

مقایسه تأثیر روش‌های برونریزی استرس، صبر و ارتباط تلفنی بر رضایت شغلی گروهی از نظامیان

محسن اسکندری^{۱*}، PhD، خدابخش احمدی^۲، PhD، علی فتحی آشتیانی^۲ PhD
پرویز آزاد فلاح^۳ PhD، زهره پالیزگیر^۱ BSc

^۱ مرکز تحقیقات طب دریا، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران
^۲ مرکز تحقیقات علوم رفتاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج)، تهران، ایران
^۳ گروه روان شناسی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

چکیده

اهداف: این پژوهش با هدف مقایسه اثربخشی سه روش صبر، برونریزی استرس و ارتباط تلفنی بر رضایت شغلی نظامیان انجام شده است.

روش‌ها: این پژوهش به شیوه شبه آزمایشی با استفاده از طرح پیش آزمون و پس آزمون چند گروهی انجام شد، ابزار پژوهش پرسشنامه شاخص توصیف شغلی بود.

یافته‌ها: نتایج به دست آمده نشان داد؛ هر سه روش در افزایش رضایت شغلی مؤثر بوده‌اند، اما میانگین رضایت شغلی به ترتیب بیشترین افزایش را در گروه‌های تمرین صبر، ارتباط تلفنی و برونریزی استرس داشته است.

نتیجه گیری: با توجه به اثربخشی سه روش؛ تمرین صبر، ارتباط تلفنی و برونریزی استرس بر افزایش رضایت شغلی، می‌توان از هر سه روش برای افزایش رضایت شغلی استفاده کرد. ضمناً؛ با توجه به برتری تأثیر روش تمرین صبر، می‌توان از این روش به‌عنوان اثربخش‌ترین شیوه در مقایسه با دو روش دیگر ذکر نمود.

کلیدواژه‌ها: استرس، سلامت روانی، ارتباط تلفنی، صبر، رضایت شغلی، نظامیان

مقدمه

یکی از موضوعات مورد توجه روان شناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی، رضایت شغلی افراد و آثار این رضایت در روحیه‌ی آن‌ها و بازدهی کارشان می‌باشد [۱].

رضایت شغلی به‌عنوان مهم‌ترین نگرش، به طرز تلقی یا قضاوتی که اعضای یک سازمان نسبت به شغل و محیط کار خود دارند باز می‌گردد. منظور از رضایت شغلی فرد، آن است که وی به‌طور کلی شغل خود را دوست داشته و برای آن ارزش قائل باشد و نگرش مثبتی نسبت به آن داشته باشد [۲].

روش‌های متفاوتی برای مواجهه با استرس وجود دارد. در بازگویی روان شناختی با صحبت درباره اتفاقات روی داده و شرح آن، استرس تخلیه می‌شود این تکنیک شامل مرور سانحه آسیب رسان، تشویق به اظهار و بیان احساسات، ارتقاء و پیش برد فرایند شناختی حادثه می‌باشد [۳].

نوعی میل به حرف زدن در مورد حوادث ناگوار وجود دارد و چنانچه در این مورد صحبت نشود، برای فرد مشکل ایجاد می‌کند [۴]. بررسی‌ها نشان می‌دهد که بازگویی روان شناختی برای پیشگیری روش مناسبی است [۵].

اما؛ یکی از مفاهیم دینی در اسلام، که توسعه و تقویت آن برای بهره‌مندی از یک زندگی مؤمنانه ضروری است، صبر است. در قرآن کریم واژه‌ی صبر بیش از هفتاد بار تکرار شده است و جالب آن که هیچ یک از فضیلت‌های دیگر دینی به این اندازه در قرآن تکرار نشده است. قرآن، مؤمنان را به صبر دعوت می‌کند، زیرا در صبر فوایدی برای تربیت نفس و تقویت شخصیت و افزایش توانمندی انسان در برابر سختی‌ها وجود دارد. قرآن کریم سختی‌ها، بلاها و مصائب را امری جدا ناپذیر از زندگی انسان می‌داند (سوره بلد، ۴) و رنج و مصیبت را آزمایش الهی برای انسان‌ها بیان می‌کند (سوره بقره، ۱۵۳-۱۵۵-۱۵۶). از نظر قرآن شکیبایی و پرهیزکاری نشان قدرت اراده انسان است (سوره آل عمران، ۱۸۶) و انسان را در هنگام مشکلات و سختی‌ها امر به صبر و دعا می‌کند (سوره حدید، ۲۲-۲۳) [۶].

در آموزش صبر، افراد می‌آموزند که آنچه مهم است سعی و تلاش است و در درجه دوم اهمیت، به نتیجه رسیدن است. تمرین کنترل شخصی، یکی از موارد آموزش صبر است که به افراد کمک می‌کند، ارضای بعضی از نیازها را که در ارتباط انسان با خدا گناه محسوب می‌شود، به تأخیر انداخته یا کمتر کند، تا اضطراب ناشی از احساس گناه کاهش یابد [۷].

خانواده را به شیوه‌های مختلف تعریف کرده‌اند. ساختار سنتی خانواده بیانگر گروهی است که اعضای آن از طریق وابستگی خونی و تعهد خویشاوندی با یکدیگر ارتباط دارند [۸].

گالوین و برومل (۱۹۹۹)، خانواده را به‌صورت وسیع‌تری تعریف کرده‌اند: «شبکه‌ای از افراد که زندگی خود را در دوره‌های طولانی به اشتراک می‌گذارند و اتصال آن‌ها به‌وسیله ازدواج و ارتباط خونی،

گذشته و آینده آن‌ها را به هم مربوط می‌کند» [۹]. این تعریف توسط نولر و فیتنرپاتریک (۱۹۹۳)، هم مورد تأیید قرار گرفته است، آن‌ها بر فرایند تبادل خانوادگی تمرکز کردند. اعضای خانواده گروهی همراز هستند که وابستگی هیجانی دارند و به‌صورت شخصی و ساختاری یکدیگر را تکمیل می‌کنند. نکته مهم این که تعامل اعضای خانواده و وابستگی متقابل آن‌ها در اشتراک احساسات، افکار یا رفتار مشهود است (کوئیز و فیتنرپاتریک ۲۰۰۴، نولر و فیتنر پاتریک ۱۹۹۳) [۱۰]. در نتیجه این تعامل متقابل، خانواده می‌تواند یک سیستم را نمایندگی کند که همه بخش‌های آن نیازمند ارتباط و وابستگی به هم برای حفظ تعادل هستند (گالوین و برومل، ۱۹۹۹، استفورد و دنیسون، ۱۹۹۵، پنگلینگ ۱۹۹۵) [۸]. اگر یک بخش از خانواده تغییر کند، بقیه بخش‌ها نیز برای حفظ تعادل با این تغییر هماهنگ می‌شوند (کوئیز و فیتنرپاتریک، ۱۹۹۵) [۱۰].

در طول زندگی مشترک متغیرهای گوناگونی از جمله درآمد، اشتغال، سلامت فرزندان، بیماری و رضایت‌مندی جنسی بر نحوه ارتباط زوجین با یکدیگر تأثیر می‌گذارد [۱۱]. به‌طور کلی می‌توان ارتباط بین اعضای خانواده را به دو بخش کلامی و غیرکلامی تقسیم کرد:

بخش عظیمی از ارتباط زوج‌ها به‌وسیله جنبه‌های گفتاری، یعنی زبان و ابزارهای کلامی، همراه است و این گفتار، علاوه بر محتوا، از طریق تن صدا، سرعت گفتار، مقدار گفتار و لحن آن‌ها می‌تواند اثرگذار باشد [۱۲].

ارتباط کلامی به دلیل آنکه روشن و صریح است، کمتر طرف مقابل را دچار سردرگمی و اشتباه می‌کند و می‌تواند نیاز گوینده را بهتر درک کند و به آن پاسخ مناسب دهد. از این رو، لازم است خانواده‌ها برای درک بیشتر یکدیگر، زمانی را برای گفت و گوی با هم قرار دهند. این مسئله برای زنان از اهمیت بیشتری برخوردار است. (ارتباط تلفنی نیز از این نوع ارتباط است) [۱۲].

به عقیده تیسدل و بولینگ، ساده‌ترین و آشکارترین اثر فشار روانی شغلی به‌صورت نارضایتی از شغل پدیدار می‌شود. فشار روانی از طریق تحت‌الشعاع قرار دادن روابط میان فرد و سلامت جسمانی و روانی افراد، رضایت شغلی آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. توجه مدیران به نشانه‌های فشار روانی شغلی می‌تواند به آن‌ها در شناخت بهتر فشار روانی و حفظ بهداشت روانی کارکنان از طریق کاهش فشار روانی یاری کند. دوآ (۱۹۹۴) نیز در بررسی فشارهای شغلی و عوارض آن بر سلامت جسمانی - روانی و رضایت شغلی نشان داد که رابطه‌ای مستقیم بین فشار روانی شغلی بالا و فقدان رضایت شغلی، وجود اضطراب، ترک کار و فقدان سلامت جسمانی وجود دارد [۱۲]. همچنین پژوهش تیسدل (۲۰۰۶) نشان می‌دهد که محیط‌های شغلی فشارزا، علت پیدایش مشکلات جسمانی و روانشناختی است که مشکلات روانشناختی ناشی از فشار روانی شغلی نیز، اگر نگوییم به‌طور مستقیم، حداقل به‌صورت «غیرمستقیم» بر عملکرد روزانه افراد اثر می‌گذارد [۱۳]. به عقیده

نداشتن اختلال روانی یا جسمانی، حضور در محل مأموریت تا پایان مداخله. شرایط خروج: درخواست شخصی مبنی بر انصراف از حضور در طرح، باقیمانده مأموریت کمتر از ۶ ماه، ابتلا به بیماری خاصی که مانع حضور در شرایط آزمایشی باشد.

این تعداد نمونه به صورت تصادفی در سه گروه جای گذاری شدند. ابتدا از همه مشارکت کنندگان با استفاده از پرسشنامه‌های جمعیت شناختی و رضایت شغلی (JDI) پیش آزمون اجرا شد و سپس برای گروه اول (برونریزی استرس) ۱۰ جلسه برونریزی استرس و برای گروه دوم (تمرین صبر) ۱۰ جلسه تمرین صبر انجام شد و به گروه سوم (ارتباط تلفنی) نیز در مورد شیوه ارتباط، دو جلسه آموزش داده شد و مقرر شد هر روز در ساعت مشخص با همسر و فرزندانش تماس بگیرند و به شیوه آموزش داده شده با آنها گفتگو کنند. در جلسه یازدهم، پس آزمون اجرا و نتایج مقایسه شد. این پژوهش فاقد گروه کنترل بود.

برای گروه اول (برونریزی استرس) به مدت ۱۰ روز، روزانه یک جلسه یک ساعته با حضور دو متخصص روان شناس آموزش دیده برگزار گردید، در این جلسه‌ها افراد در باره وقایع روزانه با یکدیگر گفتگو کردند. آموزش بازسازی شناختی، مسئله گشایی، آموزش تن آرامی، تمرین رفتاری و تصویری، خودبازنگری، تقویت خود و راهبردهای رفتاری شناختی دیگر انجام شد. در جلسه اول و دوم ماهیت استرس، اضطراب، افسردگی و خشم و تأثیر متقابل جسم و روان مورد بحث قرار گرفت. در جلسه سوم، اعضا وقایع شایع استرس را در محل کار و منزل را با کمک یکدیگر مشخص کردند. در جلسه چهارم و پنجم اعضای گروه در باره وقایع استرس زایی که در همان روز یا طی هفته گذشته موجب آزارشان شده بود، صحبت کردند. در جلسه ششم و هفتم تمرین تن آرامی پیش‌رونده و توجه برگردانی و بازسازی شناختی انجام شد. در جلسه هشتم علاوه بر تمرین تن آرامی پیش‌رونده، توجه برگردانی و آموزش بازسازی شناختی داده شد. در جلسه نهم بر تمرین تن آرامی پیش‌رونده، توجه برگردانی، آموزش بازسازی شناختی، آموزش مهارت حل مسئله انجام شد. در جلسه دهم یک بار دیگر تمامی روش‌های ذکر شده در بالا با آزمودنی‌ها تکرار شده، توصیه‌های لازم برای پیگیری و ادامه‌ی تمرین و کاربرد آموخته‌ها به آنان ارائه شد. لازم به ذکر است نیم ساعت از وقت هر جلسه (در ابتدای جلسه) طبق روال جلسه‌های چهارم و پنجم به تعریف وقایع آزارنده روزانه توسط اعضای گروه اختصاص پیدا کرد.

برای گروه دوم (تمرین صبر) به مدت ۱۰ روز روزانه یک ساعت جلسات گروهی آموزش و تمرین صبر برگزار شد. این جلسات با مبنای شناختی- رفتاری و به شکل گروه درمانی توسط محقق به شیوه زیر برگزار شد. جلسه اول و دوم ابتدا کلیاتی در باره صبر شامل معرفی روش و هدف، تغییر نگرش، ارزیابی شناختی مجدد از مشکلات و ارزیابی مثبت از رویدادها، بدین صورت که افراد شرایط سخت و اتفاقات دشوار را به‌عنوان آزمایش الهی معنی کنند

لوتانس (۲۰۰۲)، نتیجه این حالات در افراد به تغییرات رفتاری و در ارتباط با عملکرد شغلی به کاهش حرمت خود، ناتوانی در تمرکز و اتخاذ تصمیم و ناراضی‌ت از شغل منجر می‌شود. به‌طور کلی می‌توان گفت فشار روانی شغلی حاصل ویژگی‌هایی از شغل است که تهدید برای فرد به شمار می‌روند که تهدید ممکن است از الزام‌های حرفه‌ای مفرط با امکانات پاسخ دهی ناکافی به‌منظور تأمین نیازهای افراد ناشی باشد [۱۴].

رضایت شغلی به افزایش بهره‌وری، تعهد سازمانی، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد منجر می‌شود، در نتیجه روحیه فرد بالا رفته و از زندگی خود راضی می‌شود و درصدد کسب مهارت‌های جدید شغلی برمی‌آید و در نهایت عملکرد او نیز ارتقاء می‌یابد (بولینگ، ۲۰۰۵) طبق نظر پورتر و استیرز (۱۹۹۶)، عوامل اثرگذار بر نگرش‌ها، رفتار و رضایت شغلی کارکنان را می‌توان در ۴ گروه متمایز کرد که معرف ۴ سطح در سازمان هستند [۱۵]. این ۴ سطح عبارت است از: عوامل سازمانی، عوامل مرتبط با محیط کار، عوامل مربوط به ویژگی‌های شغلی و عوامل فردی. شایان ذکر است که رابطه بین رضایت شغلی و فشار روانی شغلی همیشه یک رابطه کامل و یک به یک نبوده است و رضایت شغلی می‌تواند در میان افراد مشغول به کار در مشاغل فشارزا (مانند پزشکان و پرستاران اورژانس) بالا باشد [۱۶]. باوجود این، صرفاً فشارزا بودن ماهیت شغل، پیش بینی کننده ناراضی‌ت نیست، بلکه مسائلی از قبیل حقوق پایین، فقدان امنیت شغلی و مسئولیت بیش از اندازه یا تحمل استرس بیشتر، ناراضی‌ت را پیش بینی می‌کند [۱۷].

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که محیط شغلی و استرس‌های شغلی می‌توانند باعث ایجاد بیماری روانی در کارکنان شوند و یا روند ایجاد بیماری روانی را تسریع نمایند. به دنبال تجربه شغلی، فرد به بیماری روانی مبتلا و از کار افتاده و ناتوان می‌گردد. مشاغل نظامی از جمله مشاغلی هستند که معمولاً با استرس زیاد همراه هستند و این مسئله سبب استرس دائمی در افراد شاغل در این گروه می‌شود [۱۸].

روش‌ها

مطالعه حاضر از نوع شبه آزمایشی (Quasi-experimental) می‌باشد که با استفاده از طرح پیش آزمون و پس آزمون چند گروهی انجام شد. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان یکی از پایگاه‌های نظامی در خلیج فارس بودند که به صورت شبانه روزی در محل خدمت خود حضور داشتند.

با توجه به معیارهای ورود و خروج تحقیق، از ۶۰ نفر افراد واجد شرایط، بر اساس جدول کرسی و مورگان نمونه‌ای به تعداد ۵۴ نفر به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شد. شرایط ورود: شروع مأموریت بیش از ۳ ماه (به دلیل گذراندن دوره سازگاری اولیه با محیط مأموریت)، تحصیلات بالاتر از سیکل، متأهل، سن بالاتر از ۲۳، (هماهنگی و کسب رضایت برای ارتباط تلفنی منظم از خانواده گروه ارتباط تلفنی، به‌وسیله خود مشارکت کنندگان انجام گرفت).

گروه‌های مستقل و کوواریانس و آزمون تعقیبی کمترین تفاوت معنی دار گروه‌ها (LSD) استفاده شد.

ابزار این تحقیق پرسشنامه شاخص توصیف شغلی بود. این مقیاس را اسمیت و همکاران در سال ۱۹۶۹، تهیه کرده، در ایران، ارشدی و شکرکن در سال ۱۳۷۰ آن را ترجمه کردند. این ابزار که از رایج‌ترین ابزارهای اندازه‌گیری رضایت شغلی است؛ ۷۵ سؤال دارد که ۵ جنبه رضایت شغلی را می‌سنجد: ماهیت شغل، سرپرست، درآمد، فرصت‌های ارتقاء و همکاران نمره گذاری پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت به‌صورت؛ ناصحیح (۱) تا حدودی صحیح (۲) و کاملاً صحیح است [۱۹].

اعتبار این آزمون در یک مطالعه ۰/۸۹ تا ۰/۹۳ [۲۰] و در مطالعه دیگر ۰/۸۷ تا ۰/۸۹ گزارش شده است [۲۱].

نتایج

میانگین و انحراف استاندارد سن آزمودنی‌ها در گروه برونریزی استرس به ترتیب ۲۹/۹۵ و ۲/۲۰، گروه تمرین صبر ۳۰/۷۶ و ۳/۱۷ و گروه ارتباط تلفنی ۳۰/۶۱ و ۳/۴۷ می‌باشد. میانگین سن کل آزمودنی‌ها ۳۰/۴ و انحراف استاندارد ۲/۹۴ بود. آزمون واریانس یک‌طرفه (ANOVA) نشان داد که تفاوت میان گروه‌ها از نظر آماری معنادار نیست ($P < 0.05$). در نتیجه فرض برابری سن گروه‌ها تأیید شد. توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها برحسب تحصیلات در گروه‌های مطالعه نشان می‌دهد؛ ۷۰/۴ درصد از آزمودنی‌ها در گروه‌های مطالعه دیپلم و ۲۹/۶ درصد فوق دیپلم بودند. همچنین آزمون خی دو نشان داد که تفاوت در گروه‌های مطالعه معنادار نیست ($P < 0.05$). در نتیجه فرض برابری گروه‌ها تأیید شد (جدول-۱).

(این مرحله طی جلسات اول و دوم توسط محقق انجام شد). جلسه سوم شامل خود آموزش‌دهی بود، به شکلی که افراد به خودگویی پرداخته و به بیان جنبه‌های مثبت صبر کردن و ضررهای ناشکیبایی و شکایت، با خود بپردازند و به خود آموزش دهند که در مواجهه با مشکلات از روش صبر بهره‌گیرند. جلسه چهارم شامل الگوگیری، مطالعه و آشنایی با انسان‌های صبور و همانندسازی با آن‌ها بود. جلسه پنجم شامل تقویت رفتارهای صبورانه، معرفی بعضی از رفتارهای صبورانه و بحث در مورد آن‌ها. جلسه ششم شامل آشنایی با خشم، شناخت مضرات خشم و پرخاشگری و آشنایی با آثار و فواید دفع غضب و تشویق اعضا به کنترل خشم. جلسه هفتم شامل آشنایی با صفات مدارا و تغافل، شناخت تفاوت این صفات با سازش و غفلت و استفاده از دعای روزانه برای افزایش تحمل و صبر. جلسه هشتم شامل تشویق به بخشودگی، آشنایی با فواید عفو و مضرات انتقام و تشویق اعضا به آموزش صبر به دیگران به‌صورت مباحثه و سخنرانی. جلسه نهم و دهم شامل بحث و بررسی مشکلات اجرائی، ارزیابی نتایج و تشویق اعضا به تداوم اجرای مراحل در زندگی واقعی بود. شیوه مداخله از طریق مطالعه منابع مربوطه و مرور پژوهش‌های انجام شده به دست آمد.

برای شرکت کنندگان گروه ارتباط تلفنی، دو جلسه برگزار شد و روش‌های ارتباط با همسر آموزش داده شد، سپس به هریک از شرکت کنندگان یک سیم‌کارت تلفن، به همراه دستورالعمل یک برگه ارتباط تحویل داده، مقرر شد هرروز در ساعت مشخص با همسر و فرزندانشان تماس بگیرند و به شیوه آموزش داده شده، با آن‌ها گفتگو کنند.

پس از پایان مداخله، پس آزمون اجرا و نتیجه مقایسه شد. به‌منظور بررسی تفاوت گروه‌های مورد مطالعه از آزمون‌های آماری t برای

جدول ۱. اطلاعات جمعیت شناختی شرکت کنندگان در پژوهش

| آزمودنی‌ها | شاخص‌ها | گروه‌های مطالعه | | |
|--------------|------------|-----------------|-----------|--------------|
| | | برونریزی استرس | تمرین صبر | ارتباط تلفنی |
| جمع | فراوانی | ۱۴ | ۱۲ | ۱۲ |
| تحصیلات | دیپلم | ۷۳/۷ | ۷۰/۶ | ۶۶/۷ |
| | فوق دیپلم | ۵ | ۵ | ۶ |
| جمع | فراوانی | ۲۶/۳ | ۲۹/۴ | ۳۳/۳ |
| | درصد | ۱۹ | ۱۷ | ۱۸ |
| ارزش خی دو | درصد | ۱۰۰ | ۱۰۰ | ۱۰۰ |
| سطح معناداری | درجه آزادی | ۲ | ۰/۸۹۶ | |

رضایت شغلی تأثیر دارد (جدول-۲). به‌منظور مقایسه میانگین‌های آزمودنی‌ها از آزمون تحلیل کوواریانس (ANCOVA) استفاده شد. برای استفاده از این آزمون، از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای نرمال بودن توزیع مشاهدات بررسی شد.

آزمون مقایسه میانگین‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون رضایت شغلی در سه روش؛ برونریزی استرس و تمرین صبر، نشان می‌دهد که بین میانگین‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون رضایت شغلی در هر سه روش، تفاوت معنادار وجود دارد ($P < 0.001$)؛ به عبارت دیگر، هر سه روش برونریزی استرس، تمرین صبر و ارتباط تلفنی در افزایش

جدول ۲. مقایسه میانگین‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون رضایت شغلی در گروه‌های سه‌گانه

| گروه‌ها | پیش‌آزمون | | پس‌آزمون | | ارزش t | سطح معناداری |
|----------------|-----------|--------------|----------|--------------|--------|--------------|
| | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | | |
| برونریزی استرس | ۱۲۲/۲۶ | ۱۸/۸۶ | ۱۶۴/۷۰ | ۱۸/۰۹ | -۱۰/۹۷ | **./۰۰۰۱ |
| تمرین صبر | ۱۲۳/۸۲ | ۲۰/۷۱ | ۱۷۷/۱۲ | ۱۵/۴۲ | -۱۱/۹۲ | **./۰۰۰۱ |
| ارتباط تلفنی | ۱۲۳/۲۸ | ۱۸/۵۷ | ۱۶۷/۸۳ | ۱۳/۳۶ | -۱۶/۲۱ | **./۰۰۰۱ |

(**) معنا داری در سطح ۰/۰۱

جدول ۳. نتایج تحلیل کواریانس یک متغیره مؤلفه رضایت شغلی در گروه‌های مورد مطالعه

| عوامل مؤثر | درجه آزادی | میانگین مجذورات | ارزش F | سطح معناداری | میزان تأثیر | توان آماری |
|------------|------------|-----------------|--------|--------------|-------------|------------|
| پیش‌آزمون | ۱ | ۴۹۴۴/۱۴۲ | ۳۱/۷۲۹ | ۰/۰۰۱** | ۰/۳۸۸ | ۱ |
| عضویت گروه | ۲ | ۸۴۱/۷۸۵ | ۵/۴۰۲ | ۰/۰۰۸** | ۰/۱۷۸ | ۰/۸۲۲ |

(**) معنا داری در سطح ۰/۰۱ (*) معنا داری در سطح ۰/۰۵

گروه ارتباط تلفنی با تمرین صبر معنا دار نیست ($P > 0.05$). با توجه به نتایج جدول و میانگین‌های جدول شماره ۲ می‌توان گفت که میانگین رضایت‌شغلی به ترتیب بیشترین افزایش را در گروه‌های تمرین صبر، ارتباط تلفنی و برونریزی استرس داشته‌است (جدول ۴). در نمودار هم می‌توانید نتایج را مشاهده کنید. همان‌گونه که می‌بینید؛ میانگین رضایت شغلی به ترتیب بیشترین افزایش را در گروه‌های تمرین صبر، ارتباط تلفنی و برونریزی استرس داشته است.

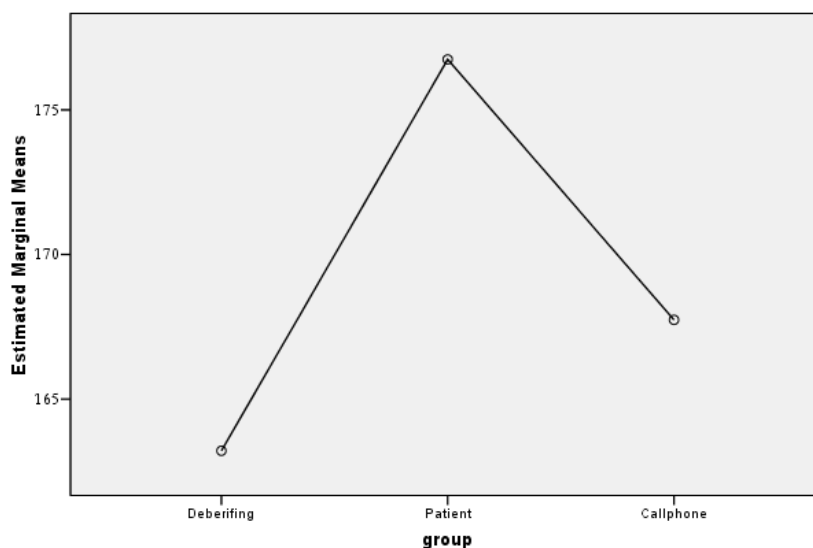
جدول ۳ نشان می‌دهد که تفاوت میان گروه‌ها از نظر آماری معنادار است ($P < 0.001$)؛ بنابراین می‌توان وجود اختلاف بین گروه‌ها را پذیرفت. همچنین میزان تأثیر این مداخله تقریباً برابر ۱۸ درصد است. توان آماری هرچه به عدد یک نزدیک‌تر باشد حاکی از آن است که مداخله اثر بیشتری داشته است (جدول ۳). به‌منظور مقایسه میانگین گروه‌ها از آزمون تعقیبی حداقل اختلاف معنادار (LSD) استفاده شد. جدول ۳ نشان می‌دهد که تفاوت بین گروه برونریزی استرس با تمرین صبر معنا دار است ($P < 0.01$) اما با ارتباط تلفنی معنا دار نیست ($P > 0.05$). همچنین تفاوت بین

جدول ۴. مقایسه دو به دوی گروه‌های مورد مطالعه بر اساس نتایج آزمون تعقیبی ال-اس-دی

| متغیر وابسته | گروه‌های مطالعه | اختلاف میانگین | خطای استاندارد میانگین | سطح معناداری |
|----------------|-----------------|----------------|------------------------|--------------|
| برونریزی استرس | تمرین صبر | -۱۴/۳۲۸ (*) | ۵/۲۷۶ | ۰/۰۰۹** |
| ارتباط تلفنی | ارتباط تلفنی | -۵/۰۴۴ | ۵/۱۹۸ | ۰/۳۳۶ |
| ارتباط تلفنی | تمرین صبر | -۹/۲۸۴ | ۵/۳۴۴ | ۰/۰۸۸ |

(**) معنا داری در سطح ۰/۰۱ (*) معنا داری در سطح ۰/۰۵

Estimated Marginal Means of JDI



نمودار ۱. مقایسه گروه‌های مورد مطالعه از نظر رضایت شغلی

بحث

همان‌گونه که در نتایج مشاهده می‌شود، هر سه روش برونریزی استرس، تمرین صبر و ارتباط تلفنی در افزایش رضایت شغلی مؤثر بوده‌اند؛ اما تمرین صبر افزایش بیشتری را در نمره رضایت شغلی به همراه داشته است. این نتیجه با سایر پژوهش‌های انجام شده در زمینه تأثیر روش‌ها، همخوانی دارد؛ اما پژوهشی که این سه شیوه را با یکدیگر مقایسه کرده باشد، یافت نشد.

رابطه مستقیم بین فشار شغلی بالا و کاهش رضایت شغلی، وجود اضطراب، ترک کار و کاهش سلامت جسمی و روانی به دست آمده است [۱۲]. کسانی که سطوح بالایی از تعارض را تجربه کرده‌اند، سطح پایین‌تری از رضایت شغلی را گزارش می‌کنند [۲۲] لذا انجام مداخلات مؤثر برای کاهش تنش و افزایش رضایت شغلی در این کارکنان ضروری است.

صبر یکی از آموزه‌های مهم دینی و از راهبردهای مقابله‌ای مذهبی در برابر فشار روانی است. این مسئله که رفتارهای مذهبی و نگرش دینی در کاهش اضطراب و افسردگی و افزایش شادکامی مؤثرند از سال‌ها پیش توسط محققین زیادی مورد بررسی قرار گرفته است [۲۳]. با توجه به این که عوامل فردی بر رضایت شغلی اثرگذار هستند [۲۴]، توجه به آموزش مهارت‌های فردی مثل صبر ضروری به نظر می‌رسد.

به‌طور کلی مطالعات بسیاری کارآمدی مهارت‌های مقابله‌ای مذهبی را در مورد اختلالات رفتاری نشان داده است. سازگاری موفقیت‌آمیز با استرس، سلامت جسمی، سبک زندگی سالم، سازگاری زناشویی، کاهش استفاده از مواد مخدر [۲۵]، کاهش رفتارهای پرخطر، افسردگی، اضطراب و افسردگی، کاهش رفتارهای عصبانی و زودرنجی و کاهش تنش [۲۰] و کنترل فشار روانی [۲۶] از جمله این نتایج است. همچنین صبر می‌تواند به‌عنوان یک روش مقابله‌ای باعث تحمل فشارها و سلامت روانی در افراد شود [۲۷]. داشتن نگرش مذهبی و باورهای دینی موجب کاهش اضطراب و افسردگی و افزایش سلامت روانی [۲۸]، کاهش استرس [۲۹]، ارتقای سلامت عمومی، کاهش افسردگی، اضطراب، پرخاشگری و شکیبایی [۲۶] می‌شود. افراد مذهبی در مواجهه با عوامل استرس‌زا، بیشتر از پاسخ‌های مقابله‌ای از قبیل: توکل، استعانت از خداوند، صبر کردن، دعا، توسل به ائمه معصومین، خواندن نماز و قرآن و طلب مغفرت از خداوند استفاده می‌کنند و نسبت به افرادی که فاقد این نگرش هستند بهتر با مشکلات و استرس‌ها کنار آمده و از سلامت روانی بیشتری برخوردارند [۲۵]. نتایج پژوهش‌های مختلف، نشان داده، روش مداخله‌ای صبر به‌عنوان یک نظریه جامع و کامل در سبک زندگی اسلامی، می‌تواند هم در درمان و هم در رشد و تکامل مراجعان مورد استفاده قرار گیرد. این رویکرد می‌تواند جایگزین مناسبی برای دیدگاه‌های هیجان‌مدار باشد [۲۶].

در پژوهش صنوبر و عربلوی مقدم (۱۳۹۱) اثر مثبت دینداری بر

رضایت شغلی به تأیید رسید [۳۰]. بررسی پژوهشگران در باره نقش دین در محیط شغلی، روابط معناداری بین دینداری و رضایت شغلی آشکار کرده است. عده زیادی در یافته‌اند که تأثیر دینداری بر رضایت شغلی، در سازمان‌های مذهبی بیشتر نمود می‌یابد [۳۱]. برخی معتقدند که دینداری، پذیرش نقاط قوت و ضعف شخصی و نیز پذیرش شرایط زندگی مانند شرایط کاری را آسان‌تر می‌کند [۳۲].

مارتیتستون و ویلکنینگ (۱۹۸۳)، به آزمون اثر دینداری بر رضایت شغلی پرداختند و به اثر مثبت دینداری بر متغیر وابسته پی بردند [۳۳]. از سوی دیگر، جمال و بدوی (۱۹۹۳)، دریافتند که دینداری، رابطه استرس کاری و رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد [۳۴]. کینگ و ویلیامسون (۲۰۰۵)، نیز به مرور مطالعات پیشین درباره‌ی رابطه‌ی دینداری و رضایت شغلی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که اثر مثبت دینداری بر رضایت شغلی، تنها در صورت کنترل متغیر «زمینه سازمانی» قابل مشاهده است [۳۵]. کوچر و همکاران (۲۰۱۰)، نیز نشان دادند که رضایت شغلی تحت تأثیر مستقیم دینداری قرار دارد [۳۲]. نتیجه بررسی دیگری نشان داد؛ به‌شرط کنترل عوامل دیگر، دینداری موجب افزایش رضایت شغلی می‌شود [۳۵].

دومین شیوه اثرگذار بر رضایت شغلی در این پژوهش ارتباط تلفنی بود. تعارض کار- خانواده، موجب کاهش رضایت شغلی می‌شود [۳۶]. محققین، تعارض کار- خانواده را به‌عنوان یکی از استرسورهای اصلی در محیط‌های شغلی ایالات متحده، شناسایی کرده‌اند [۳۷، ۳۸]. در پژوهشی که با مشارکت کادر درمانی در ترکیه انجام شد نیز، نتایج مشابهی به دست آمد [۳۹] نتیجه پژوهشی دیگر نشان داد، انجام هر اقدامی که موجب کاهش تعارض کار و خانواده شود، به افزایش رضایت شغلی منجر می‌گردد [۴۰].

با توجه به نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌شود:

- ۱- جلسات گروهی برگزار گردد که محتوای این جلسات آموزش و تمرین صبر باشد.
- ۲- نسبت به آموزش شیوه‌های مناسب ارتباطی با خانواده و افزایش امکان ارتباط منظم با خانواده اقدام شود.
- ۳- در پژوهش‌های بعدی شیوه‌های دیگر ارتباط، مثل ارتباط تصویری مورد بررسی قرار بگیرد. ضمناً در مورد اثر صبر بر مؤلفه‌های دیگر روان‌شناسی مثبت‌گرا نیز بررسی شود.

محدودیت‌ها

- ۱- ابزارهای به کار گرفته شده در این پژوهش، خودگزارش دهی بودند و محدودیت‌های خاص خود را داشتند.
- ۲- علیرغم پیش‌بینی انجام شده برای کنترل هم‌آموزی مشارکت کنندگان، ممکن است این عامل در نتایج اثر گذاشته باشد.
- ۳- در این تحقیق سه روش مداخله‌ای انجام شده و گروه کنترل به معنای کنترل همه متغیرها و فاقد هرگونه مداخله، به دلیل

ملاحظات اخلاقی:

در این پژوهش ملاحظات اخلاقی از جمله: مشارکت داوطلبانه، رازداری و محرمانه بودن داده‌ها، آزاد بودن مشارکت کنندگان برای انصراف از ادامه تحقیق و خودداری از انجام هرگونه مداخله که می‌تواند عوارض بعدی به همراه داشته باشد، در نظر گرفته شد.

تشکر و قدردانی: لازم می‌دانم از همکارانم در مراکز تحقیقات علوم رفتاری و طب دریا دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج) و کلیه مشارکت کنندگان در این پژوهش، تشکر کنم.

منابع

1. Farahi Bozanjani B, Mahdavi M, Abbasi M. Factors influencing job satisfaction/dissatisfaction of FAVA employees of the army. *J Hum Resour Manag Res*. 2010;2(3):101-20. Persian.
2. Kaheh D, Hiyudi T. Job satisfaction and mental health. *Payesh*. 2012;11(3):397-1. Persian.
3. Mirzamani SM. Military psychology. Tehran: The Center of Complication of IRGC Textbooks; 2009. p. 139-150. Persian.
4. Devilly GJ, Annab R. A randomised controlled trial of group debriefing. *J Behav Ther Exp Psychiatry*. 2008;39(1):42-56.
5. Rhoads J, Pearman T, Rick S. PTSD: therapeutic interventions post-Katrina. *Crit Care Nurs Clin North Am*. 2008;20(1):73-81, vii.
6. The Holy Qur'an. Mahmoudian M, Translator. Tehran: Imam Ali (AS) Beit Al Qur'an; Persian.
7. Hossein Sabet F. [The effectiveness of patience training on anxiety, depression and happiness]. *Islam Psychol J*. 2008;2:79-94. Persian.
8. Prasitthipab S. Family communication patterns: can they impact leadership styles? [master's thesis]. Bowling Green, Kentucky: Western Kentucky University; 2008.
9. Galvin KM, Brommel BJ. Family communication: cohesion and change. 5th ed. New York: Addison-Wesley Longman; 1999.
10. Noller P, Fitzpatrick MA. Communication in family relationships. Englewood Cliffs(NJ): Prentice Hall; 1993.
11. Hosseini D. [Family functioning from psychological points of view according to Islamic resources]. *Marefat*. 2009;147:101-12. Persian.
12. Dua JK. Job stressors and their effects on physical health, emotional health and job satisfaction in a university. *J Educ Adm*. 1994;32(1):59-78.
13. Teasdale EL. Workplace stress. *Psychiatry*. 2006;5(7):251-4.
14. Luthans F. *Organizational Behavior*. New York: McGraw Hill; 2002.
15. Jafari S. [Examine the relationship between job stress and job satisfaction of employees interactive organizational culture and oil refining] [dissertation]. Tehran: Alzahra University; 2008 Persian.
16. Willem A, Buelens M, De Jonghe I. Impact of

محدودیت‌های محل اجرا، وجود نداشت و لذا فقط سه گروه مداخله‌ای با هم مورد مقایسه قرار گرفتند.

نتیجه گیری

نتایج این پژوهش نشان داد هر سه روش؛ صبر، ارتباط تلفنی و برونریزی استرس بر افزایش رضایت شغلی مؤثر بوده‌اند اما اثر صبر و ارتباط تلفنی بیشتر بوده، این نتیجه با باورهای دینی و نتایج پژوهش‌های قبلی هماهنگ است.

- organizational structure on nurses' job satisfaction: a questionnaire survey. *Int J Nurs Stud*. 2007;44(6):1011-20.
17. Lapane KL, Hughes CM. Considering the employee point of view: perceptions of job satisfaction and stress among nursing staff in nursing homes. *J Am Med Dir Assoc*. 2007;8(1):8-13.
 18. Azadmarzabadi E, H T. The relation between job stress and job satisfaction in a group of personnel. *J Behav Sci*. 2008;1(2):121-9. Persian.
 19. Mirbagheri Tabatabai M S. [The relation between job type and job satisfaction among civil engineers and physicians in Tehran] [dissertation]. Tehran: Alzahra University; 2000. Persian.
 20. Yazdi SM, Jafari S. The interaction effect between job stress factors and job satisfaction among managers. *Q J Psychological Stud*. 2010;6(2):25-50. Persian.
 21. Kinicki AJ, Mckee-Ryan FM, Schriesheim CA, Carson KP. Assessing the construct validity of the job descriptive index: a review and meta-analysis. *J Appl Psychol*. 2002;87(1):14-32.
 22. Judge, Timothy A, Colquitt Jason A. Organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict. *J Appl Psychol*. Jun 2004;89(3):395-404.
 23. Azhar MZ, Varma SL, Dharap AS. Religious psychotherapy in anxiety disorder patients. *Acta Psychiatr Scand*. 1994;90(1):1-3.
 24. Martin CL, Bennett N. The role of justice judgments in explaining the relationship between job satisfaction and organizational commitment. *Group Organ Manag*. 1996;21(1):84-104.
 25. Kazemiyan Muqaddam K, Mehrabi-Zade Honarmand M. An investigation of the relationship between religious attitude and happiness and mental health among male and female students in Azad Islamic University of Behbahan. *Psychol Religion*. 2010;2(4):157-84. Persian.
 26. Ahmadi Kh. Patience methods of treatment: criticizing emotion-focused, perspectives. 2013.
 27. Ghobari Bonab B. Patience as a method of self-training and coping. In: *First International Congress on Religion and Mental Health*; April 2001; Tehran. Iran University of Medical Sciences and Health Services; 2011. Persian.

28. Tahmasbipour N, Kamangari M. [Examine the relationship of religious attitude with anxiety, depression and mental health of patients in hospitals of haft-e-Tir martyrs and Rasoul Akram] [dissertation]. Tehran: Iran University of Medical Sciences; 1993. Persian.
29. Bolhari J, Ehsanmanesh M, Karimi Kismi I. Relationship between the stressors, stress symptoms, and reliance on God (Tavakkol) in Medical students. *Iranian J Psychiatry Clin Psychol.* 2000;6(1):25-34. Persian.
30. Senobar N, Arablu Moghaddam S. Investigating the effects of religiosity on organizational citizenship behavior. *Jornal Public Adm.* 2013;12:35-52. Persian.
31. Wright DF. The effect of stress and degree of religiosity on job satisfaction among women managers working in religious organizations [dissertation]. Washington DC: Howard University; 1989.
32. Kutcher EJ, Bragger JD, Rodriguez-Srednicki O, Masco JL. The role of religiosity in stress, job attitudes, and organizational citizenship behavior. *J Business Ethics.* 2010;95(2):319-37.
33. Martinson OB, Wilkening EA. Religion, work specialization, and job satisfaction: Interactive effects. *Rev Religious Res.* 1983;24(4):347.
34. Jamal M, Badawi J. Job stress among muslim immigrants in North-America - moderating effects of religiosity. *Stress Med.* 1993;9(3):145-51.
35. King JE, Williamson IO. Workplace religious expression, religiosity and job satisfaction: Clarifying a relationship. *J Manag Spirituality Religion.* 2005;2(2):173-98.
36. Halbrick B, Leonard J. Work conflict. *Journal of Industrial Psychology.* 1995;14:20-35.
37. Ahmad A. Job, family and individual factors as predictors of work-family conflict. *J Hum Resource Adult Learn.* 2008;4(1):57-65.
38. Allen TD. Family-supportive work environments: the role of organizational perceptions. *J Vocat Behav.* 2001;58(3):414-35.
39. Anafarta N. The relationship between work-family conflict and job satisfaction: a Structural Equation Modeling (SEM) approach. *Int J Business Manag.* 2011;6(4):168-77.
40. Cooper CL, Cartwright S. Health mind, healthy organization — a proactive approach to occupational stress. *Hum Relations.* 1994;47(4):455-71.