

## اثر بخشی آموزش مهارت های زندگی در محیط کار بر فرسودگی شغلی و شادکامی در کارکنان یک سازمان در اهواز آیدا اعتمادی<sup>۱</sup>، علیرضا حیدری<sup>۲\*</sup>، رضا پاشا<sup>۳</sup>، سعید بختیارپور<sup>۴</sup>، بهنام مکوندی<sup>۵</sup>

تاریخ دریافت: ۹۷/۱/۲۱ صص ۱۸-۱ تاریخ پذیرش: ۹۸/۴/۹

### چکیده

این پژوهش با هدف اثر بخشی آموزش مهارت های زندگی در محیط کار بر فرسودگی شغلی و شادکامی در کارکنان شرکت نفت اهواز انجام شد. طرح پژوهش، تجربی میدانی از نوع پیش آزمون - پس آزمون با گروه کنترل بود. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت نفت اهواز بودند. نمونه تحقیق نیز شامل ۳۰ نفر از کارکنان بودند که بعد از غربال گری اولیه به صورت تصادفی انتخاب و در گروه آزمایش و کنترل جایگزین شدند. جهت اندازه گیری متغیرها از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلسل و پرسشنامه شادکامی آکسفورد استفاده شد. ابتدا هر دو گروه مورد پیش آزمون قرار گرفتند و سپس مداخله آزمایشی بر روی گروه آزمایش به صورت ۵ جلسه ۶ ساعتی آموزش مهارت های زندگی در محیط کار بر روی کارکنان گروه آزمایش اجرا شد، بعد از آن از هر دو گروه پس آزمون گرفته شد. برای تحلیل داده ها نیز از روش تحلیل کوواریانس چند متغیری (MANCOVA) با استفاده از نرم افزار SPSS ویراست ۲۱ استفاده شده است. نتایج تحلیل کوواریانس نشان داد که بین گروه آزمایش و کنترل در پس آزمون فرسودگی شغلی و شادکامی تفاوت معناداری وجود دارد ( $p < 0/0001$ ). مقایسه میانگین ها نشان داد اثر بخشی آموزش مهارت های زندگی در محیط کار باعث کاهش فرسودگی شغلی و افزایش شادکامی در کارکنان شده است.

**کلمات کلیدی:** آموزش مهارت های زندگی در محیط کار، برقراری ارتباط موثر، خودآگاهی، مدیریت استرس، فرسودگی شغلی، شادکامی.

<sup>۱</sup> - گروه روانشناسی، پردیس علوم و تحقیقات خوزستان، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

<sup>۲</sup> - گروه روانشناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

\* نویسنده مسئول: [arheidarie43@gmail.com](mailto:arheidarie43@gmail.com)

<sup>۳</sup> - گروه روانشناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

<sup>۴</sup> - گروه روانشناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

<sup>۵</sup> - گروه روانشناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

## مقدمه

در دهه های اخیر "خطرات روانشناختی" یکی از لغات آشنا در حوزه سلامت شغلی شده است (Jain, Leka, zwetsloot, 2011). این واژه به خطرات روانی مرتبط با کار برمی گردد که به عنوان جنبه هایی از طراحی و مدیریت کار و زمینه های اجتماعی و سازمانی آن ها که بالقوه می توانند آسیب روحی و جسمی را به وجود می آورند، تعریف شده است (Oakman, Macdonald, Bartram, Keegel, Kinsman, 2018). در مکانیسم علی خطرات روانشناختی سلامت کارکنان، استرس نقش کلیدی ایفا می کند (Oakman & et, 2012; al, 2018)، تا جایی که بر طبق پیش بینی سازمان بهداشت جهانی، تا سال ۲۰۲۰ اختلال های وابسته به استرس دومین علت ناتوانی خواهند بود (Greber & Puhse, 2008). امروزه کارکنان در سازمانها و ادارات تنشها و تعارضات بسیاری را متحمل می شوند که هم سلامت روان و هم شایستگی های شغلی و حرفه ای شان را مورد تهدید قرار می دهد و این در حالی است که اکنون یکی از بزرگترین معضلات سازمانها و ادارات چگونگی تأمین و حفظ نیروی انسانی است (Emami naeini, 2011). سرمایه انسانی<sup>۱</sup> عبارت است از موجودی شایستگیها، دانش، ویژگیهای فردی و اجتماعی که در تواناییهای نیروی کار انعکاس می یابد و او را قادر میسازد تا ارزش اقتصادی ایجاد کند. منابع انسانی مهمترین سرمایه سازمان ها به شمار می آیند (Gelard & Heidari, 2017). اغلب ادارات و موسسات در این برهه بدنبال راهکارهایی می گردند که چگونه کارکنان خود را برای کارایی و بهره وری بیشتر آماده سازند و احساس آنها را نسبت به خشنودی، دل بستگی و تعهد به کار افزایش دهند. آنان به خوبی به این مسأله واقفند، که اگر کارمند یا کارگر امروز از پتانسیل بالایی برای کار و تلاش برخوردار است هیچ تضمینی برای تداوم آن وجود ندارد، مگر این که سازمان تمهیداتی برای حفظ و ارتقاء آن در نظر گرفته باشد (Emami naeini, 2011). یکی از عواملی که تأثیر زیادی بر پرورش کارکنان دارد و میتواند در بهبود بهره وری آن ها نقش مهمی را ایفا کند، آموزش است که نوعی سرمایه گذاری بلندمدت محسوب میشود نه هزینه جاری و ارتباط مستقیمی بین آموزش نیروی انسانی و بهره وری وجود دارد (Gelard & Heidari, 2017). امروزه توسعه منابع انسانی تنها با آموزشهای تخصصی و فنی حاصل نمیشود بلکه باید از طریق نظام آموزشی جامع به پرورش کارکنان سازمان پرداخت. باید با یک برنامه هدفدار و جهتدار مانند کشورهای پیشرو دنیا در امر توسعه نیروی انسانی تلاش شود، بنابراین سازمانی می تواند انتظار سازندگی و بهره وری داشته باشد که در جهت تربیت کارکنان خود

<sup>1</sup> capital Human

سرمایه‌گذاری کرده باشد. برنامه های مداخله گرایانه و پیشگیرانه می توانند برای بهبود سلامت روان به افراد کمک کنند، آموزش مهارت های زندگی یکی از این برنامه هاست که با بهبود کنترل احساسات، مهارت های اجتماعی و بین فردی به افراد کمک می کنند که تصمیمات بخردانه بگیرند، موثر ارتباط برقرار کنند، مهارت های مدیریتی شخصی را بهبود بخشند و زندگی سلامت و پر باری داشته باشند ( Mohammadzadeh, Awang, Hayati, Suriani, 2017). برنامه آموزش مهارت های زندگی ویژه بزرگسالان شاغل نیز در زمره چنین آموزش هایی قرار می گیرد. این برنامه به گونه ای جهت دهی شده که بتواند هم با زندگی فردی - خصوصی وهم با زندگی حرفه ای- اجتماعی کارکنان سازمان ها و ادارات ارتباط برقرار کند و بدین ترتیب برای گام برداشتن در جهت ارتقاء سطح سلامت روان و افزایش کارایی و بهره وری فرصت هایی را نمایان سازد.

فقدان مهارت های زندگی به مشکلات رفتاری و احساسی و روابط مخدوش منجر می شود، این شرایط همچنین تاثیر منفی بر انتخاب روش مورد استفاده جهت حل مسائل چالش برانگیز روزانه دارد (Gerami, Ahmadi, Safat, Farsi, 2015)، و افراد را در مواجهه با مسائل و مشکلات، آسیب پذیر کرده و آنها را در معرض انواع اختلالات روانی، اجتماعی و رفتاری قرار می دهد. یکی از این پیامدهای منفی فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> است. فرسودگی شغلی به عنوان پاسخ طولانی مدت به استرس زاهای بین فردی و احساسی مزمن در شغل که شامل سه مرحله فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس عدم کارایی شخصی است، تعریف می شود (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001; Lebares & et al, 2018) و احساس مداوم یا مزمنی است که تمایل دارد بیشتر از یک دوره زمانی طول بکشد تا اینکه یک واکنش حاد و کوتاه مدت باشد. فرسودگی شغلی هم با سلامتی فرد و هم موفقیت فرد در انجام شغل و موضوعات مهم دیگر در روانشناسی صنعتی و سازمانی مرتبط می باشد (Rogelberg, 2007). پاینز (Pines, 2005) در تحقیق خود بیان کرد که فرسودگی یکی از عمده ترین پیامدهای اجتناب ناپذیر فشارهای روانی ناشی از شغل است و مادامی که این فشار روانی از میان برداشته نشود، همچنان ادامه خواهد داشت.

همانگونه که گفته شد مهارت های زندگی توانایی هایی هستند که به ما کمک می کنند تا در موقعیت های مختلف، عاقلانه و صحیح رفتار کنیم، به طوری که آرامش داشته باشیم، لذت ببریم و در عین حال با دیگران ارتباط سازگارانه و مفیدی را برقرار کنیم و بدون توسل به خشونت یا خودخوری بتوانیم مسائل پیش آمده را حل کنیم و ضمن کسب موفقیت در

<sup>1</sup> job burnout

زندگی احساس شادمانی داشته باشیم به این ترتیب، یکی از پیامدهای مثبت آموزش مهارت‌های زندگی شادکامی است. طی سال‌های اخیر روانشناسان علاقمند به حیطه‌ی روانشناسی مثبت نگر توجه خود را به منابع بالقوه احساس‌های مثبت نظیر شادکامی معطوف کرده‌اند، این سازه دو جنبه دارد: یکی عوامل عاطفی که نمایانگر تجربه هیجانی شادی، سرخوشی، خشنودی و سایر هیجانات مثبت است و دیگری ارزیابی شناختی رضایت از قلمروهای مختلف زندگی که بیانگر شادکامی و بهزیستی روانی است. شفرد (Sheferd, 2002) بر این باور است که شادکامی، ادراک تنیدگی را کاهش و توانایی شخص را برای کار و فعالیت افزایش می‌دهد.

طبق اعلام سازمان بهداشت جهانی مهارت‌های زندگی را ده مهارت خود آگاهی، مهارت همدلی، ارتباط موثر، روابط بین فردی، مقابله با استرس، تفکر خلاق، تفکر نقادانه، حل مسئله، تصمیم‌گیری و مدیریت بر هیجانها، دانسته‌اند. با توجه به نیاز سنجی که طی مصاحبه با کارمندان و سرپرستان انجام گرفت و با عنایت به متغیرهای وابسته و در نظر گرفتن مرتبط‌ترین مهارت‌ها از بین مهارت‌های دهگانه طبق پیشینه و با پیروی از برنامه اول دوره‌های آموزش مهارت‌های زندگی با تاکید بر محیط کار سازمان بهزیستی، و برای عمیق‌تر و تخصصی‌تر شدن آموزش و نتایج، در پژوهش حاضر مهارت‌های مدیریت استرس، برقراری ارتباط موثر و خودآگاهی در نظر گرفته شده و آموزش داده میشوند. آموزش این مهارت‌های زندگی در محیط کار و سنجش اثر بخشی آن بر متغیرهای سازمانی در کمتر پژوهشی انجام گرفته است و به این ترتیب بر آن شدیم که با توجه به اینکه آموزش این مهارت‌ها در سازمان انجام میگیرد اثر بخشی آن را بر متغیرهایی مثل فرسودگی شغلی و شادکامی بررسی کنیم.

در واقع مساله اصلی در این پژوهش بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های زندگی در محیط کار بر فرسودگی شغلی و شادکامی است به عبارت دیگر این پژوهش به دنبال پاسخگویی به این پرسش است که آیا آموزش مهارت‌های زندگی در محیط کار باعث کاهش فرسودگی شغلی و افزایش شادکامی در کارکنان می‌شود؟

### پیشینه پژوهش

کارابیلگین اوزتورکسو، سرتوز، کونگن، سگین، گلبهار و جیجکلی اوغلو (Karabilgin-Ozturkcu, Sertoz, Gokengin, Sagin, Gulbahar, Ciceklioglu, 2018) در پژوهشی با عنوان " آیا آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند فرسودگی شغلی کارکنان را کاهش دهد؟" پاسخ این سوال را مثبت یافتند و گزارش کردند که آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌تواند باعث کاهش علائم فرسودگی شغلی مرتبط با طول خدمت و افزایش رضایت شغلی شود.

دهایی و ابوعلی (۲۰۱۶) پژوهشی با عنوان " بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های چهارگانه در افزایش رضایت‌مندی شغلی، سلامت عمومی و کاهش تنیدگی شغلی در کارکنان فرماندهی انتظامی تهران بزرگ (فاتب)" انجام دادند. نتایج تجزیه و تحلیل آماری نشان داد آموزش مهارت‌های چهارگانه زندگی منجر به کاهش تنیدگی شغلی در کارکنان گردید و سلامت عمومی و رضایت شغلی آن‌ها پس از مداخله‌های آموزشی افزایش یافت. محب، غیبی و محمدزاده (۲۰۱۶) پژوهشی با عنوان " بررسی اثر بخشی آموزش مهارت‌های زندگی در محیط کار بر افزایش کنترل استرس کارکنان کارخانه ماشین‌سازی تبریز" روی ۶۰ نفر از کارکنان این کارخانه انجام دادند، نتایج نشان داد برنامه آموزش گروهی مهارت زندگی در محیط کار در افزایش مدیریت استرس کارکنان مؤثر است. هرناندز، لوتانن، رامسل، اوساتوک (Hernandez, Luthanen, Ramsel & Osatuke, 2015) در پژوهشی به بررسی رابطه خود آگاهی با فرسودگی شغلی سرپرستان، تمایل به کار گروهی و ایمنی روانشناختی پرداختند، این مطالعه نشان می‌دهد که اثرات فرسودگی شغلی فراتر از فرد است و پیامدهای قابل توجهی برای عملکرد افراد تحت نظارت مدیری که دارای فرسودگی شغلی است دارد. مشتاق عشق، آقایی نژاد و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان " ارتباط استرس شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی" دریافتند بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی و ابعاد آن رابطه مثبت معنی دار وجود دارد. وطن خواه، دریاباری، قدمی و شعیبی (۲۰۱۳) پژوهشی با هدف بررسی تاثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر شادکامی و عزت نفس دانش آموزان دختر انجام دادند، نتایج کوواریانس چند متغیره نشان داد آموزش مهارت های زندگی بر افزایش شادکامی و عزت نفس دانش آموزان مؤثر بوده است. هبر، ابرت، لهر نوبیس، برکینگ و ریپر ( Heber, Ebert, Lehr, e Nobis, Berking, & Riper, 2013) در پژوهش خود به بررسی اثربخشی و سودمندی مداخله‌ها مدیریت استرس شغلی در حرفه پرستاری پرداختند، نتایج نشان داد که مداخله‌ها مدیریت استرس منجر به کاهش پیامد های منفی از جمله استرس شغلی، افسردگی و سلامت شغلی در پرستاران می‌شود. حاجلو (۲۰۱۲) پژوهشی با عنوان "رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی" انجام داد یکی از نتایج حاصله از تحلیل آماری این مطالعه نشان داد بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی رابطه مثبت معنی دار وجود دارد. آقاسی و آقایی (۲۰۱۱) به بررسی اثربخشی آموزش خودآگاهی هیجانی بر مؤلفه های سلامت عمومی (اضطراب و افسردگی) پرداختند نتایج این پژوهش با استفاده از تحلیل کوواریانس نشان داد که آموزش خودآگاهی هیجانی بر سلامت عمومی تأثیر معناداری دارد. شیمیسو و همکاران (Shimizu & et al, 2003) به بررسی اثر آموزش مهارت

برقراری ارتباط موثر بر فرسودگی شغلی پرستاران پرداختند و تفاوت معنی داری در میزان فرسودگی شغلی بین پرستارانی که این دوره ها را سپری کرده بودند و آنها که سپری نکرده بودند مشاهده کردند.

همانگونه که بیشتر گفته شد در پژوهش حاضر با عنایت به پیشینه، نیاز سنجی آموزشی و بخش اول آموزش مهارت های زندگی در محیط کار تدوین شده توسط سازمان بهزیستی، آموزش سه مهارت مدیریت استرس، برقراری ارتباط موثر و خودآگاهی در راس کار قرار گرفته است. مهارت خود آگاهی توانایی شناخت از نقاط ضعف و قوت خواسته ها نیازها رغبت ها و تصویر واقع بینانه از خود است تا حقوق فردی اجتماعی و مسئولیتهای خود را بهتر بشناسیم. با کسب این مهارت به سؤال اساسی "من کیستم" پاسخ می گوئیم. در واقع افزایش خودآگاهی حرکت از زندگی ناآگاهانه به سمت دانسته فکر کردن، احساس کردن و عمل کردن است (MajerniKova & Obrocnikova, 2017). ارتباط مؤثر به فرد کمک می کند تا بتواند کلامی و غیر کلامی و مناسب با فرهنگ، جامعه و موقعیت، خود را بیان کند بدین معنی که فرد بتواند نظرها، عقاید، خواسته ها، نیازها و هیجان های خود را ابراز و به هنگام نیاز بتواند از دیگران درخواست کمک و راهنمایی نماید. مهارت تقاضای کمک و راهنمایی از دیگران، در مواقع ضروری، از عوامل مهم یک رابطه سالم است. مهارت های ارتباطی رفتارهایی هستند آموخته شده و اکتسابی که برای زندگی اثر بخشی ضروری اند که شامل آگاهی و ایجاد شرایط لازم جهت رشد چنین رفتارهایی می باشد (Herson 2003). مدیریت استرس اشاره به آموزش ها، مداخله ها و برنامه هایی دارد که از طریق آن با استرس زهای شغلی مقابله می شود و یا اینکه از تاثیرات منفی استرس شغلی بر کارکنان جلوگیری به عمل می آید. مدیریت استرس به شیوه شناختی- رفتاری شامل آموزش تکنیک های رفتاری (مراقبه، آرمیدگی تدریجی عضلانی و تصویرسازی ذهنی) و شناختی (جایگزینی افکار منطقی، مقابله کارآمد، مدیریت زمان، مدیریت خشم و آموزش ابراز وجود) می باشد (Munz, Kohler & Greenberg, 2008).

### فرضیه های پژوهش

- ۱- آموزش مهارت های زندگی در محیط کار باعث کاهش فرسودگی شغلی در کارکنان می شود.
- ۲- آموزش مهارت های زندگی در محیط کار شغلی باعث افزایش شادکامی در کارکنان می شود.

### روش پژوهش:

### طرح پژوهش و روش اجرا

طرح پژوهش، نیمه آزمایشی و از نوع پیش آزمون- پس آزمون با گروه کنترل است. در پژوهش حاضر آموزش مهارت های زندگی در محیط کار، متغیر مستقل و متغیرهای فرسودگی شغلی و شادکامی متغیرهای وابسته پژوهش حاضر هستند. ابتدا هر دو گروه مورد پیش آزمون قرار گرفتند و سپس مداخله آزمایشی بر روی گروه آزمایش به صورت ۵ جلسه ۶ ساعته (طی پنج هفته) آموزش مهارت های زندگی در محیط کار بر پایه مهارت های زندگی کلینیک و پکیج آموزش مهارت های زندگی در محیط کار سازمان بهزیستی شامل آموزش مهارت مدیریت استرس، ارتباط موثر و خودآگاهی صورت گرفت و در پایان پس آزمون اجرا شد. برای تحلیل داده ها نیز از روش تحلیل کوواریانس چند متغیری (MANCOVA) با استفاده از نرم افزار SPSS ویراست ۲۱ استفاده شده است.

جدول ۱. طرح پیش آزمون- پس آزمون با گروه کنترل

انتخاب تصادفی	گروه ها	پیش آزمون	مداخله	پس آزمون
R	آزمایش	T1	X	T2
R	کنترل	T1	-	T2

### جامعه و نمونه پژوهش

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شرکت نفت در شهر اهواز بود که در سال ۱۳۹۴ در آن شرکت مشغول به کار بودند. نمونه تحقیق شامل ۳۰ نفر از کارکنان بود که بعد از غربالگری اولیه (افرادی که سابقه کار بیشتر از ۵ سال داشتند و تا کنون دوره مهارت های زندگی در محل کار را نگذرانده باشند) لیستی از افراد واجد شرایط تهیه شد و از بین آنان نمونه به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردید و به صورت کاملاً تصادفی به دو گروه ۱۵ نفری (گروه آزمایش و گروه گواه) تقسیم شدند.

### ابزارهای اندازه گیری

در این تحقیق جهت اندازه گیری متغیرها از پرسشنامه‌ی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش<sup>۱</sup> (MBI) و پرسشنامه شادکامی آکسفورد استفاده شد.

<sup>۱</sup> Maslach's Burnout Inventory

۱- پرسشنامه فرسودگی شغلی: پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش یکی از رایج‌ترین ابزار اندازه‌گیری فرسودگی شغلی است که از ۲۲ ماده تشکیل شده که ۹ ماده آن (سوالات ۲۲، ۲۰، ۱۶، ۱۳، ۸، ۶، ۳، ۲، ۱) در مورد خستگی هیجانی، ۵ ماده (سوالات ۱۵، ۱۴، ۱۱، ۱۰، ۵) در مورد مسخ شخصیت و ۸ ماده (سوالات ۲۱، ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۲، ۹، ۷، ۴) در مورد احساس عدم کارایی شخصی می‌باشد. فراوانی این احساسات با نمراتی از صفر (هرگز) تا ۶ (هر روز) سنجیده می‌شود و برای هر جنبه یک نمره جداگانه به دست می‌آید. سوالات ۲۲، ۲۰، ۱۶، ۱۴، ۱۳، ۱۱، ۱۰، ۸، ۶، ۵، ۳، ۲، ۱ در این پرسشنامه جهت امتیازبندی به صورت معکوس و سوالات ۲۱، ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۲، ۹، ۷، ۴ به صورت مستقیم محاسبه می‌شوند. نمره کلی فرد از جمع نمرات مربوط به سه بعد به دست می‌آید و نمره بالا در این آزمون نشان دهنده فرسودگی شغلی بالا است. دمیری (۲۰۱۱) پایایی این مقیاس را با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای کل مقیاس ۰/۸۹ گزارش کرده است همچنین ضریب روایی آن ۰/۵۴ ( $p < 0/001$ ) گزارش کرده است.

۲- پرسشنامه شادکامی: آزمون شادکامی آکسفورد دارای ۲۹ ماده است و میزان شادکامی فردی را می‌سنجد. پایه نظری این پرسشنامه تعریف آرگایل و کراسلند (Argyle & Crossland) از شادکامی است (آنها به منظور ارایه یک تعریف عملیاتی از شادکامی آن را سازه ای دارای سه بخش مهم دانسته اند: فراوانی و درجه عاطفه مثبت، میانگین سطح رضایت در طول یک دوره و نداشتن احساس منفی). این آزمون در سال ۱۹۸۹ توسط مایکل آرگایل و براساس پرسشنامه افسردگی بک<sup>۱</sup> (۱۹۷۶) ساخته شده است. مانند آزمون افسردگی بک هر گویه پرسشنامه شادکامی دارای چهار گزینه است که عبارت اول نمره صفر، عبارت دوم نمره ۱، عبارت سوم نمره ۲ و عبارت چهارم نمره ۳ می‌گیرد. و آزمودنی باید بر طبق وضعیت فعلی خودش یکی از آنها را انتخاب نماید. در نهایت فرد نمره‌ای بین ۰ تا ۸۷ به دست می‌آورد که نمره بالاتر نشانه شادکامی بیشتر است. آرگایل و همکاران پایایی پرسشنامه آکسفورد را به کمک ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ و پایایی باز آزمایی آن را طی هفت هفته ۰/۷۸ گزارش کرده اند. و روایی آن در حد قابل قبولی گزارش شده است.

<sup>1</sup> BDI (Beck Depression Inventory)



### یافته های پژوهش

در این بخش ابتدا یافته های توصیفی شامل میانگین و انحراف استاندارد و به دنبال آن یافته های مربوط به اثربخشی مداخله مورد نظر از طریق تحلیل کواریانس بررسی شده است.

**جدول ۲.** میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی، در مراحل پیش آزمون و پس آزمون

شاخص متغیر	گروه	مرحله	میانگین	انحراف معیار
فرسودگی شغلی	گروه	پیش آزمون	۷۰/۱۳	۶/۹۰
	آزمایش	پس آزمون	۶۱/۸۶	۵/۹۷
کنترل	گروه کنترل	پیش آزمون	۷۰/۳۷	۵/۶۸
		پس آزمون	۶۹/۶۴	۶/۰۶

همان طور که در جدول ۲ مشاهده می شود، میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی آزمودنی های گروه آزمایش، در مرحله پیش آزمون به ترتیب برابر ۷۰/۱۳ و ۶/۹۰، در مرحله پس آزمون به ترتیب ۶۱/۸۶ و ۵/۹۷ می باشد. این شاخص های آماری برای گروه کنترل در مرحله پیش آزمون به ترتیب ۷۰/۳۷ و ۵/۶۸ و در پس آزمون به ترتیب برابر ۶۹/۶۴ و ۶/۰۶ می باشد.

**جدول ۳.** میانگین و انحراف معیار شادکامی دو گروه، در مراحل پیش آزمون و پس آزمون

شاخص متغیر	گروه	مرحله	میانگین	انحراف معیار
شادکامی	گروه آزمایش	پیش آزمون	۳۷/۶	۸/۵۵
		پس آزمون	۴۵/۹۰	۱۴/۸۸
کنترل	گروه کنترل	پیش آزمون	۳۷/۸۴	۸/۶۰
		پس آزمون	۳۸/۶۵	۹/۰۳

همان طور که در جدول ۳ مشاهده می شود، میانگین و انحراف معیار شادکامی آزمودنی های گروه آزمایش، در مرحله پیش آزمون به ترتیب ۳۷/۶ و ۸/۵۵ و در مرحله پس آزمون به ترتیب برابر با ۴۵/۹۰ و ۱۴/۸۸، می باشد. این شاخص های آماری برای گروه کنترل در

مرحله پیش آزمون به ترتیب ۳۷/۸۴ و ۸/۶۰ و در پس آزمون به ترتیب ۳۸/۶۵ و ۹/۰۳ می- باشد.

قبل از انجام تحلیل کوواریانس دو مورد از مهم ترین پیش فرض های این تحلیل شامل همگنی واریانس ها و همگنی شیب های رگرسیون بررسی شد که نتایج آن به شرح زیر است.

**جدول ۴.** نتایج آزمون لوین جهت همگنی واریانس ها بین متغیرهای وابسته در گروه های آزمایش و گواه

متغیر	شاخص	F	DF	سطح معنی داری
فرسودگی شغلی		۱/۵۰	۲۸	۰/۲۳
شادکامی		۰/۷۶۴	۲۸	۰/۳۸۹

نتایج آزمون لوین نشان می دهد که واریانس های دو متغیر بین گروه آزمایش و گواه تفاوت معناداری ندارند ( $p < ۰/۰۵$ ). بنابراین فرضیه همگنی واریانس ها رعایت شده است. زمانی فرض همگنی شیبها برقرار خواهد بود که میان متغیرهای کمکی (در این پژوهش پیش آزمون ها) و متغیرهای وابسته (در این پژوهش پس آزمون ها) در همه سطوح عامل (گروههای آزمایش و گواه) برابری حاکم باشد. آنچه مورد نظر خواهد بود تعاملی غیر معنی دار بین متغیرهای وابسته و کمکی (کوواریتها) است.

**جدول ۵.** نتایج آزمون همگنی شیبهای رگرسیون در متغیرهای پژوهش

متغیر	منع تغییرات	F	سطح معنی داری
فرسودگی شغلی	عامل گروه * پیش آزمون	۰/۱۲۶	۰/۲۳۸
شادکامی		۰/۱۳۸	۰/۱۲۹

همان گونه که در جدول ۵ مشاهده می شود، مقدار F تعامل کوواریت ها (پیش آزمون ها) و متغیر های وابسته (پس آزمون ها) در سطوح عامل در متغیرهای فرسودگی شغلی و شادکامی معنی دار نیست ( $p < ۰/۰۵$ ). بنابراین، مفروضه همگنی شیب های رگرسیون برقرار است.

جدول ۶. نتایج تحلیل مانکوا بر روی میانگین پس آزمون فرسودگی شغلی و شادکامی

شاخص	مقدار	F	DF	سطح p	مجذور اتا	توان اماری
اثر پیلایی <sup>۱</sup>	۱۸۱۸	۵۶/۳۲	۲	۰/۰۰۰۱	۰/۶۷	۰/۹۵
لامبدای ویلکز <sup>۲</sup>	۱۲۸۴	۵۶/۳۲	۲	۰/۰۰۰۱	۰/۶۷	۰/۹۵
اثر هتلینگ <sup>۳</sup>	۱۵۰	۵۶/۳۲	۲	۰/۰۰۰۱	۰/۶۷	۰/۹۵
بزرگترین ریشه روی <sup>۴</sup>	۴/۵۰	۵۶/۳۲	۲	۰/۰۰۰۱	۰/۶۷	۰/۹۵

مندرجات جدول ۶ نشان می‌دهد که بین گروه‌های آزمایش و کنترل از لحاظ پس آزمون متغیرهای وابسته با کنترل پیش آزمون در سطح  $p < ۰/۰۰۰۱$  تفاوت معنی داری وجود دارد. بر این اساس می‌توان بیان داشت که دست کم در یکی از متغیرهای وابسته (فرسودگی شغلی و شادکامی) در پس آزمون بین دو گروه اختلاف معنی داری وجود دارد. جهت پی بردن به این تفاوت تحلیل کوواریانس یک متغیری در متن مانکوا انجام انجام گرفت که نتایج آن در جدول ۷ ذکر شده است. ضریب اندازه اثر نشان می‌دهد که ۶۷ درصد تفاوت دو گروه مربوط به مداخله آزمایشی است.

جدول ۷. نتایج تحلیل آنکوا بر روی میانگین نمره های پس آزمون فرسودگی شغلی و شادکامی

متغیر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری	مجذور اتا	توان آزمون
فرسودگی	۱۰۶/۵۵	۱	۱۰۶/۵۵	۷۷/۶۰	۰/۰۰۰۱	۰/۷۲	۰/۹۵
شغلی شادکامی	۱۶۲۱/۸۲	۱	۱۶۲۱/۸۲	۲۰۲/۷۰	۰/۰۰۱	۰/۵۸	۰/۹۵

<sup>1</sup> - Pillai & Trace

<sup>2</sup> - Wilks Lambda

<sup>3</sup> - Hotelling & Trace

<sup>4</sup> - Roy & Largest Root

نتایج جدول ۷ نشان می‌دهد که بین گروه‌های آزمایش و کنترل در پس آزمون فرسودگی شغلی و شادکامی با کنترل پیش آزمون در سطح  $p < /0.001$  تفاوت معنی داری وجود دارد بنابراین آموزش مهارت های زندگی در محیط کار بر فرسودگی شغلی و شادکامی تاثیر معناداری داشته است. مقایسه میانگین های گروه آزمایش در مرحله پیش آزمون و پس آزمون نشان می دهد که این روش آموزشی باعث کاهش فرسودگی شغلی و افزایش شادکامی در کارکنان شده است.

### بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف اثربخشی آموزش مهارت‌های زندگی در محیط کار بر کاهش فرسودگی شغلی و افزایش شادکامی در کارکنان انجام شد. نتایج نشان داد که بین گروه‌های آزمایش و کنترل از لحاظ پس آزمون متغیرهای وابسته با کنترل پیش آزمون در سطح  $p < /0.001$  تفاوت معنی داری وجود دارد. بنابر این می‌توان بیان داشت که آموزش مهارت‌های زندگی در محیط کار باعث کاهش فرسودگی شغلی و افزایش شادکامی در کارکنان می‌شود. نتایج به دست آمده با یافته های پژوهش کارابیلگین اوزتورکسو و همکاران (۲۰۱۸)؛ دهایی و ابوعلی (۲۰۱۶)؛ محب، غیبی و محمدزاده (۲۰۱۶)؛ هرناوندز، لوتانن، رامسل، اوساتوک (۲۰۱۵)؛ مشتاق عشق، آقای نژاد و همکاران (۲۰۱۴)؛ وطن خواه و همکاران (۲۰۱۳)؛ هبر و همکاران (۲۰۱۳)؛ حاجلو (۲۰۱۲)؛ آقاسی و آقای (۲۰۱۱) و نتایج پژوهش شیمیسو و همکاران (۲۰۰۳) همسو است.

آموزش مهارت های کار در سازمان که در این پژوهش به آن پرداخته شد شامل آموزش مهارت هایی است که به کارکنان در مدیریت استرس شغلی و بهبود مهارت های ارتباطی و همچنین مهارت خودآگاهی کمک می کند. در این برنامه مهارت های فردی شناختی- رفتاری شامل آموزش تکنیک‌های رفتاری (مراقبه، آرمیدگی تدریجی عضلانی و تصویرسازی ذهنی) و شناختی (جایگزینی افکار منطقی، مقابله کارآمد، مدیریت زمان، مدیریت خشم و آموزش ابراز وجود) می‌باشد و راههای برقراری ارتباط موثر و ارتباط کلامی و زبان بدن و همچنین چگونگی شناخت فرد از توانایی ها و ناتوانی ها و ... آموزش داده می شود که می تواند به کارکنان در مقابله با فشارها های شغلی کمک کند. بر اساس دیدگاه شناختی استرس، نحوه ادراک کارکنان از شرایط موجود در سازمان نقش مهمی بر تجربه استرس شغلی و به دنبال آن فرسودگی شغلی دارد. آموزش مهارت های کار در سازمان هم از این جهت که بر ادراک و برداشت های فرد از شرایط استرس زا تاثیر دارد و هم از طریق آموزش مهارت های مقابله با استرس و مهارت های ارتباطی و خودآگاهی می تواند باعث کاهش استرس شغلی در کارکنان شود. افراد دارای مهارت‌های ارتباطی قوی تر بعلت داشتن ارتباطات

بیشتر و شبکه اجتماعی بزرگتر و احتمالاً توانایی بیشتر در درخواست کمک از دیگران، کمتر از سایرین دچار فرسودگی شغلی می شوند و شادکامی بالاتری در آنها مشاهده می شود. مداخله ها شناختی- رفتاری برای کمک به افراد جهت زندگی طولانی تر، احساس بهتر و جلوگیری از افکار منفی طراحی شده اند. این مداخله ها افراد را یاری می کند تا خودشان را درک کرده و از زندگی و هستی خود خردسندتر و راضی تر باشند (Munz, Kohler & Greenberg, 2008).

یادگیری مهارت های زندگی موجب افزایش ظرفیت روانشناختی افراد می شود، ظرفیت روانشناختی یک فرد عبارت است از توانایی شخص در مواجهه با انتظارات و سختی های زندگی روزمره. هر قدر این ظرفیت روانشناختی بیشتر باشد به همان اندازه شخص قادر خواهد بود سلامت روانی و رفتار خود را در سطح بهتری نگه دارد. به شیوه ای مثبت و سازگارانه و کار آمد به حل و فصل مشکلات بپردازد. ظرفیت روانشناختی افراد در ارتقاء بهداشت روان اهمیت بسیار دارد و به ویژه زمانی که فرد در مواجهه با فشارهای روانی یا استرس و چالش های زندگی به الگوهایی روی می آورد که حاصل آن فراهم کردن مشکلات برای خود شخص از یک طرف و جامعه از طرف دیگر می باشد. فقدان مهارت های زندگی باعث می شود که فرد طولانی مدت در برابر فشارها و استرسورهای شغلی قرار بگیرد و دچار فرسودگی شغلی و از دست رفتن شادکامی کارمندان می شود. لذا آموزش هایی که در آن روش های مدیریت استرس و بهبود مهارت های ارتباطی و خود آگاهی از طریق پرداختن به استرس زاهای شغلی و تلاش از طریق آموزش برخی مهارت های لازم برای برقراری تعادل بین الزامات و کنترل از جمله مدیریت زمان، مدیریت نقش برای کاهش ابهام، تعارض و گرانباری نقش، و برخی مهارت های لازم برای جلب حمایت دیگران (مهارت های ارتباط بین فردی، مهارت های مذاکره و ...) و شناخت خود منجر به کاهش فرسودگی شغلی و از سوی دیگر تکنیک های آرمیدگی و شناسایی افکار خود آیندمنفی و جایگزینی افکار مثبت و واقعی به جای آنها، قدرت مدیریت هیجانات، شبکه های حمایت اجتماعی و چگونگی بهره مندی از آن، ارتباط اجتماعی سالم که از عوامل شادکامی هستند و در برنامه آموزشی مهارت زندگی مورد تاکید قرار گرفته است موجب افزایش شادکامی در کارکنان می شود. علاوه بر این بر اساس مدل مقتضیات- کنترل<sup>۱</sup> (D-C) وقتی تقاضاهای شغلی فرد بیش از میزان کنترل وی بر این مقتضیات باشد فرد دچار استرس شغلی می شود و ناتوانی در سازگاری با این شرایط منجر به احساس فرسودگی در کارکنان می شود. که آموزش استرس شغلی به طور مستقیم برای

<sup>۱</sup>. Demand-Control modell

کنترل کردن استرس و جلوگیری از عواقب آسیب زای آن به فرد کمک می کند؛ در اثر آموزش های مهارتهای ارتباطی و بهتر شدن ارتباط کارمند با همکاران، مدیران، زیر دستان و ... جذابتر شدن محیط کاری و کمتر کردن استرس ها و از سوی دیگر با آموزش مهارت خود آگاهی و یاری رساندن به کارکنان برای خود آگاهی باعث می شود شناخت بیشتری از خود پیدا کنند، نقاط قوت و ضعف خود را بشناسند، واقعیت ها را بهتر بپذیرند و با آنها به طور صحیحتر سازش یابند، بهتر می توانند ظرفیت خود را برای تقاضاهای شغلی محک بزنند و شرایط قابل کنترل تری داشته باشند و در نتیجه مجموعه این عوامل است که فرسودگی شغلی در بین کارمندان کاهش و شادکامی افزایش خواهد یافت.

## References

- Aghasi, J; Aghaei, A. (2011). The Effectiveness of Training Emotional Self-awareness on General Health Factors: Anxiety and Depression in female high school students in Shahreza city. *Journal of health psychology*, (2): 31-46. [in Persian].
- Argyle, M., & Crossland, J. (1989). Happiness as a function of personality and social encounters. In J. P. Forgas, & J. M. Innes (Eds.), *Recent advances in social psychology: An international perspective*. North Holland: Elsevier.
- Beck, A. (1967). *Depression: Clinical, experimental and theoretical aspect*. NY: Harper & Row.
- Damiri, H. (2011). *Designing and testing a model of some of the important predictions and consequences of occupational stress in employees of the National Iranian Drilling Company*. MA thesis of industrial organization psychology, Shahid Chamran University. [in Persian].
- Dohaie, Sh; Aboali, K. (2016). *The Study of Effectiveness of Life Skills Training in Increasing General Health, Job Satisfaction and Reducing Job Stress in Tehran Metropolitan Military Personnel*. *Journal of Police Medicine*, Vol 5, No,1, pp 31-46. [in Persian].
- Emami Naeini, N. (2011). *Life skills for adults emphasize on work environment, prevention center, state welfare organization of Iran*.
- Gelard, P; Heidari, M. (2017). The effect of increasing the productivity of human resource management, human resource development. *Farayandno journal*, No 5, 142-148.
- Gerami, S., Ahmadi, S., Safat, M. B., & Farsi, F. (2015). Life Skills training and its effectiveness: A systematic review. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6 (2), 385–392.
- Greber, M., & Puhse, U. (2008). Don't crack under pressure! Do leisure time physical activity and self-esteem moderate the relationship between school-based stress and psychosomatic complaint, *Journal of Psychosomatic Research*, 65, 363-369.
- Hajlo, N. (2012). *The Relationship of Staffs' Job Stress, Burnout, and Life Quality to Organizational Climate Satisfaction at Mohaghegh Ardabili University*. *Quarterly Journal of New Approaches in Educational Administration*, Vol 3, No,11, pp 169-184. [in Persian].
- Heber, E; Ebert, D; Lehr, D; Nobis, S; Berking, M & Riper, h. (2013). *Efficacy and cost-effectiveness of a web-based and mobile stress-management intervention for employees: design of a*

- randomized controlled trial. BMC Public Health 2013, <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/13/655>
- Hernandez, W. Lusanen, A. Ramsel, D. Osatuke, K (2015). The mediating relationship of self-awareness on supervisor burnout and workgroup Civility & Psychological Safety: A multilevel path analysis, *Burnout Research*, Volume 2, Issue 1, March 2015, Pages 36-49
  - Hersen, M., & Turner, S. M. (2003). *Adult psychopathology and diagnosis* (4th Ed.). New York: John Wiley & Sons.
  - Jain, A., Leka, S., Zwetsloot, G., 2011. Corporate social responsibility and psychosocial risk management in Europe. *J. Bus. Ethics* 101 (4), 619–633
  - Karabilgin-Ozturkcu, O; Serto, O, Gokengin, G; Sagin, H; Gulbahar, O; Ciceklioglu, M. (2018). s It Possible to Decrease the Burnout Level of Hospital Office Staff by Communication Skills Training Using Therapy Techniques? *Dusunen Adam The Journal of Psychiatry and Neurological Sciences* 2018;31:61-71.
  - Lebares CC, Guvva EV, Ascher NL, O'Sullivan PS, Harris HW, Epel ES. (2018). Burnout and Stress among US Surgery Residents: Psychological Distress and Resilience, *Journal of the American College of Surgeons*, doi: 10.1016/j.jamcollsurg.2017.10.010.
  - MajerniKova, L. Obrocnikova, A (2017). Personality predictors and their impact on coping with burnout among students preparing for the nursing and midwifery profession, *Kontakt* Volume 19, Issue 2, June 2017, Pages e93-e98.
  - Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP.(2001). Job burnout. *Annu Rev Psychol*52,397-422
  - Macdonald, W., 2012. Models of causation: Health determinants. In: *Health and Safety Professionals Alliance* (Ed.), *The Core Body of Knowledge for Generalist OHS Professionals*. Tullamarine. Safety Institute of Australia, Victoria.
  - Mohammadzadeh, M., Awang, H., Hayati K.S., Suriani, I., (2017). The effects of a life skills-based intervention on emotional health, self-esteem and coping mechanisms in Malaysian institutionalized adolescents: Protocol of a multi-centre randomized controlled trial. *international Journal of Educational Research*, 83(2017), 32–42
  - Moshtagh Eshgh, Z; Aghaeinezhad, A; Peiman, A; Amirkhani, A; Taghinezhad, F; Sheikhi, A. (2014). The relationship between occupational stresses with job burnout in pre-hospital emergency staff. *Jorjani Biomedicine Journal*, Vol 2, No,2, pp 33-41. [in Persian].
  - Moheb, N; gheibi, S; Mohammadzade, A. (2016). The statistical population was all employees in car producing factory of Tabriz



- out of which. *Journal of Instruction and Evaluation*, Vol 6, No,24, pp 25-36. [in Persian].
- Munz, D. C., Kohler, J. M., & Greenberg, C. I. (2008). Effectiveness of a comprehensive worksite stress management program: Combining organizational and individual interventions. *International Journal of Stress Management*, 8,49–62.
  - Oakman, J, Macdonald, W. Bartram, T. Keegel, c, T. Kinsman, N. (2018). Workplace risk management practices to prevent musculoskeletal and mental health disorders: What are the gaps?. *Safety Science* 101 (2018) 220–230
  - Patten D., Wang, D.A., Williams H., (2006). Unemployment, job retention, and productivity loss among employees with depression. *Psychiatric Services*, 55, 1371-1378.
  - Rogelberg, G. S. (2007). *Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology*, 1th ed., Londen: New Delhi.
  - Shepherd, R. (2002). The role of moral judgments within expectancy-value-based attitude-behavior models. *Ethics and Behavior*, 12, 299- 321.
  - Shimizu, T , Mizue, T, Kubota, Sh, Mishima, N, Nagata, SH. (2003). Relationship between burnout and communication skill training among Japanese hospital nurses, *Journal of occupational health*. 45: 185-190.
  - Vatankhah, H. Daryabari, D. Ghadami, V. KhanjanShoeibi, E (2013). Teaching How Life Skills (Anger Control) Affect the Happiness and Self-esteem of Tonekabon Female Students, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* Volume 84, 9 July 2013, Pages 914-918.
  - WHO (2011). *Facing the Challenges, Building Solution*. Report from the WHO European Ministerial Conference. The Regional Office for Europe of the World Health Organization Retrieved January 21.

