003.84(4), 822.
18. Schutte, N. S., Malouff, J. M., Thorsteinsson, E. B., Bhullar, N., & Rooke, S. E. A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and influence the effectiveness of regulatory strategies. *Frontiers in psychology*, 2019.10(72), 1-9.
9. Tamir, M., & Gutentag, T. Desired emotional states: Their nature, causes, and implications for emotion regulation. *Current Opinion in Psychology*, 2017. 17 (October 2017), 84-88.
10. Amani, A., Isanezhad, O., & Pashabadi, S. The effectiveness of emotional self-regulating group training on motivational strategies, academic procrastination and mental health in students. *Research in Teaching*, 2019.7(3), 208-181. doi: 10.34785/J012.2019.652 (in Persian)
11. Borhani, A., Moradi, A., Akbary, M., & Mirani R. The Effectiveness of process emotion regulation strategies in improvement on executive functions and quality of life in recovered addictions in drop in centers. *Psychological Psychology*, 2017. 5(2), 21-30. (in Persian)
12. Spilling, A. *Psychology or Scientific Method in Understanding Human Nature*. Translation: Mehdi Mohi-ud-Din Bonab, Tehran, Rooz Publishing. 2020(in Persian)
13. Mousavi, S. A., Poor hosain, R., Zare-Moghaddam, A., Gomnam, A, Mirbluk bozorgi, A., & Hasani, F. Mindfulness from theory to therapy. *Rooyesh*. 2019.8(1), 155-170. (in Persian)



- attribution, coping, and emotional well-being, *Journal of Research in Personality*. 2009; 43(3), 374-385.
24. Hülshager U. R, Alberts H. J, Feinholdt A, & Lang J. W. Benefits of mindfulness at work: the role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of applied psychology*. 2013; 98(2), 310.
  25. Long E. C, & Christian M. S. Mindfulness buffers retaliatory responses to injustice: A regulatory approach. *Journal of Applied Psychology*, 2015; 100(5), 1409-1422.
  26. Liang L. H, Brown D. J, Ferris D. L, Hanig S, Lian H, & Keeping L. M. The dimensions and mechanisms of mindfulness in regulating aggressive behaviors. *Journal of Applied psychology*. 2018; 103(3), 281-299.
  27. Chen H, & Eyoun K. Do mindfulness and perceived organizational support work? Fear of COVID-19 on restaurant frontline employees' job insecurity and emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*. 2021; 94(April 2021), 102850.
  28. Dortaj, A.; Tohidi, A. & Tajrobehkar, M., The effectiveness of mindfulness-based stress reduction training on academic hope, academic tenacity, academic adaptability and mindfulness, *Positive psychology research paper*, 2020, 6 (3), 90-69. (in Persian)
  - health. *Personality and individual differences*, 2007.42(6), 921-933.
  19. Sadeghi, A.; Sajadiyan, I. & Nadi, M., Comparing the effectiveness of compassion-based mindfulness and mindfulness-based cognitive therapy on dysfunctional attitudes, self-control, and mental health, *Positive psychology research paper*, 2021, 6 (1), 48-31. (in Persian)
  20. Mohammadi, A.; Roushan Chasli, R., Structural relationships of social anxiety symptoms with perfectionism in college students: the mediating role of mindfulness, *Clinical psychology and personality*, 2020, 19 (1), 119-109. doi: 10.22070/cpap.2021.3301(in Persian)
  21. Movassagh M. T, Arshadi N., Bassaknejad S, & Beshlideh K. The effect of mindfulness in motion-based trainings on resiliency, emotion regulation, and job stress. *Journal of Occupational Health and Epidemiology*. 2019; 8(1), 49-55. (in Persian)
  22. Cote S, Moon S, & Miners C. T. H. Emotion regulation in the workplace. In N. M. Ashkanasy & C. L. Cooper (Eds.), *Research companion to emotion in organizations* (pp. 284–300). Northampton, MA: Edward Elgar; 2008.
  23. Weinstein N. B, Kirk W, & Ryan R. M. A multi-method examination of the effects of mindfulness on stress

- of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry. 2014; 45(1), 57–66.
32. Farhadmanesh, N.; Taheri, E. & Amiri, M., The effectiveness of cognitive therapy based on mindfulness on anxiety sensitivity and emotion regulation, *Clinical psychology research and counseling*, 2017, 7 (2), 122-105. (in Persian)
33. Roemer L, Williston S. K, & Rollins L. G. Mindfulness and emotion regulation. *Current Opinion in Psychology*. 2015; 3(June 2015), 52-57.
29. Santos Alves Peixoto L, Guedes Gondim S. M, & Pereira C. R. Emotion Regulation, Stress, and Well-Being in Academic Education: Analyzing the Effect of Mindfulness-Based Intervention. *Trends in Psychology*; 2021, 1-25.
30. Mandal S. P, Arya Y. K, & Pandey R. Mindfulness, Emotion Regulation, and Subjective Well-Being: Exploring the Link. *SIS Journal of Projective Psychology & Mental Health*. 2017; 24(1). 1-77.
31. Bullis J. R, Bøe H. J, Asnaani A, & Hofmann S. G. The benefits of being mindful: Trait mindfulness predicts less stress reactivity to suppression. *Journal*

Cite this article as:

Hassanloofard O, Amiri H, Parsa Moeen K. Designing a Model for Reducing Behavioral Emotions through the Mindfulness of Social Security Organization Employees. *Sadra Med Sci J* 2023; 11(1): 37-54.