

## رابطه بین مهارتهای کنارآمدن با رضایت شغلی کارکنان بنیاد مستضعفان

محمد رضا اصغری هرنندی\*، دکتر احمد برجعلی\*

### چکیده

«رضایت شغلی» بر اساس تعیین درجه سازش یافتگی و ویژگیهای روانی- اجتماعی یک فرد با شرایط کار، ارزشیابی می‌شود، لذا معیاری برای تعیین «تندگی» است. از طرفی «مهارتهای کنار آمدن» از جمله ویژگیهای رفتاری هستند که اثرات تعدیلی آن بر روی تندگی با تحقیقات متعدد بررسی شده است؛ لذا در پژوهش حاضر محقق در پی بررسی رابطه بین مهارتهای کنار آمدن با رضایت شغلی کارکنان بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی تهران بوده است. نمونه پژوهش شامل تعداد ۱۰۲ نفر (۶۸ نفر مرد و ۳۴ نفر زن) از کارکنان بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی تهران بود که به روش تصادفی انتخاب شدند. طرح تحقیق در این پژوهش از نوع پس رویدادی است. و برای اندازه‌گیری مهارتهای کنار آمدن و رضایت شغلی به ترتیب از «پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا» (M.S.Q) و «پرسشنامه مهارتهای کنار آمدن» استفاده شد. نتایج پژوهش، رابطه بین میزان مهارتهای کنار آمدن با رضایت شغلی و وجود تفاوت بین میزان رضایت شغلی و مهارتهای کنار آمدن کارمندان زن و مرد را تأیید کرد.

**کلید واژه‌ها:** مهارتهای کنار آمدن، رضایت شغلی، بنیاد مستضعفان.



● مقدمه

پژوهش‌های زیادی نشان داده‌اند که «تندگی»<sup>۱</sup>، تأثیر بسیار زیان بخشی بر عملکرد مدیران و کارکنان سازمانها دارد. فردی که مورد تهاجم تندگی قرار می‌گیرد مسلماً در تصمیم‌گیری، برنامه ریزی، برقراری روابط با دیگران، شیوه اجرای اثربخش کار و در نهایت کارایی و بهره‌وری فردی، دچار مشکل خواهد شد. مهمتر اینکه یک کارمند دچار تندگی می‌تواند همه کارکنان در ارتباط با خود را دچار تندگی نماید و بدین ترتیب، تندگی در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل می‌برد و فعالیتها و تلاشها را عقیم می‌سازد.

یک جنبه عمده رضایت شغلی که غالباً مورد توجه قرار می‌گیرد، ارتباط آن با «سلامتی» کارکنان است. مطالعات متعدد نشان می‌دهند کارکنانی که نسبت به شغلشان ناراضی هستند، سریعتر سلامتی خود را از دست می‌دهند و دچار ناراحتی‌ها و بیماریهای مختلفی از سردرد گرفته تا سگته‌های قلبی می‌شوند. بعضی مطالعات روشن کرده‌اند که «رضایت شغلی»<sup>۲</sup> در تعیین طول عمر، نقش تعیین‌کننده‌تری نسبت به مصرف دخانیات و یا شرایط جسمانی فرد دارد. بر اساس تحقیقات، رضایت شغلی یک پدیده صرفاً روانی نیست. تندگی که در نتیجه عدم رضایت شغلی بروز می‌کند به میزان زیادی احتمال سگته قلبی یک فرد و بروز سایر بیماریها را افزایش می‌دهد. این بدان معنی است که حتی اگر رضایت شغلی به ترک خدمت و غیبت منجر نشود، باز هم داشتن کارمند ناراضی، توجه پذیر است زیرا هزینه‌های درمانی جامعه و از دست دادن زودرس کارکنان با ارزش به واسطه ناراحتیها، بیماریها و سگته قلبی کاهش می‌یابد. نقطه نظر نهایی در تأیید اهمیت رضایت شغلی تأثیراتی است که در کل برای جامعه دارد. وقتی که کارکنان نسبت به شغلشان خشنودند، زندگی آنها نیز بهبود می‌یابد. در مقابل، کارکنان ناراضی نگرشهای منفی خود را به خانه منتقل می‌کنند.

براساس گزارش هاراتانی (۱۹۹۹) در سمینار «تندگی شغلی»<sup>۳</sup> در آمریکا، نسبت کارگران ژاپنی که نگرانی و اضطراب را گزارش کرده‌اند از ۵۳٪ در سال ۱۹۸۲ به ۶۳٪ در سال ۱۹۹۷ رسیده است.

همچنین براساس تحقیقی که در سال ۲۰۰۱ توسط شرکت آمریکائی «مارلین» از یک نمونه ۷۵۱ نفری انجام شد، بیش از یک سوم (۳۵٪) از کارگران آمریکایی از شغلشان صدمات جسمی یا روحی دیده بودند. ۴۲٪ از آنها گفتند «تندگی شغلی» در زندگی شخصی و خانوادگی‌شان مداخله می‌کند. ۸۲٪ از کارگران مقداری و ۱۲٪ تندگی شدید را گزارش کردند و در مقابل این سؤال که «علت اصلی تندگی شما چیست؟» ۲۸٪ محل کار ۲۱٪ مطالبات فردی و خانوادگی و ۴۲٪

هر دوی آنها را مطرح کردند.

«رضایت شغلی» که براساس تعیین درجه سازش یافتگی و ویژگی‌های روانی - اجتماعی یک فرد با شرایط کار ارزشیابی می‌شود، معیاری برای تعیین تنیدگی است. هنگامی که فرد نتواند خود را با شرایط محیط کار تطبیق دهد، بخشی از نشانه‌های مرضی مانند اضطراب، افسردگی، ناراضی‌تی و بیماری جسمانی بروز می‌کند.

نتایج سالها بررسی، روانشناسان صنعتی - سازمانی را متقاعد ساخته است که:

۱. بین «نگرشهای» افراد و «رفتار شغلی» آنان و همچنین ۲. بین «رضایت شغلی» و «عملکرد شغلی» کارکنان، رابطه معنی دار وجود دارد. (ساعتچی، ۱۳۷۹).

پژوهشگران بسیاری از جمله ارگان<sup>۵</sup> و نیئر<sup>۶</sup> (۱۹۸۵)؛ بریف<sup>۷</sup> و روبرسن<sup>۸</sup> (۱۹۸۹)؛ و ایس (۲۰۰۲)؛ میلر<sup>۹</sup> و تسر<sup>۱۰</sup> (۱۹۸۶)؛ واتسن<sup>۱۱</sup> و اسلاک<sup>۱۲</sup> (۱۹۹۳)؛ به این نتیجه رسیده‌اند که رضایت شغلی گستره‌ای از دو بعد عاطفی و شناختی را دربر می‌گیرد (به نقل از آرتو و بریف، ۲۰۰۲).

آروی (۱۹۸۹)، در مطالعات خود در زمینه رضایت شغلی به این نتیجه رسیده است که عوامل ژنتیک حدود ۳۰٪ در رضایت شغلی افراد دخالت دارند و عوامل دیگر مؤثر بر رضایت شغلی را باید در سازمان محل کار آنان یافت.

مطالعات دیگر از رابطه مستقیم و غیر مستقیم بین «رضایت شغلی» با عملکرد و یا حفظ عملکرد قبلی و نیز رابطه بین رضایت شغلی با رضایت کلی از زندگی و بالعکس را تأیید کرده‌اند. هاراتانی (۱۹۹۹)، از حرکت شتابان جهانی شدن و به دنبال آن اشتغال کارگران کشورهای مختلف در شرکتهای چند ملیتی (که تعارضات فرهنگی را به دنبال دارد)، گسترش ارتباطات و شیوه‌های جدید کار نظیر «کار باتلفن»<sup>۱۳</sup> و توسعه کارهای شبانه روزی به عنوان منابع جدید تنیدگی شغلی یاد می‌کند و معتقد است، در کشورهای در حال توسعه نیاز شدیدی به پژوهش و پیشگیری از تنیدگی شغلی و تأثیرات مضر آن بر کارگران وجود دارد.

«کنار آمدن»<sup>۱۴</sup>، تلاش شناختی، هیجانی و رفتاری شخص برای مهار درخواستهای بیرونی و درونی به خصوص است که فرد را تهدید می‌کند یا به مبارزه می‌طلبد. به عبارت دیگر، کنار آمدن، تلاش شخص برای برخورد با عوامل تنیدگی زاست. «کنار آمدن» دو کارکرد اصلی دارد: اول، هنگامی که مردم «کنار می‌آیند»، می‌کوشند خود را از شر پیامدهای هیجانی زیان‌بار تنیدگی‌زایی مثل اضطراب و افسردگی خلاص کنند. دوم، زمانی که مردم «کنار می‌آیند»، می‌کوشند موقعیت بالقوه تنیدگی‌زا را از طریق مسئله‌گشایی (یعنی، تلاش ذهنی) یا کنار آمدن رفتاری (یعنی، تلاش جسمانی) تغییر دهند. بعد از ادراک محرک، فرد یک ارزیابی نخستین که با

معنا و اهمیت شخصی واقعه مناسب است، انجام می‌دهد. اساسی‌ترین حالت این است که واقعه محرک به صورتی که به سلامتی جسمانی یا روانی شخص مربوط یا نامربوط باشد، ارزیابی می‌شود. به فرض اینکه واقعه محرک، مربوط ارزیابی شود، امکان دو ارزیابی اصلی وجود دارد. وقایع محرکی که از نظر شخصی با اهمیت باشند به صورت یک تهدید و یا چالش ارزیابی می‌شوند. ارزیابی‌های تهدید و چالش موجب شلیک دستگاه عصبی خود مختار به شکل برانگیختگی سمپاتیک می‌گردد، به طوری که فرد خود را برای چالش یا تهدید در شرف وقوع آماده می‌سازد. برانگیختگی سمپاتیک به نوبه خود، موجب «ارزیابی ثانوی» می‌شود. ارزیابی ثانوی می‌پرسد: آیا شخص راهبردها، مهارت‌ها و توانایی‌های لازم را برای کنار آمدن موفقیت آمیز با تهدید یا چالش دارد؟ بعد از ارزیابی ثانوی، پاسخهای ارادی و راهبردی کنار آمدن داده می‌شوند. اگر این پاسخ‌ها نتیجه بخش نباشند، پس عامل تنیدگی زای بالقوه مهار شده و دیگر چالش انگیز یا تهدید کننده نخواهد بود. اگر نتیجه بخش نباشند، پس برانگیختگی دستگاه عصبی خود مختار ادامه می‌یابد تا اینکه یا عامل تنیدگی را خاتمه یابد و پاسخهای کنار آمدن نتیجه بخش شوند، و یا دستگاه عصبی خود مختار در اثر خستگی ناتوان شود.

طبق نظر لازاروس مهارت‌های کنار آمدن تلاش‌های شناختی و رفتارهای فرد برای مهار مطالبات درونی و بیرونی (و تعارض بین آنها) است که با تقاضای زیاد یا فراتر از تدابیر و توانایی فرد ارزیابی می‌شوند (لازاروس، ۱۹۸۴).

در نظریه جدید تنیدگی، مهارت کنار آمدن یک عملکرد ترکیبی عمده است که غالباً با توجه به تفاوت‌های فردی در پاسخ به تنیدگی بکار برده شده است (بیگام،<sup>۱۵</sup> ۱۹۹۹؛ به نقل از گودرزی، ۱۳۸۰). مهارت‌های کنار آمدن از جمله ویژگی‌های رفتاری هستند که اثرات تعدیلی آن بر روی تنیدگی با تحقیقات متعدد بررسی شده است.

لازاروس و فلکمن (۱۹۸۴) کنار آمدن را به دو دسته «مسئله محور»<sup>۱۶</sup> و «هیجان محور»<sup>۱۷</sup> طبقه‌بندی کرده‌اند. «کنار آمدن مسئله محور» به مهار عوامل تنیدگی‌زا به منظور کاستن یا از بین بردن تنیدگی‌زایی آن اطلاق می‌شود. «کنار آمدن هیجان محور» برای مهار پاسخ هیجانی همراه با عامل تنیدگی‌زا جهت داده شده است. برای مثال، دانش آموزانی که برای امتحان نهایی (عامل تنیدگی‌زا) مطالعه می‌کنند کنار آمدن «مسئله محور» را بکار می‌برند. دانش آموزانی که سعی می‌کنند تنش روانی امتحان را با شوخی و پایین آوردن اهمیت آن بکاهند از کنار آمدن «هیجان محور» استفاده می‌شوند. دانش آموزان می‌توانند برای امتحانات در آن واحد هم مطالعه کنند و هم در مورد آنها شوخی بکنند.

رفتار «کنار آمدن» حداقل به سه نحو بر زندگی ما اثر می‌گذارد، این رفتار بر «روحیه»<sup>۱۸</sup> یا اینکه چگونه احساسی از خود داریم؛ بر «کنش اجتماعی» یعنی توانایی ما برای رسیدن به رضایت شغلی، دوستی، ازدواج و بر «سلامت جسمی» ما تأثیر می‌گذارد. لازروس و فلکمن (۱۹۸۴) می‌گویند هیجان‌ات مثبت، مانند عشق و خوشی، ممکن است به تولید مواد بیوشیمیایی منجر گردد که از بافتها حمایت می‌کند، بیماریها را رفع کرده و بهبود را تسریع می‌کند. نتایج نهائی کنار آمدن هر چه می‌خواهد باشد، کاملاً مشخص است که فرآیندهای کنار آمدن بدون تردید به ثبات سلامت هیجانی و جسمانی ارتباط دارد. مطالعات متعدد ارتباط بین مهارت‌های کنار آمدن با رضایت شغلی را بعنوان پیامد سازگاری مورد بررسی قرار داده‌اند.

نومن، کلیتز، کانر، مارتین و رانس (۱۹۹۵)، در یک نمونه ۱۹۲ نفری از کارکنان مخابرات، همبستگی بین رضایت شغلی، کنار آمدن مسئله محور را گزارش کرده‌اند ( $r = 0/33$ ). پاراسورامان و هسن (۱۹۸۷)، در یک نمونه ۲۱۵ نفری از پرستاران، همبستگی بین رضایت شغلی، کنار آمدن و حمایت‌های اجتماعی را گزارش کرده‌اند ( $r = 0/24$ ). دکر و بورگن (۱۹۹۳)، در یک نمونه ۲۴۹ نفری از کارمندان تمام وقت همبستگی بین رضایت شغلی، کنار آمدن فعال و حمایت‌های اجتماعی را گزارش کرده‌اند ( $r = 0/22$ ). مطالعات دیگر نشان داده‌اند که رضایت شغلی گستره‌ای از مؤلفه‌های عاطفی و شناختی را در بر می‌گیرد.

پژوهش حاضر وجود رابطه بین مهارت‌های کنار آمدن و رضایت شغلی کارکنان بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی تهران را مورد بررسی قرار داده است. با توجه به مطالب عنوان شده، هدف اصلی این پژوهش دستیابی به پاسخ این سؤال است که «آیا بین مهارت‌های کنار آمدن و رضایت شغلی رابطه وجود دارد؟». همچنین نقش «جنسیت» نیز در این ارتباط مورد بررسی قرار گرفته است.

#### ● روش، جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

طرح تحقیق این پژوهش از نوع «پس‌رویدادی»<sup>۱۹</sup> است. جامعه پژوهش، کارکنان بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی تهران می‌باشد که از بین ۹ بخش مختلف بنیاد انتخاب و سپس فهرست کلیه کارکنان این سه بخش به یک فهرست منتقل گردید. متعاقباً با استفاده از جدول اعداد تصادفی، از بین ۱۰۱۹ نفر کارمندان این سه بخش، تعداد ۱۰۲ نفر، شامل ۶۸ نفر مرد و ۳۴

نفر زن، به روش تصادفی انتخاب شدند.

### ○ ابزار و مقیاسهای پژوهش

#### □ مقیاس رضایت شغلی

برای آزمون رضایت شغلی از «پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا»<sup>۲۰</sup> (M.S.Q) استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۲۰ سؤال است و هر یک از سؤالات دارای گزینه‌هایی از «خیلی ناراضی» تا «خیلی راضی» را در بر گرفته است و دارای ۵ گزینه می‌باشد با توجه به اینکه عناوین خیلی ناراضی تا خیلی راضی ممکن بود موجب ایجاد حساسیت بین پاسخ دهندگان شود لذا به منظور رفع این اشکال در نمره‌گذاری هر یک از سؤالات از روش پورتر<sup>۲۱</sup> استفاده گردید. پورتر در «پرسشنامه رضای نیاز خود»<sup>۲۲</sup> (N.S.Q) بر مبنای تعریف رضایت شغلی، عنوان تفاوت بین انتظارات فرد از شغل و آنچه که همان فرد از شغل خود دریافت می‌کند مقیاسی را طراحی نموده است که طبق آن برای هر یک از سؤالات بطور جداگانه دو سؤال مطرح می‌شود. یک سؤال برای «آنچه که در حال حاضر هست». و یک سؤال برای «آنچه باید باشد». در این روش، نمره هر یک از سؤالات از طریق تفاضل بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب (آنچه هست و آنچه باید باشد) بدست می‌آید. بدیهی است هر چه نمره حاصله بیشتر باشد، نشان دهنده تفاوت بیشتر بین انتظارات و واقعیات است. لذا نمره بالاتر بیان‌کننده رضایت کمتر و نمره پایین تر نشان دهنده رضایت بیشتر است.

#### □ مقیاس مهارت‌های کنار آمدن

مقیاس مهارت‌های کنار آمدن مورد استفاده در این پژوهش، تلفیقی از پرسشنامه‌های بیلینگز و موس (۱۹۸۱) و اولاه<sup>۲۳</sup> بوده که قابلیت اعتماد آن توسط پژوهشگر محاسبه گردید (کافی، ۱۳۷۵). این پرسشنامه شامل سی و دو سؤال است که تعدادی از سؤالات، بیانگر مهارت‌های «کنار آمدن هیجان محور» و تعدادی دیگر بیانگر مهارت‌های «کنار آمدن مسئله محور» می‌باشند. جهت اطمینان از نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل اطلاعات پرسشنامه، اقدام به تعیین میزان «اعتبار»<sup>۲۴</sup> پرسشنامه گردید. لذا با تکمیل تعداد ۳۰ پرسشنامه در جامعه‌ای نزدیک به جامعه نمونه، «آلفای کرونباخ»<sup>۲۵</sup> آن محاسبه گردید، متعاقباً نیز پس از تکمیل پرسشنامه‌ها مجدداً آلفا کرونباخ آن محاسبه شد که برای مهارت‌های «کنار آمدن مسئله محور» ۰/۶۰ و مهارت‌های «کنار آمدن هیجان محور» ۰/۷۳ بدست آمد.

● نتایج

پس از نمره گذاری مقیاسها و استخراج نتایج، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روشهای همبستگی پیرسن برای محاسبه رابطه‌ها، آزمون t مستقل برای سنجش تفاوت بین گروهها و جداول فراوانی درصد برای توصیف داده‌ها استفاده شد. نتایج حاصله به همراه توضیحات ذیربط در جداول منعکس می‌باشد.

جدول ۱- آزمون آگروه‌های مستقل برای مقایسه کارمندان زن و مرد در عامل مهارت‌های «کنار آمدن مسئله محور»

جنس	شاخصهای آماری	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار
مرد		۶۸	۲۲/۹۱	۴/۰۴	۰/۴۹
زن		۳۴	۲۲/۹۴	۵/۲۸	۰/۹۰

$$t = ۰/۰۳ \quad d.f = ۱۰۰ \quad p < ۰/۹۷$$

نتایج مندرج در جدول ۱ مبین وجود عدم تفاوت معنادار دو گروه در عامل مهارت‌های «کنار آمدن مسئله محور» است.

جدول ۲- آزمون آگروه‌های مستقل برای مقایسه کارمندان زن و مرد در عامل مهارت‌های «کنار آمدن هیجان محور»

جنس	شاخصهای آماری	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار
مرد		۶۸	۱۴/۹۷	۵/۴۳	۰/۶۶
زن		۳۴	۱۹/۲۹	۶/۴۷	۱/۱

$$t = ۳/۵۵ \quad d.f = ۱۰۰ \quad p < ۰/۰۰۱$$

همانگونه که در جدول ۲ مشخص است، تفاوت دو گروه در عامل مهارت‌های کنارآمدن هیجان محور معنادار است.

جدول ۳- آزمون آگروه‌های مستقل برای مقایسه کارمندان زن و مرد در عامل رضایت شغلی

جنس	شاخصهای آماری	تعداد	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار
مرد		۶۸	۲۰/۷۰۵۹	۲۱/۴۲۷	۲/۵۹۸
زن		۳۴	۲۹/۹۴۱۲	۱۱/۵۴۹	۱/۹۸۱

$$t = ۲/۳۴ \quad d.f = ۱۰۰ \quad p < ۰/۰۲$$

نتایج مندرج در جدول ۳ نمایانگر تفاوت معنادار دو گروه در عامل «رضایت شغلی» است.

جدول ۴- همبستگی بین مهارت‌های کنارآمدن مسئله محور و هیجان محور با رضایت شغلی

متغیرها	رضایت شغلی
مهارت‌های کنارآمدن مسئله محور	۰/۲۳۲۳
مهارت‌های کنارآمدن هیجان محور	۰/۵۰۳۵*

\*  $p < ۰/۰۱$

با توجه به جدول ۴ رابطه همبستگی بین متغیرهای مهارت‌های «کنارآمدن مسئله محور» با «رضایت شغلی» ضعیف و رابطه بین متغیرهای مهارت‌های «کنارآمدن هیجان محور» با «رضایت شغلی» معنادار ( $p < ۰/۰۱$ ) است.

#### ● بحث و نتیجه گیری

شواهد روشنی وجود دارد که «کارکنان ناراضی» بیشتر، از کار می‌گریزند و با احتمال بیشتری استعفا می‌دهند، بر اساس مطالعات انجام شده کارکنان راضی، بهداشت روانی، سلامت جسمی و طول عمر بیشتری دارند و رضایت فرد در شغل به زندگی وی در خارج از شغل منتقل می‌شود. کارمند راضی، یک شهروند راضی خواهد بود. همچنین رضایت شغلی رابطه معکوسی با ترک خدمت و غیبت کارکنان دارد و همه این مسائل برای سازمانها از اهمیت فوق‌العاده برخوردار است.

○ یک جنبه عمده «رضایت شغلی» که غالباً مورد توجه قرار می‌گیرد، رابطه آن با «سلامتی» کارکنان است. طبق مطالعات انجام شده، کارکنانی که نسبت به شغلشان ناراضی هستند، سریعتر سلامتی خود را از دست می‌دهند و دچار ناراحتی‌ها و بیماری‌های مختلفی از سردرد گرفته تا سکته‌های قلبی می‌شوند. بعضی مطالعات روشن کرده‌اند که «رضایت شغلی» در تعیین طول عمر نقش تعیین‌کننده‌تری نسبت به مصرف دخانیات و یا شرایط جسمانی فرد دارد. بر اساس تحقیقات انجام شده، رضایت شغلی یک پدیده صرفاً روانی نیست. «تندگی» که در نتیجه عدم رضایت شغلی بروز می‌کند به میزان زیادی احتمال سکته قلبی یک فرد و بروز سایر بیماریها را افزایش می‌دهد. این بدان معنی است که حتی اگر رضایت شغلی به ترک خدمت و غیبت منجر نشود، باز هم داشتن کارمند راضی توجیه پذیر است زیرا هزینه‌های درمانی جامعه و از دست دادن زودرس کارکنان با ارزش به واسطه ناراحتیها، بیماریها و سکته قلبی کاهش می‌یابد. نقطه



نظر نهایی در تأیید اهمیت رضایت شغلی تأثیراتی است که در کل برای جامعه دارد. وقتی که کارکنان نسبت به شغلشان خوشنودند، زندگی آنها نیز بهبود می‌یابد. در مقابل، کارکنان ناراضی نگرشهای منفی خود را به خانه منتقل می‌کنند. به علاوه، بسیاری از منافع رضایت شغلی به زندگی سیاسی، اجتماعی در جامعه ارتباط پیدا می‌کند. کارکنان راضی با احتمال بیشتری شهروند راضی تری خواهند بود. به عبارت دیگر در صورتی که کارکنان راضی داشته باشیم، رضایتمندی سیاسی و اجتماعی نیز خواهیم داشت و در غیر این صورت بدیهی است که ناراضی‌های سیاسی و اجتماعی نیز بروز خواهد کرد. بنابراین رضایت شغلی کارکنان در سازمانها، بهداشت روانی، امنیت سیاسی و اجتماعی در سطح جامعه را فراهم خواهد نمود. (استفن،<sup>۲۶</sup> رابینز<sup>۲۷</sup>، ۱۹۹۳؛ به نقل از مصلح، ۱۳۷۴).

○ یکی از معیارهای ارزیابی میزان تنیدگی و سلامت روانی کارکنان در سازمانها، بررسی وضعیت رضایت شغلی کارکنان است. زیرا رضایت شغلی افراد بر اساس میزان سازش یافتگی و ویژگیهای روانی-اجتماعی آنها با شرایط کار ارزشیابی می‌شود، هنگامی که فرد نتواند خود را با شرایط محیط کار تطبیق دهد، بخشی از نشانه‌های مرضی مانند اضطراب، افسردگی، ناراضی و بیماری جسمانی و ... بروز می‌کند.

بررسی ویژگیهای حوادث تنیدگی‌زا، محققان را بر آن داشته تا به بررسی خصوصیات فردی بپردازند، چراکه بدون آگاهی از رگه‌های خلقی شخصیت افراد، پیش بینی پیامدهای یک رویداد، امکانپذیر نیست (استورا، ۱۳۷۷).

بر همین اساس آروی (۱۹۸۹)، در مطالعات خود در زمینه رضایت شغلی به این نتیجه رسیده‌اند که عوامل ژنتیک حدود ۳۰٪ در رضایت شغلی افراد دخالت دارند و عوامل دیگر مؤثر بر رضایت شغلی را باید در سازمان محل کار آنان یافت.

این بحث که عوامل دیگر تعدیل‌کننده تنیدگی نظیر «سخت رویی»<sup>۲۸</sup> نیز می‌تواند بر رضایت شغلی اثر بگذارد بطور تجربی اثبات شده است. مثلاً در سال ۱۹۸۷ مدی<sup>۲۹</sup> دریافت، افرادی که تحت آموزش قرار گرفتند نه تنها در این ویژگی (سخت رویی) بلکه در کسب رضایت شغلی ترقی کردند. همچنین محققین دیگری نیز هستند که معتقدند افراد سخت روی شاغل در بخشهای مختلف (همچون بخشهای تولیدی، بیمه و دولتی) تنیدگی کمتر و رضایت شغلی بیشتری را نسبت به افراد با سخت رویی کمتر تجربه نموده‌اند.

○ از آنجایی که مهارت‌های کنار آمدن از جمله ویژگیهای شخصیتی و رفتاری است که اثرات تعدیلی آن بر روی تنیدگی با انجام تحقیقات متعدد بررسی شده است. لذا پژوهش حاضر با

بررسی رابطه مهارت‌های کنار آمدن با رضایت شغلی در پی یافتن شیوه‌ای بوده است که انتخاب، گزینش و یا ارزیابی دقیقتر افراد مقاوم در برابر تنیدگی برای مشاغل حساس و تنیدگی‌زا را مطلوبیت ببخشد. تا بتوان از تبعات سوء ناشی از تنیدگی شغلی که در طول سالیان گذشته تاکنون با پیدایش منابع جدید تنیدگی نظیر حرکت شتابان جهانی شدن و به دنبال آن اشتغال کارگران کشورهای مختلف در شرکتهای چند ملیتی (که تعارضات فرهنگی را به دنبال دارد)، گسترش ارتباطات و شیوه‌های جدید کار نظیر کار با تلفن تا حدودی جلوگیری کرد.

در پژوهش حاضر و در بررسی رابطه متغیر مستقل (مهارت‌های کنار آمدن) و متغیر وابسته (رضایت شغلی) مشخص شد که بین مهارت‌های کنار آمدن مسئله محور با رضایت شغلی همبستگی ضعیفی وجود دارد. اما بین مهارت‌های کنار آمدن هیجان محور با رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

○ براساس نظریه لازاروس و فلکمن (۱۹۹۱)، فرد در مواجهه با رویدادهای تنیدگی‌زا پس از ارزیابی آنها با یکی از دو شیوه کنار آمدن مسئله محور یا هیجان محور با آن روبرو می‌شود لذا می‌توان گفت، آزمودنیها در این پژوهش با توجه به نوع ارزیابی خود از عامل تنیدگی‌زا، شیوه کنار آمدن هیجان محور را برگزیده‌اند (طباطبایی، ۱۳۶۹). این نتیجه با نتایج تحقیقات نرمن و همکاران (۱۹۹۵)، نیز همخوانی دارد.

○ «کنار آمدن هیجان محور» اغلب شامل ارزیابی مجدد است. اگر مسئله ای قابل حل نباشد، یک روش مهار تنش، ارزیابی مجدد آن است. افرادی که از این روش استفاده می‌کنند، می‌توانند موقعیت خود را با دیگران مقایسه کنند و فکر کنند که موقعیتشان چندان بد نیست. همچنین می‌توانند برای یافتن مورد مثبتی در تجربه، دنبال پوشش نقره‌ای بگردند. برای مثال، کسانی که شغل خود را از دست می‌دهند بایستی به بیکاری به عنوان فرصتی برای بسط یک دوره جالبتر یا امیدبخش بنگرند. بدین ترتیب موقعیت عینی تغییر نکرده است، تنها طریقه تفسیر، تغییر کرده است (لازاروس و فلکمن، ۱۹۸۴).

تدابیر و شیوه‌های بهداشتی برای کنار آمدن با «درماندگی هیجانی» نظیر کار، سرگرمی‌ها، ورزش و «تن آرامی»<sup>۳۰</sup> شوخی، می‌تواند یک راهبرد بسیار مؤثر کنار آمدن هیجان محور باشد. لازاروس و فلکمن (۱۹۸۴)، می‌گویند هیجانات مثبت، مانند عشق و خوشی، ممکن است به تولید مواد بیوشیمیایی منجر گردد که از بافتها حمایت می‌کند، بیماریها را رفع کرده و بهبود را تسریع می‌کند. نتایج نهائی کنار آمدن هر چه می‌خواهد باشد، کاملاً مشخص است که فرآیندهای کنار آمدن بدون تردید به ثبات سلامت هیجانی و جسمانی ارتباط دارد.

در ارتباط با تفاوت بین میزان «رضایت شغلی» و «مهارت‌های کنار آمدن هیجان محور» زنان با مردان پژوهش حاضر وجود تفاوت را تأیید، ولی وجود تفاوت در مهارت‌های کنار آمدن مسئله محور زنان و مردان را رد کرد.

○ نتیجه بعضی از تحقیقات حاکی از آن است که «تفاوت‌های جنسیتی» در نگرش به خصوصیات شغلی یا کم است یا وجود ندارد در حالیکه برخی تحقیقات تفاوت‌های قابل توجهی در نگرش به جنبه‌هایی از شغل از جمله، حقوق فرصت‌های ارتقاء و پیشرفت شغلی، ارتباطات بین فردی و لائق شغلی یافته‌اند. چندین مطالعه نشان داده‌اند که «مردان» بیشتر روی حقوق، فرصت‌های ارتقاء و پیشرفت شغلی و جنبه‌هایی دیگر از کار اهمیت فائند و «زنان» بیشتر کیفیت خوب ارتباطات بین فردی را ترجیح می‌دهند. بعضی تحقیقات نیز حاکی از ابهام و تعارض نقش بیشتر در زنان هستند و این ناشی از مسئولیت پذیری بیشتر زنان در زمینه امور خانوادگی و مراقبت از فرزندان می‌باشد، لذا زنان بیشتر از مردان دچار تعارض بین نقش‌های همسری، والدینی و کارمندی خود می‌شوند.

○ با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر و تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور، می‌توان ادعا نمود که مهارت‌های کنار آمدن، به عنوان عامل مؤثر بر تنیدگی شغلی و به عبارتی سپری در مقابل تنیدگی، دارای رابطه‌ی تعاملی با رضایت شغلی می‌باشد. کارمندانی که از رضایت شغلی بالا تری برخوردار باشند، به احتمال قویتر از راهبردهای کنار آمدن فعال نظیر حل مشکلات و یافتن حمایت‌های اجتماعی و ... بیشتر استفاده می‌کنند. این مهم می‌تواند در پیشگیری و یا کاهش عوارض ناشی از تنیدگی‌های شغلی سودمند باشد. از طرفی با توجه به رابطه بین مهارت‌های کنار آمدن و رضایت شغلی، با ارتقاء این مهارت‌ها می‌توان ضمن افزایش رضایت شغلی افراد و رضایت از زندگی، بهره‌وری در سازمانها را بهبود بخشید و کاهش عواقب ناشی از نارضایتی شغلی نظیر ترک خدمت، غیبت، جابجایی و انواع بیماری‌های جسمی و روانی را انتظار داشت.

○ ○ ○

#### یادداشت‌ها

- |               |                     |
|---------------|---------------------|
| 1- Stress     | 2- Job satisfaction |
| 3- Job stress | 4- Marlin           |
| 5- Organ      | 6- Near             |
| 7- Brief      | 8- Roberson         |

- |                      |  |
|----------------------|--|
| 9- Millar            | 10- Tesser                                   |
| 11- Watson           | 12- Slack                                    |
| 13- Telework         | 14- Coping skills                            |
| 15- Biggam, F. H.    | 16- Problem focused                          |
| 17- Emotion focused  | 18- Morale                                   |
| 19- Ex-post-facto    | 20- Minnesota Job Satisfaction Questionnaire |
| 21- Porter           | 22- Need Satisfaction Questionnaire (NSQ)    |
| 23- Olah, A.         | 24- Reliability                              |
| 25- Cronbach's Alpha | 26- Stephen, P.                              |
| 27- Robbins          | 28- Hardiness                                |
| 29- Maddi            | 30- Relaxation                               |

### منابع

- استورا، جین بنجامین. (۱۳۷۷). تنیدگی یا استرس: بیماری جدید تمدن، ترجمه پریوخ دادستان، تهران: رشد.
- رسول‌زاده طباطبایی، کاظم. (۱۳۶۹). بررسی مقایسه عوامل فشار زای روانی و اجتماعی در رفتارهای مواجهه ای بین مردم شمال و جنوب شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۷۹). روانشناسی کار، تهران: نشر ویرایش.
- کافی، موسی. (۱۳۷۵). بررسی شیوه‌های رویارویی با تنیدگی و ارتباط آن با سلامت روانی در نوجوانان مدارس عادی و خاص شهر تهران، رساله دکتری روانشناسی، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- گودرزی، بهمن. (۱۳۸۰). بررسی تأثیر آموزشی تنش زدایی تدریجی و مهارت‌های مقابله ای بر میزان تنیدگی و شیوه‌های مواجهه دختران فراری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- مصلح، عبدالمجید. (۱۳۷۴). رابطه بین شخصیت و رضایت شغلی با توجه به ویژگی‌های شغلی کارکنان استانداری بوشهر و واحدهای تابعه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- Arthur, P. Brief; & Howard, M. (2002). *Organizational behavior: Affect in the workplace, Annual review of psychology*. [http://www.findarticles.com/cf\\_0/m096/2002-Annual/83789648/p1/article.j](http://www.findarticles.com/cf_0/m096/2002-Annual/83789648/p1/article.j).
- Arvey, R. D. (1989). Job satisfaction environmental and genetic components. *Journal of Applied Psychology*, 74, (2), 187-192.
- Billings, A. G.; & Moos, R. H. (1981). The role of the coping response and social resources in attenuating the stress of life events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 139-157.
- Decker, P.; & Borgren, F. (1993). Dimensions of work appraisal: Stress, strain, coping, job

- satisfaction, and negative affectivity. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 470-478.
- Haratani, T. (1999). <http://www.mcdc.gov/niosh/stress99.html>.
- Lazarus, R. S.; & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Marlin Compani, (2001). <http://www.themarlinco.com/asp/media.pdf>.
- Norman, P.; Collins, S.; Conner, M.; Martin, R.; & Rance, J. (1995). Attributions, cognitions, and coping styles: Teleworkers reactions to work-related problems. *Journal of Applied Social Psychology*, 25, 117-128.
- Northwestern National Life Insurance Co, (1990). <http://www.stress.org/job.htm>.
- Pagana, K. D. (1990). The relationship of hardiness and social support to student appraisal of stress in an initial clinical nursing situation. *Nursing Education*, 29, 255-261.
- Parasuraman, S.; & Hansen, D. (1987). Coping with stressors in nursing: Effects of adaptive vs. maladaptive strategies. *Work and Occupational Psychology*, 14(1), 88-105.
- Williams, P. G.; Wiebe, D. J.; & Smith, T. W. (1992). Coping processes as mediators of the relationship between hardiness and health. *Journal of Behavioral Medicine*, 15(3), 237-255.

