

تأثیر آموزش گروهی جرئت‌ورزی بر بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان خاتم‌الانبیای مشهد

سیما کرباسیان^{۱*}، جعفر طالبیان شریف^۲، محمدسعید عبدخدائی^۳

۱. کارشناس ارشد روان‌شناسی عمومی، گروه روان‌شناسی، مؤسسه آموزش عالی حکمت رضوی، مشهد، ایران
۲. استادیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران
۳. دانشیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران

چکیده

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۷/۲۹
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۸/۲۰

زمینه و هدف: کیفیت زندگی کاری مفهومی بحرانی با اهمیت زیاد در زندگی کارمندان است که تعادلی مناسب بین کار و زندگی شخصی، تضمین بهره‌وری سازمانی و رضایت شغلی کارمند را نشان می‌دهد. لذا پژوهش حاضر با هدف تأثیر آموزش گروهی جرئت‌ورزی بر بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان خاتم‌الانبیای مشهد انجام شد.

مواد و روش‌ها: پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات شبه‌آزمایشی با پیش‌آزمون و پس‌آزمون است. جامعه آماری شامل ۳۰ نفر از کارکنان بود که با استفاده از روش نمونه‌گیری داوطلبانه انتخاب شدند و به صورت تصادفی در دو گروه پانزده نفره آزمایش و کنترل جای گرفتند. مهارت جرئت‌ورزی به عنوان متغیر مستقل بر روی گروه آزمایش اعمال گردید. اطلاعات با پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری والتون اندازه‌گیری شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون آماری تحلیل کوواریانس استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که بین دو گروه آزمایش و کنترل پس از اعمال مداخله تفاوت وجود دارد؛ به عبارت دیگر، آموزش گروهی جرئت‌ورزی کیفیت زندگی کاری کارکنان را در پس‌آزمون افزایش داده است ($p < 0/05$).
نتیجه‌گیری: کیفیت زندگی کاری موضوع بسیار مهمی در محیط کار است. سازمان‌ها می‌توانند با استفاده از آموزش‌هایی مانند آموزش گروهی جرئت‌ورزی و ابزار وجود، کیفیت زندگی کاری را بهبود بخشند و رضایت کارکنان را نیز افزایش دهند.

کلیدواژه‌ها:

جرئت‌ورزی، ابزار وجود، کیفیت زندگی کاری.

۱. مقدمه

جهت بهبود کیفیت زندگی کاری و آموزش روش‌های مقابله‌ای است [۲].

هیچ تعریف رسمی از کیفیت زندگی کاری وجود ندارد؛ با این حال، نظریه والتون جامع‌ترین مؤلفه‌های برنامه کیفیت زندگی کاری را ارائه داده است [۳]. مؤلفه‌های الگوی والتون شامل این موارد است: پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، انسجام اجتماعی در

از دهه ۱۹۷۰ بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان به عنوان یکی از مهم‌ترین موضوعات در بسیاری از سازمان‌ها از جمله سازمان‌های بهداشتی - درمانی مطرح شد [۱]. به سبب گریزناپذیر بودن برخی از عوامل تنش‌زا در سازمان‌های خدمات بهداشتی - درمانی و لزوم پیشگیری از آثار روانی استرس‌زا، یکی از وظایف مدیران این سازمان‌ها به کارگیری تمهیدات و اقداماتی

* نویسنده مسئول: سیما کرباسیان

نشانی: بلوار اندیشه، مؤسسه آموزش عالی حکمت رضوی، مشهد، ایران

تلفن: ۰۹۳۵۵۱۷۴۸۱۷ دورنگار:

رایانه: Simakarbasian@yahoo.com

شناسه ORCID: 0000-0003-3178-3637

شناسه ORCID نویسنده اول: 0000-0003-3178-3637

زندگی کاری وجود ندارد. در این حیطة مداخلات محدودی نیز صورت گرفته است؛ از جمله اثربخشی برنامه غنی سازی رابطه بر کیفیت زندگی کاری کارکنان [۱۲] و اثربخشی آموزش مؤلفه های تئوری معکوس بر انگیزش شغلی و بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان [۱۳].

یکی از مداخلات مؤثر در حوزه کیفیت زندگی کاری، آموزش مهارت های ارتباطی است. آموزش جرئت ورزی به عنوان یکی از مهارت های زندگی، برای بهبود باورها و رفتار جرئت مندانه فرد طراحی شده است که می تواند به فرد کمک کند که چگونگی دیدش نسبت به خود را عوض کند و به اعتماد به نفس و ارتباطات بین فردی و بهزیستی فردی دست یابد [۱۴].

با آموزش جرئت ورزی کارکنان می توانند به صورت صادقانه، مستقیم، صریح و قاطع و بدون تعرض به حقوق دیگران همراه با جرئت ورزی از حقوق خود دفاع کنند. نقص در مهارت های اجتماعی و فقدان جرئت ورزی می تواند به بهداشت روانی افراد آسیب برساند. علاوه بر این، احساس اضطراب و درماندگی و کاهش عزت نفس، افسردگی و بیماری های روان تنی نیز از پیامدهای رفتار منفعلانه محسوب می شوند [۱۵].

با توجه به مطالب ذکر شده، یکی از مهم ترین عناصری که در کیفیت زندگی کاری اثر زیادی دارد، رابطه و همکاری بین افراد است. طبق تحقیقات، دانشجویان پرستاری با برخورداری از سطوح بالای قاطعیت و توان ابراز وجود، مشکلات سازگاری کمتری دارند و کمتر از تنهایی رنج می برند و از نظر تحصیلی نیز خودکارآمدی بیشتری دارند. با توجه به نتایج پژوهش های اخیر، ۳۵٪ از دانشجویان در زمینه ترس از شکست، اضطراب، دستپاچگی، احساس افسردگی و ترس از صحبت کردن در جمع خود را نیازمند می دانند [۱۶]. این مشکل در تجربه بالینی محقق و از نظر مربیان بالینی نیز آشکار است. به نظر می رسد جهت رفع نقص در برقراری ارتباط، آموزش تکنیک های جرئت ورزی مفید خواهد بود [۱۷]. هدف پژوهشگر این است که با آموزش جرئت ورزی به کارکنان، تأثیرات آن را بر بهبود کیفیت زندگی کاری آن ها بررسی کند.

۲. مواد و روش ها

این پژوهش شبه آزمایشی با طرح پیش آزمون و پس آزمون با گروه کنترل است. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان بیمارستان خاتم الانبیا مشهد بود. ملاک شرکت در پژوهش اشتغال به کار در بیمارستان به مدت حداقل یک سال بود. تعداد ۳۰ نفر از کارکنان به صورت داوطلبانه انتخاب شدند و به طور تصادفی در ۲ گروه پانزده نفری (آزمایش و کنترل) قرار

سازمان، قانون گرایی در سازمان و توسعه قابلیت های انسانی [۴]. کیفیت زندگی کاری فرایندی است که به وسیله آن اعضای سازمان از راه های ارتباطی و باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است، در تصمیم هایی که بر حرفه آن ها به خصوص محیط شغلی شان به طور کلی اثر می گذارد، به نوعی دخالت می یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آن ها از کار بیشتر می شود و فشار عصبی ناشی از کار در آنان کاهش می یابد. سازمانی که به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود توجه دارد، از مزایای داشتن نیروی کار توانمند برخوردار است که از نشانه های آن می توان به تمایل همکاری با مدیر و بهبود عملکرد بیشتر نیروی کار اشاره کرد [۵]. در سازمان هایی همچون بیمارستان، اهمیت جذب و ابقای کارکنان امری مهم و ضروری به نظر می رسد [۶].

بین کیفیت زندگی کاری با کاهش میزان شکایت کارکنان، میزان غیبت از کار، مقدار اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان، مشارکت آنان در برنامه ها، بهره وری و عملکرد منابع انسانی، متعهد و وفاداری سازمانی و رشد و تعالی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد [۷]. یافته های پژوهش های رفتار سازمانی حاکی از آن است که سازمان ها می توانند از کیفیت زندگی کاری بهتر به عنوان اهرمی در جهت جذب و حفظ کارکنان ارزشمند، متخصص و متعهد به سازمان استفاده کنند و زمانی که انتظارات کارکنان برآورده شود، وابستگی و تعهد بیشتری به سازمان پیدا می کنند [۸]. اگر چه رویکردها و استراتژی های مختلفی برای بهبود کیفیت زندگی کاری مطرح شده وجود دارد، همگی آن ها در یک هدف مشترک اند و آن، انسانی کردن محیط کار از طریق بسط دموکراسی و مشارکت کارکنان در تصمیم گیری های مربوط به کار و محیط کار خویش از یک طرف و تجدید ساختار کار یا بازطراحی کار و تغییر روش به نحوی است که برای متصدی کار جالب و رضاکنده باشد. مجبل و همکاران [۹] در پژوهش خود عواملی همچون پاداش، مزایا، جبران خسارت، رضایت شغلی، رشد شغلی، مدیریت مشارکتی، ارتباطات، انگیزه کارکنان، امنیت و بهداشت شغلی و انسجام کار و زندگی را محرک های کیفیت زندگی کاری معرفی کردند. بیدختی و همکار [۱۰] در پژوهشی رابطه مثبت و معناداری بین عدالت سازمانی درک شده با کیفیت زندگی کاری کارکنان به دست آوردند. بحاراتی و همکاران [۱۱] در پژوهشی با عنوان مشاهده کیفیت زندگی کاری در معلمان کالج، به این نتیجه دست یافتند که هیچ تفاوت معناداری بین جنسیت، خانواده، سن، نقش، سطوح درآمد مختلف، نوع دانشکده، محل بومی پاسخ دهندگان و سطوح درک کیفیت

تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، رابطه اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت انسانی است. والتون (۱۹۷۳) ضریب پایایی پرسش‌نامه را در حالت کلی ۰/۸۸ گزارش کرده است. پایایی این پرسش‌نامه برحسب آلفای کرونباخ توسط جمشیدی ۰/۸۳، رحیمی ۰/۸۵ و خلیلی ۰/۹۱ گزارش شده است [۱۸].

تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی بررسی شد و در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار و در سطح آمار استنباطی از تحلیل کوواریانس تک‌متغیره استفاده شد. تحلیل کوواریانس حالت جامعی از انواع تحلیل واریانس است که در آن، ضمن مقایسه میانگین‌های یک یا چند گروه و برآورد یک یا چند متغیر مستقل، اثر یک یا چند متغیر کنترل، مداخله‌گر، هم‌پراش از معادله خارج می‌شود. درواقع این تحلیل روشی آماری است که اجازه می‌دهد اثر یک متغیر مستقل بر متغیر وابسته مورد بررسی قرار گیرد، درحالی که اثر متغیر دیگر را حذف می‌کند یا ازبین می‌برد [۱۹].

گرفتند. با توجه به اینکه کارکنان بیمارستان در شیفت‌های گوناگون مشغول کار هستند، گردآوری آن‌ها در یک زمان و مکان با مشکل مواجه بود و از بین این تعداد، به دلیل ریزش نمونه، ۲۴ نفر مورد بررسی قرار گرفتند (۱۲ نفر در گروه آزمایش و ۱۲ نفر در گروه کنترل). این آموزش به ۱۲ نفر از کارکنان گروه آزمایش ارائه شد که به صورت گروهی آموزش دیدند. بعد از ۸ جلسه آموزش، هر هفته ۲ ساعت، پس از آزمون به عمل آمد. گروه کنترل هیچ مداخله‌ای دریافت نکردند. آزمودنی‌ها در هر دو گروه، آزمایش و کنترل، یک بار قبل از اعمال متغیر مستقل (آموزش جرئت‌ورزی) و یک بار هم بعد از آن به وسیله پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری مورد سنجش قرار گرفتند.

در این پژوهش، برای بررسی میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان از پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری والتون استفاده شده است. این پرسش‌نامه دارای ۳۵ گویه و ۸ زیرمقیاس است. سطح اندازه‌گیری پرسش‌نامه، فاصله‌ای و براساس مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت درجه‌بندی شده و شامل مؤلفه‌های پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی،

جدول ۱. جلسات آموزش گروهی مهارت جرئت‌ورزی کارکنان بیمارستان خاتم‌الانبیای مشهد

ترتیب جلسات	عنوان جلسات	هدف	تکالیف خواسته شده از آزمودنی‌ها در هر جلسه
جلسه اول	معارفه	برقراری رابطه با اعضای گروه آشنایی. اعضا با کار گروه و آشنایی با مفهوم ابراز وجود و اینکه ابراز وجود چگونه می‌تواند به بالا بردن کیفیت زندگی افراد کمک کند. اجرای پیش‌آزمون.	- خودتان را برای سه نفر از نزدیکان معرفی کنید و به چگونگی معرفی خود و به دنبال آن رفتارهای مثبت و منفی حاصل از این معرفی دقت نمایید. - از سه نفر از نزدیکان خود بخواهید که خود را برای آن‌ها معرفی کنند و سپس به او بازخوردهای مثبت و منفی بدهند. - طبق تعاریفی که در مورد ابراز وجود گفته شد، حدس می‌زنید چقدر در طول روز جرئت‌مندانه رفتار می‌کنید؟
جلسه دوم	فواید ابراز وجود و مضرات عدم ابراز وجود	شناساندن فواید جرئت‌ورزی به کارکنان، شناساندن کارکردهای جرئت‌ورزی به کارکنان و بیان مضرات عدم جرأت‌ورزی.	- چه چیزهایی را می‌توانیم در زندگی مان تغییر دهیم؟ - چقدر افکار منفی در رفتارمان اثر می‌گذارد؟ - حادثه ناراحت‌کننده‌ای را که در یک ماه گذشته داشته‌اید، به یاد آورید. (چه گفتید و چه کردید؟) - آن موقعیت را ارزیابی کنید. از خودتان بپرسید که آیا این رفتارتان در آن موقعیت به شما کمک کرده یا نه. - در آن موقعیت، چه پیام‌های فکری منفی به خودتان دادید؟ - چه پیام‌های مثبت دیگری را می‌توانید جایگزین آن کنید؟
جلسه سوم	تشریح حقوق فردی و اجتماعی	ایجاد توانایی تشخیص حقوق فردی، تشخیص حقوق اجتماعی، رسیدن به حقوق مسلم خود بدون پایمال کردن حق و حقوق دیگران و تبیین مفهوم عزت‌نفس و لزوم اهمیت آن در روابط فردی و اجتماعی.	- سه مورد از حقوق مسلم خود و سه مورد از مسئولیت‌های خود را در کانون خانواده در رابطه با اطرافیان‌تان ذکر کنید. - چه حقوق و مسئولیت‌های عمده‌ای به ما کمک می‌کند که از کیفیت زندگی بهتری برخوردار باشیم. - یک روز را بدون توجه به حقوق و مسئولیت‌های خود تصور کنید و آن را شرح دهید.

جلسه چهارم	تفاوت ابراز وجود با انواع رفتارهای دیگر	آشنایی کارکنان با رفتار جرئت-مندانه و تفاوت آن با رفتارهای دیگر.	- در این هفته به چند مورد از رفتارهایتان بیندیشید. - در کدام یک از ۳ دسته فوق قرار دارند؟ - این رفتارها چه مضرات و فوایدی داشته‌اند؟ - ویژگی‌هایتان را در طی یک هفته گذشته و هر روز بازبینی کنید و و چند مورد از ویژگی‌های مثبت خود را برشمرید. - فهرستی از توانایی‌ها، مهارت‌ها و قابلیت‌های خودتان را در طول یک هفته برشمرید.
جلسه پنجم	راه‌های دستیابی به رفتار مبتنی بر ابراز وجود	شناساندن افکار زیربنایی رفتار و پیش‌فرض‌های ذهنی، شناساندن احساسات زیربنایی رفتار.	- در هفته آینده یک موقعیت را که در آن رفتار غیرجرئت‌مندانه داشته‌اید، بیان کنید. - افکار زیربنایی این رفتارتان چه بوده؟ چه پیام‌هایی به خودتان می‌داده‌اید؟
جلسه ششم	راه‌های دستیابی به رفتار مبتنی بر ابراز وجود	شناساندن راه‌های مؤثر برای مبارزه با افکار منفی به کارکنان.	- آیا بایدها و نبایدهایی را در هنگام آن رفتارها در ذهن داشته‌اید؟ آیا این پیام‌ها لزوماً صحیح هستند؟ - چه پیام‌هایی را می‌توانید جایگزین این پیام‌ها کنید؟ - چقدر افکار منفی ما بر کیفیت زندگی مان اثر می‌گذارد؟
جلسه هفتم	راه‌های دستیابی به رفتار مبتنی بر ابراز وجود	آموزش مهارت گوش دادن فعال به کارکنان.	- در طول هفته آینده، ترس خود از ابراز وجود در موقعیت‌های مختلف را ارزیابی کنید و آن‌ها را با گزینه‌های واقع‌نگرانه‌ای جایگزین نمایید. می‌توانید این سؤالات را به ذهن بیاورید و در آن لحظه به خودتان پاسخ دهید: بدترین چیزی که ممکن است اتفاق بیفتد چیست؟ چه عقیده‌ای این ترس را به وجود می‌آورد؟ چه شواهدی این ترس را ایجاد می‌کند؟ چه شواهدی این عقیده را مورد حمایت قرار می‌دهد و چه عقایدی آن را باطل می‌کند؟ در واقعیت چه چیز ممکن بود اتفاق بیفتد؟ اگر من این‌گونه ادامه دهم، چه اتفاقی خواهد افتاد؟ - در این هفته به این بیندیشید که کدام یک از مسائلی را که هم اکنون با آن مواجه هستید، می‌توانید از طریق فن رکورد شکستن حل کنید؟ - در طی هفته آینده فن رکورد شکستن را در موقعیت‌های عینی تمرین کنید.
جلسه هشتم	راه‌های دستیابی به رفتار مبتنی بر ابراز وجود	آموزش فنون مؤثر به دانش‌آموز در ارتباط با انتقادهای سازنده و غیرسازنده [۲۰-۲۱].	در پایان این کلاس از کارکنان درخواست شد که نظر خود را در مورد این ۸ جلسه بگویند و اینکه تا چه اندازه آموزش این مؤلفه به بهبود کیفیت زندگی آن‌ها کمک کرده است؟

۳. یافته‌های پژوهش

در گروه کنترل بوده‌اند. بیشترین سطح تحصیلات گروه نمونه کارشناسی بوده است. جنسیت آزمودنی‌ها زن و میانگین سنی شرکت‌کنندگان بین ۲۵ تا ۳۵ سال بود. میانگین و انحراف معیار نمرات آزمودنی‌ها در دو موقعیت پیش‌آزمون و پس‌آزمون مورد مقایسه قرار گرفت. برای تعیین معنادار بودن تفاوت و اینکه آیا این تفاوت ناشی از به‌کارگیری متغیر مستقل (آموزش جرئت‌ورزی) است، از آزمون آماری تحلیل کوواریانس استفاده شد.

در پژوهش حاضر، ۴۸ پرسش‌نامه مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ۲۴ پرسش‌نامه مربوط به گروه کنترل و ۲۴ پرسش‌نامه مربوط به گروه آزمایش بود که از این تعداد در هر گروه ۱۲ پرسش‌نامه به پیش‌آزمون و ۱۲ پرسش‌نامه به پس‌آزمون اختصاص داشت. توزیع گروه آزمایش و کنترل در گروه نمونه به این صورت بود که ۵۰٪ در گروه آزمایش و ۵۰٪

جدول ۲. شاخص‌های توصیفی متغیر کیفیت زندگی کاری در کارکنان در موقعیت پیش‌آزمون و پس‌آزمون

متغیر	گروه	تعداد	پیش‌آزمون		پس‌آزمون	
			میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد
کیفیت زندگی کاری	آزمایش	۱۲	۸۹,۰۸	۱۷,۷۲	۹۷,۵۰	۱۷,۷۶
	کنترل	۱۲	۹۵,۰۸	۲۲,۸۸	۹۵,۷۵	۱۹,۴۳

داشت (جدول ۲).

نتایج نشان داد که در مرحله پس‌آزمون میانگین نمرات در گروه آزمایش در مقایسه با گروه کنترل تفاوت چشمگیری

جدول ۳. نتایج تحلیل کوواریانس مقایسه میانگین‌های نمرات کیفیت زندگی کاری در مرحله پس‌آزمون

منبع تغییرات	SS	DF	MS	F	P
پیش‌آزمون	۶۵۰۷,۰۷۷	۱	۶۵۰۷,۰۷۷	۱۲۲,۲۰۷	۰,۰۰۰
گروه	۲۷۰,۳۸۸۳	۱	۲۷۰,۳۸۸۳	۵,۰۷۸	۰,۳۵
خطا	۱۱۱۸,۱۷۳	۲۱	۵۳,۲۴۶		
کل	۲۳۱۷۱۷,۰۰۰	۲۴			

محسوب می‌شود.

در تبیین نتایج می‌توان گفت رابطه یکی از مؤثرترین ابراز‌های محرک کیفیت زندگی کاری است. با آموزش جرئت‌ورزی به کارکنان، روابط بین کارکنان و همچنین با مسئولان بهبود می‌یابد. این یافته‌ها با نظریه والتون مبنی بر اینکه کیفیت زندگی کاری می‌تواند با نشان دادن بسته‌ای از پاداش‌های رقابتی، سیاست‌های ارتقا به صورت شفاف، رابطه بهتر و نظارت افزایش پیدا کند، همخوان است [۲۶]. با توجه به نظریات و پژوهش‌های صورت گرفته مشخص می‌شود که رابطه صحیح و مناسب تأثیر زیادی بر کیفیت زندگی کاری دارد. از آنجایی که هسته آموزش جرئت‌ورزی گفت‌وگوی صحیح و بیان احساسات بدون لطمه زدن به حقوق افراد دیگر است، آموزش جرئت‌ورزی ابراز وجود را افزایش می‌دهد و در نتیجه با افزایش مهارت ابراز وجود و فراگیری مهارت‌های ارتباطی، بهبود در کیفیت زندگی کاری ایجاد می‌شود. توصیه می‌شود به منظور بالا رفتن اعتبار چنین موضوعاتی و به دست آوردن اطلاعات جامع‌تر، این پژوهش در میان کارکنان بیمارستان‌های دیگر نیز انجام شود و برنامه‌های آموزشی، مانند کارگاه‌های آموزشی در زمینه مهارت‌های جرئت‌ورزی، کنترل خشم و برقراری ارتباط مناسب میان مسئولان و کارکنان اجرا گردد. همچنین همین پژوهش در جامعه آماری بزرگ‌تری انجام شود تا نتایج دقیق‌تر و تعمیم‌پذیرتری به دست آید.

قدردانی و تشکر

در پایان از تمام همکارانی که در پژوهش شرکت کردند و همچنین از همکار محترم، خانم براتی که در جمع‌آوری اطلاعات پرسش‌نامه یاری نمودند، تشکر می‌کنیم.

نتایج تحلیل کوواریانس نشان داد که برای منبع تغییرات گروه، آماره آزمون F با مقدار ۵,۰۷۸ تفاوت بین نمرات پس-آزمون کیفیت زندگی کاری آموزش‌دیدگان جرئت‌ورزی در سطح $p < 0/05$ معنادار است. بنابراین آموزش جرئت‌ورزی بر بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان اثر می‌گذارد (جدول ۳).

۴. بحث و نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش تأثیر آموزش گروهی جرئت‌ورزی بر بهبود کیفیت زندگی کارکنان بیمارستان خاتم‌الانبیای مشهد بود، مشروط به اینکه دست‌کم به مدت یک سال در بیمارستان مشغول کار بودند. نتایج پژوهش نشان داد که اجرای آموزش جرئت‌ورزی در کارکنان منجر به بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌شود. از این رو نتایج این تحقیق با یافته‌های پژوهش‌های دیگر در این زمینه تناسب دارد. لورک آقا و همکاران [۱۲] در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که برنامه غنی‌سازی رابطه بر کیفیت زندگی کاری کارکنان اثر می‌گذارد. پورعوض [۲۲] در پژوهش خود دریافت که شرکت در دوره‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی و آشنایی با تکنیک‌های آن توانسته کیفیت زندگی کاری را در سازمان‌های دولتی و خصوصی ارتقا دهد. نیر [۲۳] اثربخشی کیفیت زندگی کاری را بر رفتار شهروندی سازمانی سنجید و اثبات کرد که یکی از مهم‌ترین عناصر مؤثر بر کیفیت زندگی کاری، رابطه و همکاری بین افراد است. نانجون و همکاران [۲۴] در بررسی خود به پیشینه کیفیت زندگی کاری پرداختند و یکی از مهم‌ترین عناصر را رابطه و همکاری بین افراد دانستند. به‌باور پویارزلی و همکاران [۲۵]، نداشتن توان ابراز وجود نه‌تنها برای پرستاران، بلکه برای دانشجویان پرستاری که هنوز وارد این حرفه نشده‌اند نیز مانع و نقصی در ارتباط آنان با استادان، بیماران و هم‌کلاس‌هایشان

References

[1]. Khaghanizade M, Ebadi A, Siratinayer M, Rahmani M. The Study of Relationship between job stress and quality of

work life of nurses in military hospitals. *Mil Med* 2008; 10(3): 175-84. (persian)

- [2]. McVicar A. Workplace stress in nursing: a literature review. *J Adv Nurs* 2003; 44(6): 633-42.
- [3]. Organization WH. The World health report: 2001: Mental health: new understanding, new hope. 2001.
- [4]. Conklin MH, Desselle SP. Snapshot of pharmacy faculty quality of work life and productivity. *JPT* 2007; 14(1): 53-77.
- [5]. Ballou B, Norman H, Goodwin NH. Quality of work life. *Strategic Finance* 2007; 89 (4): 40-51.
- [6]. Bahramzadeh H, Seraj SH. The role of human resource productivity and sustainable development. *J of Management* 2007; 65: 20-5. (persian)
- [7]. Mohamadi J, Ghazanfari F, Azizi A. Relationship between Moral Intelligence and Nurses Quality of Work Life. *IJN* 2014; 27(91): 54-64. (persian)
- [8]. Zarei E, Ahmadi F, Daneshkohan A, Ramezankhani A. The correlation between organizational commitment and the quality of working life among staff of Sarpolzahab health network. *JHPM* 2016; 5(2): 62-69. (persian)
- [9]. Mejbil AA, Almsafir AK, Siron R & Mheidi Alnaser AS. The Drivers of Quality of working Life (QWL): A Critical Review 2013. *Australian J of Basic and Applied Sciences*, 1(10): 398-405.
- [10]. Amin Bidokhti AA and Mardani A. The relationship between perceived organizational justice quality of working life in the staff of a hospital in Ahvaz. *Iranian J of Medical ethics and History* 2004; 7: 58-69. (persian)
- [11]. Bharati PS, Umasevi M and Kumar NS. Quality of work life perception of collage teachers. *Indian J of commerce and management studies*. Internationally indexed J 2011; 2: 47-65.
- [12]. Lork agha Z, Nazari AM, Rasouli M. The effectiveness of relationship of enhancement program on quality of work life (QWL). *Iran Occuoutianl Health* 2017; 14(1): 157-64. (persian)
- [13]. Omid H, et al. Review the effectiveness of the components of the inverse theory on job motivation and improve of quality of working life of employees. *Research of consultancy* 2011; 11(43): 77-96. (persian)
- [14]. Lin YR, Shiah IS, Chang YC, Lai TJ, Wang KY, Chou KR. Evaluation of an assertiveness training program on nursing and medical students' assertiveness, self-esteem, and interpersonal communication satisfaction. *Nurse education today* 2004; 24(8): 656-65.
- [15]. Inderbitzen-Nolan HM, Walters KS. Social Anxiety Scale for Adolescents: Normative data and further evidence of construct validity. *JCCP* 2000; 29(3): 360-71.
- [16]. Moghimian M, Amini R. Comparison of the Effect of Gestalt Therapy and Cognitive-Behavioral Therapy on Assertiveness of Nursing Students. *IJN* 2014; 27(89): 1-11. (persian)
- [17]. Kia S, Shabani H, Ahghar GH, Modanloo M. The effect of assertiveness training on first-grade schools girl self-esteem in Tehran. *Iranian JPN* 2016; 4(1): 39-46. (persian)
- [18]. Mehdad A, Mahdavi N, Golparvar M. Relationship between Quality of Work Life Dimensions with Organizational Commitment and its Components. *Journal of social psychology (New findings in psychology)* 2011; 5(20): 41-53. (persian)
- [19]. Delavar A. Educational and Psychological Research. Tehran: viravesh; 2012. (persian)
- [20]. Mousavizadeh A. Assertive in psychology. Tehran: Jahandaneh; 2010. (persian)
- [21]. Branden N. The six pillars of the self-esteem. Tehran: nakhostin; 2000.
- [22]. Pouravaz M. Assess the effect of communication skills training on quality of work life rehabilitation centers. Welfare and Rehabilitation Sciences University master's thesis 2010. (persian)
- [23]. Sandhyda Nair GS. A study on the effect of quality of work life (QWL) on organizational citizenship behavior (OCB) With Special reference to Collage Teachers is Thirure District, Kerala. *J of Management* 2013; 6: 34-46.
- [24]. Nanjun dewaraswamy IS, Swamy DR. Review of literature on quality of work life. *International J for Quality Research* 2014; 7: 201-14.
- [25]. Povrazli S, Arbona C, Nora A, McPherson R & Pisecco S. Relation between assertiveness, academic self-efficacy, and psychosocial adjustment among international graduate students 2002. *J Coll Stud Dev*, 43(5): 632-42.
- [26]. Aketech JR, Odera O, Chepkuto P, Okaka O. Effects of Quality of Work Life on Job Performance: Theoretical Perspectives and Literature Review. *Current Research J of Social Sciences* 2012; 4(5): 383-88.

The Effect of Group Training Assertiveness on Quality of Work Life of Khatam-ol-Anbia Hospital Staff (Mashhad)

Sima Karbasian^{1*}, Jafar Talebian Sharif², Mohammad Saeed Abdkhodae³

1. M.Sc. of General Psychology, Dept. of psychology, University of Hekmat Razavi, Mashhad, Iran
2. Assistant Professor, Dept. of psychology, Ferdowsi University, Mashhad, Iran
3. Associate Professor, Dept. of psychology, Ferdowsi University, Mashhad, Iran

Abstract

Introduction: Quality of Working Life is a critical concept with great importance in the life of an employee which shows an appropriate balance between work and personal life, ensuring or organizational productivity and employee's job satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of group training of assertiveness on improvement in the quality of work life of Khatam-ol-Anbia hospital staff.

Methods: The method of this study is terms of purpose was applied and in term of data collection method was pseudo experimental and designed was pretest-posttest with control group. The sample of the study included 30 employees who were voluntary selected and they were randomly divided into two groups of 15 people, experimental and control groups. assertiveness skills were applied as the independent variable on the experimental group. The data collection tool was the Walton Quality of Work Life questionnaire. The Data were analyzed with analysis of covariance.

Results: The results suggested that there is a difference between experimental and control groups after performing the intervention. In other words, the use of group training assertiveness has enhanced quality of work life among the employees in the post-test ($p < 0.05$).

Conclusion: Quality of work life is very important issue in the Workplace. Organizations can use group training assertiveness and self-expression in order to improve the quality of work life and increase employees' satisfaction.

Received: 2018/10/21

Accepted: 2018/11/11

Keywords: Assertiveness, Self-expression, Quality of work life.