

گرفت. در نهایت ۹۳ نفر از اپراتورها، پرسشنامه‌ها را به پژوهشگران عودت دادند. در این پژوهش از نرم‌افزار SPSS برای تحلیل داده‌ها و آزمون‌های همبستگی، تحلیل واریانس و رگرسیون چندگانه استفاده شد.

**یافته‌ها:** بر اساس یافته‌ها، ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی و وجدان‌مداری با تاب‌آوری رابطه مثبت معنادار دارند و وجدان‌مداری و خودکارآمدی قادر به پیش‌بینی تاب‌آوری اپراتورها می‌باشد. از بین سبک‌های حل مسئله، رابطه سبک گرایشی با تاب‌آوری، مثبت و در سطح ۰/۰۵ معنادار است ( $r=0/209$ ). رابطه تاب‌آوری روان‌شناختی با سبک اعتماد ( $r=0/281$ )، سبک خلاقانه ( $r=0/442$ ) و سبک کارآمد ( $r=0/402$ )، در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار است و از این میان، سبک مقابله‌ای خلاقانه می‌تواند ۱۸/۶ درصد از تغییرات تاب‌آوری را پیش‌بینی کند.

**نتیجه‌گیری:** قرارگرفتن بلندمدت در برابر عوامل استرس‌زا بدون توجه به نیازهای اپراتورها همچون زمان و مکان استراحت، مدت زمان ساعات کاری و فرصت کم بین تماس‌ها برای تخلیه هیجانی ناشی از شنیدن اخبار حوادث می‌تواند با تأثیر بر سبک‌های حل مسئله اپراتورها، تاب‌آوری آنها را تحت تأثیر قرار دهد و در نتیجه بر بهداشت روان و عملکرد شغلی آنها اثر سو داشته باشد. از این رو به نظر می‌رسد حمایت روانی-اجتماعی اپراتورها می‌تواند به تحقق اهداف جمعیت هلال‌احمر کمک کند. درضمن، براساس یافته‌های پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های گسترده‌تری در خصوص ارزیابی با جزئیات بیشتر نیازهای روان‌شناختی این گروه از امدادگران انجام گیرد.

**کلمات کلیدی:** تاب‌آوری، خودکارآمدی، سبک‌های حل مسئله، ویژگی‌های شخصیتی، اپراتورهای ۱۱۲ هلال‌احمر.

## رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی، خودکارآمدی و سبک‌های حل مسئله با تاب‌آوری در اپراتورهای مراکز پاسخگویی اضطراری ۱۱۲

مینا نظری کمال<sup>۱</sup>، مرتضی مرادی پور<sup>۲</sup>،

شیدا صراف زاده<sup>۳</sup>

۱. کارشناس ارشد روان‌شناسی عمومی، تهران، ایران.

۲. نویسنده مسئول: کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، تهران، ایران.

Email: m\_moradipour2004@yahoo.com

۳. کارشناس ارشد آمار زیستی، تهران، ایران.

دریافت: ۹۳/۱۰/۲۵ پذیرش: ۹۴/۳/۶

### چکیده

**مقدمه:** اپراتوری خط اضطراری ۱۱۲ هلال‌احمر، فعالیت داوطلبانه‌ای است که به دلیل درگیرشدن با مشکلات و بحران‌ها فشار روانی زیادی همراه دارد. لازمه مشاغل پرسترس، داشتن ویژگی‌های رفتاری و شخصیتی مشخصی است. از این رو هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی، خودکارآمدی و سبک‌های حل مسئله با تاب‌آوری در اپراتورهای مراکز پاسخگویی اضطراری هلال‌احمر می‌باشد.

**روش:** این مطالعه از نوع مطالعات همبستگی است که به صورت مقطعی در سال ۹۳ انجام شد. تمامی اپراتورهای مرد خط اضطراری ۱۱۲ هلال‌احمر سراسر کشور که در حال حاضر تعداد کل آنها ۲۴۸ نفر است، در این تحقیق بررسی شدند. آزمودنی‌های این مطالعه ۱۰۳ نفر اپراتور مرد شرکت‌کننده بود که به روش نمونه‌گیری غیراحتمالی در دسترس انتخاب شدند. پرسشنامه اطلاعات دموگرافیک، ویژگی‌های شخصیتی، خودکارآمدی، سبک‌های حل مسئله و تاب‌آوری در اختیار اپراتورهای گروه نمونه قرار

## مقدمه

جمعیت هلال احمر، پس از راه‌اندازی کد اضطراری ۱۱۲ تحت عنوان «شماره ملی امداد و نجات کشور» در سراسر کشور و ایجاد مراکز پاسخگویی اضطراری ۱۱۲ در تمامی مراکز استان‌ها در نظر دارد تا ضمن ساماندهی فعالیت‌های اجرایی این مراکز، نسبت به یکپارچه‌سازی آن اقدام کند.

اخیراً توجه گروه‌های مردمی و علمی به سمت امدادگران و اولین گروه‌های مداخله‌گر جلب شده است و افراد جامعه ارزش بیشتری برای اقدامات مأموران آتش‌نشانی، پلیس و متخصصان اورژانس قائل می‌شوند. وقایع اخیر، فرصت بررسی تبعات جسمی و روان‌شناختی اولین گروه‌های مواجهه با تروما را برای پژوهشگران فراهم کرد. (۱ و ۲)

با وجود تلاش محققان، یک گروه از اولین امدادگران و پاسخ‌دهندگان به بلایا یعنی اپراتورهای خطوط اضطراری معمولاً مورد غفلت قرار می‌گیرند. این زنان و مردان، در مراکز پاسخگویی اضطراری ۱۱۲، اطلاعات را از افراد آسیب‌دیده، دیسپچ پلیس، آتش‌نشانی و مراکز اورژانس پزشکی دریافت می‌کنند. این شکل فعالیت امدادی، خیلی کم توسط جامعه شناخته شده است که همین امر بر میزان حمایت روانی و اجتماعی از سوی جامعه نیز تأثیر می‌گذارد. (۳) پژوهش‌های مختلف، حاکی از خطر ابتلای امدادگران به مشکلات و عوارض هیجانی و روان‌شناختی می‌باشد. (۴ و ۵)

میزان استرسی که امر امدادگری به همراه دارد، به متغیرهای گوناگونی وابسته است. از جمله آنها می‌توان به راهبردها و سازوکارهای مقابله‌ای و انطباقی امدادگران، متغیرهای شخصیتی و تجارب

پیشین آنان، شدت و میزان خسارت‌ها و آسیب‌های فاجعه و بسیاری عوامل فرهنگی و اجتماعی دیگر اشاره کرد. (۶) توجه نکردن به متغیرهایی چون الگوهای شخصیتی، در انتخاب امدادگران، می‌تواند موجب آسیب‌های روانی مختلفی در آنان شود. الگوهای شخصیتی، فرآیندهای شناختی و رفتاری نسبتاً پایداری هستند که می‌توانند پیش‌بینی‌کننده

مشکلات جسمانی و روانی در افراد باشند. (۷) عملکرد بهتر پرسنل در مشاغلی با فشار روانی و استرس زیاد، مستلزم داشتن ویژگی‌های روان‌شناختی خاصی است تا این کارمندان، علاوه بر انجام وظایف، بتوانند از خود در برابر فشارهای روانی محافظت کنند. از جمله مهم‌ترین توانایی‌های انسان که باعث سازگاری مؤثر با عوامل خطر می‌شود، تاب‌آوری<sup>۱</sup> است. تاب‌آوری به معنای کنترل یا اقدام بر عوامل فشارزا قبل از آسیب‌رسانی به فرد به کار می‌رود. تاب‌آوری توانایی افراد در سازگاری مؤثر با محیط علیرغم قرار داشتن در معرض عوامل خطرآفرین است. (۸)

باورهای فرد نسبت به خود، به عنوان دسته‌ای از متغیرهای فردی، در رابطه با فشارها و استرس نقش میانجی دارد و از میان این باورها، خودکارآمدی، نقش قابل توجهی در مواجهه با موانع و گرفتاری‌ها و ناکامی‌ها دارد. (۹)

منظور از خودکارآمدی یا خودبستگی، میزان اطمینان فرد به توانایی خود در زمینه اجرای مجموعه‌ای از کارها یا انجام یک تکلیف خاص است. منظور از خودکارآمدی، پاسخ به این پرسش است که «آیا می‌توانم این کار را انجام دهم؟». (۱۰)

<sup>۱</sup> Resilience

متغیر مرتبط دیگر با تاب‌آوری، متغیر حل مسئله است. حل مسئله به عنوان یک راهبرد مقابله‌ای مهم، می‌تواند فرد را قادر سازد، موقعیت‌های مشکل‌آفرین روزمره و تأثیر هیجانی آنها را به خوبی کنترل کند. (۱۱) کسب مهارت‌های حل مسئله نقش مهمی در بهداشت روانی و جسمانی ایفا می‌کنند، به خصوص زمانی که افراد با رویدادهای ناگوار و تنیدگی‌های منفی زندگی مواجه می‌شوند. (۱۲)

بررسی‌های مرتبط با رضایت، سازگاری و سلامت عمومی به مطالعه این امر می‌پردازد که افراد چگونه و به چه دلایلی تجارب خوشایندی در ابعاد مختلف زندگی شان به جا می‌گذارند. بررسی‌ها نشان دادند که شخصیت افراد می‌تواند مهم‌ترین عامل تأثیرگذار در سازگاری آنان به شمار آید. (۱۳ و ۱۴) در ارتباط با شخصیت و تاب‌آوری در مقابل مشکلات، شخصیت می‌تواند تعیین‌کننده سبک‌های حل مسئله باشد. (۱۵) به عبارت دیگر، الگوها و سبک‌های حل مسئله به عنوان فرایندی شناختی و رفتاری نسبتاً با ثبات می‌توانند بر پایه ابعاد شخصیتی بنا شوند. (۷)

یافته‌های پژوهشی در افسران پلیس جنایی و آتش‌نشان‌ها (۱۶) پزشکان و دانشجویان پزشکی (۱۷) و پرستاران اورژانس و بخش مراقبت‌های ویژه (۱۸) نشان داد که در چنین مشاغل پر فشار روانی مانند رویارویی با حوادث پرمخاطره، نشانه‌های استرس پس از سانحه، فرسودگی شغلی و اختلالات روان‌تنی را تجربه می‌کنند. از طرف دیگر، کارکنان مراکز آتش‌نشانی و دیگر امدادگرها نیز در معرض خطر ابتلا به اختلال استرس پس از سانحه قرار دارند. (۱۹)

این موضوع می‌تواند در مورد اپراتورهای ۱۱۲ نیز صادق باشد. شرایط منحصر به فرد حرفه اپراتوری، استفاده از یافته‌های پژوهش‌های مربوط به گروه‌های دیگر امدادی برای اپراتورها را مشکل کرده است. گرچه اپراتورهای ۱۱۲، مستقیماً در معرض ترومای اولیه قرار ندارند، اما شنونده پریشانی انسان‌های دیگر هستند و لذا ممکن است به اختلال استرس پس از ضربه ثانویه<sup>۱</sup> دچار شود. (۲۰)

اپراتورهای خطوط اضطراری، همراه با دریافت خبر حوادث و سوانح، درد شدید ناشی از حوادث، توصیف تماس گیرندگان دردمند را نیز می‌شنوند و همراه با تعداد بالای تماس‌ها، بار هیجانی زیادی را دریافت می‌کنند. چنین موقعیت اضطراری، مستلزم واکنش سریع و همراه با حفظ خونسردی است. ضمن اینکه با توجه به اضطراری بودن خطوط، امکان استراحت بین تماس‌های دریافتی و تحلیل بار هیجانی مکالمات بسیار کم است. از سویی مطالعات قبلی نشانگر ارتباط ضعیف بین شرایط استرس‌آمیز و اختلال استرس پس از ضربه ثانویه است. از این رو، ممکن است متغیرهای دیگری (تفاوت‌های فردی) در ارتباط بین استرس و پیامدهای آن به طور مستقیم یا غیر مستقیم شرکت داشته باشند. (۲۱)

این طرح، به عنوان اولین پژوهش روی اپراتورهای ۱۱۲ در ایران، به صورت پایلوت انجام شد تا پروفایلی کلی در مقیاس‌های مورد بررسی از اپراتورها ارائه دهد. این طرح به سئوالات زیر پاسخ می‌دهد: متوسط نمرات مربوط به آزمون‌هایی که در پژوهش‌های قبلی داخلی و خارجی در بررسی سیستم‌های اورژانس و امداد و نجات مطرح هستند،

<sup>۱</sup>. PTSD

در اپراتورهای مراکز پاسخگویی ۱۱۲ هلال احمر ایران چگونه است؟  
آیا بین ویژگی‌های شخصیتی، خودکارآمدی و سبک‌های حل مسأله با تاب‌آوری در اپراتورهای خط ۱۱۲ رابطه وجود دارد؟

### روش تحقیق

این مطالعه همبستگی است که در آن تاب‌آوری متغیر پیش‌بینی شونده است و ویژگی‌های شخصیتی، سبک‌های حل مسأله و خودکارآمدی متغیرهای پیش‌بینی کننده هستند. جامعه پژوهش حاضر تمامی اپراتورهای مرد مراکز پاسخگویی اضطراری ۱۱۲ هلال احمر سراسر کشور در سال ۱۳۹۳ می‌باشند که تعداد آنها ۲۴۸ نفر است (تعداد کل ۲۸۴ نفر است که از این تعداد ۲۴۸ نفر اپراتور مرد و ۳۶ نفر اپراتور خانم هستند). طی سه نوبت، دوره آموزشی اپراتورهای خط ۱۱۲، در مهر و آبان سال ۱۳۹۳، ۱۰۳ اپراتور مرد، از ۳۱ استان به تهران آمدند. بنابراین، آزمودنی‌های این مطالعه، به روش نمونه‌گیری غیراحتمالی دردسترس از بین تمامی اپراتورهای مرد شرکت کننده در آموزش، انتخاب شدند و از ۱۰۳ پرسشنامه که در اختیار آنها قرار گرفت، ۹۳ پرسشنامه برگشتی جمع‌آوری شد. ابزارهای اندازه‌گیری: از آنجا که یکی از شیوه‌های رایج و مستقیم برای کسب اطلاعات پرسشنامه می‌باشد. لذا در این تحقیق نیز از پنج پرسشنامه زیر به عنوان ابزار اصلی گردآوری داده‌ها استفاده شده است:

(۱) اطلاعات دموگرافیک: این پرسشنامه پژوهشگر ساخته برای کسب اطلاعات جمعیت‌شناختی شرکت‌کنندگان مثل سن، وضعیت تأهل، تعداد

فرزند، میزان تحصیلات، رشته تحصیلی، شغل، سابقه امدادگری و سابقه اپراتوری می‌باشد.

(۲) پرسشنامه تاب‌آوری: برای سنجش تاب‌آوری، مقیاس تاب‌آوری کونور و دیویدسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) به کار برده شد. سازندگان این مقیاس بر این باورند که این پرسشنامه به خوبی می‌تواند افراد تاب‌آور را از غیر تاب‌آور در گروه‌های بالینی و غیر بالینی جدا کند و می‌تواند در موقعیت‌های پژوهشی و بالینی به کار برده شود. (۲۲ و ۲۳) ویژگی‌های روان‌سنجی این پرسشنامه خوب برآورد شده است و افزایش نمره در این مقیاس در درمان، نشان دهنده بهبود کلی بیمار می‌باشد. این پرسشنامه برای استفاده در ایران انطباق داده و ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۷ گزارش شده است. (۲۳) در این پرسشنامه، افرادی که نمره بالاتر از ۶۰ بگیرند، جزء افراد تاب‌آور محسوب می‌شوند. این مقیاس شامل ۲۵ سؤال است و دارای دامنه ۵ درجه‌ای لیبرتی از صفر تا چهار شامل هرگز، به ندرت، گاهی اوقات، اغلب و همیشه است. نمره کل در پرسشنامه از حاصل جمع نمره سؤالات به دست می‌آید. حداقل و حداکثر نمره در این مقیاس، صفر و صد است.

(۳) پرسشنامه خودکارآمدی عمومی: این مقیاس توسط شرر و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۸۲) در ۱۷ ماده ساخته شد. حداکثر و حداقل نمره در این مقیاس، به ترتیب ۸۷ و ۱۷ است که ایشان پایایی آن را ۰/۸۷ گزارش کرده‌اند. (۲۴)

در ایران، این مقیاس توسط براتی (۱۳۷۵) ترجمه و اعتباریابی شده است. پایانی این مقیاس در پژوهش

<sup>۱</sup> Connor & Davidson

<sup>۲</sup> Sherer & et al

۵) پرسشنامه سبک‌های حل مسئله: این مقیاس توسط کسیدی و لانگ<sup>۲</sup> (۱۹۹۶)، ساخته شده و دارای ۲۴ سؤال است که شش عامل را می‌سنجد. هر کدام از عوامل در برگیرنده چهار آیم است. این عوامل عبارتند از: ۱) درماندگی، ۲) مهارگری در حل مسئله، ۳) سبک خلاقیت، ۴) اعتماد در حل مسئله، ۵) سبک اجتناب ۶) سبک گرایش.

سه عامل سبک خلاقیت، اعتماد و گرایش الگوی مسئله‌گشایی انطباقی یا سبک‌های حل مسئله سازنده و سه عامل درماندگی، کنترل یا مهارگری و اجتناب سبک حل مسئله غیرانطباقی یا ناسازگارانه را می‌سنجد. اعتبار این پرسشنامه در پژوهش محمدی، برای شاخص‌های شش‌گانه درماندگی، مهارگری، خلاقیت، اعتماد، گرایش و اجتناب، به ترتیب برابر ۰/۶۹، ۰/۶۶، ۰/۶۳، ۰/۷۲، ۰/۳۷ و ۰/۵۳ گزارش شده است. در پژوهش عبدی، نیز ضریب پایایی به دست آمده برای این عوامل ذکر شده در بالا، به ترتیب ۰/۶۵، ۰/۶۱، ۰/۶۱، ۰/۶۱، ۰/۷۱، ۰/۷۰ و ۰/۵۵ بوده است. در کل ضرایب پایایی این آزمون برای تمام زیرمقیاس‌ها، به جز سبک گرایش در پژوهش محمدی بالاتر از ۵۰ درصد است.

روایی این مقیاس بیشتر متکی به روایی محتوا و روش ساخت و تهیه آن است. با آنکه در دستورالعمل مقیاس، شیوه حل مسئله، بحث روشن و واضحی از ضریب روایی آن به میان نیامده است، اما در برخی سئوال‌های آن، برخی شواهد مانند افرادی که از آن استفاده کرده‌اند و در این زمینه تخصص لازم را دارند، نشان‌دهنده ارتباط مقیاس با خصیصه مورد بررسی است. (۲۸ و ۲۹)

براتی (۱۳۷۶)، ۷۹ درصد، عبدی‌نیا (۱۳۷۷)، ۸۵ درصد و در پژوهش اعرابیان و همکاران (۱۳۸۳)، ۰/۹۱، نجفی (۱۳۸۰)، ۰/۸۳، وقری (۱۳۷۹)، ۰/۸۵ و در پژوهش گنجی و فراهانی (۱۳۸۸)، آلفای کرونباخ ۰/۸۱ به دست آمد. (۲۴ و ۲۵).

۴) پرسشنامه پنج عاملی شخصیتی نئو: این پرسشنامه، فرم کوتاه تجدیدنظر شده پرسشنامه پنج عامل بزرگ شخصیت است که توسط کاستا و مک‌گری<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) ساخته شده است. شاخص‌های این پرسشنامه ۶۰ سئوالی، پنج عامل شخصیتی روان رنجورخویی، برونگرایی، انعطاف‌پذیری، سازگاری و وظیفه‌شناسی است که برای هر عامل، ۱۲ گویه اندازه‌گیری می‌شوند. تمامی گویه‌های این پرسشنامه، به صورت پنج گزینه‌ای (طیف لیکرت) پاسخ داده می‌شوند و هر گویه، امتیازی بین ۱ تا ۵ را به خود اختصاص می‌دهد. براساس نتایج تحقیق کاستا و مک کری (۱۹۹۲)، در هر کدام از شاخص‌های پنج‌گانه مورد بررسی، هرچه نمره پاسخگو بیشتر باشد، شدت شاخص مورد نظر نیز بیشتر خواهد بود. اعتبار پرسشنامه استاندارد شخصیتی نئو در تحقیق کاستا و مک کری (۱۹۹۲)، برای شاخص‌های پنج‌گانه روان رنجورخویی، برونگرایی، انعطاف‌پذیری، سازگاری و وظیفه‌شناسی، به ترتیب برابر ۰/۸۵، ۰/۷۸، ۰/۸۷، ۰/۹۰ و ۰/۸۳ گزارش شده است. این پرسشنامه را گروسی فرشی به فارسی ترجمه کرد که روی دانشجویان ایران هنجاریابی شده است. در ایران نیز ضریب پایایی به دست آمده برای این عوامل ذکر شده در بالا، به ترتیب ۰/۸۳، ۰/۷۵، ۰/۸۰، ۰/۷۹ و ۰/۷۹ بوده است (۲۶ و ۲۷).

<sup>2</sup>. Cassidy & Long

<sup>1</sup>. Costa & McCrae

## روش کار

پس از انتخاب گروه نمونه، پرسشنامه‌های اطلاعات دموگرافیک، ویژگی‌های شخصیتی، خودکارآمدی، سبک‌های حل مسأله و پرسشنامه تاب‌آوری، به صورت گروهی در بین اپراتورهای گروه نمونه پخش شد. ذکر این نکته ضروری است که آزمودنی‌ها، در سه گروه ۳۵ نفری از تمام استان‌ها طی سه هفته متوالی، به تهران آمده و به منظور گذراندن دوره آموزشی ضمن خدمت حاضر شده بودند و تمام پرسشنامه‌ها به طور یک‌جا به هر آزمودنی داده شد. برای هر آزمودنی، تکمیل پرسشنامه‌ها بین ۳۰ تا ۴۵ دقیقه به طول انجامید بدین صورت که ابتدا محقق پرسشنامه‌ها را پس از مشخص کردن گروه نمونه بین آنها پخش کرده و تعداد ۹۳ پرسشنامه به پژوهشگر عودت داده شد و وی بعد از تکمیل و استخراج اطلاعات آنها را تجزیه و تحلیل نموده است.

## روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

بعد از اجرای پرسشنامه‌ها و جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌ها کدگذاری شدند. سپس داده‌های به دست آمده از نمونه با استفاده از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی تحلیل شدند. در این پژوهش از سه روش آماری برای پاسخ به سؤال‌های پژوهش استفاده می‌شود:

**روش‌های توصیفی:** روش‌های آمار توصیفی مانند دامنه نمرات، میانگین و انحراف معیار برای ارائه اطلاعات توصیفی متغیرهای پژوهش استفاده شده - است. با توجه به عدم مشاهده انحراف جدی از

نرمالیتی، برای تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده گردید. **همبستگی پیرسون:** از این روش برای اندازه‌گیری رابطه همبستگی بین متغیرهای پژوهش با یکدیگر استفاده شد.

**تحلیل رگرسیون چندگانه گام‌به‌گام:** این شیوه آماری برای پیش‌بینی یک متغیر ملاک از روی چند متغیر پیش‌بین به کار می‌رود. در این پژوهش برای تعیین رابطه بین متغیرهای پیش‌بین (عامل‌های شخصیت شامل روان رنجورخویی، برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری، توافق‌پذیری و باوجدان بودن به همراه سبک‌های حل مسأله شامل سبک‌های درماندگی، مهارگری، خلاقانه، اعتماد، اجتناب و گرایش و خودکارآمدی)، با متغیر ملاک (تاب‌آوری) از این شیوه آماری استفاده شد، همچنین برای تعیین وزن رگرسیون متغیرهای مربوطه، در پیش‌بینی متغیرهای ملاک نیز از این شیوه استفاده شد. معیار ورود و خروج متغیر به/از مدل رگرسیون بر اساس مقدار احتمال  $F$  به ترتیب  $0/05$  و  $0/10$  در نظر گرفته شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS-19 استفاده گردید.

## یافته‌ها

براساس نتایج تعداد افراد متأهل در اپراتورها ۱۲ نفر و افراد مجرد ۸۰ نفر است. تعداد اپراتورها در فاصله سنی ۱۵ تا ۲۰ ساله، ۴ نفر، در فاصله سنی ۲۱ تا ۲۵ ساله، ۴۱ نفر و در فاصله سنی ۲۶ تا ۳۰، ۴۰ نفر و در فاصله سنی ۳۱ تا ۳۵ ساله، ۶ نفر و در فاصله سنی ۳۶ تا ۴۰، ۱ نفر در پژوهش شرکت داشته‌اند. میزان تحصیلات دیپلم، کاردانی، و کارشناسی در

رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی، خودکارآمدی و سبک‌های حل مسئله با تاب‌آوری

برای پیش‌بینی تاب‌آوری از روی ویژگی‌های شخصیتی، در گام اول یعنی مدل ۱، با وجدان بودن وارد مدل گردیده. این رابطه رگرسیونی از نظر آماری معنادار بود ( $p\text{-value} < 0/001$ ) اما فقط ۳۲/۲ درصد از تغییرات تاب‌آوری را پیش‌بینی می‌کند، اثر سایر متغیرها در مدل معنادار نبود. بر این اساس بعد وجدان‌مداری شخصیت تا حدودی قادر به پیش‌بینی تاب‌آوری در اپراتورها است. ضرایب مدل رگرسیونی برآزش یافته، در جدول شماره ۳ ارائه شده است. بر اساس نتایج این جدول، رابطه رگرسیونی تاب‌آوری و با وجدان بودن عبارتست از:

$$(با\ وجدان\ بودن) = 1/146 \times (\text{تاب\ آوری})$$

به منظور بررسی سؤال بعدی پژوهش مبنی بر رابطه بین خودکارآمدی با تاب‌آوری در اپراتورها، ضریب همبستگی پیرسون محاسبه شد. نتایج نشان داد رابطه خودکارآمدی با تاب‌آوری روان‌شناختی در اپراتورها مستقیم ( $r=0/619$ ) و در سطح  $0/01$  معنادار است (جدول شماره ۴). با توجه به معناداری رابطه خودکارآمدی و تاب‌آوری و به منظور پیش‌بینی تاب‌آوری از روی خودکارآمدی، رگرسیون ساده استفاده شد. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد تغییرات خودکارآمدی، ۳۸/۳ درصد از تغییرات تاب‌آوری روان‌شناختی را پیش‌بینی می‌کند. معناداری آزمون تحلیل واریانس، نشانگر این است که خودکارآمدی تا حدودی قادر به پیش‌بینی تاب‌آوری روان‌شناختی است. ضرایب مدل رگرسیونی برآزش داده شده در جدول شماره ۵ آورده شده است. بر اساس نتایج به دست آمده، مدل

اپراتورها به ترتیب ۴، ۲۱ و ۶۷ نفر است. سابقه امدادگری اپراتورهای ۱۱۲، حداقل ۱ و حداکثر ۲۰ سال است سابقه همکاری با مرکز EOC، حداقل ۱ و حداکثر ۴ سال است و همچنین فراوانی سابقه همکاری اپراتورها در سال ۴، ۳، ۲، ۱ به ترتیب ۲۲/۶، ۲۱/۵، ۲۲/۶ و ۳۲/۳ درصد است و یک نفر بدون پر کردن اطلاعات دموگرافیک در پژوهش شرکت کرده بود. در جدول شماره ۱ ویژگی‌های شخصیتی، خودکارآمدی، سبک‌های مقابله‌ای و تاب‌آوری اپراتورها توصیف شده است. در این جدول، تمامی اپراتورها به پرسشنامه ویژگی‌های شخصیتی پاسخ داده‌اند. سه نفر از اپراتورها به پرسشنامه سبک‌های حل مسئله و یک نفر نیز به پرسشنامه تاب‌آوری پاسخ ندادند.

### یافته‌های استنباطی

به منظور بررسی سؤال اول پژوهش مبنی بر وجود رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با تاب‌آوری در اپراتورها، از روش همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد که رابطه تاب‌آوری روان‌شناختی با برونگرایی ( $r=0/45$ ) و با وجدان بودن ( $r=0/56$ ) مستقیم و در سطح  $0/01$  معنادار است. در حالی که همبستگی میان تاب‌آوری روان‌شناختی با روان‌نژندی معکوس و در سطح  $0/01$  معنادار است ( $r=-0/45$ ) و در سایر موارد رابطه معناداری وجود ندارد.

با توجه به معناداری ارتباط میان ویژگی‌های شخصیتی با تاب‌آوری و به منظور پیش‌بینی تاب‌آوری از روی ویژگی‌های شخصیتی، از رگرسیون گام به گام استفاده شده است. (جدول شماره ۲)

رگرسیون خودکارآمدی و تاب‌آوری به این صورت است: (خودکارآمدی)  $\times 2/946 =$  (تاب‌آوری)

سؤال بعدی پژوهش، بررسی رابطه سبک‌های حل مسئله با تاب‌آوری در اپراتورها می‌باشد. به منظور بررسی این سؤال، نیز از روش همبستگی پیرسون استفاده شد. رابطه سبک‌گرایشی با تاب‌آوری روان‌شناختی، مستقیم و در سطح  $0/05$  معنادار بود ( $r=0/209$ )، همچنین رابطه تاب‌آوری روان‌شناختی با سبک اعتماد ( $r=0/281$ )، سبک خلاقانه ( $r=0/442$ ) و سبک کارآمد ( $r=0/402$ )، مستقیم و در سطح  $0/01$  معنادار است و در سایر موارد، رابطه معناداری وجود نداشت. با توجه به معناداری رابطه تاب‌آوری و سبک‌های حل مسئله در این سؤال، برای پیش‌بینی تاب‌آوری از روی سبک‌های حل مسئله، از رگرسیون گام به گام استفاده شد. (جدول شماره ۶)

نتیجه رگرسیون گام به گام نشان داد که سبک خلاقانه،  $18/6$  درصد از تغییرات تاب‌آوری را پیش‌بینی می‌کند. معناداری آزمون تحلیل واریانس، نشانگر این است که سبک خلاقانه، تا حدودی قادر به پیش‌بینی تاب‌آوری است. ضرایب رگرسیون برازش یافته در جدول شماره ۷ آورده شده است. این مدل رگرسیون عبارت است از:

$$(\text{سبک مقابله‌ای خلاقانه}) \times 5/671 + 48/918 = (\text{تاب‌آوری})$$

### بحث

در پژوهش حاضر، همسو با بیشتر مطالعات قبلی، تاب‌آوری با برون‌گرایی رابطه مثبت معناداری دارد ( $30$ ،  $31$ ،  $32$  و  $33$ ). برون‌گرایی، شامل سبک عاطفی مثبت و هیجان‌های مثبت، روابط بین فردی صمیمی و سطوح بالای تعامل و فعالیت اجتماعی است.

( $32$ ) در تبیین این رابطه می‌توان گفت که هیجان‌های مثبت، تلاش‌های فعالانه را برای رویارویی با تنش افزایش می‌دهد و می‌تواند این اعتقاد که تلاش‌های فرد موفقیت‌آمیز هستند را ارتقا بخشد. ( $30$ ) همچنین سطوح بالای برون‌گرایی در رویارویی با مصیبت‌ها سازگارانه است، زیرا افراد برون‌گرا به احتمال بیشتری حمایت دیگران را جست‌وجو می‌کنند و در این امر موفق هستند. ( $34$ ) نتیجه بعدی بررسی این بود که تاب‌آوری با وجدان‌گرایی رابطه مثبت معناداری دارد. این یافته با یافته‌های بشارت ( $30$ )، کمپل سیلز و همکاران ( $35$ )، پانلی، توماکو و ویپ ( $36$ ) هماهنگ است. در تبیین این رابطه می‌توان گفت که افراد با وجدان‌گرایی بالا، خودکارآمدی قوی دارند و بیشتر احتمال دارد که یک رویکرد حل مسئله فعال را برای غلبه بر تنش در پیش گیرند. ( $30$ ) تاکنون پژوهشی به بررسی قابلیت پیش‌بینی تاب‌آوری از روی ویژگی‌های شخصیتی در اپراتورها نپرداخته است. لذا در تبیین این سؤال درباره وجدان‌گرایی می‌توان تبیین کرد که بُعد وجدان‌گرایی شخصیت، از جمله موارد مهمی است که موجب مسئولیت‌پذیری بیشتر اپراتور شده و مسئولیت‌پذیری و حس خودکارآمدی قوی همراه آن به احتمال بیشتری سبب می‌شود که فرد رویکرد حل مسئله فعالی را برای غلبه بر تنش در پیش بگیرد ( $30$ ) و از این طریق بتواند به دیگران کمک کند. نتایج بررسی سؤال اول همچنین نشان داد که بین تاب‌آوری و روان‌نزدی، ساختاری که در برگزیده هیجان‌های منفی و ضعف در سازگاری است، رابطه منفی و معناداری وجود دارد. این یافته با یافته‌های بشارت ( $30$ )، کمپل - سیلس و همکاران



تحت تأثیر قضاوت فرد از دستاوردها و شکست‌ها و موفقیت‌های قبلی قرار دارد. (۴۰)

به نظر می‌رسد که اپراتورهای با خودکارآمدی بالا، بیش از دیگران از توانایی‌های خود آگاهی دارند و کمتر خود را با دیگران مقایسه می‌کنند و با توجه به معیارها و توانمندی‌های خود به مسائل واکنش نشان می‌دهند که این عامل باعث می‌شود تا خودکم‌بینی آنها کمتر بوده و به خود پنداره مثبت‌تری درباره خود دست یابند و در نتیجه برای حفظ این خودپنداره تلاش مداومی داشته باشند و در مواجهه با مشکلات تاب‌آوری بیشتری نشان داده و راهبردهایی را به کار ببرند که به رضایت درونی آنها کمک کند. حتی مطالعات طولی (۴۱) نیز نشان می‌دهد که بین خودکارآمدی و عملکرد شغلی افراد همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. خودکارآمدی درک اپراتور از کنترل را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین اپراتورهای با خودکارآمدی بالا بیشتر احتمال دارد باور کنند که می‌توانند با حفظ سطح بالای عملکرد شغلی دچار استرس و نگرانی نشوند و تاب‌آوری بیشتری نشان دهند. بنابراین شاید بتوان گفت اپراتورهایی که نمرات بالاتری در خودکارآمدی دارند، تاب‌آوری بیشتری نشان داده و در نتیجه عملکرد شغلی بهتری نشان می‌دهند، همین‌طور نمرات پایین در خودکارآمدی، به واسطه تاب‌آوری پایین‌تر، پیش‌بینی‌کننده عملکرد ضعیف‌تر اپراتور خواهد بود. آموزش خودکارآمدی به اپراتورها و همچنین لحاظ این فاکتور در انتخاب امدادگران برای اپراتوری، می‌تواند هم به خود اپراتور در رضایت شغلی و سلامت روانی آنها کمک کند و هم بر کیفیت کمک‌رسانی آنها اثر بگذارد.

(۳۵) و هماهنگ است. آنها گزارش کرده‌اند که آسیب‌پذیری به تنش یکی از صفات افراد روان‌رنجور است، بنابراین تعجبی ندارد که افراد با نمرات بالای روان‌نژندی در مقیاس تاب‌آوری نمره پایینی کسب کنند.

ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی و وجدان‌مداری، می‌توانند به واسطه سوق‌دادن اپراتور به برقراری تعاملات اجتماعی، روابط بین فردی صمیمی و ایجاد هیجانات مثبت، پس از وقایع استرس‌زا، به وی در کنار آمدن با مشکلات، تخلیه هیجانات منفی و درکل بازگشت به شرایط عادی کمک کنند. در واقع اپراتورهایی که نمرات بالاتری در این ویژگی‌های شخصیتی کسب کرده‌اند، به واسطه شخصیت امدادگر خود تاب‌آوری بیشتری نشان می‌دهند و همچنین از آنجا که این ویژگی‌های شخصیتی با روش‌های کارآمد حل مسئله رابطه دارد، به حل موفقیت‌آمیز مسئله و عملکرد بهتر اپراتور کمک می‌کند. این موضوع می‌تواند در غربالگری‌های دوره‌ای و آموزش و درمان و همچنین گزینش اپراتورها مورد توجه قرار گیرد.

در بررسی سئوال دوم، نتایج این پژوهش با مطالعات قبلی همسو است. (۳۷، ۳۸ و ۳۹) خودکارآمدی درک فردی از کنترل را تحت تأثیر قرار می‌دهد، بنابراین افراد با خودکارآمدی بالا بیشتر احتمال دارد باور کنند که می‌توانند سطح بالای عملکرد شغلی را حفظ کنند و دچار استرس و نگرانی نشوند. براین اساس شاید بتوان دو سازه مذکور را به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌ها و مشخصه‌های روانی افراد سالم به حساب آورد. (۲۲) در تبیین این نتیجه می‌توان گفت که خودکارآمدی از عواملی است که خود

نتایج سؤال سوم، همسو با پاره‌ای از پژوهش‌های قبلی (۴۲ و ۳۶) که روی افراد غیرامدادگر انجام شده، نشان می‌دهد که تاب‌آوری و مهارت‌های مقابله با تنش ساختارهای مرتبطی هستند. در حقیقت مهارت‌های حل مسأله و مؤلفه‌های آن یکی از عوامل مهم تشکیل دهنده تاب‌آوری است. همچنین همسو با پژوهش‌های دیگر (۳۵)، این بررسی نشان داد که مهارت‌های حل مسأله سالم و کارآمد، رابطه معناداری با تاب‌آوری دارد. خلاقیت در حل مشکلات، رابطه بین تاب‌آوری، خودپنداشت و خودکارآمدی افراد را واسطه‌گری می‌کند. (۴۳)

درواقع خودکارآمدی و حل مسأله، پیش‌بینی‌کننده مستقیم قدرتمندی برای سلامت روان هستند. حتی آموزش حل مسأله به شیوه خلاقانه، نیز می‌تواند خودکارآمدی خلاق و به تبع تأثیر بر آن، تاب‌آوری را افزایش دهد. (۴۴) این بررسی همسو با پژوهش‌های پیشین (۴۵) نشان می‌دهد که مهارت‌های مقابله‌ای به طور معناداری در پیش‌بینی تاب‌آوری اپراتورها مؤثر است، به ویژه استفاده از راهبردهای مقابله‌ای گریشی و غیراجتنابی، رابطه مثبت و معناداری با تاب‌آوری داشته است. از این رو می‌توان از طریق شناسایی ویژگی‌های تاب‌آوری نظیر پاسخ‌های مقابله‌ای و اصلاح و تقویت آن، در اپراتورها موجب افزایش تاب‌آوری در آنها شد. زیرا تاب‌آوری می‌تواند به عنوان یک عامل تأثیرگذار در آمادگی به واکنش جسمانی به استرس مثل معده درد و سردرد به عنوان سبک‌های مقابله‌ای ناکارآمد و یا پیشگیری از آن به شمار رود. (۳۵ و ۲۲) از این رو به نظر می‌رسد اپراتورهای تاب‌آور، اغلب با ایجاد هیجانات مثبت پس از رویارویی با فشارزاهای زودتر

به حالت طبیعی باز می‌گردند. این گروه از اپراتورها بدون اینکه سلامت روانی‌شان کاهش یابد و دچار بیماری روانی شوند، رویدادهای فشارزا را پشت سر می‌گذارند و در بعضی موارد با وجود تجارب سخت‌شان پیشرفت نیز کرده و کامیاب شوند.

از سوی دیگر و به استناد آمارهای مرکز EOC کشور، در شبانه‌روز، تعدادی قریب به ۹۰۰۰ تماس و در شش ماهه اول سال ۱۳۹۳، بیش از ۴۰۳۰۰۰۰۰۰ تماس با مراکز پاسخگویی اضطراری ۱۱۲ گرفته شده است که در بین این حجم بالای تماس‌ها، علاوه بر تماس‌های واقعی برای درخواست کمک که می‌توانند بسیار استرس‌زا باشند، تعداد قابل توجهی مزاحمت تلفنی، انتقال تماس از خطوط اضطراری دیگر به خط ۱۱۲، توسط اپراتورهای کل کشور گزارش شده است. همچنین اپراتورها مشکلات دیگری نیز گزارش داده‌اند، برای مثال حجم بالای تماس‌ها در شبانه روز و طولانی بودن نوبت‌های کاری و غیره همه این مسائل، ایجاد کننده فشار روانی بوده و مستلزم چاره‌اندیشی می‌باشند.

براساس نتایج به دست آمده در پژوهش حاضر می‌توان گفت ضروری است تا اقدامات پیشگیرانه‌ای برای ثبات عاطفی، سازگاری و تاب‌آوری بیشتر اپراتورها، صورت گیرد. چرا که طبق پژوهش‌های قبلی، افراد با نمره بالا در برون‌گرایی و ثبات هیجانی (نقطه مقابل روان‌نژندی) نسبت به کسانی که دارای نمره پایین در این صفات بودند، بهبود عاطفی سریع‌تری دارند، بهتر با مشکلات و تنش‌ها کنار می‌آیند و برای مشاغل پراسترس مناسب‌تر هستند و در مجموع می‌توان گفت قرار گرفتن بلند مدت در برابر عوامل استرس‌زا، بدون توجه به

رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی، خودکارآمدی و سبک‌های حل مسئله با تاب‌آوری

دیگری غیر از پرسشنامه مانند مصاحبه بالینی استفاده گردد. همچنین با توجه به محدودبودن جامعه آماری، کل اعضای جامعه در تحقیقات بعدی (به ویژه بانوان) مطالعه شود؛ پ) این مطالعه از نوع همبستگی است، می‌توان گفت که بین تاب‌آوری و پنج عامل بزرگ شخصیت و همین‌طور بین تاب‌آوری با خودکارآمدی و تاب‌آوری با پاره‌ای از سبک‌های حل مسئله رابطه وجود دارد نه اینکه یکی علت دیگری است که این مهم‌ترین محدودیت پژوهش‌های همبستگی است؛ ت) به دلیل آنکه اکثریت اپراتورها در سطح کشور را مردان تشکیل می‌دهند و نمونه در دسترس در پژوهش حاضر اپراتورهای مرد بودند، از این‌رو اپراتورهای خانم در این پژوهش بررسی نشدند. لذا تعمیم نتایج این پژوهش به اپراتورهای خانم باید با احتیاط صورت گیرد؛ ث) با توجه به تعداد زیاد سئوالات پرسشنامه در این طرح، محدودیت دسترسی به اپراتورها باعث شد تا محققان نتوانند به تعداد مناسب نمونه را ارزیابی کنند.

### پیشنهادات

به دلیل تبعات روان‌شناختی مانند اختلال استرس پس از سانحه، فرسودگی شغلی، افسردگی و اضطراب و همچنین مشکلات جسمانی همچون ناراحتی معده، سردرد و غیره که مشاغل پراسترس برای افراد دارند، پیشنهاد می‌شود: الف) در پژوهش بعدی اختلال استرس پس از سانحه و اختلال استرس پس از سانحه ثانویه نیز بررسی شود، و مقایسه‌ای با سایر امدادگران مداخله‌گر در صحنه حادثه از لحاظ میزان شیوع انجام شود و پیش از اقدام برای انتخاب اپراتورها، این متغیرها بررسی

نیازهای اپراتورها، چون زمان استراحت، مدت زمان ساعات کاری و فرصت کم بین تماس‌ها برای تخلیه هیجانی ناشی از شنیدن اخبار حوادث می‌تواند با تأثیر بر سبک‌های مقابله‌ای اپراتورها، تاب‌آوری آنها را تحت تأثیر قرار دهد و در نتیجه بر بهداشت روان و در نهایت عملکرد شغلی آنها اثر سو داشته باشد. اپراتوری خطوط اضطراری فعالیتی است که نیازمند قدرت تصمیم‌گیری بالا، سرعت پردازش اطلاعات و روابط اجتماعی قوی است. از این‌رو به نظر می‌رسد توجه به نتایج این بررسی در دو مرحله آموزش و حمایت روانی اجتماعی از اپراتورها می‌تواند به سازمان هلال‌احمر در خصوص تحقق اهداف این سازمان کمک کند.

### محدودیت‌های پژوهش

هر پژوهشی به فراخور موضوع و حیطه پژوهش و امکانات موجود دارای محدودیت‌هایی است. در این پژوهش نیز محدودیت‌هایی وجود داشت که به برخی از آنها اشاره می‌شود: الف) به دلیل محدودیت ابزار اندازه‌گیری، برای اندازه‌گیری متغیرها از پرسشنامه خودگزارشی استفاده شد، بنابراین احتمال ارایه پاسخ غیرواقعی شرکت‌کنندگان ناشی از درک نادرست سئوالات، می‌تواند نتایج را مخدوش سازد. البته سعی شد با توضیح دادن در این مورد و اختصاص زمان کافی برای پاسخ‌گویی به سئوالات از احتمال بروز آن کاسته شود؛ ب) محدودیت دیگر این پژوهش، ناتوانی در کنترل عوامل دیگری غیر از محیط شغلی است که زمینه آسیب‌پذیری شخص را بالا می‌برند. بنابراین لازم است در پژوهش‌های آینده اولاً متغیرهای دیگری غیر از محیط شغلی کنترل شود، ثانیاً از ابزارهای

شده و برنامه‌ریزی‌هایی برای مداخلات روان‌شناختی چون آموزش مدیریت استرس صورت گیرد. علاوه بر حمایت روان‌شناختی از خود اپراتورها به عنوان نمایندگان هلال‌احمر، چنین مداخلاتی بر روند ارایه خدمات مراکز پاسخگویی اضطراری ۱۱۲ به هموطنان تأثیرات مثبتی خواهد داشت؛ (ب) به نظر می‌رسد می‌توان در زمینه کاهش ساعات شیفت کاری، آموزش نحوه پاسخگویی و افزایش تعداد اپراتورها و غیره بسترهایی به وجود آورد که بتواند زمینه‌ساز و تقویت کننده تاب‌آوری باشد؛ (پ) پیشنهاد می‌شود به طور مداوم و مستمر وضعیت روان‌شناختی اپراتورها پس از هر حادثه تروماتیک گزارش شده و در فواصل زمانی معین ارزیابی و خدمات روان‌شناختی متناسب با نیازهای ارزیابی شده ارایه شود؛ (ت) راه‌اندازی یک مرکز مشاوره و حمایت روانی و اجتماعی از امدادگران و اپراتورهای خط ۱۱۲، از سوی روان‌شناسان داوطلب جمعیت و استفاده از سایر نیروها و خصوصاً روان‌شناسان داوطلب هلال‌احمر و در صورت امکان برگزاری گروه درمانی، استفاده از شبکه‌های مجازی ارتباطی، تهیه بروشور، لوح فشرده و کتب روان‌شناسی درباره آموزش مهارت‌های تاب‌آوری و سایر موضوعات مرتبط، متغیرهای خودکارآمدی، تاب‌آوری و سبک‌های حل مسأله، ویژگی‌های روان‌شناختی هستند که قابل تغییر از طریق درمان و آموزش

می‌باشند. بنابراین چنانچه اپراتورها بدانند چگونه سبک مقابله‌ای آنها در ایجاد و تداوم وضعیت شان نقش دارد، می‌توان برای پیشگیری از تشدید یا بروز مشکلات از طریق مداخلات درمانی و آموزشی و اطلاع‌رسانی گام بردارند؛ (ث) کمک گرفتن از تجربیات سازمان‌های دیگر مانند اورژانس و آتش‌نشانی و همچنین الگو گرفتن از روش‌های اپراتوری کشورهای دیگر و نیز دوره‌های آموزشی آنان، برای مثال در پاره‌ای از کشورهای اروپایی، دوره‌های آموزشی ۶ هفته‌ای پیش از قبول مسئولیت اپراتوری برگزار شده و علاوه بر این حقوق نیز به اپراتور تعلق می‌گیرد و اپراتوری به عنوان حرفه و منبع درآمد فرد می‌شود؛ (ج) نیازسنجی در خصوص آموزش‌های اپراتوری مورد نیاز و افزایش میزان آموزش اپراتوری متناسب با این نیازسنجی‌ها مثلاً، ایفای نقش برای نحوه برخورد با مزاحمان تلفنی؛ (ه) برگزاری اردوهای تفریحی، آموزشی و درمانی و همچنین مرخصی‌هایی با فواصل زمانی طی سال.

### سپاسگزاری

پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند از تمامی اپراتورهای شرکت کننده، پرسنل EOC، معاونان، قائم مقام و رییس سازمان امداد و نجات کشور و تمامی افرادی که در انجام این پژوهش دلسوزانه ما را راهنمایی و دلگرم کردند، تشکر و قدردانی کنند.

جدول شماره ۱: اطلاعات توصیفی اپراتورها در ویژگی‌های شخصیتی، سبک‌های مقابله‌ای، خودکارآمدی و تاب‌آوری

متغیر	کمترین نمره	بیشترین نمره	میانگین	انحراف معیار	
روان نژندی	۱۷	۴۴	۲۹/۳۶	۵/۹۰۸	ویژگی‌های شخصیتی
برون‌گرایی	۳۵	۵۹	۴۵/۷۳	۴/۹۶۴	
اشتیاق به تجارب تازه	۲۷	۴۶	۳۷/۱۴	۳/۷۰۸	
توافق‌پذیری	۳۱	۵۶	۴۳/۳۱	۴/۴۴۱	
با وجدان بودن	۳۶	۶۰	۵۰/۸۴	۵/۸۱۰	سبک‌های حل مسئله
گرایش	۰	۴	۳/۳۹	۰/۹۴۴	
اجتناب	۰	۴	۱/۷۱	۱/۲۲۹	
اعتماد	۰	۴	۲/۳۳	۱/۴۰۶	
خلاقیت	۰	۴	۳/۵۰	۰/۹۱۵	
مهارگری	۰	۴	۱/۲۷	۰/۹۶۹	
درماندگی	۰	۳	۰/۱۳	۰/۵۰۲	
ناکارآمدی	۰	۹	۳/۰۷	۱/۷۶۶	
کارآمدی	۲	۱۲	۹/۲۲	۲/۴۸۰	
خودکارآمدی	۵۲	۸۳	۶۸/۶۰	۷/۶۹۱	
تاب‌آوری	۲۷	۹۶	۶۸/۳۶	۱۲/۰۱۲	

جدول شماره ۲: نتایج تحلیل رگرسیون پیش‌بینی تاب‌آوری از روی ویژگی‌های شخصیتی در اپراتورها

آماره‌های تغییرات				خطای استاندارد برآورد	R <sup>2</sup> تعدیل شده	R <sup>2</sup>	R
تغییر معنادار F	دامنه آزادی ۲	دامنه آزادی ۱	تغییرات F				
<۰/۰۰۱	۸۹	۱	۴۲/۳۵۳	۹/۷۰۶	۰/۳۱۵	۰/۳۲۲	۰/۵۶۸

جدول شماره ۳: ضرایب حاصل از رگرسیون گام به گام تاب‌آوری از روی ویژگی‌های شخصیتی در اپراتورها

مقدار معناداری	t	ضرایب استاندارد نشده		مقدار ثابت (عرض از مبدا)
		Beta	انحراف استاندارد	
۰/۲۵۱	۱/۱۵۵	۰/۵۶۸	۹/۰۰۹	۱۰/۴۰۷
<۰/۰۰۱	۶/۵۰۸		۰/۱۷۶	۱/۱۴۶

متغیر وابسته: تاب‌آوری

جدول شماره ۴: نتایج تحلیل رگرسیون پیش بینی تاب آوری از روی خودکارآمدی در اپراتورها								
آماره های تغییرات					خطای استاندارد برآورد	R2 تعدیل شده	R2	R
تغییر معنادار F	دامنه آزادی ۲	دامنه آزادی ۱	تغییرات F	تغییرات R2				
<۰/۰۰۱	۹۰	۱	۵۵/۹۴۰	۰/۳۸۳	۹/۴۸۶	۰/۳۷۶	۰/۳۸۳	۰/۶۱۹

جدول شماره ۵: ضرایب حاصل از رگرسیون ساده تاب آوری از روی خودکارآمدی در اپراتورها					
مقدار معناداری	t	ضرایب استاندارد نشده		مقدار ثابت/عرض از مبدا	
		Beta	انحراف استاندارد	B	
۰/۸۰۵	۰/۲۴۸		۸/۹۰۰	۲/۲۰۶	مقدار ثابت/عرض از مبدا
<۰/۰۰۱	۷/۴۷۹	۰/۶۱۹	۰/۱۲۹	۰/۹۶۴	کامل گرایی دیگر مدار
متغیر وابسته: تاب آوری					

جدول شماره ۶: نتایج تحلیل رگرسیون پیش بینی تاب آوری از روی سبک های مقابله ای در اپراتورها								
آماره های تغییرات					خطای استاندارد برآورد	R <sup>2</sup> تعدیل شده	R <sup>2</sup>	R
تغییر معنادار F	دامنه آزادی ۲	دامنه آزادی ۱	تغییرات F	تغییرات R <sup>2</sup>				
<۰/۰۰۱	۸۸	۱	۲۱/۳۳۳	۰/۱۹۵	۱۰/۵۹۸	۰/۱۸۶	۰/۱۹۵	۰/۴۴۲

جدول شماره ۷: ضرایب حاصل از رگرسیون گام به گام تاب آوری از روی سبک های مقابله ای در اپراتورها					
مقدار معناداری	t	ضرایب استاندارد نشده		مقدار ثابت/عرض از مبدا	
		Beta	انحراف استاندارد	B	
<۰/۰۰۱	۱۱/۰۱۷		۴/۴۴۰	۴۸/۹۱۸	مقدار ثابت/عرض از مبدا
<۰/۰۰۱	۴/۶۱۹	۰/۴۴۲	۱/۲۲۸	۵/۶۷۱	خلاقیات
متغیر وابسته: تاب آوری					

## References

1. Levin, S. M., Herbert, R., Moline, J. M, et al. *Physical health status of World Trade Center rescue and recovery workers and volunteers*: New York City, July 2002 - August 2004. *Morbidity and Mortality Weekly Report*, 55(35), 807-812.
2. Smith, R. P., Katz, C. L., Holmes, A. et al. *Mental health status of World Trade Center rescue and recovery workers and volunteers*: New York City, July 2002-August 2004. *Morbidity and Mortality Weekly Report*, 53(35), 812- 815.
3. Troxell, R. M. *Indirect Exposure to the Trauma of Others: The Experiences of 911 Telecommunicators*. Submitted as partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Public Health in Department of Public Health Sciences of the University of Illinois at Chicago, 2008.
4. Paton D. *Disasters and helpers: Psychological dynamics and implication for Counseling*. *Counseling Psychology Quarterly*, 1989; 293:303-321.
5. Raphael B. *When Disaster Strikes*. London: Hutchinson, Ltd. 1986.
6. Paine WS. *Professional burnout: Some major costs*. *Family & Community Health* 1984 6: 1-11
7. Jang KL, Thordarson DS, Stein MB, et al. *Coping styles & personality: A biometric analysis*. *Anxiety, Stress & Coping*, 2007; 20, 17-24.
8. Gomes R. McLaren S. *The association of avoidance coping style, and perceived Mather and farther support with anxiety/Depression among late adolescents. Applicability of resiliency models*. *Personality and Individual Differences*. 2006; 40; 1165-1176.
9. Caulfield, N, Chang, D. Dollard, M. F. et al. *A Review of Occupational Stress Interventions in Australia*. *International Journal of Stress Management*, 2004; 11,149-166.
10. Narimani, MA. Abbasi, M. *The relationship between mental toughness and resiliency with burnout*. *Beyond Management*, 2009; 2 (8) 0.92 to 75. [In Persian]
11. Foroughanfar, M. *Problem solving and marital compatibility in married students of Shahid Beheshti University*, MS thesis. 2006. [In Persian]
12. Mohammadi, N. *The relationship with general health and problem solving styles*. *Journal of Psychology*, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Shiraz University, 2003; 322-336. [In Persian]
13. McCrae, R. R., & Costa, P.T.A. *Contemplated revision of NEO Five-Factor Inventory*". *Personality and Individual Differences*, 2004; 36, 587-596.
14. Hayes, N. & Joseph, S. *Big 5 correlates of three measures of subjective well-being*. *Personality and Individual Differences*, 2003; 18, 663-668.
15. Endler .N.S., Parker, J .D .A. *State trait anxiety & academic performance personality individual difference*. *Personality and Individual Differences*, 1994; 5,663- 67
16. Tolin DF, Foa EB. *Treatment of a police officer with PTSD using prolonged exposure behavior therapy*. *Behavior therapy* 1999; 30(3): 527-38.
17. Mills LD, Mills TJ. *Symptoms of post-traumatic stress disorder among emergency medicine residents*. *Journal of emergency medicine* 2005; 28(1): 1.
18. Laposa JM, Alden LE, Fullerton LM. *Work stress and posttraumatic stress disorder in ED nurses/personnel*. *Journal Emerg Nurs* 2003; 29(1): 23-8.
19. Kitchiner NJ. *Psychological treatment of three urban fire fighters with posttraumatic stress disorder using eye movement desensitization reprocessing (EMDR) therapy*. *Complementary therapies in nursing and midwifery* 2004; 10(3): 186-93.
20. Zhang W, Ross J, Davidson JR. *Posttraumatic stress disorder in callers to the Anxiety Disorders*. *Association of America. Depress Anxiety*. 2004; 19(2):96-104.
21. Code, S & Langan-Fox, J. *Motivation, cognition and traits: predicting occupational health, well-being and performance*. *Stress and health*, 2001; 17,159-174.
22. Connor, K. M., & Davidson, J. T. *Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC)*. *Depression and Anxiety*, 2003; 18(2), 76-82.
23. Mohammadi, M. *Factors affecting the resiliency of individuals at risk for substance abuse*. Thesis for doctoral degree in clinical psychology. University of Welfare and Rehabilitation Sciences. 2000. [In Persian]
24. Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B. et al. *The self-efficacy scale: construction and validation*. ۱۳۹۴، شماره ۲، فصلنامه علمی - پژوهشی امداد و نجات، سال هفتم، ۵۲

- Psychological Reports, 1982; 51, 663–671.
25. Ganji Arjangi, M. Farahani, M. *The relationship of job stress and self-satisfaction with life satisfaction Isfahan disaster relief supplies.* Journal of Research in mental health research, 2008; 2 (3), 36-45. [In Persian]
  26. Gross Farshi, M. *New approaches in personality assessment (application of factor analysis in the study of personality)*, Tabriz: Jamee pajooh. 2001. [In Persian]
  27. Roshan Chesli, R. Shaiiri, M. Atri, MR. et al. *Examine the psychometric properties of neo-5 Factor Personality Inventory.* Journal of Shahed University, 2008; 2 (16), 48-57. [In Persian]
  28. Cassidy, T., & Long, C. *Problem-solving style, stress and psychological illness: Development of a multi factorial measure.* British journal of Clinical Psychology, 1996; 35, 265-277.
  29. Mohammadi, F. Sahebi, A. *problem solving styles in depressed patients compared with normal subjects,* the journal Psychological Science, 2001; 1 (1), 24-42. [In Persian]
  30. Besharat, MA. *Psychometric Properties of the Persian form of Resilience Scale.* Research report, Tehran University. 2007. [In Persian]
  31. Lengua, L. J. *The contribution of emotionality and self-regulation to the understanding of children's response to multiple risk.* Child Development, 2002; 73, 144-161.
  32. Tugade M. M, & Fredrickson B. L. *Resilient. Individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences.* Journal of Personality and Social Psychology. 2004; 86: 320-333.
  33. Hemenover, S.H. *Individual differences in rate of affect change: Studies in affective chronometry.* Journal of personality and social psychology, 2003; 85, 121- 131.
  34. Deater-Deckard, K., Ivy, L., Smith, J. *Resilience in Gene-Environment Transactions.* In Goldstein. S., & Brooks. R.B, *Handbook of Resilience in Children,* New York: Contemporary Books. 2005:49-64
  35. Campbell-sills, L., Cohan, S., & Stein, M. B. *Relationship of resilience to personality, coping, and psychiatric symptoms in young adults.* Behavior research and therapy, 2006; 44, 585-599.
  36. Panley, J.A., Tomaka, J., & Wiebe, J.S. *The association of coping to physical and psychological health outcomes: A Meta analytic review.* Journal of Behavioral Medicine, 2002; 25, 551- 603.
  37. Ma, G. X., Fang, C. Y., Knauer, C. A. et al. *Tobacco Dependence, Risk Perceptions and Self-Efficacy Among Korean American Smokers.* Addictive Behaviors, 2006; 31: 1776-1784.
  38. Collani, G. and Werner, R. *Self-Related and Motivational Constructs as Determinants of Aggression: An Analysis and Validation of a German Version of the Buss-Perry Aggression Questionnaire.* Personality and Individual Differences, 2005: 38(7), 1631-1643
  39. Dunkley DM, Sanislow CA, McGlashan TH. *Perfectionism & depressive symptoms 3 years later: negative social interactions, avoidant coping & perceived social support as mediators.* Comprehensive Psychiatry, 2006; 47, 106– 115.
  40. Mahmoudi Rad M, Arasteh HR, Afqh S. Century Barati. *The role of communication skills and social problem solving of self-esteem and IQ third grade students.* Journal of Rehab 2007; 29(8): 69-73.
  41. Wahtera SL. *Differentiating nursing process performance by education, experience, domain-specific knowledge, strategic knowledge, and self-efficacy.* Doctoral Dissertation, US: University of Michigan. 1991.
  42. Howard, S.M, Medray, J.F. *Adolescent attachment and coping with stress.* Wiley periodicals. Inc Vol 41. 2004.
  43. Kingdown B, Halvorsen F. *Preoperative nurses perceptions of stress in the workplace. Association of operating room nurses.* AORN Journal. 2006; 84(4): 607-14.
  44. Parto M. Besharat, M. *The direct and indirect effects of self-efficacy & problem solving on mental health in adolescents: Assessing the role of coping strategies as mediating mechanism.* Procedia-Social and Behavioral Sciences, 2011. 30, 30
  45. Salovey, P. Bedell, B.T., Detweiller, J.B & et al. *Coping intelligently: emotional intelligence and the coping process.* In C. R. (Eds.), *Coping: The psychology of what works.* New York: Oxford University press. 2000: 141-164.



## The relationship between personality traits, self-efficacy and problem-solving styles with resilience in emergency response center operators 112

Mina Nazari Kamal, MA of Psychology, Tehran, Iran

Corresponding author: Morteza Moradipour, MA in Geography and Urban Planning,  
Tehran, Iran      Email: m\_moradipour2004@yahoo.com

Sheida Saraf zadeh, MS in Biostatistics, Tehran, Iran

Received: 15 January, 2015      Accepted: 27 May, 2015

### Abstract

**Background:** The emergency line operator 112 is a voluntary activity in Red Crescent society which has lots of psychological pressure due to crisis and stress. Stressful jobs needs to identify behavioral and personality characteristics. Therefore, this study aims to investigate the relationship between personality traits, self-efficacy and problem solving styles with resiliency in emergency response center operators in Red Crescent society.

**Method:** In this cross-sectional correlation study, all operator men (248) in emergency line 112 were studied in 2014. Then, 103 operators were selected by using convenience sampling and questionnaire of demographic data, self-efficacy and problem solving styles with resiliency. It is worth mentioning that about 93 persons completed the questionnaire. Finally, data was analyzed by using SPSS, variance and multiple regression.

**Results:** The results are as follows: the personality traits of extraversion and conscious have a positive relationship with resilience; conscious and self-efficacy are able to predict the operators' resiliency; the approach style has a significant relationship with resilience about 0/05. ( $r=0/209$ ). Also, the relationship of psychological resiliency with trust style, creative style and efficient style are meaningful  $r=0/281$ ,  $r=0/442$  and  $r=0/402$  respectively. However, the copying creative style can predict 18/6% of resilience changes.

**Conclusion:** Long-term exposure to stress factors regardless of the operators' needs such as time and place of rest, long working hours and little time between calls in order to evacuate the excitement of news events can impact on both operators' problem-solving styles and their resilience and have adverse effect on mental health and job performance. Therefore, psychosocial support of operators can facilitate the goals achievements of Red Crescent society. In addition, based on the findings of this study, further researches should be made in order to evaluate this group of relief workers with more detailed psychological needs.

**Keywords:** resilience, self-efficacy, problem-solving styles, personality traits, emergency line operator 112