

مقایسه اثر بخشی آموزش مصون سازی در برابر استرس و آموزش ابراز وجود بر میزان رضایت و فرسودگی شغلی  
*Effectiveness of Stress Inoculation Training (SIT) and Assertive Training  
in Job Burnout and Job Satisfaction*

Shahnam Abolghassemi  
Islamic Azad University Tonekabon- Branch  
E.Mail : sh.abolghasemi@tonekaboniau.ac.ir

دکتر شهنام ابوالقاسمی  
استادیار گروه روانشناسی بالینی دانشگاه آزاد تنکابن

**Abstract**

The present study was carried out to examine the effectiveness of stress inoculation training and assertive training in job satisfaction and job burnout amongst the staff employed in Tonekabon Azad University; thus, the research method was a two-group one conducted in 3 steps including pre-test, training and post-test. The instruments involved Dawis 20-item job satisfaction questionnaire and Lee and Ashforth 40-item job burnout questionnaire which were distributed and responded to by 200 members, out of which 60 individuals who had shown lower job satisfaction and higher burnout were selected and randomly grouped into three 20-member groups. First group (receiving assertive training), second group (provided with stress inoculation training) and third group (haven't undergone any training). Results demonstrated that stress inoculation training and assertive training have increased job satisfaction and reduced females' and males' job burnout; what's more, stress inoculation training proves more effective than assertive training. It's worth mentioning that no difference was observed amongst males and females with regard to the increase of job satisfaction and decrease of job burnout.

**Keywords:** Stress Inoculation Training, Assertive Training, Job Satisfaction, Job Burnout.

**چکیده**

هدف: مقایسه اثربخشی آموزش مصون سازی در برابر استرس (SIT) و آموزش ابراز وجود بر میزان رضایت و فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن بود. روش: از نوع آزمایشی دو گروهی پیش آزمون - پس آزمون با گروه کنترل بوده و در سه مرحله پیش آزمون، مداخله آموزشی و پس آزمون اجرا شده است. پرسشنامه ۲۰ گویه ای رضایت شغلی ویس و همچنین پرسشنامه ۴۰ گویه ای فرسودگی شغلی در اختیار ۲۰۰ نفر از کارکنان قرار گرفت و از میان آنها ۶۰ نفر که دارای رضایت شغلی پایین و فرسودگی شغلی بالا بودند انتخاب شدند و بصورت تصادفی در سه گروه ۲۰ نفری جای گرفتند. یک گروه تحت آموزش ابراز وجود، گروه دوم تحت SIT قرار گرفته و گروه سوم (به عنوان گروه کنترل) هیچگونه آموزشی دریافت نکردند. یافته ها و نتیجه گیری: SIT و آموزش ابراز وجود باعث افزایش رضایت شغلی و کاهش فرسودگی شغلی زنان و مردان شده است. همچنین، تأثیر SIT بر افزایش رضایت شغلی و کاهش فرسودگی شغلی، بیشتر از آموزش ابراز وجود بوده و تفاوتی در میزان افزایش رضایت شغلی و کاهش فرسودگی شغلی در زنان و مردان مشاهده نشد.

**واژه‌های کلیدی:** آموزش مصون سازی در برابر استرس، آموزش ابراز وجود، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی

## مقدمه

امروزه اهمیت و نقش سرنوشت ساز شغل در ابعاد گوناگون زندگی انسان آشکار است. زیرا شغل علاوه بر تأمین هزینه‌های زندگی ارتباط مستقیمی با سلامت روان و جسم دارد، همچنین زمینه ساز ارضاء بسیاری از نیازهای غیرعادی انسان است. کار، فقط یک روش زندگی آپرومندانانه نیست، بلکه یک عنصر مهم پایگاه اجتماعی و سرچشمه معنادار زندگی افراد است. ماهیت بسیاری از مشاغل به صورتی است که فشار روانی زیادی بر فرد وارد می‌کند، به طوری که درصد قابل توجهی از بیماری‌های جسمی و آشفته‌گی‌های روانی، ناشی از فشار کار یکنواخت و مداوم بودن این فشارها است. افراد شاغلی که در محیط کاری خود درگیر این نوع فشارها هستند عموماً گرفتار فرسودگی شغلی می‌شوند (مسلش، ۲۰۰۴).

مقابله با فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> زمانی مؤثر است که همزمان در سطح انفرادی، گروه کاری و سازمانی انجام شود. در سطح فردی، تبدیل فرسودگی شغلی به یک مسئله اصلح برای رشد شخصی تنها زمانی امکان دارد که پرسنل آرمان‌گرا، توانایی دریافت حس با معنا بودن از خویش را داشته باشند. در سطح گروهی، فقط زمانی ممکن است که گروه کاری در جهت اهداف به اعضایش کمک کند و این احساس به وجود آید که کارشان مهم است و می‌تواند سپری در برابر فرسودگی شغلی باشد. بنابراین، لازم است که جلسات حمایت گروهی بر مشکلات و تنیدگی‌ها متمرکز شود، و افراد باید در انتظارات و امیدها سهیم باشند و بهترین روش‌ها، اهمیت غلبه بر موانعی است که آنها جستجو می‌کنند و به دست می‌آورند. همچنین برای سازمان‌ها بهترین روش اجتناب کارفرمایان از فرسودگی شغلی این است که به پرسنل کمک کنند تا به اهدافشان برسند، در یک جمله می‌توان گفت آنچه برای افراد بهترین است برای سازمان‌ها هم بهترین است. فقط اگر کارفرمایان بتوانند معنای اهمیت کارشان را بدانند رهایی از فرسودگی شغلی در سازمان‌ها ممکن است (جعفرپور، ۱۳۷۶).

درمان شناختی - رفتاری<sup>۲</sup>، از جمله مصون سازی در برابر استرس<sup>۳</sup>، رشد و توسعه جدید در درمان‌های روان شناختی به شمار می‌آیند. آموزش مصون سازی در مقابل استرس (SIT) بخشی از روش درمانی مایکنبام<sup>۴</sup> است که بیشتر جنبه پیشگیری دارد تا درمان. این روش بر این اساس استوار است که اضطراب ناشی از ناهمخوانی میان فشارهای وارد شده بر فرد و منابع و امکانات فردی برای کنار آمدن با آن فشارها است. آموزش مصون سازی در برابر استرس (SIT) شامل تدریس آموزشی، بحث سقراطی بازسازی شناختی، حل مسأله، آموزش آرامش‌دهی، تمرین تصویرسازی ذهنی و رفتاری، خودبازنگری، آموزش خودفرمانی، آموزش خود و اقداماتی در جهت تغییر محیط است (مایکنبام، ۱۹۸۶).

از راه‌های دیگر مقابله با فرسودگی شغلی و کسب رضایت شغلی، مهارت ابراز وجود<sup>۵</sup> است. ابراز وجود یعنی ملاحظه حقوق دیگران، و در عین حال گرفتن حق خود. ویژگی‌های این سبک عبارتند از: دادن پاسخ‌های خود انگیزه‌بخش با لحنی دوستانه اما قاطع، نگاه کردن به دیگران، ذکر مسایل مهم، ابراز احساسات و عقاید، بها دادن به خود، نرنجاندن خود و دیگران؛ در این سبک، هدف شخص رعایت عدالت برای تمام طرفهای رابطه است (کاسبان و همکاران، ۱۳۸۷).

لاچ<sup>۶</sup> (۱۹۷۶) رضایت شغلی ناشی از ارزیابی شغلی را به عنوان امری که رسیدن یا امکان رسیدن به ارزش‌های مهم شغلی را فراهم می‌آورد معرفی می‌کند (به نقل از ماهر، ۱۳۸۵). در پژوهش حاضر، منظور از رضایت شغلی نمره ای است که کارکنان از طریق پاسخگویی به آزمون رضایت شغلی دیویس - لاف کوسیت و ویس کسب کرده اند. به نظر ماسلش و جکسون<sup>۷</sup> (۱۹۸۱) فرسودگی شغلی، سندرمی متشکل از خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی

2 Cognitive- Behavioral therapy

4 Stress inoculation Training (SIT)

4 Meichenbaum

5 assevtive

6 loch

7 Jackson

1 Vocational exhaustion

تضاد ارزش میان ارزش‌های فردی و ارزش‌های محیط کار را در ایجاد فرسودگی شغلی مهم و مؤثر می‌داند (مسلش، ۲۰۰۴). سرداری (۱۳۸۵) با آموزش ابراز وجود دانشجویان پرستاری دریافت که آموزش ابراز وجود در افزایش اعتماد به نفس و قاطعیت دانشجویان مفید است.

در زمینه تأثیر جنسیت بر میزان فرسودگی شغلی، پژوهش مسلش و جکسون (۱۹۸۶) نشان داد که مدیران زن در مقایسه با مدیران مرد آثار مکرر شدید فرسودگی شغلی و عاطفی را نشان می‌دهند. همچنین بحرالعلوم (۱۳۷۸) ارتباط جنسیت و رضایت شغلی را مثبت ولی معنادار نیافت. از طرفی نیوا و گوتک<sup>۷</sup> (۱۹۹۹) تفاوت‌های مربوط به جنسیت را تا حدود زیادی ناشی از سطوح متفاوت شغلی دانستند که بطور سنتی توسط مردان و زنان شاغل اشغال می‌شود (نیوا و گوتک، ۱۹۹۹).

هدف اصلی این پژوهش مقایسه اثر بخشی آموزش مصون سازی در برابر استرس و آموزش ابراز وجود بر میزان رضایت و فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن بوده است. با توجه به پژوهش‌های انجام شده و هدف پژوهش، پرسش‌های اصلی پژوهش حاضر عبارت‌اند از:

۱- آیا بین زنان و مردان بعد از دوره آموزش مصون سازی در برابر استرس (SIT) و آموزش ابراز وجود، در میزان رضایت و فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه تفاوت وجود دارد؟

۲- آیا بین روش‌های آموزش مصون سازی در برابر استرس (SIT) و آموزش ابراز وجود بر میزان رضایت و فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه تفاوت وجود دارد؟

بر همین مبنای فرضیه‌های پژوهش حاضر عبارتند از:

۱- بین زنان و مردان بعد از دوره SIT و آموزش ابراز وجود در میزان رضایت و فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه تفاوت وجود دارد.

است که در نتیجه تنیدگی‌های شغلی مزمن بوجود می‌آید. در پژوهش حاضر، منظور از فرسودگی شغلی نمره ای است که کارکنان از طریق پاسخگویی به آزمون فرسودگی لی - آشفورت کسب نموده‌اند.

انسان از طریق کار نیازهای زندگی خود را بر طرف می‌سازد، و در عین حال از کار لذت نیز می‌برد. رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارآیی و نیز احساس خشنودی در فرد شود. از طرفی ماهیت بسیاری از مشاغل به صورتی است که فشار روانی زیادی بر فرد وارد می‌کند و افراد شاغلی که در محیط کار خود درگیر این نوع فشارها هستند، عمدتاً گرفتار فرسودگی شغلی می‌شوند.

پژوهش حسینیان و همکاران (۱۳۸۶)، نشان داد که مشاوره گروهی با الگوی شناختی- رفتاری شادمانی فوردایس<sup>۱</sup> بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مرکز روانپزشکی رازی تهران مؤثر است. سونتاز<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۶) در پژوهشی ویژگی‌های شغلی و فعالیت‌های غیر شغلی را به عنوان پیش-بینی‌کننده‌های نیاز به بهبودی، بهزیستی و خستگی شغلی دریافتند. کالینز<sup>۳</sup> (۲۰۰۷) دریافت که ادراک حمایت اجتماعی با بهزیستی روان شناختی و رضایت‌مندی شغلی به ترتیب در نظامیان انگلیسی شرکت‌کننده در جنگ فاکلند<sup>۴</sup> و مددکاران اجتماعی همسنگی مثبت معنی‌داری دارد (کالینز، ۲۰۰۷).

لی<sup>۵</sup> و همکاران مواردی چون ابهام نقش، مسئولیت شغلی بیش از توان و تعارض نقش را به عنوان عوامل منفی مؤثر در ایجاد فرسودگی شغلی معرفی نمودند. از طرفی، سارمینیتو<sup>۶</sup> (۲۰۰۴)، قدرت و اختیار را عامل بسیار مهمی در تعیین فرسودگی شغلی، رضایت شغلی و عملکرد مریبان دانشکده پرستاری کانادا معرفی کرد. مسلش (۲۰۰۴) نقش حجم زیاد کار، میزان کنترل کم، نداشتن ارتباط اجتماعی،

<sup>1</sup> Fordis

<sup>2</sup> Sonnentage

<sup>3</sup> Colins

<sup>4</sup> Folkland war

<sup>5</sup> Lee

<sup>6</sup> Sarminito

<sup>7</sup> New and Goutek

۲- بین روش های SIT و آموزش ابراز وجود بر میزان رضایت و فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه تفاوت وجود دارد.

## روش

**طرح پژوهش:** پژوهش حاضر از نوع آزمایشی دو گروهی پیش آزمون - پس آزمون با گروه کنترل است. پژوهش در سه مرحله پیش آزمون، مداخله آموزشی و پس آزمون اجرا گردید.

**جامعه آماری، و روش نمونه‌گیری:** جامعه آماری این پژوهش، کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن بوده است. به علت در دسترس بودن لیست افراد جامعه و متجانس بودن صفت مورد مطالعه در جامعه، از روش تصادفی ساده استفاده شد که در آن، همه افراد جامعه شانس برابر برای انتخاب شدن دارند. از میان ۲۰۰ نفری که پرسشنامه‌ها را تکمیل نمودند، ۶۰ نفر کارکنان دارای رضایت شغلی پایین و فرسودگی شغلی بالا انتخاب شد و بصورت تصادفی در دو گروه آزمایش (یک گروه تحت آموزش SIT و گروه دیگر تحت آموزش ابراز وجود) و یک گروه کنترل (بدون دریافت آموزش) با تعداد ۲۰ نفری جای گرفتند.

**ابزار گرد آوری اطلاعات:** برای اندازه گیری و سنجش متغیرهای مختلف از آزمون‌های زیر استفاده شد:

۱- **آزمون رضایت شغلی دیویس - لاف کوسیت و ویس<sup>۱</sup> (۱۹۷۷):** این آزمون شامل ۲۰ سؤال است که مقیاس بندی پاسخ‌ها بر اساس معیار پنج درجه‌ای (خیلی ناراضی‌ام، ناراضی‌ام، نمی‌دانم، راضی‌ام، خیلی راضی‌ام)، انجام می‌گیرد که به ترتیب از سمت راست (۱-۲-۳-۴-۵) امتیاز می‌گیرد. رضایی (۱۳۷۷) ضریب پایایی این پرسشنامه را از طریق آلفای کرونباخ ۸۳٪ و در پژوهش ملک زاده (۱۳۸۰) ضریب پایایی آن ۸۷٪ و در پژوهش همتی (۱۳۸۱)، ضریب پایایی آن ۸۶٪ گزارش شده است. حداقل نمره این پرسشنامه ۲۰ و حداکثر نمره ۱۰۰ است.

۲- **آزمون فرسودگی شغلی لی و آشفورت<sup>۲</sup> (۱۹۹۶):** حاوی ۴۰ سؤال است که سه محور اساسی فرسودگی هیجانی، از هم پاشیدگی شخصیت و فرسودگی شغلی را در برمی‌گیرد. خاکپور (۱۳۷۵) ضریب پایایی این آزمون را ۸۵٪، ابراهیم یزدی (۱۳۷۷) ضریب آلفای کرونباخ را ۸۵٪ و زهراکار (۱۳۸۳) ضریب پایایی آن را ۸۳٪ گزارش نموده است. پاسخ‌ها نمره صفر و یک می‌گیرند. حداقل نمره صفر و حداکثر ۴۰ است.

**روش تجزیه و تحلیل داده‌ها:** داده‌های به دست آمده با استفاده از روش کوواریانس و تجزیه و تحلیل واریانس یک راهه با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

## روش اجرای پژوهش

۱- **خلاصه بسته آموزش مصون سازی در مقابل استرس (SIT):** این روش بخشی از روش درمانی مایکنبام است که بیشتر جنبه پیشگیری دارد تا درمان. این روش بر این اساس استوار است که اضطراب ناشی از ناهمخوانی میان فشارهای وارد شده بر فرد و منابع و امکانات فردی برای کنار آمدن با آن فشارها است. آموزش مصون سازی در برابر استرس (SIT) شامل تدریس آموزشی، بحث سقراطی بازسازی شناختی، حل مسأله، آموزش آرامش‌دهی، تمرین تصویرسازی ذهنی و رفتاری، خودبازنگری، آموزش خودفرمانی، آموزش خود و اقداماتی در جهت تغییر محیط است (مایکنبام، ۱۹۸۶). این آموزش در طی ۸ جلسه ۱/۵ ساعته ارائه شد.

۲- **خلاصه بسته آموزشی ابراز وجود:** این جلسات برای ۲۰ نفر گروه دوم، طی ۸ جلسه ۱/۵ ساعته هر هفته برگزار شد. رئوس مطالب عنوان شده طی این جلسات شامل مفاهیم زیر بود: مفهوم رضایت و فرسودگی شغلی، سبک‌های پاسخ‌دهی، بیان احساسات جرأت‌مندانه و بیان غیرکلامی در ابراز وجود، تکنیک ایفای نقش، استفاده از «من» تقویت خود، تفکر مثبت، تسلط بر کمرویی و مهارت نه گفتن.

**یافته ها**

و فرسودگی شغلی در دو گروه آموزشی و دو جنس زن و مرد است به صورت مجزا آمده است.

در جدول شماره ۱ نتایج تجزیه و تحلیل کوواریانس که حاصل نمرات پیش آزمون و پس آزمون در پرسشنامه رضایت

جدول شماره ۱: نتایج تجزیه و تحلیل کوواریانس دو آزمون رضایت و فرسودگی شغلی برای دو گروه درمانی به تفکیک جنسیت

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معناداری
بین گروهها	۱۹۴۲۸۸/۹۵۷	۱	۱۹۴۲۸۸/۹۵۷		
رضایت شغلی				۰/۳۷۰	۰/۵۴۶
درون گروهها	۳۹۶/۵۴۳	۵۸	۳۹۶/۵۴۳		
رضایت شغلی					
بین گروهها	۱۷۷۰۹/۴۶۴	۱	۱۷۷۰۹/۴۶۴		
فرسودگی شغلی				۱/۲۶۸	۰/۲۶۵
درون گروهها	۱۸۰/۲۹۱	۵۸	۱۸۰/۲۹۱		
فرسودگی شغلی					

رضایت شغلی دو روش SIT و ابراز وجود برابر با ۲۶/۱۹۶ بوده که در سطح  $P < 0/0005$  معنادار است، بنابراین بین روش SIT و ابراز وجود بر افزایش رضایت شغلی کارکنان تفاوت وجود دارد، و بر اساس آزمون تعقیبی میزان تفاوت بین میانگینها در دو روش آزمون برابر با ۱۸/۸۹۵ بوده که در سطح  $P < 0/05$  معنادار است و نشان می‌دهد که روش SIT نسبت به روش ابراز وجود برافزایش رضایت شغلی کارکنان مؤثرتر است.

بر اساس نتایج جدول شماره ۱، F محاسبه شده برای رضایت شغلی، برابر با ۰/۳۷ بوده که در سطح  $P < 0/0005$  معنادار نیست پس تفاوتی در میزان رضایت شغلی بر اساس جنسیت در دو روش آموزش وجود ندارد. بر اساس جدول ۱، F محاسبه شده برای فرسودگی شغلی برابر با ۱/۲۶۸ بوده که در سطح  $P < 0/0005$  معنادار نیست. بنابراین تفاوتی در میزان فرسودگی شغلی بر اساس جنسیت در دو روش آموزش وجود ندارد. بر اساس نتایج جدول شماره ۲، F محاسبه شده برای

جدول شماره ۲: نتایج تجزیه و تحلیل کوواریانس دو آزمون رضایت و فرسودگی شغلی برای دو گروه درمانی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معناداری	آزمون تعقیبی تفاوت میانگین
بین گروهها رضایت شغلی	۱۰۸۸/۶۱۹	۲	۱۰۸۸/۶۱۹			
درون گروهها رضایت شغلی	۲۲۳۶۴/۹۹۱	۵۷	۱۱۱۳۲/۴۹۲	۲۶/۱۹۶	۰/۰۰۰	۱۸/۸۹۵
بین گروهها فرسودگی شغلی	۳/۳۳۴	۲	۳/۳۳۴			
درون گروهها فرسودگی شغلی	۴۱۶۱/۶۸۵	۵۷	۲۰۸۰/۸۲	۱۴۰/۶۸۸	۰/۰۰۰	-۱۳/۱۵۳

معنادار است و نشان می‌دهد که روش SIT نسبت به ابراز وجود بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان مؤثرتر است.

**بحث و نتیجه گیری**

بر اساس داده‌های جدول شماره ۱، تفاوتی بین دو روش آموزشی بر افزایش رضایت شغلی و کاهش فرسودگی شغلی زنان و مردان دیده نشد. این یافته در راستای پژوهش‌های بدری (۱۳۷۴)، مسلش (۲۰۰۴)، نیوا و گوئک (۱۹۹۹)، مسلش

بر اساس جدول شماره ۲، F محاسبه شده برای فرسودگی شغلی دو روش SIT و ابراز وجود برابر با ۱۴۰/۶۸۸ بوده که در سطح  $P < 0/0005$  معنادار است. بنابراین بین دو روش SIT و ابراز وجود بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان تفاوت وجود دارد؛ و بر اساس آزمون تعقیبی میزان تفاوت بین میانگینها در دو روش آموزش برابر با ۱۳/۱۵۳- بوده که در سطح  $P < 0/05$

شهرستان اصفهان، شاکری‌نیا(۱۳۸۵) در مورد زنان شاغل دانشگاه گیلان، باغبان سیجانی و همکاران(۱۳۸۷)، ابوالقاسمی (۱۳۸۷) در مورد اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی تنکابن، بحرالعلوم (۱۳۸۷)، سونتاز و همکاران(۲۰۰۶) و جعفرپور (۱۳۷۶) است. در تبیین این یافته می‌توان گفت زنان مردان اصولاً در میانسالی به خود سنجی عمیق، مرور زندگی و قضاوت کردن درباره موفقیت و شکست مبنی پرداخته و طبق نظر یونگ<sup>۳</sup> بحران میانسالی را تجربه می‌کنند.

بر اساس یافته جدول شماره ۲، مشاهده می‌شود که روش آموزش ابراز وجود، باعث افزایش رضایت شغلی کاهش فرسودگی شغلی کارکنان تحت آموزش شده است ولی نسبت به گروه SIT این تأثیر کمتر بوده است. این یافته با مطالعات نیوا و گوتگ(۱۹۹۹)، سرداری(۱۳۸۵)، مسلش و جکسون (۱۹۸۶) و سارمینتو (۲۰۰۴) همسو است. در تبیین این یافته، می‌توان به نقش جلب توجه کارمند در محیط کاری و به نوعی ابراز وجود وی در برابر مافوق اشاره کرد که چنانچه ذکر شد نقش مثبتی در افزایش روحیه کاری و چه بسا افزایش رضایت شغلی دارد.

**محدودیت پژوهش:** یکی از محدودیت‌های پژوهش حاضر، این بود که کارکنان به علت نگرانی از عواقب نشان دادن ناراضی یا فرسودگی شغلی، همواره از پذیرش ناراضی شغلی سرباز می‌زدند و مشکل دیگر تشکیل کلاس-ها و خستگی کارکنان در کلاس‌های عصر بود.

**پیشنهادات:** پیشنهاد می‌شود که کلاس‌های آموزشی با تنوع بیشتر و دوره‌های بیشتر برگزار گردد. به علت جلسات گروهی و نتایج گروهی بهتر است جلسات مشاوره‌ای انفرادی برای افرادی که همچنان دچار مشکل شغلی بوده‌اند تشکیل گردد. بهتر است از روش‌های آموزشی و روان‌شناختی دیگر

و جکسون(۱۹۸۶)، و کاسبان و همکاران(۱۳۸۷) است. بر اساس جدول ۱، دو روش SIT و ابراز وجود در کاهش فرسودگی شغلی و افزایش رضایت شغلی در حد خود مؤثر بوده‌اند. در تبیین این یافته، می‌توان در ابتدا به نوع مکانیزم‌های مقابله‌ای مسئله‌مدار مردان و هیجان‌مدار زنان اشاره کرد و در ضمن می‌توان به نگرش فرد نسبت به حرفه خود و برداشت وی از شغل که منشاء رضایت یا ناراضی‌تی وی است اشاره کرد که در هر دو حالت زنان و مردان به طور یکسان از این آموزش‌ها بهره‌بردارند. بر اساس یافته‌های جدول شماره ۲، مشاهده می‌شود که بین دو روش SIT و ابراز وجود بر افزایش رضایت شغلی تفاوت معنادار وجود دارد و تأیید این فرضیه به نفع روش SIT است و این یافته در راستای پژوهش‌های اسکات(۲۰۰۷)، کالینز(۲۰۰۷) و حسینیان و همکاران(۱۳۸۷)، است.

در تبیین این نتیجه می‌توان گفت که با وجود پیشرفت فناوری رایانه‌ای<sup>۱</sup> و عدم شرکت کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تنکابن در کلاس‌های آموزشی و به علت مشغله زیاد و محرومیت از تحولات شناختی و بازیابی در نگرش‌های شغلی، با ایجاد این فرصت آموزشی، سریعاً تغییرات بارز در جهت افزایش رضایت شغلی و کاهش فرسودگی شغلی ایجاد شد. علت دیگر موفقیت روش ابراز وجود ناشی از مشکلات فرهنگی در محدود کردن زنان جهت ابراز وجود بوده که با دوره آموزشی، ابراز وجود، در میزان ابراز وجود و به تبع آن رضایت شغلی و فرسودگی شغلی آزمودنیها تغییر معنادار ایجاد شد.

همانطور که در جدول شماره ۲، دیده می‌شود روش SIT باعث افزایش رضایت شغلی و کاهش فرسودگی شغلی کارکنان گروه تحت آموزش شده است که این یافته در راستای یافته مانه‌ارت<sup>۲</sup> (۱۹۷۲)، مشهدی و همکاران(۱۳۸۲)، کالینز(۲۰۰۷)، سرداری(۱۳۸۵)، در محیط معلمان دبیرستانهای

<sup>۱</sup> Computer Technology  
<sup>۲</sup> Manhart

زهراکار، کیانوش (۱۳۸۴). بررسی اثربخشی آموزش SIT در کاهش افسردگی، اضطراب، فرسودگی شغلی و نارضایتی شغلی ناشی از استرس شغلی کارکنان ایران خودرو. پایان نامه دکترای رشته مشاوره دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات. صص ۱۷۸-۱۷۳.

سرداری، مسلم (۱۳۸۶). بررسی تأثیر آموزش ابراز وجود بر میزان قاطعیت دانشجویان پرستاری و مامایی. پایگاه اطلاعاتی:

[www.Kiau.ac.ir/Persian/parastari/pajohesh.html](http://www.Kiau.ac.ir/Persian/parastari/pajohesh.html)  
شاکری نیا، آ. (۱۳۸۵). رابطه بین حمایت اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان زن سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه گیلان. دانشکده علوم انسانی. صص ۲۵-

۱۸

کاسبان، زهرا؛ حاجیان مطلق، زهرا؛ فلاح، مهدی (۱۳۸۷). جرأت مندی و ابراز وجود. فصل نامه بهروز، شماره پیاپی ۷۶. س ال نوزدهم. صص: ۱۸-۱۲

لاچ، آر. (۱۳۸۵). رفتار انسانی در کار، رفتار سازمانی. ترجمه فرهاد ماهر. تهران: مرکز آموزش مدیریت. چاپ دوم. صص ۳۵-۳۴.

Collins Stewart (2007) Statutory social workers: stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences, British journal of social work Bjsw advance access published online on may 24.

Lee, R.T. & Ashforth, E.E. (1990). A meta-analytic examination of the correlates of the 3 dimension job burnout. J. of App. Psy. vol (81), p.p: 123-133.

Maslach, C. Jackson, S.E. (2004) Manual of the Maslach Burnout Inventory (2<sup>nd</sup> ed). Palo Alto: Consulting Psychologists Press Inc.

Manhart, B. (1972). Burn-out job, satisfaction and job performance". Australian psychologist. 23, 335-347.

Meichenbaum, D. and Cameron, R. (1986). Stress inoculation: A skill training approach to anxiety management. Unpublished manuscript, University of Waterloo.

Meichenbaum, D. and Novaco, R. (1978). Stress inoculation:

A preventative approach. In C. Spielberger and L. Sarason (Eds). Stress and anxiety (vol.5). New York: Halsted Press.

Niva, R. and Goudek, S. (1999). "Academics and their managers, A comparative study in job satisfaction".

همچون آرمیدگی عضلانی<sup>۱</sup>، حساسیت زدایی<sup>۲</sup>، تحلیل تبدیلی<sup>۳</sup> و غیره استفاده شود.

### منابع

ابولقاسمی، ش. (۱۳۸۷). رابطه تیپ شخصیتی (A,B)، هوش هیجانی و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد. مجله پژوهشگران امروز. سال دوم، شماره ۲۰: صص ۳۹-۳۴.

باغبان سیجانی، ایران؛ ملکی ها، مرضیه؛ فاتحی زاده، مریم (۱۳۸۷). "مقایسه و بررسی رابطه تعارض کار خانواده و سندرم فرسودگی شغلی". اولین کنگره دو سالانه و روان شناسی صنعتی و سازمانی. تهران: پایگاه اطلاعاتی:

<http://edu.uiac.ir/cr/i.baghban/html>

بحر العلوم، م (۱۳۷۸). ارتباطات بین فرهنگ سازمانی و سبک مدیریت با رضایت شغلی کارشناسان سازمان تربیت بدنی شاغل در تهران. رساله دکترای دانشگاه تربیت معلم تهران. صص ۹۸-۹۲

بدری گریگوری، ر. (۱۳۷۴). سندرم روانشناختی فرسودگی شغلی معلمان و مکانیسم‌های مقابله‌ای. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس. دانشکده علوم انسانی: صص ۱۹-۱۲.

پشت مشهدی، م؛ یزدان دوست، ر؛ اصغر نژاد، ع. (۱۳۸۲). اثربخشی درمان شناختی- رفتاری بر کمال‌گرایی، تأییدطلبی و علائم افسردگی در بیماران مبتلا به اختلال درد. فصل نامه اندیشه و رفتار. شماره ۳: صص ۳۲-۲۲.

جعفرپور، ح (۱۳۷۶). ارتباط بین سخت رویی و فرسودگی شغلی در معلمان مدارس عادی و استثنایی: پایان نامه دوره کارشناسی ارشد دانشگاه تهران. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. صص ۷۱-۶۷

حسینیان، سیمین؛ خدا بخشی کولایی، آناهیتا؛ طباطبایی، شهناز (۱۳۸۶). "اثربخشی مشاوره گروهی با الگوی شناختی- رفتاری فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مرکز روانپزشکی رازی تهران". مجله مطالعات روان شناختی. صص ۲۸-۲۴

خاکپور، رضا (۱۳۷۶). بررسی میزان شیوع نشانگان فرسودگی شغلی مشاوران و روان‌درمانگران. فصل نامه اندیشه و رفتار، سال چهارم، شماره ۳. صص.

1 Relaxation

2 Desensitization

3 Transactional analysis (TA)

Sarminito, E.(2004). Assertive training: A preventative approach. In c. Spielberger and L.sarason (Eds.), stress and anxiety (vol.5). Newyork: Halsted press

Scott, Elizabet (2007). Job satisfaction : strategies to make more gratifyivg < [http : // www. mayoclinic . com / health / job-stasfaction / wl.p .51](http://www.mayoclinic.com/health/job-satisfaction/wl.p.51) > .

Sonnentage, s . Ijlastra , F.R.H(2006) Journal of Applid psychology, 91(2) p.p: 330-350.