

تعیین رابطه مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی مدیران و کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران

ملینا مرتضوی^۱ و محمدرحیم رسولی آزاد^۲

چکیده

پژوهش حاضر باهدف تعیین رابطه میان مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران انجام گرفته است. پژوهش از نوع کاربردی است که به شیوه پیمایشی- توصیفی با روش همبستگی اجرا شده است. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران به تعداد ۵۲۷ نفر بوده که از این میان ۲۲۱ نفر با استفاده از فرمول کوکران به عنوان حجم نمونه انتخاب شده‌اند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های شادکامی آکسفورد، کنترل خشم حاجتی، اکبر زاده و خسروی (۱۳۸۷) و رضایت شغلی فیلد و روث استفاده شده است. روایی پژوهش با نظر استادان تأیید و برای اندازه‌گیری پایایی ابزار، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها از آمار توصیفی و استنباطی (شاخص‌های مرکزی، آزمون‌های همبستگی پیرسون و اسپیرمن) و نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ استفاده شده است. یافته‌های پژوهش، نشان دهنده آن است که بین مهارت‌های شادکامی کارکنان بهزیستی شهر تهران با رضایت شغلی آن‌ها رابطه مستقیم و معنی‌دار وجود دارد. همچنین بین مهارت‌های کنترل خشم و رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران رابطه مستقیم و معنی‌دار وجود دارد.

کلیدواژه: شادکامی، کنترل خشم، رضایت شغلی، سازمان بهزیستی، شهر تهران.

^۱ کارشناس ارشد مشاوره، دانشکده علوم تربیتی و مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، رودهن، ایران.

^۲ علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، رودهن، ایران

مقدمه

دنیای امروز، دنیای سازمان‌ها است و نیروی انسانی باارزش‌ترین منابع در هر سازمانی محسوب می‌شوند. به‌طور یقین موفقیت سازمان‌ها و مدیران همواره مرهون عواملی کلیدی است و شناسایی و تقویت چنین عواملی، کامیابی هرچه بیشتر سازمان‌ها را به دنبال خواهد داشت. از جمله توجه به نیازها، توانایی‌ها و ویژگی‌های سلامت روان افراد بسیار اهمیت دارد (نصیری ولیک بنی و گیلانی، ۱۳۹۵، به نقل از سیف، ۱۳۹۰).

شادکامی، مسئله‌ای نسبی است و نسبت به کیفیت زندگی فرد، حساس است. احساس رضایت‌مندی کلی در جنبه‌های مختلف زندگی را شادی می‌نامند. هرچه محیط زندگی لذت‌بخش‌تر باشد به‌طور قابل‌ملاحظه‌ای با شادکامی و رضایت از زندگی بیشتری همراه است. ایجاد بنیان‌های روان‌شناسی را به‌عنوان متمم رویکردهای کمبود مدار شروع کردند. این شاخه جدید از روان‌شناسی، اساساً مطالعه علمی نیرومندی است، شادی نوعی احساس پایدار هیجان مثبت است (سلیگمن، پارکز و استین^۱، ۲۰۱۴).

خشم، عکس‌العملی طبیعی در برابر تهدید، خطر و ... است که به ما اجازه می‌دهد تا در شرایط بحرانی از خود دفاع کنیم؛ ولی نباید فراموش کرد که برخورد فیزیکی با افراد و مواردی که ما را خشمگین می‌کند از لحاظ معیار قانونی و اجتماعی، ناهنجار تلقی می‌شود و پیامدهای منفی خواهد داشت. عصبانی شدن یک هیجان طبیعی در انسان است اما زمانی که کنترل نشود و به پرخاشگری کلامی یا فیزیکی تبدیل شود، ناموجه بوده و نتایج منفی برای خود شخص و اطرافیانش در پی خواهد داشت. لذا ضروری است تا همه به‌ویژه کسانی که زیاد عصبانی می‌شوند مهارت‌های کنترل خشم را بیاموزند (پروین و همکاران، ۱۳۹۳).

بدون تردید، موفقیت سازمان‌ها و محیط‌های کاری به استفاده کارآمد از نیروی انسانی بر پایه علوم رفتاری بستگی دارد. از عمده‌ترین موضوعاتی که در سازمان‌ها اهمیت زیادی پیدا کرده، رضایت شغلی است و بسیاری از پژوهشگران تلاش کرده‌اند عوامل تعیین‌کننده رضایت شغلی در موقعیت‌ها و شرایط کاری مختلف را بررسی کنند. نتیجه برخی از پژوهش‌ها نشان داده است که زمینه‌ها و صفت‌های فردی تعیین‌کننده اساسی رضایت شغلی است و برخی پژوهش‌ها نیز محیط کار، ساختار سازمانی و مانند آن را تعیین‌کننده دانسته‌اند (هومن، ۱۳۸۱: ۲). بر همین اساس، آموزش مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم به کارکنان به‌عنوان صفت فردی با توجه به تنوع فرهنگی محیط کار، از بعد دیگر می‌تواند تعیین‌کننده رضایت شغلی باشد. ماهیت شغلی کارکنان ایجاب می‌کند از توانایی‌های

³.Seligman, Parks & Steen

تعیین رابطه مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی مدیران و کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران □ ۳۱

اكتسابی و فردی ویژه‌ای برخوردار باشند. در میان این ویژگی‌ها، توانایی تطبیق کارکنان بسیار مهم است و بر اهمیت برخورداری کارمندان از شادکامی و کنترل خشم صحنه می‌گذارد تا در نهایت رضایت شغلی ایشان فراهم آید (فیشر و هانا^۱، ۱۹۳۱).

سازمان بهزیستی کل کشور شامل: سه معاونت توان‌بخشی، پیشگیری و اجتماعی است. هر استان کشور دارای یک واحد ستادی با چندین زیرمجموعه است که تعداد آن بستگی به وسعت جغرافیایی آن استان دارد. بهزیستی استان تهران به سه بخش شمالی، مرکزی و جنوبی تقسیم‌بندی می‌شود. بهزیستی شمالی تهران شامل شهرستان شمیرانات است. بهزیستی مرکزی، مرکز شهر، شرق و غرب تهران را پوشش می‌دهد و بهزیستی جنوبی، دربرگیرنده شهرستان ری است. بهزیستی شهر تهران مجموعاً ۶۴۷ نفر پرسنل دارد که ۲۴۱ نفر آن‌ها در ستاد و بقیه در مجتمع‌های وابسته به آن‌ها مشغول به کار هستند.

آموزش‌های مرتبط با شادکامی و کنترل خشم سالیان متمادی است که در کشورهای توسعه یافته و بلوک شمال بر روی کارکنان و جوامع مختلف پژوهشی به اجرا درآمده و نتایج منتشر شده حاکی از بهبود همه‌جانبه شرایط فردی و اجتماعی در محیط‌های کار بوده است. در تعریف شادکامی از نگاه کارکنان، مشخص شد که آن‌ها در پاسخ به این پرسش که شادکامی چیست؟ دو نوع پاسخ را مطرح می‌کنند: «اول اینکه ممکن است حالات هیجانی مثبت (مانند لذت) را عنوان کنند و دوم، آن را راضی بودن از زندگی به‌طور کلی و یا در بیشتر جنبه‌های آن بدانند»؛ بنابراین به نظر می‌رسد که شادکامی دو جزء اساسی (عاطفی و شناختی) دارد. بعد عاطفی آن موجب می‌شود انسانی که دارای احساس شادکامی است از نظر دیگران به‌عنوان فردی بشاش و سرزنده شناخته شود و در مناسبات اجتماعی نیز بتواند راحت‌تر با دیگران ارتباط برقرار کند. همچنین از بعد شناختی نیز چنین فردی، نگرش مثبتی نسبت به دنیای پیرامون خود دارد و اتفاقات و رویدادهای اطراف خود را با دیدی خوش‌بینانه می‌نگرد.

نظریه‌هایی که متخصصان بالینی به‌پشتوانه آن‌ها به درمان اختلالات روان‌شناختی می‌پردازند، نوع و نتیجه درمان را مشخص می‌کنند. یک درمانگر روان‌تحلیلگر، خشم را به‌عنوان بخشی از گزینه پرخاشگری می‌داند که به‌وسیله فرآیندهای خودکار ایجاد می‌شود. درمانگران شناختی، خشم را مجموعه‌ای از شناخت‌ها، رفتارها و الگوهای برانگیختگی فیزیولوژیکی می‌دانند. از دیدگاه رفتاری خشم از طریق یادگیری ایجاد شده و می‌تواند از طریق یادگیری تغییر یابد که یکی از راهکارهای عمده در مقابله با خشم، آموزش این مهارت‌ها است.

¹. Fisher & Hanna

کارکنان سازمان‌ها از سرمایه‌های بزرگ و از اقشار مهم جامعه به حساب می‌آیند، آن‌ها در محیط‌های کار در شرایطی هستند که شیوع خشم و هیجانات در آن‌ها زیاد است. آموزش مهارت‌های کنترل خشم در این افراد می‌تواند در بهره‌وری و ایجاد ارتباط بهتر و مناسب‌تر با مراجعه‌کنندگان و افراد اجتماع مؤثر باشد و آن‌ها را در به دست آوردن راهبرد مناسب برای زندگی یاری کند. همچنین یادگیری این مهارت‌ها می‌تواند بسیاری از ناهنجاری‌ها و اتفاقات بد و شوم را در بین آن‌ها کاهش دهد. از این جهت لازم است برای بهبود شرایط کار، افزایش عملکرد و بهره‌وری، همچنین راهنمایی و کمک به کارکنان سازمان، این مهارت‌ها بررسی و آموزش داده شود. در این راستا آموزش مدیریت خشم می‌تواند بر کاهش عوامل اخلاص‌گر در محیط‌های کار جلوگیری نماید.

رضایت شغلی کارکنان از ابعاد بسیار قابل توجه در افزایش بهره‌وری و جو سازمانی است. رضایت شغلی که نوعی احساس مثبت به شغل است، زائیده عواملی مانند شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار و تأثیر عوامل فرهنگی است. پس ایجاد رضایت شغلی در هر فرد به عوامل متعددی بستگی دارد که در کنار هم موجب رضایت می‌شوند. باید راه‌های مؤثر در ایجاد رضایت شغلی کارکنان در هر سازمانی مطالعه شود تا با شناسایی آن‌ها و حرکت در راستای افزایش رضایت شغلی، دستیابی به هدف‌های سازمان تسهیل و تسریع شود (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۲: ۱۱۵).

با توجه به ارتباط کاری پژوهشگر با مدیران و کارکنان سازمان بهزیستی و با عنایت به رسیدگی به پرونده‌های مددجویان آن سازمان در دادگاه انقلاب، به نظر می‌رسد که بررسی ارتباط مؤلفه‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی که با اقشار آسیب‌پذیر روبرو هستند، الزامی است. لازم به ذکر است که کلیه مدیران و کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران، به دلیل نوع کار و جامعه مراجعان، دوره‌های آموزشی مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم را در طول دوره اشتغال خویش گذرانده‌اند. لذا با تعیین رابطه مؤلفه‌های مختلف مهارت‌های شادکامی با مقیاس‌های: رضایت از زندگی، خلق مثبت، سلامتی، کارآمدی، عزت نفس؛ کنترل خشم با مقیاس‌های: مهارت تصمیم‌گیری، مهارت برقراری ارتباط، مهارت حل مسئله و مؤلفه‌های رضایت شغلی با مقیاس‌های: سابقه خدمت، دستمزد و پرداخت‌های مالی، ایمنی شغلی، ساختار سازمانی، ابهام نقش، امیدواریم در جامعه آماری پژوهش منجر به ارائه نتایج قابل توجهی در بهبود جو سازمانی، افزایش اعتماد سازمانی، اعتماد اجتماعی، افزایش عزت نفس و بهره‌وری سازمانی آن‌ها شود. پژوهش حاضر تلاش دارد تا به این پرسش پاسخ دهد که «چه رابطه‌ای میان مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران وجود دارد؟»

تعیین رابطه مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی مدیران و کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران □ ۳۳

منابع انسانی و اهمیت آن در همه سازمان‌ها واقعیتی است که بر همگان روشن است. همچنین نتایج پژوهش‌های متعدد نشان داده‌اند که عوامل گوناگونی در رضایت شغلی نیروی انسانی، نقش تعیین‌کننده دارد. بهبود عملکرد، تعهد سازمانی، دلبستگی شغلی و سلامت روانی و بسیاری از رفتارهای دیگر، از جمله پیامدهای ایجاد رضایت شغلی در کارکنان سازمان‌ها است. این پیامدهای ارزشمند، توجه جدی به موضوع رضایت شغلی کارکنان و انجام اقدام‌هایی برای ایجاد و افزایش آن را ضرورت می‌بخشد. شناسایی ابعاد و وجوه مؤثر در رضایت شغلی با تحقیقات و بررسی‌ها به دست می‌آید. بررسی عواملی همچون شادکامی و کنترل خشم بر روی رضایت شغلی مدیران و کارکنان سازمان بهزیستی تهران، قطعاً نتایج قابل توجهی بر روی بهره‌وری سازمانی خواهد داشت.

با اجرای پژوهش‌هایی از این دست، انتظار می‌رود تا رابطه رضایت از زندگی، خلق مثبت، سلامتی، کارآمدی، عزت نفس؛ مهارت تصمیم‌گیری، مهارت برقراری ارتباط، مهارت حل مسئله در رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران ارزیابی شود که علاوه بر افزایش بهره‌وری سازمانی، ضرورت اجرای آموزش‌های حین خدمت با کیفیت لازم، ضمن بررسی وضعیت فعلی ایشان، سبب افزایش ضریب اعتماد سازمانی و در نتیجه رضایت مراجعه‌کنندگان و استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان بهزیستی خواهد شد.

هدف اصلی از اجرای این پژوهش، تعیین رابطه مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران است.

در این پژوهش اهداف فرعی زیر با عنایت به مولفه‌های مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی، مورد توجه قرار گرفته است:

- تعیین رابطه مهارت رضایت از زندگی با رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران؛
- تعیین رابطه مهارت خلق مثبت با رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران؛
- تعیین رابطه مهارت سلامتی با رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران؛
- تعیین رابطه مهارت کارآمدی با رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران؛
- تعیین رابطه مهارت عزت نفس با رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران؛
- تعیین رابطه مهارت تصمیم‌گیری با رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران؛
- تعیین رابطه مهارت برقراری ارتباط با رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران؛
- تعیین رابطه مهارت حل مسئله با رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران.

مبانی نظری و پیشینه های پژوهش

نتایج به دست آمده از پژوهش های متفاوتی که انجام گرفته، حاکی از آن است که احساسات و شخصیت متعادل، به طرز قابل ملاحظه ای، سطح امید را در فرد، بالا می برد و در نتیجه، فرد، بهتر می تواند از پس موانع اضطراب آفرین زندگی برآید. وقتی تفکر انسان منفی باشد، احساس نیز منفی می شود و با تفکر و احساس منفی، عملکرد منفی از انسان سر می زند. انسان ها با توجه به تفکرات متفاوتی که دارند، در مورد موقعیتی یکسان، تفسیر و تحلیل متفاوتی از خود ارائه می دهند. عده ای موقعیت پیش آمده را فاجعه می دانند و عده ای تنها یک موقعیت ناخوشایند. اگر به دنبال شاد زیستن هستیم، باید بدانیم همان طور که هر قفلی با کلید خاص خودش باز می شود، قفل هر مشکل هم تنها با راه حل خاص خودش باز می شود. اگر نمی توانیم مشکلی را حل کنیم، شاید دچار جبر تکرار شده باشیم یعنی از راه حل های تکراری، توقع نتیجه مطلوب و دلخواه مان را داریم (پینتریچ^۱، ۲۰۱۰: ۲۲۱).

نتایج به دست آمده از پژوهش های متفاوتی که انجام گرفته، حاکی از آن است که احساسات و شخصیت متعادل، به طرز قابل ملاحظه ای، سطح امید را در فرد، بالا می برد و در نتیجه، فرد، بهتر می تواند از پس موانع اضطراب آفرین زندگی برآید. بنابراین می توان نتیجه گرفت که شادکامی دارای رابطه مستقیم با شخصیت و روحیه افراد است. افراد دارای روحیه شاد، هنگام انجام فعالیت های روزمره مثبت اندیشی را سرلوحه فعالیت های خود قرار می دهد و دارای قدرت چاره اندیشی بیشتر هنگام رویارویی با مشکلات کوچک و بزرگ زندگی هستند. به عبارت دیگر، شادکامی، هنگامی پدیدار می شود که انسان، دارای احساس رضایت بیشتر از خود و محیط اطراف خود هستند (سیسک^۲، ۲۰۰۸).

مطالعات همچنین نشان داده اند که در جوامع متمدن کنونی انسان های شاد و سالم دارای حس مسئولیت پذیری بالایی خواهند بود. احساس مثبت شادکامی در زندگی شاغلان تأثیر شگرفی داشته و بر عملکرد بهینه و اثربخش آن ها مؤثر است. افراد شادکام، دارای نگرشی مثبت و خوش بینانه نسبت به رویدادهای اطراف خود هستند و به جای سوگیری های منفی نسبت به اتفاقات دنیای خود، سعی در استفاده بهینه از این وقایع می کنند (روجاس^۳، ۲۰۰۸، ۱۷).

1. Pinterich

2. Sisk

3. Rojass

تعیین رابطه مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی مدیران و کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران □ ۳۵

روان‌شناسان و پژوهشگران جدید نیز به اشکال گوناگون، به تعریف مفهوم شادکامی پرداخته‌اند به‌عنوان مثال، دینر و دینر^۱ (۱۹۹۵) و آرگایل (۲۰۰۱) در تعریف شادکامی، به بررسی زمینه‌یابی که بر روی نمونه‌های فراوانی انجام شده، اشاره کرده و معتقدند که شادکامی، شامل حالت خوشحالی یا سرور (هیجانان مثبت)، راضی بودن از زندگی و فقدان افسردگی و اضطراب (عواطف منفی) است. این تعریف، شاید جامع‌تر از سایر تعاریف باشد زیرا، مجموعه عواطف مثبت و منفی که امری درونی هستند را در نظر گرفته و در بعد بیرونی نیز، به رضایت از زندگی اشاره دارد.

میکالوس^۲ معتقد است که بخشی از شادکامی و خوشبختی از طریق مقایسه با استانداردهای اجتماعی تعیین می‌شود از نظر او مردم با مشاهده اطرافشان و مقایسه خود با دوستان و آشنایان و یادآوری گذشته، اهداف و استانداردهایی را انتخاب می‌کنند اگر این استانداردها بالاتر باشند شادکام و خشنود می‌گردند و اگر پایین‌تر از آن باشند، شادکامی اندکی خواهند داشت (جعفریان، ۱۳۹۰).

اداره هیجان‌ها ممکن نیست، مگر اینکه با هیجان‌های بنیادین مثل خشم، ترس، اضطراب، شادمانی، تعجب، اندوه، انزجار و عشق آگاه باشیم و همچنین از دانش کافی درباره سطوح هیجان، مراحل، تظاهرات جسمانی، عاطفی، شناختی و رفتاری آن‌ها، هیجان‌های مثبت و منفی و شدت و ضعف آن‌ها برخوردار باشیم. شناخت هیجان‌ها به ما قدرت تحلیل و کنترل می‌دهد و هر قدر این شناخت (قدرت) بیشتر باشد به سوی مدیریت و کنترل عواطف و بهبود روابط بین فردی جلوتر رفته‌ایم و در مجموع، گام بزرگی در موفقیت زندگی خود در ابعاد گوناگون برداشته‌ایم (دیگوسپ، ۲۰۱۱). مهارت مدیریت خشم به حدی اهمیت دارد که بسیاری از کارشناسان معتقدند این مهارت می‌تواند از بسیاری از ناهنجاری‌ها در اجتماع بکاهد. وقتی از مدیریت خشم صحبت می‌کنیم در واقع منظورمان کنترل خشم فرد در مرحله پیش از خشم است. مهارت کنترل خشم نه روی برانگیزاننده‌ها بلکه روی واکنش به آن‌ها متمرکز است تا فردی که دائماً به علت برانگیزاننده‌های درونی و بیرونی تحریک می‌شود بتواند عصبانیت خود را مهار و آن را کنترل کند. مدیریت خشم در واقع به فرد کمک می‌کند تا یاد بگیرد چه طور خون سرد باشد و احساس منفی قبل از شروع خشم را مهار کند و تحت کنترل بگیرد. مهارت کنترل خشم به درون‌ریزی منجر نمی‌شود بلکه موجب می‌شود تا شما بتوانید مسائل را به نوع دیگری تعبیر و تحلیل کنید تا خشم کمتری در شما ایجاد شود. ترک محیط، تنفس دیافراگمی، تغییر وضعیت، گفت‌وگو با فرد دیگر، شمارش اعداد به شیوه معکوس از اصلی‌ترین فنون مهار خشم

1. Diner & Diner

2. Mikalos

است. باید فرد به صورت خودآگاهانه به خشم خود بیندیشد و قبل از رسیدن به مرحله پرخاشگری از تصمیم خود منصرف شود و خشم را مهار کند (سیف، ۱۳۹۲).

پژوهش‌های متعدد و متنوعی پیرامون پیامدهای مطلوب فراگیری این مهارت‌های کنترل خشم صورت گرفته است. به عنوان مثال تفرشی، امیری مجد و جعفری (۱۳۹۲)، محمدخانی و همکاران (۱۳۸۹)، پروین و همکاران (۱۳۹۳) و داگلاس و همکاران (۲۰۱۵) نشان داده‌اند که فراگیری کنترل خشم به میزان قابل توجه و معنی‌داری تنش‌های زناشویی را کاهش می‌دهد و بر رضایت از زندگی می‌افزاید. آن‌ها در تبیین یافته‌های خود تأکید کرده‌اند که توانایی کنترل خشم و برقراری ارتباط سودمند از یک سو مانع از تکدر خاطر زوجها از یکدیگر می‌شود و از دیگر سو به آنان کمک می‌کند تا اختلافات و تعارضات احتمالی خود را بدون ایجاد رنجش، از میان برانند. حسینی غفاری و همکاران (۱۳۸۷) نشان داده‌اند که اثربخشی فراگیری مهارت‌ها در شرایط «گروه‌های درمانی آموزشی» بیشتر است.

میزان ارتباط مشاهده شده بین آنچه فرد از شغلش مطالبه می‌کند با آنچه شغل و سازمان به او ارزانی داشته، رضایت شغلی تعریف شده است (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۲ به نقل از لاند^۱، ۲۰۰۳، ۲۲۲). رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند؛ به عبارت دیگر رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می‌گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می‌شود (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۶).

بسیاری از نظریه‌پردازان (مانند لوک^۲ و همکاران^۳، ۱۹۹۸؛ کودلمن^۴، ۱۹۷۹؛ گاردنر^۵، ۱۹۸۳) معتقدند در اندازه‌گیری رضایت شغلی باید چند قضیه اساسی در نظر گرفته شود: چندبعدی بودن رضایت شغلی؛ به عقیده اسمیت و بالزر^۶ (۱۹۷۹) رضایت شغلی، مفهومی مرکب از سازه‌های متعدد است؛ یعنی ارضای شغل، مفهومی واحد نیست و باید آن را مجموعه‌ای از وظایف، نقش‌ها، ارتباط‌ها و پاداش‌های درهم آمیخته‌ای دانست که همه با یکدیگر رابطه متقابل دارند. مثلاً ممکن است فرد از همکاران و کار خود کاملاً راضی و در عین حال، از سرپرستان و فرصت‌های ترفیع خود ناراضی باشد. همچنین، ممکن است در یک مقیاس نمره‌های مشابه داشته باشند اما کاملاً از جنبه‌های گوناگون شغل خود با یکدیگر تفاوت داشته باشند (لوک^۶، ۱۹۷۶، نقل در هومن، ۱۳۸۱: ۱۱۲).

1. Lund

2. Locke et al

3. Kodelman

4. Gardner

5. Smith & Bulzer

6. Locke

تعیین رابطه مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی مدیران و کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران □ ۳۷

دهقان و معین (۱۳۹۸) در پژوهشی اثربخشی آموزش مهارت کنترل خشم بر پرخاشگری و اعتماد به نفس والدین کودکان اوتیسم را بررسی کردند. نتایج نشان داد که آموزش مهارت کنترل خشم بر اعتماد به نفس تاثیر معنادار می‌باشد و آموزش مهارت کنترل خشم بر پرخاشگری تاثیر معنادار می‌باشد.

نوابی و مهدی زاده تواسانی (۱۳۹۷) پژوهشی باهدف بررسی میزان اثربخشی آموزش مهارت کنترل خشم بر سلامت روان و بهزیستی روان‌شناختی دانش‌آموزان پسر دبیرستان متوسطه دوم شهرستان آمل را اجرا نمودند. کنترل پیش‌آزمون، بین دانش‌آموزان گروه آزمایش و گروه کنترل در سلامت روانی و بهزیستی روان‌شناختی تفاوت معنی‌داری وجود دارد به عبارت دیگر نتایج نشان می‌دهد که آموزش مهارت کنترل خشم بر سلامت روانی و بهزیستی روان‌شناختی دانش‌آموزان دبیرستانی مؤثر است.

زادحسن و همکاران (۱۳۹۶) پژوهشی را باهدف بررسی رابطه شادکامی و بهزیستی روان‌شناختی با رضایت شغلی پرستاران بیمارستان‌های نظامی استان خوزستان اجرا کردند. در این پژوهش از مدل پیش‌بین شادکامی و رشد شخصی مؤثرترین متغیرها در پیش‌بینی رضایت شغلی استفاده شد که این متغیرها مجموعاً توانستند ۴۱ درصد رضایت شغلی را پیش‌بینی کنند که در این مدل شادکامی بالاترین وزن استاندارد را داشت.

کیاکجوری و حاجی‌علیزاده (۱۳۹۶) باهدف بررسی اثربخشی آموزش ذهن آگاهی بر خودکارآمدی و کنترل خشم پرسنل شبکه بهداشت شهرستان نوشهر پژوهشی را اجرا کردند. نتایج نشان داد که گروه آزمایش در مقایسه با گروه کنترل، افزایش معناداری در خودکارآمدی و کاهش معناداری در شاخص کلی بیان خشم داشته است. با توجه به یافته‌های پژوهش به نظر می‌رسد که آموزش ذهن آگاهی می‌تواند به عنوان یک برنامه‌ی آموزشی جهت کاهش و کنترل خشم و افزایش خودکارآمدی کارکنان در مراکز بهداشتی - درمانی مورد استفاده قرار گیرد.

خطیب و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش خود رابطه ویژگی‌های شخصیتی با شادکامی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه ولی عصر (عج) رفسنجان را بررسی کردند. نتایج تحلیل همبستگی نشان داد رابطه برون‌گرایی و رضایت شغلی و همچنین رابطه ثبات هیجانی، برون‌گرایی و سازگاری با شادکامی معنی‌دار است. تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام نیز نشان داد برای پیش‌بینی رضایت شغلی، ویژگی شخصیتی برون‌گرایی و برای پیش‌بینی شادکامی ویژگی‌های برون‌گرایی، سازگاری و ثبات هیجانی به ترتیب، مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌ها هستند.

کیمیایی و عابدی (۱۳۹۳) در پژوهش خود کارآزمایی بالینی (طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه کنترل) را باهدف بررسی اثربخشی آموزش مدیریت خشم بر افزایش شادکامی و شوخ‌طبعی در دانش‌آموزان دختر مقطع متوسطه شهر نیشابور اجرا کردند. نتایج بیانگر اثربخشی آموزش مدیریت خشم بر افزایش شادکامی و شوخ‌طبعی دختران بود.

غلامی، عموزاده و شمس (۱۳۹۲) پژوهشی را باهدف شناسایی رابطه بین شادکامی و رضایت شغلی کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان آبدانان اجرا کردند. آزمون تی مستقل و ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین شادکامی و رضایت شغلی در مردان رابطه معنی‌دار وجود دارد که فرضیه مربوط تأیید شد. بین زنان و مردان از لحاظ شادکامی و رضایت شغلی و بین شادکامی و رضایت شغلی در زنان تفاوتی وجود ندارد که این فرضیه‌ها تأیید نشد. همچنین نتیجه پژوهش نشان داد که میانگین شادکامی در مردان بیشتر از زنان است.

مارتینز مارتی و راج^۱ (۲۰۱۷) پژوهشی پیرامون بررسی رابطه بین جهت‌گیری به شادکامی و رضایت شغلی در بین کارکنان در سوئیس را اجرا کردند. تجزیه و تحلیل رگرسیون نشان داد که تعامل با رضایت شغلی رابطه مثبت دارد. علاوه بر این، هنگام کنترل متغیرهای جامعه‌شناختی (سن و جنس) متغیرهای مرتبط با کار، پنج عامل شخصیت و تعامل سه‌گانه (لذت، مشارکت و معنی)، هنوز رضایت شغلی به‌طور قابل توجهی پیش‌بینی شده است. نتیجه نهایی پژوهش این بود که هر چه جهت‌گیری به سمت شادکامی بیشتر باشد، رضایت شغلی هم بیشتر می‌شود.

پپین^۲ (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان چالش‌های شادکامی، خوشبختی و رضایت شغلی در کار اداری در میان کارمندان کانادایی به این نتیجه رسید که ارائه طرحی ترکیبی از چندین رشته شامل انسان‌منابع، روانشناسی و سلامت روان، اقتصاد و ارگونومی، بهداشت شغلی و ایمنی، فلسفه و مطالعات جنسیتی، قطعاً اثرات مثبتی را بر شادکامی، خوشبختی و رفاه جامعه کارمندان اداری در کانادا خواهد داشت. وی نتیجه گرفت که شادکامی کارمندان، سلامتی و رضایت شغلی، برای سلامتی کلی جامعه بشری، حیاتی است.

گوپتا و کومار^۳ (۲۰۱۰) در پژوهش خود در هندوستان، همبستگی‌های میان شادکامی و پنج عامل اصلی شخصیت را به این صورت گزارش کردند: نمرات کسب شده در عامل روان‌آزردگی (۰/۵۲-)، عامل برونگرایی (۰/۶۶)، عامل بازبودن برای تجربه (۰/۵۱+)، عامل موافق بودن (۰/۰۸) و عامل وظیفه‌شناسی (۰/۲۸+)، بوده است. بر اساس پژوهش آن‌ها میان شادکامی و روان‌آزردگی رابطه

1. Martinez Marti & Ruch

2. Pepin

3. Gupta & Kumar

تعیین رابطه مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی مدیران و کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران □ ۳۹

غیر معنادار و میان سایر عوامل شخصیت با شادکامی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در این میان رابطه این عوامل با شادکامی در زنان بیش از مردان بوده است.

سینگ^۱ (۲۰۰۹) پژوهشی را باهدف بررسی عوامل ۵ گانه شخصیت با شادکامی دانشجویان انجام داد. بر اساس نتایج به‌دست آمده در این پژوهش، وی رابطه مؤلفه‌های شادکامی با عوامل اصلی شخصیت را در دانشجویان جامعه آماری خود به ترتیب زیر گزارش نمود: روان‌آزردگی (-۰/۴۴)، برونگرایی (۰/۵۲)، باز بودن برای تجربه (۰/۲۹)، موافق بودن (۰/۰۹) و وظیفه‌شناسی (۰/۴۶). میان روان‌آزردگی و شادکامی رابطه معناداری وجود نداشته و رابطه منفی بوده است. همچنین میان عوامل برونگرایی، تجربه، موافق بودن و وظیفه‌شناسی با شادکامی رابطه معناداری وجود داشته است.

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی و به لحاظ روش از نوع همبستگی است.

جامعه آماری این پژوهش شامل ۵۲۷ نفر از مدیران و کارکنان بهزیستی مرکزی تهران که شامل یک ستاد و ۱۲ مجتمع زیرمجموعه آن بوده که در قسمتهای مرکزی، غرب و شرق شهر تهران واقع شده‌اند. با استفاده از فرمول کوکران و با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای در مجموع ۲۲۵ نفر از مراکز فوق‌الذکر برای تکمیل پرسشنامه‌ها انتخاب شده‌اند، با احتساب ۱۰ درصد ریزش در پاسخگویی، درنهایت ۲۵۰ پرسشنامه در میان جامعه توزیع شد که ۲۴۳ پرسشنامه به صورت صحیح، تکمیل و عودت داده شد.

برای گردآوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای و اسنادی، برای درک موضوع پژوهش از ابعاد گوناگون، نگارش مبانی نظری، پیشینه‌ها و نیز بررسی موضوعی مهارت‌های شادکامی، کنترل خشم و رضایت شغلی، از کتاب‌ها، فصلنامه‌ها، پایان‌نامه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی بهره گرفته شده است. همچنین از روش میدانی برای فراهم‌آوری داده‌های مورد نیاز آماری، از پرسشنامه‌های شادکامی آکسفورد^۲ (۱۹۸۹) که پاشا شریفی و همکاران (۱۳۸۵) آن را به فارسی برگردان کرده‌اند، شامل ۵ مؤلفه و ۲۹ گویه در طیف چهارگزینه‌ای لیکرت، پرسشنامه کنترل خشم حاجتی، اکبر زاده و خسروی (۱۳۸۷) با ۳ مؤلفه و ۸ گویه که در طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت و پرسشنامه رضایت شغلی بریفیلد و روث^۳ (۱۹۵۱) با ۱۹ گویه است در طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. برای ارزیابی پایایی ابزارها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب آلفای

1. Sing

2. Oxford

3. Field and Roth

۴۰ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال دوازدهم، شماره دوم، زمستان ۱۳۹۹

پرسشنامه شادکامی در این پژوهش برابر ۰/۹۲۵، پرسشنامه کنترل خشم برابر ۰/۸۸۸ و پرسشنامه رضایت شغلی معادل ۰/۸۶۲ بوده است. میانگین ضریب آلفای کرونباخ هر سه پرسشنامه برابر ۰/۹۰۲ است که نشان دهنده همبستگی درونی مناسب بین پرسشها در هر یک از پرسشنامه‌ها بوده است.

برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش، از آمار توصیفی در قالب توزیع فراوانی، شاخصهای مرکزی و پراکندگی (میانگین، مد، نما، انحراف معیار...) و به منظور بررسی رابطه مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی، از آمار استنباطی در قالب آزمون‌های همبستگی پیرسون و اسپیرمن برای تبیین میانگین و پرسش‌های پژوهش استفاده شده است. همچنین از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ برای محاسبات آماری و برای رسم نمودارها از Excell مایکروسافت آفیس استفاده شده است.

یافته های پژوهش

یافته‌های پژوهش در دو بخش یافته‌های توصیفی و استنباطی ارائه شده است. ابتدا یافته‌های توصیفی و جمعیت شناختی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران در قالب جداول توزیع فراوانی آمده و سپس در بخش یافته‌های استنباطی، نتایج آزمون‌های همبستگی مرتبط با پرسشهای اصلی و فرعی پژوهش به شکل جدول و نمودار، ارائه شده است.

یافته های توصیفی

در بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جامعه آماری، متغیرهای جنسیت، سن، میزان تحصیلات، سابقه کار و نوع استخدام مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران بدین شرح توصیف شد: از مجموع ۲۴۳ نفر مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران که به پرسشنامه‌های پژوهش پاسخ داده‌اند، ۱۵۵ نفر معادل ۶۳/۸ درصد، زن و ۸۷ نفر یعنی ۳۵/۸ درصد مرد بوده‌اند. از میان مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران، ۷۴ نفر معادل ۳۰/۵ درصد، در گروه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۸۴ نفر معادل ۳۴/۶ درصد در گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال، ۵۱ نفر معادل ۲۱ درصد، بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۳۴ نفر معادل ۱۴ درصد از پاسخگویان، بیش از ۵۰ سال سن داشته‌اند. یافته‌ها نشان داد که در میان مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران، میزان تحصیلات ۵۱ نفر از آن‌ها معادل ۲۱ درصد، دیپلم متوسطه، ۲۵ نفر معادل ۱۰/۳ درصد فوق دیپلم، ۱۱۵ نفر معادل

تعیین رابطه مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی مدیران و کارکنان سازمان بهداشتی شهر تهران □ ۴۱

۴۷/۳ درصد لیسانس و ۳۳ نفر معادل ۱۳/۶ درصد از ایشان، کارشناسی ارشد بوده، همچنین ۱۹ نفر معادل ۷/۸ درصد دارای مدرک دکترا بوده‌اند.

در بررسی سابقه کار مدیران و کارکنان بهداشتی شهر تهران براساس یافته‌ها ۷۲ نفر معادل ۲۹/۶ درصد، بین ۱ تا ۵ سال، ۵۵ نفر معادل ۲۲/۶ درصد بین ۶ تا ۱۰ سال، ۴۸ نفر معادل ۱۹/۸ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۴۱ نفر معادل ۱۶/۹ درصد از پاسخگویان ۱۶ تا ۲۰ سال و ۲۵ نفر معادل ۱۰/۳ درصد آن‌ها، بیشتر از ۲۰ سال سابقه کار داشته‌اند.

یافته‌های پژوهش در خصوص وضعیت استخدام مدیران و کارکنان بهداشتی شهر تهران نشان داد که نوع استخدام ۸۳ نفر یعنی ۳۴/۲ درصد آن‌ها رسمی، ۴۷ نفر معادل ۱۹/۳ درصد پیمانی و ۵۶ نفر معادل ۲۳ درصد قراردادی بوده است. نوع استخدام ۳۴ نفر برابر ۱۴ درصد شرکتی و ۲۲ نفر معادل ۹/۱ درصد نیز سایر موارد بوده است.

یافته‌ها نشان داد که میانگین نمره متغیر شادکامی مدیران و کارکنان بهداشتی شهر تهران ۲/۶۵۶۷ بوده که در سطح مطلوبیت میانه ۲/۷۵۸۶، مد ۲/۷۶، واریانس ۰/۳۲۵، کمینه ۱/۰۰ و بیشینه ۳/۸۲ را نشان می‌دهد. میانگین نمره متغیر مهارت‌های کنترل خشم مدیران و کارکنان بهداشتی شهر تهران ۳/۴۶۲۲ بوده و میانه آن ۳/۶۲۵۰، مد ۲/۰۰، واریانس ۰/۳۴۴، کمینه ۱/۷۱ و بیشینه ۵/۰۰ را نشان می‌دهد. میانگین نمره متغیر رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهداشتی شهر تهران ۳/۲۰۸۰ بوده و میانه ۳/۲۰۰۰، مد ۲/۹۵، واریانس ۰/۲۴۷، کمینه ۲/۰۵ و بیشینه ۳/۸۲ را نشان داده است.

یافته‌های استنباطی پژوهش

در این بخش به ترتیب پرسش‌های اصلی و فرعی پژوهش، یافته‌ها تبیین شده و در قالب جداول آماری عرضه شده است.

پاسخ پرسش اصلی پژوهش: چه رابطه‌ای بین مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با

رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهداشتی شهر تهران وجود دارد؟

جدول شماره ۱ - نتیجه آزمون همبستگی بین مهارت‌های شادکامی و کنترل

خشم با رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران

مهارت‌های کنترل خشم	شادکامی	نوع آزمون	
.365**	.148*	ضریب همبستگی پیرسون	رضایت شغلی
.000	.021	Sig. (2-tailed)	
242	243	تعداد	

*همبستگی (۲ طرفه) در سطح $\leq 0/05$ معنادار است.

**همبستگی (۲ طرفه) در سطح $\geq 0/01$ معنادار است.

میزان همبستگی متغیرها با یکدیگر در خصوص متغیر رضایت شغلی به دلیل عدم توزیع نرمال با ضریب همبستگی پیرسون محاسبه شد. مطابق جدول شماره ۱، ضریب همبستگی رضایت شغلی با شادکامی $0/148$ (در سطح معنی‌داری $0/05$) و با مهارت‌های کنترل خشم کارکنان بهزیستی شهر تهران $0/365$ (در سطح معنی‌داری $0/01$) است که هر دو دارای همبستگی مستقیم هستند.

برای تعیین رابطه مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران، بر اساس مدل‌های مورد بررسی در موضوع شادکامی (آکسفورد، ۱۹۸۹) و کنترل خشم (حاجتی، اکبر زاده خسروی، ۱۳۸۸) برای مهارت‌های شادکامی ۵ مؤلفه (رضایت از زندگی، عزت نفس، سلامتی، کارآمدی و خلق مثبت) و برای مهارت‌های کنترل خشم ۳ مؤلفه (مهارت تصمیم‌گیری، مهارت برقراری ارتباط، مهارت حل مسئله) لحاظ شده است. آنچه در پی خواهد آمد، نتیجه یافته‌های حاصل از روابط این ۸ مؤلفه با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران است.

در پاسخ به پرسش فرعی اول پژوهش: چه رابطه‌ای بین مهارت رضایت از زندگی با

رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران وجود دارد؟ یافته‌ها حاکی از آن است که ضریب همبستگی متغیر رضایت شغلی و شاخص رضایت از زندگی، با آزمون پیرسون، $0/158$ برآورد شده و نشان‌دهنده وجود رابطه مستقیم اما ضعیف است. این همبستگی چه در حالت پارامتری و چه در حالت ناپارامتری (با توجه به توزیع نرمال رضایت شغلی و توزیع غیرنرمال شاخص‌های شادکامی) با اطمینان ۹۵ درصد (سطح معناداری معادل $0/05$) تأیید می‌شود.

در پاسخ به پرسش فرعی دوم پژوهش: چه رابطه‌ای بین مهارت عزت نفس با

رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران وجود دارد؟ براساس یافته‌های پژوهش، ضریب همبستگی متغیر رضایت شغلی و مؤلفه عزت نفس در مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران، با

تعیین رابطه مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی مدیران و کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران □ ۴۳

آزمون همبستگی پیرسون، $0/120$ برآورد شده است. با توجه به سطح معناداری، این عدد حاکی از نبود رابطه معنادار میان رضایت شغلی و مؤلفه عزت نفس است.

در پاسخ به پرسش فرعی سوم پژوهش: چه رابطه‌ای بین مهارت سلامتی با رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران وجود دارد؟ با توجه به یافته‌ها، ضریب همبستگی متغیر رضایت شغلی و مؤلفه سلامتی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران، با آزمون پیرسون $0/093$ برآورد شد. با توجه به سطح معناداری (همبستگی در سطح $0,05 \leq$ معنی‌دار است)، این ضریب به معنای عدم وجود رابطه بین رضایت شغلی و مؤلفه سلامتی در مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران است.

در پاسخ به پرسش فرعی چهارم پژوهش: چه رابطه‌ای بین مهارت کارآمدی با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران وجود دارد؟ ضریب همبستگی پیرسون برای متغیر رضایت شغلی و شاخص کارآمدی، $0/164$ برآورد شد که نشان‌دهنده وجود رابطه مستقیم و ضعیف با متغیر رضایت شغلی است. این همبستگی چه در حالت پارامتری و چه در حالت ناپارامتری (با توجه به نرمال بودن توزیع رضایت شغلی و نرمال نبودن توزیع شاخص‌های شادکامی) با اطمینان ۹۵ درصد ($0,05$) تأیید می‌شود.

در پاسخ به پرسش فرعی پنجم پژوهش: چه رابطه‌ای بین مهارت خلق مثبت با رضایت شغلی مدیران و کارکنان بهزیستی شهر تهران وجود دارد؟ همبستگی متغیر رضایت شغلی و مؤلفه خلق مثبت در کارکنان بهزیستی شهر تهران، با آزمون پیرسون $0/056$ برآورد شده است. براساس نتایج، وجود رابطه میان رضایت شغلی و مؤلفه خلق مثبت را رد می‌کند.

در پاسخ به پرسش فرعی ششم پژوهش: چه رابطه‌ای بین مهارت تصمیم‌گیری با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران وجود دارد؟ با توجه به یافته‌ها، ضریب همبستگی رضایت شغلی و شاخص مهارت تصمیم‌گیری $0/347$ برآورد شد که نشان‌دهنده وجود رابطه مستقیم است. این همبستگی چه در حالت پارامتری و چه در حالت ناپارامتری (با توجه به نرمال بودن رضایت شغلی و نرمال نبودن شاخص‌های کنترل خشم) با اطمینان ۹۹ درصد ($0,01$) تأیید می‌شود.

در پاسخ به پرسش فرعی هفتم پژوهش: چه رابطه‌ای بین مهارت حل مسئله با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران وجود دارد؟ با توجه به یافته‌ها ضریب همبستگی رضایت شغلی و شاخص مهارت حل مسئله $0/315$ برآورد شد که نشان‌دهنده وجود رابطه مستقیم است. این همبستگی چه در حالت پارامتری و چه در حالت ناپارامتری (با توجه به نرمال بودن رضایت شغلی و نرمال نبودن شاخص‌های کنترل خشم) با اطمینان ۹۹ درصد ($0,01$) تأیید می‌شود.

در پاسخ به پرسش فرعی هشتم پژوهش: چه رابطه‌ای بین مهارت برقراری ارتباط با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران وجود دارد؟ با توجه به نتایج، ضریب همبستگی رضایت شغلی و شاخص مهارت برقراری ارتباط $0/335$ برآورد شد که نشان‌دهنده وجود رابطه مستقیم است. این همبستگی چه در حالت پارامتری و چه در حالت ناپارامتری (با توجه به نرمال بودن رضایت شغلی و نرمال نبودن شاخص‌های کنترل خشم) با اطمینان ۹۹ درصد ($0,01$) تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری:

خلاصه یافته‌های جمعیت‌شناختی نشان‌دهنده آن است که در بررسی ویژگی جنسیت، کمترین تعداد معادل $35/8$ درصد از پاسخگویان را مردان و بیشترین تعداد معادل $63/8$ درصد را زنان تشکیل داده‌اند. در بررسی ویژگی سن کارکنان پاسخگو، بیشترین تعداد متعلق به رده سنی ۳۱-۴۰ سال با $34/6$ درصد و کمترین تعداد مربوط به رده سنی بیش از ۵۰ سال با ۱۴ درصد بوده است. در بررسی یافته‌های میزان تحصیلات کارکنان، بیشترین تعداد با $47/3$ درصد، دارندگان مدرک کارشناسی بوده‌اند و کمترین تعداد با $7/8$ درصد به دارندگان مدرک تحصیلی دکترا اختصاص داشته است. در بررسی نوع استخدام کارکنان بهزیستی شهر تهران، بیشترین تعداد متعلق به کارکنان رسمی با $34/2$ درصد و کمترین تعداد با $9/1$ درصد به کارکنان با شیوه سایر موارد استخدام مربوط بوده است. بررسی سابقه کار کارکنان بهزیستی شهر تهران نشان داد که بیشترین سابقه کار معادل $29/6$ درصد اختصاص به کارکنان پاسخگو با سابقه ۱ تا ۵ سال و کمترین تعداد با $10/3$ درصد به کارکنانی اختصاص داشت که بیش از ۲۰ سال سابقه کار داشته‌اند.

خلاصه یافته‌های پژوهش نشان داد که سطح مهارت‌های شادکامی کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران «نسبتاً مطلوب» محاسبه شده است. نتایج اندازه‌گیری متغیر مهارت‌های شادکامی، میانگین این متغیر را $2/6567$ نشان داد. مقایسه میانگین با سطح مطلوبیت متغیرها که از سوی متخصصان ارائه شده است، نشان می‌دهد که مهارت‌های شادکامی کارکنان بهزیستی شهر تهران در سطح «نسبتاً مطلوب» یا متوسط است. این نتیجه با یافته‌های پژوهش زادحسن و همکاران (۱۳۹۶)، خطیب و همکاران (۱۳۹۵)، کیمیایی و عابدی (۱۳۹۳)، غلامی، عموزاده و شمس (۱۳۹۲)، احمدی، وجی‌نژاد و رنجبر (۱۳۹۱) گوپتا و کومار (۲۰۰۵) همخوان بوده است.

بر اساس یافته‌های پژوهش، سطح مهارت‌های کنترل خشم کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران «نسبتاً مطلوب» ارزیابی شده است. همچنین با توجه به یافته‌ها، سطح رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران «نسبتاً مطلوب» ارزیابی شده است. نتایج اندازه‌گیری این متغیر،

تعیین رابطه مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی مدیران و کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران □ ۴۵

میانگین آن را ۳/۴۶۲۲ نشان داد. مقایسه میانگین با سطح مطلوبیت متغیرها که از سوی متخصصان ارائه شده است، نشان می‌دهد که مهارت‌های کنترل خشم کارکنان بهزیستی شهر تهران در سطح «نسبتاً مطلوب» یا متوسط است. این نتیجه با یافته‌های پژوهش کیمیایی و عابدی (۱۳۹۳)، غلامی، عموزاده و شمس (۱۳۹۲)، حاتمی (۱۳۹۱)، قربانی کههریزسنگی (۱۳۸۹)، سینگ (۲۰۰۹) همخوان بوده است.

خلاصه یافته‌های پژوهش نشان داد که میزان رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران، نسبتاً مطلوب بوده است. نتایج اندازه‌گیری متغیر رضایت شغلی، میانگین این متغیر را ۳/۲۰۸۰ نشان داد. مقایسه میانگین با سطح مطلوبیت متغیرها که از سوی متخصصان ارائه شده است، نشان می‌دهد که سطح رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران در سطح «نسبتاً مطلوب» یا متوسط بوده است. این نتیجه با یافته‌های پژوهش کیمیایی و عابدی (۱۳۹۳)، غلامی، عموزاده و شمس (۱۳۹۲)، حاتمی (۱۳۹۱)، قربانی کههریزسنگی (۱۳۸۹)، پیین (۲۰۱۷)، مارتینز مارتی و راج (۲۰۱۵) همخوان بوده است.

خلاصه یافته‌های استنباطی پژوهش با استفاده از آزمونهای همبستگی حاکی از آن بود که بین مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران، رابطه مستقیم، ضعیف لیکن معنی‌داری وجود دارد. نتایج آزمون همبستگی پرسش فرعی اول پژوهش، نشان داد که بین مهارت رضایت از زندگی با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران، رابطه معنی‌داری وجود دارد. نتایج آزمون همبستگی پرسش فرعی دوم پژوهش نشان داد که بین مهارت عزت نفس با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد. نتایج آزمون همبستگی پرسش فرعی سوم پژوهش نشان داد که بین مهارت سلامتی با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود ندارد. نتایج آزمون همبستگی پرسش فرعی چهارم پژوهش نشان داد که بین مهارت کارآمدی با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد. نتایج آزمون همبستگی پرسش فرعی پنجم پژوهش نشان داد که بین مهارت خلق مثبت با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود ندارد. نتایج آزمون همبستگی پرسش فرعی ششم پژوهش نشان داد که بین مهارت تصمیم‌گیری با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد. نتایج آزمون همبستگی پرسش فرعی هفتم پژوهش نشان داد که بین مهارت حل مسئله با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد. نتایج آزمون همبستگی پرسش فرعی هشتم پژوهش نشان داد که بین مهارت برقراری ارتباط با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

به طور کلی با توجه به نمره میانگین ابعاد ۵ گانه مهارت‌های شادکامی، بین مؤلفه‌های مهارت رضایت از زندگی، مهارت عزت نفس، مهارت سلامتی، مهارت کارآمدی و مهارت خلق مثبت با رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران، رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد. این نتایج با پژوهش‌های زادحسن و همکاران (۱۳۹۶)، خطیب و همکاران (۱۳۹۵)، کیمیایی و عابدی (۱۳۹۳)، غلامی، عموزاده و شمس (۱۳۹۲)، احمدی، وجی‌نژاد و رنجبر (۱۳۹۱)، حاتمی (۱۳۹۱) قربانی کهریزسنگی (۱۳۸۹)، پپین (۲۰۱۷)، مارتینز مارتی و راج (۲۰۱۵) همخوان بوده است.

همچنین در بررسی نمره میانگین ابعاد ۳ گانه مهارت‌های کنترل خشم، بین مؤلفه‌های تصمیم‌گیری، حل مسئله و برقراری ارتباط با رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران، رابطه مثبت و قوی وجود دارد. نتایج این پژوهش با یافته‌های کیمیایی و عابدی (۱۳۹۳)، حاتمی (۱۳۹۱)، قربانی کهریزسنگی (۱۳۸۹) همخوان بوده است.

نتایج آزمون‌های همبستگی با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران: نتایج آزمون پیرسون نشان داد که بین مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران و متغیرهای جنسیت، سن، تحصیلات، سابقه کار و نوع استخدام (در سطح ۰/۰۱) همبستگی مثبت وجود ندارد. بر اساس نتایج آزمون پیرسون، بین متغیرهای جنسیت، سن، تحصیلات، سابقه کار و نوع استخدام با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران (در سطح ۰/۰۱) رابطه مثبت و معناداری وجود داشته است.

درمجموع، یافته‌های پژوهش نشان‌دهنده آن است که نمره مهارت‌های شادکامی و مؤلفه‌های ۵ گانه آن (رضایت از زندگی، عزت نفس، سلامتی، کارآمدی و خلق مثبت) با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران در وضعیت نسبتاً مطلوب یا متوسط است. همچنین بین مهارت‌های شادکامی و ابعاد آن با رضایت شغلی جامعه پاسخگو رابطه معنی‌داری وجود دارد؛ اما بین ویژگی‌های فردی پاسخگویان با مهارت‌های شادکامی رابطه معناداری وجود ندارد.

درمجموع می‌توان گفت که نمره مهارت‌های کنترل خشم و ابعاد ۳ گانه آن (تصمیم‌گیری، حل مسئله، برقراری ارتباط) با رضایت شغلی کارکنان بهزیستی شهر تهران در وضعیت نسبتاً مطلوب یا متوسط است. همچنین بین مهارت‌های کنترل خشم و ابعاد آن با رضایت شغلی جامعه پاسخگو رابطه معنی‌داری وجود دارد؛ اما بین ویژگی‌های فردی پاسخگویان با مهارت‌های کنترل خشم رابطه معناداری وجود ندارد.

آنچه به صورت کلی از این پژوهش استنباط گردید نشان می‌دهد که یکی از جنبه‌های رضایت شغلی که معمولاً نادیده انگاشته می‌شود، رابطه آن با سلامت کارمند است. رضایت شغلی نوعی احساس مثبت فرد نسبت به شغل خویش است و زاینده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی

تعیین رابطه مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی مدیران و کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران □ ۴۷

شغلی، روابط حاکم بر محیط کار و تاثیر عوامل فرهنگی بوده و از عوامل اجتماعی نیز متاثر است. تحقیقات انجام گرفته نشان داده است که عدم رضایت شغلی گاهی به شکایات جسمانی، اضطراب، افسردگی، سطوح بالای خشم و بی‌حوصلگی منجر می‌شود و علاوه بر کاهش احساس شادکامی، ضریب رضایت شغلی را نیز کاهش می‌دهد. در مشاغلی که استرس شغلی بالایی را تجربه می‌کنند ناتوانی جسمانی و سطح پایین بهداشت روانی دیده شده است که این امر باید مورد توجه مدیران و کارفرمایان قرار بگیرد. در این پژوهش داشتن مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم به صورت کلی با عملکرد و رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی رابطه مثبت و معناداری داشته است. بدین دلیل آموزش این مهارتها قبل و بعد از استخدام کارکنان می‌تواند بازدهی فردی، در نهایت عملکرد، بهره‌وری سازمانی و رضایت مراجعان را در پی داشته باشد. با کنترل و مدیریت خشم، نشانه‌های اختلال در سلامت عمومی کارکنان کاهش می‌یابد و همین امر سبب افزایش ضریب شادکامی خواهد شد. علاوه بر آنچه ذکر شد، آموزش مدیریت خشم به شیوه شناختی- رفتاری به فرد کمک می‌کند تا در برخورد با رویدادهای تنش‌زا، برای جلوگیری از تضييع احساسات و عواطف دیگران، تصمیم درستی اتخاذ کند که از جنبه‌های موثر این امر می‌توان به اثر آن بر شادکامی فردی و اجتماعی و نهایتاً برای کارکنان، رضایت شغلی را اشاره نمود.

از مشکلات و محدودیت‌های این پژوهش میتوان گفت که این تحقیق فقط در چارچوب ابعاد در نظر گرفته شده برای مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی قابل تفسیر و تعبیر است. جامعه آماری این پژوهش صرفاً محدود به کارکنان سازمان بهزیستی در شهر تهران بوده است، بنابراین تعمیم نتایج به دست آمده به سایر کارکنان این سازمان در استان‌ها و شهرهای دیگر کشور و نیز جوامع دیگر، باید با احتیاط انجام شود. احتمال برداشت و درک نادرست پاسخگویان از پرسش‌ها وجود داشته است. نتایج پژوهش به پرسش‌نامه، محدود است و پرسش‌نامه فقط نگرش افراد را بررسی می‌کند و ممکن است پاسخ‌ها واقعی نباشند.

پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان بهزیستی کشور با توجه به گستردگی سازمان و تنوع فرهنگی آن، راهکارهایی برای تقویت و آموزش مهارت‌های شادکامی تمام کارکنان بیاندیشند. پیشنهاد می‌شود شناسایی دقیق انگیزه‌های شغلی کارکنان و تقویت آن و نیز عوامل عدم رضایت شغلی، مد نظر مدیران و مسئولان سازمان قرار گیرد. پیشنهاد می‌شود زمینه‌های لازم برای شناخت ابعاد مختلف فرهنگی، آداب و رسوم قومیت‌ها و نیز ارتباط‌های اداری این شهرها و افراد با یکدیگر، بررسی شوند. این شناخت به بهبود کار گروهی در سطح سازمان، سرعت بخشیدن به کارها، رضایت ارباب رجوع و در نهایت رضایت کارکنان منجر خواهد شد.

فهرست منابع

- احمدی، عبادالله؛ وحی‌نژاد، احمدرضا و رنجبر، ندا (۱۳۹۱). رابطه هوش سازمانی با شادکامی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، فصلنامه روان‌شناسی تربیتی (تنکابن)، ۳ (۱۲)، ۳۹-۴۳.
- پروین، ندا و همکاران (۱۳۹۳). تأثیر جلسات آموزش مهارت‌های زندگی بر وضعیت رضایت زناشویی پرسنل پرستاری زن شاغل در بیمارستان هاجر (س) شهرکرد: یک مطالعه کارآزمایی بالینی. مجله بالینی پرستاری و مامایی، ۳ (۱)، ۳۷-۴۶.
- تفرشی، مدیا، امیری مجد، مجتبی و جعفری، اصغر (۱۳۹۲). تأثیر آموزش مهارت‌های مدیریت خشم در کاهش خشونت خانوادگی و بهبود رضایت زناشویی. خانواده‌پژوهی، ۹ (۳)، ۲۹۹-۳۱۰.
- حاتمی، حمیدرضا (۱۳۹۱). اثربخشی آموزش مدیریت خشم بر میزان شادکامی و عزت نفس در دانش آموزان نوجوان پسر سال سوم دوره راهنمایی (مطالعه موردی مدارس یک شهرک نظامی). فصلنامه روان‌شناسی نظامی، ۳ (۱۰)، ۱-۱۲.
- حسینی غفاری، فاطمه؛ قنبری هاشم‌آبادی، بهرامعلی و آقامحمدیان شعیب، حمیدرضا (۱۳۸۷). مقایسه اثربخشی روان‌درمانی گروهی مبتنی بر نظریه انتخاب و درمان انگیزشی نظام‌مند در افزایش رضایت زناشویی. مجله مطالعات تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه فردوسی، ۹ (۲)، ۵۶-۷۸.
- خطیب، حمیده و همکاران (۱۳۹۵). رابطه ویژگی‌های شخصیتی با شادکامی و رضایت شغلی بین کارکنان دانشگاه ولی عصر (عج) رفسنجان. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۴ (۴)، ۱۱۶۱-۱۱۸۰.
- دهقان، نازنین و معین، لادن، (۱۳۹۸)، اثربخشی آموزش مهارت کنترل خشم بر پرخاشگری و اعتماد به نفس والدین کودکان اوتیسم، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- دهقانی، محمود؛ رحیمی، علی‌سینا و جزایری، علیرضا (۱۳۹۴). مجموعه آموزش مهارت‌های زندگی. تهران: دانژه.
- زادحسن، زهره؛ دهقانپور، مصطفی؛ بسطامی، مصطفی و یاراحمدی، حسن (۱۳۹۶). بررسی رابطه شادکامی و بهزیستی روان‌شناختی با رضایت شغلی پرستاران بیمارستان‌های نظامی استان خوزستان. فصلنامه پرستار و پزشک در رزم، ۵ (۱۵)، ۱۱-۱۹.

تعیین رابطه مهارت‌های شادکامی و کنترل خشم با رضایت شغلی مدیران و کارکنان سازمان بهزیستی شهر تهران □ ۴۹

- سیف، دیبا (۱۳۹۰). تهیه و اعتباریابی مقیاس راهبردهای خودتنظیمی ریاضی و رابطه مؤلفه‌های آن با هوش، هدف‌گرایی و پیشرفت تحصیلی در دانش‌آموزان دبیرستانی. مجله روان‌شناسی، ۱۹ (۵۸)، ۱۹۸ - ۲۱۷.
- شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۳۸۶). راهنمایی تحصیلی و شغلی. تهران: مرکز چاپ و انتشارات دانشگاه پیام نور.
- غلامی، بهمن؛ عموزاده، معصومه و شمس، سیمین (۱۳۹۲). بررسی رابطه شادکامی و رضایت شغلی (مطالعه موردی: کارکنان آموزش و پرورش شهرستان آبدانان)، دومین همایش ملی بررسی راهکارهای ارتقاء مباحث مدیریت، حسابداری و مهندسی صنایع در سازمان‌ها، گچساران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گچساران.
- قربانی کهریزسنگی، اشرف (۱۳۸۹). اثربخشی آموزش مدیریت خشم بر خودکارآمدی و رضایت شغلی کارکنان بیمه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
- کیمیایی، منا و عابدی، حسین (۱۳۹۳). بررسی اثربخشی آموزش مدیریت خشم بر افزایش شادکامی و شوخ‌طبعی دانش‌آموزان دختر. سومین همایش ملی سلامت روان و تندرستی.
- محمدخانی، پروانه؛ آزادمهر، هدیه و متقی، شکوفه (۱۳۸۹). رابطه خشونت جنسی و نگرش‌های زناشویی و همراهی انواع خشونت در روابط زناشویی. مجله روان‌پزشکی و روان‌شناسی بالینی ایران، ۱۶ (۳)، ۱۹۵ - ۲۰۲.
- مقیمی، سید محمد و رمضان، مجید (۱۳۹۲). پژوهشنامه مدیریت. تهران: موسسه کتاب مهربان نشر.
- نوایی، سمانه و مهدی زاده تواسانی، علی، (۱۳۹۷). بررسی میزان اثربخشی آموزش مهارت کنترل خشم بر سلامت روان و بهزیستی روان‌شناختی دانش‌آموزان پسر دبیرستان متوسطه دوم شهرستان آمل، موسسه آموزش عالی خزر.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد مقیاس سنجش رضایت شغلی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- Argyle, M.; Martin, M. & Lu, L. (۱۹۹۵). Testing for stress and happiness: The role of social and cognitive factors. In C. D. Spielberger & I. G. Sarason (Eds.) Stress and emotion (pp. ۱۷۳- ۱۸۷). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Diener, E & et al. (۱۹۹۹). Subjective well – being three decades of well – being. Psychological Bulletin, ۱۲۵(۲), ۳۰۲-۲۷۶

- Diener, E. & Seligman, M. E. (۲۰۰۲). Very Happy People. *Psychological Science*, ۱۳, ۸۴-۸۱
- DiGiuseppe, R. (۲۰۱۱). A Comprehensive Treatment Program for a Case of Disturbed Anger. *Cognitive & Behavioral Practice*, ۱۸, ۲۳۵- ۲۴۰
- Fisher, V. E. & Hanna, J. V. (۱۹۳۱). *The dissatisfied worker*. New York: Macmillan.
- Gupta, S. D. & Kumar, D. (۲۰۱۰). Psychological correlates of happiness. *Indian Journal of Social Science Researches*, ۷(۱), ۶۴-۶۰
- Kodelman, R. E. (۱۹۷۹). Directionally different expectancy theory predictions of work motivation & job satisfaction. *Motivation & Emotion*, ۳, ۲۹۹-۳۱۷
- Locke, E. A. & et al. (۱۹۹۸), Dispositional effects on job & life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, ۸۳, ۳۴-۱۷
- Lund, Daulatram (۲۰۰۳). Organization culture and job satisfaction. *Journal of Business & Industrial Marketing*, ۱۸(۳), ۲۱۹- ۲۳۶
- Martínez Martí, M. L. & Ruch, W. (۲۰۱۷). The Relationship between orientations to Happiness and Job Satisfaction One Year Later in a Representative Sample of Employees in Switzerland. *Journal of Happiness Studies*, ۱۸(۱), pp.۱۵-۱
- Pepin, Stephanie (۲۰۱۵). *The Challenge Happiness, Well- Being and Job Satisfaction in Administratives Employees in Canada*.