

بررسی رابطه میان راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی استان قم
Relationship between Coping Strategies and Job Stress with Job
Satisfaction in Qom Province

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۵/۲۲، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۴/۹/۱۴، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۱۰/۷

N. Ahmadi, (M.A), A. Delavar, (Ph.D), A. ShafAbadi, (Ph.D)

Abstract: The purpose of this study was to determine relationship between coping strategies and job stress with job satisfaction of school headmasters in Qom province. **Methods:** This research was correlational and population included all of school headmasters of Qom province. The study sample consisted of 228 headmasters who were selected by multi-stage random cluster sampling method. They answered to questionnaire of Ender& Parker (1990), coping strategies questionnaire, Job stress questionnaire and job description questionnaire. The data were analyzed by correlation and stepwise regression analysis. **Results:** The findings showed that job stress and problem-focused coping strategy along with avoidance-focused (appraisal-focused) coping strategy can predict variance changes of job satisfaction. Avoidance -focused (appraisal-focused) coping strategy cannot predict variance changes of job satisfaction. Emotion-focused problem-focused coping strategy can predict variance changes of job satisfaction. Job stress can also predict variance changes of job satisfaction. Problem-focused coping strategy can also predict job related stress variance changes. **Conclusion:** Skills training to deal with problems can have important role to reduce stress and increase job satisfaction.

Keywords: Coping strategies, Job stress and Job satisfaction.

نفیسه احمدی^۱، علی دلاور^۲ و عبدالله شفیعی آبادی^۳

چکیده: هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه‌ی بین راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی مدیران مدارس استان قم بود. روش پژوهش از نوع همبستگی و جامعه آماری شامل کلیه مدیران مدارس استان قم (۸۱۶ نفر) بودند. نمونه پژوهش شامل ۲۲۸ مدیر که از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب شدند، و به آزمون‌های راهبردهای رویارویی اندلر و پارکر (۱۹۹۰)، استرس شغلی و پرسشنامه توصیف شغل پاسخ دادند. داده‌ها به روش همبستگی و رگرسیون گام به گام که مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد استرس شغلی و راهبرد رویارویی مسأله‌مدار همراه با راهبرد رویارویی اجتناب‌مدار توان پیش‌بینی تغییرات واریانس خشنودی شغلی را دارد. متغیر راهبرد رویارویی اجتناب‌مدار توان پیش‌بینی تغییرات واریانس خشنودی شغلی را ندارد و متغیر راهبرد رویارویی هیجان‌مدار و مسأله‌مدار توان پیش‌بینی تغییرات واریانس خشنودی شغلی را دارند. همچنین استرس شغلی توان پیش‌بینی تغییرات واریانس خشنودی شغلی را دارد و متغیر راهبرد رویارویی مسأله‌مدار توان پیش‌بینی تغییرات واریانس استرس شغلی را دارد. نتیجه‌گیری: آموزش مهارت‌های رویارویی با مشکلات می‌تواند در کاهش استرس شغلی و افزایش خشنودی شغلی نقش مهمی داشته باشند.

کلیدواژه‌ها: استرس شغلی، خشنودی شغلی، راهبردهای رویارویی.

^۱ نویسنده مسئول، کارشناس ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

Email: ahmadi_na91@yahoo.com

^۲ استاد دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

^۳ استاد دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

امروزه در اغلب کشورها، نظام آموزشی یکی از سازمان‌های بزرگ و پیچیده به حساب می‌آید و درجه پیچیدگی آن با میزان پیشرفت فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و فنی بستگی تام دارد. هر چه جامعه پیشرفته‌تر باشد، به همان اندازه آموزش و پرورش رسمی در آن، نقش مهم‌تر، پیچیده‌تر و دشوارتر برعهده دارد و سازمان‌های آموزشی آن گسترده‌تر و متنوع‌تر است و امروزه به فراخور توسعه جوامع، نظام‌های آموزشی نیز رشد و گسترش یافته‌اند و اداره آن پیچیده‌تر شده است (ساکي، ۲۰۰۹). در طرف مقابل مجموعه پژوهش‌هایی که درباره کشورهای توسعه‌یافته به عمل آمده است، نشان می‌دهد که کشورهایی به درجات بالای پیشرفت دست پیدا کرده‌اند که انقلاب، تغییر یا تحولی در آموزش و پرورش خود به‌وجود آورده‌اند (میرکمالی، ۲۰۱۰).

خشنودی شغلی^۱ یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است. عاملی که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌شود. رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چندبعدی است که با عوامل جسمانی، روانی و اجتماعی گوناگون ارتباط دارد (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۰). در واقع رضایت شغلی نشان‌دهنده رابطه توقعات انسان با پاداش‌هایی است که کار فراهم می‌آورد (ویلیم، بولنز و جونگه^۲، ۲۰۰۷). رضایت شغلی شرط اساسی حضور و همکاری فرد با سازمان است و این به دلیل نقش مهم رضایت شغلی در افزایش بهره‌وری، تعهد به سازمان، سلامت فیزیکی و روانی، تسریع در یادگیری مهارت‌های جدید شغلی و افزایش روحیه افراد است (مرگانک و اشوین^۳، ۲۰۰۵).

از سوی دیگر، یکی از عارضه‌های جدید زندگی به سبک مدرن، وجود استرس در محیط کار است. استرس شغلی یک دلیل عمده برای کاهش تولید، غیبت کارکنان و فروپاشی و به هم ریختگی سازمان‌ها است. اضافه‌کاری‌های زیاد، ناکافی بودن آموزش‌های لازم از دلایل پنهان ترک شغل است که معمولاً از استرس زیاد به‌وجود می‌آیند (کارستنج^۴، ۲۰۰۶). استرس یا فشار شغلی، به باور بسیاری از پژوهشگران در سال‌های اخیر از جمله بوید، لوین و ساگر^۵ (۲۰۰۹)، یکی از مشکلات عمده و فراگیر محیط‌های کاری است. از نظر کلی می‌توان استرس شغلی را پاسخ به فشارهای ناشی از محیط کار دانست (لمبرت، هوگان و گریفین^۶، ۲۰۰۷). هنگامی که فرد در محیط کار با بایدهایی روبرو می‌شود که ارتباطی با ظرفیت‌های کنونی یا نیازها و

1. Job satisfaction
2. Willem, A & Buelens, M. & Jonghe
3. Mrugank, V. T & Ashvin, W.J
4. Carestenj
5. Boyd, Lewin & Sager
6. Lambert, Hogan & Griffin

خواسته‌هایش ندارد، دچار ناهماهنگی و تعارض می‌شود و تنها راه کاهش آن سازگاری شخصی با شرایط تازه است (رحیمی، ۲۰۰۷).

استرس واقعی غیرقابل انکار و عاملی در جهت تحول زندگی آدمی است، به همین دلیل طی دو سه دهه گذشته پژوهشگران علاقه وافری به پژوهش در زمینه شیوه‌های مقابله افراد با عوامل استرس‌زا نشان داده‌اند. این پژوهشگران به روش‌هایی که انسان‌ها برای مواجهه با شرایط استرس‌زا انتخاب می‌کنند، در هر دیدگاه نام ویژه‌ای داده‌اند. (سلطه، دفاع، واقع‌نگری در حل مسئله و ...). که در مفهوم مقابله به هم می‌پیوندند (دادستان، حاجی زادگان، علی پور و عسگری، ۱۳۸۶). ساراسون و ساراسون^۱ (۲۰۰۵) عنوان داشته است که مقابله، به روش مواجهه با دشواری‌ها و کوشش در جهت غلبه بر آن‌ها اشاره دارد. از این رو مهارت‌های مقابله‌ای فنونی هستند که برای هر اقدامی در دسترس فرد قرار دارند.

بررسی‌های انجام شده درباره استرس بر این نکته مهم تاکید دارند که آن‌چه بر سلامت افراد تأثیرگذار است، خود استرس نیست، بلکه شیوه ارزیابی فرد از استرس و روش‌های مقابله با آن است. راهبردهای مقابله با استرس روندی است که در آن فرد برای مدیریت محرک‌های تنش‌زا تلاش می‌کند (ربانی باوجدان، ربانی باوجدان، نیک آذین، کاویانی و خضری مقدم، ۱۳۹۱). در تعریفی دیگر مقابله به یک سری از راهبردهای شناختی و رفتاری که توسط یک فرد برای اداره خواسته‌هایش در موقعیت‌های استرس‌زا و دشوار به کار می‌رود (فولکمن و مسکوویتز^۲، ۲۰۰۴؛ به نقل از نادی، خداینه‌ای و صالح صدق پور، ۱۳۸۸). لازاروس و فولکمن^۳، اولین تئوری مفهومی از استرس و روش‌های مقابله را عنوان داشته‌اند. آن‌ها روش‌های مقابله‌ای را به دو دسته متمایز از هم تفکیک کرده‌اند. روش‌های مقابله‌ای متمرکز بر مسأله و روش‌های متمرکز بر هیجان (بلیزی و بلنک^۴، ۲۰۰۶؛ کانر- اسمیت و فلچس بارت^۵، ۲۰۰۷؛ به نقل از کالدز^۶، ۲۰۱۰).

آموزش و پرورش یک عامل کلیدی توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جوامع است. بررسی و تحلیل عوامل مؤثر در رشد و توسعه جوامع پیشرفته بیانگر آن است که همه‌ی این کشورها، از آموزش و پرورش کارایی و اثربخش برخوردار بوده‌اند. کارایی و اثربخشی آموزش و پرورش در گرو در اختیار داشتن مدیرانی کارآمد است و واضح است که کارآیی مدیران در گرو

1. Sarason & Sarason
2. Folkman & Moskowitz
3. Lazarus & Folkman
4. Bellzzy & Blank
5. Connir Smith & Flachsbatr
6. Caloudas

بررسی رابطه میان راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی استان قم

رضایت شغلی آن‌ها است؛ لذا امروزه یکی از دغدغه‌ها در آموزش و پرورش پایین بودن کارایی^۱ مدیران و بالا بردن سطح کارایی آن‌ها است (وظیفه سلطانی، ۱۳۸۱؛ به نقل از عاطف، روح‌الامین، نوری و موسوی، ۱۳۸۵).

مدیریت و رهبری از ارکان سازمان و جامعه است. مدیریت آموزشی در بین انواع مدیریت‌ها از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. اگر آموزش و پرورش هر جامعه در رأس همه مسائل جامعه باشد، مدیریت آموزشی نیز با همان منطق جایگاه مهمی بهسازی توسعه جامعه دارد (نکوئی مقدم، بهشتی فر و شکوه سلجوهی، ۲۰۰۷).

بنابراین، موضوع آسودگی‌خاطر، آرامش فکری و سلامت روحی مدیران و تأثیر آن بر چگونگی رفتارشان در محیط کار و کارآمد واقع شدن آن‌ها در افزایش یا کاهش نتایج بهینه، مقوله‌ای است که بیشتر کارشناسان و روان‌شناسان بدان اشاره نموده و بر اهمیت آن هم‌رأی داشته‌اند و بر این باورند که اگر مدیر از آرامش و رضایت‌خاطر برخوردار نباشد، نمی‌تواند برای دیگران عامل اثر باشد.

با توجه به آن چه اشاره شد ۶ فرضیه زیر در پژوهش حاضر آزمون شد.

۱. بین تغییرات راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم همبستگی وجود دارد.
۲. بین تغییرات راهبردهای رویارویی اجتناب‌مدار با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم همبستگی مثبت وجود دارد.
۳. بین تغییرات راهبردهای رویارویی هیجان‌مدار با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم همبستگی مثبت وجود دارد.
۴. بین تغییرات راهبردهای رویارویی مسأله‌مدار با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم همبستگی مثبت وجود دارد.
۵. بین تغییرات راهبردهای رویارویی و استرس شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم همبستگی مثبت وجود دارد.
۶. بین تغییرات استرس شغلی با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم همبستگی منفی وجود دارد.

روش پژوهش

روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی^۱ است. که از نظر هدف پژوهش در دسته‌ی پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد. جامعه آماری این پژوهش، تمامی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم در سال تحصیلی ۹۰-۹۱ که ۸۱۶ نفر بودند در نظر گرفته شد که ۲۲۸ نفر از مدیران به صورت تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای استفاده شد. در مرحله نخست از بین مناطق هفت‌گانه آموزش و پرورش استان قم، به طور تصادفی ۴ منطقه (مناطق ۳، ۴، ۲ و جعفرآباد قم) به صورت تصادفی انتخاب شدند و سپس از مدارس هر منطقه نیز مدیران به صورت تصادفی انتخاب شدند و بدین ترتیب ۲۲۸ نفر از مدیران مدارس استان قم به عنوان نمونه انتخاب شدند.

ابزارهای پژوهش

۱. پرسشنامه مقابله با موقعیت‌های استرس‌زا (CISS). اندلر و پارکر^۲ (۱۹۹۰) این پرسش-نامه را با هدف ارزیابی انواع سبک‌های مقابله‌ای افراد در موقعیت‌های استرس‌زا به سه صورت سبک‌های مقابله‌ای مسأله‌مدار، هیجان‌مدار و اجتنابی طراحی کردند. این آزمون شامل ۴۸ سؤال پنج‌گزینه‌ای لیکرت (از هرگز تا خیلی زیاد) است. هر ۱۶ سؤال به یکی از ابعاد مقابله مربوط است و در نهایت سبک غالب هر فرد با توجه به نمره‌ای که در آزمون کسب می‌کند، مشخص می‌شود. سبک غالب هر فرد با توجه به نمره وی در هریک از ابعاد سه‌گانه سبک‌های مقابله تعیین می‌شود (کاکابرایی، شکری، پورشه‌ریار، تقی‌لو و باقری، ۱۳۹۲). پایایی ۰/۶۹ برای کل مقیاس و برای زیرمقیاس‌های مسأله‌مدار، هیجان‌مدار و اجتنابی به ترتیب ۰/۷۵، ۰/۶۹، ۰/۶۶ توسط اسدی، حسینی، رضی و جلیلی (۱۳۹۱) گزارش شده است. در این پژوهش الفای کرونباخ راهبردهای رویارویی ۰/۸۱۲ به دست آمد.

۲. پرسش‌نامه‌ی توصیف شغل (JDI). این شاخص توسط اسمیت، کندال و هیولین^۳ (۱۹۶۹) ساخته شده است که یکی از رایج‌ترین و دقیق‌ترین ابزارهای خشنودی شغلی است. پرسش‌نامه یاد شده برای نخستین بار توسط شکرکن و ارشد (۱۳۶۹) ترجمه و مورد استفاده قرار گرفت. این مقیاس شامل عبارت‌های توصیفی است و شش نوع خشنودی شغلی را ارزیابی می‌کند که عبارتند از: ۱- ماهیت کار، ۲- سرپرستی، ۳- حقوق، ۴- ارتقاء (پیشرفت)، ۵- همکاران و ۶- محیط کار.

1. Correlation
2. Endler & Parker
3. Smith, P.C & kendall, L. M. & Hulin, C. L

بررسی رابطه میان راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی استان قم

پایابی این پرسشنامه در پژوهش‌های زیادی مورد استفاده قرار گرفت. کوک و همکاران^۱ (۱۹۸۹). در داخل کشور با استفاده از روش‌های گوناگون تصنیف^۲، الفای کرونباخ^۳، کورد و ریچاردسون^۴ و گاتمن^۵ ضرایب پایایی کل پرسشنامه بین ۰/۶۱ تا ۰/۹۴ گزارش داده‌اند. هم-چنین در پژوهش موسوی ده موردی (۱۳۷۷) ضرایب پایایی پرسشنامه به سه روش تصنیف، الفای کرونباخ و گاتمن به ترتیب ۰/۸۵، ۰/۸۱ و ۰/۸۴ گزارش شده‌اند (رضایی، ۱۳۷۷؛ به نقل از شفیعی سروسرستانی و شجاعتی (۱۳۸۷). هم‌چنین در این پژوهش الفای کرونباخ ۰/۹۲۸ به دست آمده است.

۳. پرسشنامه استرس شغلی HSE. این پرسشنامه ۳۵ سوالی با هفت حیطه در اواخر دهه ۱۹۹۰ میلادی توسط موسسه سلامت و ایمنی انگلستان به منظور اندازه‌گیری استرس شغلی کارگران و کارمندان انگلیسی ساخته شده است. این هفت حیطه عبارتند از: تقاضا، کنترل، حمایت مسئولین، حمایت همکار، ارتباط، نقش و تغییرات.

برای نمره‌گذاری پرسشنامه به عبارات هر زیرمقیاس به ترتیب برای هرگز = ۵، بندرت = ۴، بعضی اوقات = ۳، اغلب = ۲ و همواره = ۱ امتیاز تعلق می‌گیرد و نمره‌گذاری زیرمقیاس تقاضا به-طور معکوس صورت می‌گیرد. (هرگز = ۱، بندرت = ۲، بعضی اوقات = ۳، اغلب = ۴ و همواره = ۵). میانگین نمرات عبارات هر زیرمقیاس بیانگر مقدار اندازه‌گیری شده هر زیرمقیاس است که دارای دامنه تغییرات ۱ تا ۵ بوده و در آن حالت مطلوب و ۵ حالت پراسترس و نامطلوب است. در مطالعه آزاد مرزآبادی و فشارکی (۱۳۸۹) ضریب همبستگی پرسشنامه HSE و GHQ برابر ۰/۴۸ بود. نتایج هم‌چنین نشان‌دهنده همبستگی قوی بین عامل‌های استخراج شده از تحلیل عاملی و گویه‌های پرسشنامه برای حیطه‌های نقش، ارتباط، حمایت مسئولین، حمایت همکاران، کنترل، تقاضا و تغییرات بود. اعتبار پرسشنامه نیز توسط روش آلفای کرونباخ و روش دو نیمه کردن به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۶۵ بود. در این پژوهش الفای کرونباخ ۰/۷۷۳ به دست آمده است. شیوه اجرا. برای جلب رضایت مدیران در این پژوهش ابتدا درباره پژوهش، اهداف و مزیت‌های آن و نیز نحوه تکمیل پرسشنامه‌ها توضیحاتی ارائه و درباره محرمانه ماندن اطلاعاتشان، به آن‌ها اطمینان داده شد و پرسشنامه‌ها بین آن‌ها توزیع و پس از بررسی، داده‌ها به کمک روش‌های همبستگی و رگرسیون تحلیل شد.

1. Cook, et. al
2. Splite- half
3. Cronbach'salpa
4. Kunder - richardson
5. Cutman

آزمودنی‌ها شامل ۲۲۸ نفر از مدیران مدارس بودند. تعداد مدیران مقطع دبیرستان ۸۶ نفر (۳۷٫۷۱ درصد)، مدیران مقطع راهنمایی ۷۶ نفر (۳۳٫۳۳ درصد) و مدیران مقطع ابتدایی ۶۶ نفر (۲۹٫۴۹ درصد) است. بیشترین سن آزمودنی در طبق سنی ۳۵ تا ۳۹ سال با فراوانی ۷۱ (۳۱/۱ درصد) و کمترین آزمودنی ۲۵ تا ۲۹ سال، با فراوانی ۳ (۱/۳ درصد) قرار دارند. حداقل سن آزمودنی‌ها ۲۵ و حداکثر سن آن‌ها ۵۵ سال است.

بنابراین دامنه تغییرات ۳۰ سال است و میانگین سنی ۴۰/۵ سال است. بیشترین آزمودنی‌ها متعلق به مقطع لیسانس به فراوانی و درصد به ترتیب ۱۰۹ و ۵۷/۴ است. کمترین آزمودنی‌ها هم در مقطع دیپلم با فراوانی و درصد به ترتیب ۹ و ۴/۷ قرار دارند. آزمودنی‌های فوق دیپلم فراوانی ۷۲ (۳۷/۹ درصد) داشته‌اند. بیشترین سابقه برای سابقه مدیریت ۲۰-۱۶ سال با فراوانی ۱۵۳ (۶۷/۱ درصد) و کمترین سابقه مدیریت برای گروه ۱۰ - ۶ سال با فراوانی ۳ (۱/۳ درصد) است.

فرضیه اول. برای بررسی فرضیه اول پژوهش «بین تغییرات راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم همبستگی وجود دارد». از تحلیل رگرسیون چندمتغیره استفاده شد و نتایج در جدول ۱ آورده شده است. متغیر پیش‌بین راهبردهای رویارویی با استرس و استرس شغلی و متغیر ملاک خشنودی شغلی در نظر گرفته شد.

گام اول- متغیر پیش‌بین: استرس شغلی.

گام دوم - متغیرهای پیش‌بین: استرس شغلی و راهبرد مقابله با استرس مسأله.

گام سوم- متغیر پیش‌بین: استرس شغلی و راهبرد مقابله با استرس مسأله و راهبرد مقابله با

استرس اجتنابی.

بررسی رابطه میان راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی استان قم

جدول ۱. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام خشنودی شغلی برحسب متغیرهای پیش بین راهبردهای رویارویی و استرس شغلی

گام	شاخص مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجموع مجذورات	F	R	R ²
اول	رگرسیون باقیمانده کل	۲۰۰۹۳/۷۶ ۱۵۵۲۹۷/۷ ۱۷۵۳۹۱/۴	۱ ۲۲۶ ۲۲۷	۲۰۰۹۳/۷۶ ۶۸۷/۱۵	۲۹/۲۴**	۰/۳۳۸	۰/۱۱۵
دوم	رگرسیون باقیمانده کل	۲۷۶۲۶/۸۶ ۱۴۷۷۶/۶ ۱۷۵۳۹۱/۴	۲ ۲۲۵ ۲۲۷	۱۳۸۱۳/۴۳ ۶۵۶/۷۳	۲۱/۰۳**	۰/۳۹۷	۰/۱۵۸
سوم	رگرسیون باقیمانده کل	۳۰۲۳۴/۵۰ ۱۴۵۱۵۶/۹ ۱۷۵۳۹۱/۴	۳ ۲۲۴ ۲۲۷	۱۰۰۷۸/۱۶ ۶۴۸/۰۲	۱۵/۵۵**	۰/۴۱۵	۰/۱۷۲

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

بررسی نتایج نشان می‌دهد که در تحلیل رگرسیون گام به گام بین متغیرهای پیش‌بین، درگام اول متغیر استرس توان پیش‌بینی تغییرات واریانس خشنودی شغلی را دارد و در گام دوم استرس شغلی به‌همراه راهبرد مقابله با استرس مسأله‌مدار توان پیش‌بینی تغییرات واریانس خشنودی شغلی را دارند و در گام سوم سه متغیر استرس شغلی و راهبرد مقابله با استرس مسأله‌مدار همراه با راهبرد مقابله با استرس اجتناب‌مدار توان پیش‌بینی تغییرات واریانس خشنودی شغلی را دارد. بقیه مولفه‌ها (متغیر راهبردهای رویارویی با استرس هیجان‌مدار) با توجه به آماره‌های t و سطح معناداری آن‌ها توان پیش‌بینی ندارند. جدول ۲ از معادله رگرسیون کنار گذاشته شده‌اند.

جدول ۲. آماره های t و سطح معناداری متغیرهای کنار گذاشته شده از رگرسیون در گام‌های مختلف

گام	متغیر	Beta	t
اول	اجتنابی‌مدار	-۰/۰۹۷	-۱/۵۵
	هیجان‌مدار	-۰/۱۲۷	-۰/۰۳
	مسأله‌مدار	-۰/۲۱۶	-۳/۳۸**
دوم	اجتنابی‌مدار	۰/۱۲۳ ۰/۷۳	-۲/۰۰*
	هیجان‌مدار		-۱/۱۳
سوم	هیجان‌مدار	۰/۸۱۸	۴/۲۵

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

فرضیه دوم. برای بررسی فرضیه دوم پژوهش «بین تغییرات راهبردهای رویارویی اجتناب مدار با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم همبستگی مستقیم وجود دارد». از تحلیل رگرسیون استفاده شد و نتایج در جدول ۳ آورده شده است. راهبردهای رویارویی اجتناب مدار متغیر پیش بین و خشنودی شغلی متغیر ملاک در نظر گرفته شدند.

جدول ۳. متغیر پیش بین: راهبرد رویارویی با استرس اجتناب مدار

شاخص مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجموع مجذورات	F	R	R ²
رگرسیون	۱۳۹۷/۰۶	۱	۱۳۹۷/۰۶	۱/۸۱**	۰/۰۸۹	۰/۰۰۸
باقیمانده	۱۷۳۹۴۴/۴	۲۲۶	۷۶۹/۸۸			
کل	۱۷۵۳۹۱/۴	۲۲۷				

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

بررسی نتایج نشان می دهد که در تحلیل رگرسیون بین متغیرهای پیش بین، متغیر راهبرد رویارویی با استرس اجتناب مدار با خشنودی شغلی رابطه ضعیف دارد و توان پیش بینی آن هم از نظر آماری معنادار نیست؛ لذا متغیر راهبرد رویارویی با استرس اجتناب مدار توان پیش بینی تغییرات واریانس خشنودی شغلی را ندارد. آماره های t و سطح معناداری آن در جدول ۴ آورده شده است.

جدول ۴. آماره های t ، β و سطح معناداری متغیر راهبرد رویارویی با استرس اجتناب مدار

متغیر	β	t	توان پیش بینی
راهبرد رویارویی اجتناب مدار	-۰/۰۸۹	-۱/۳۴	ندارد

فرضیه سوم. برای بررسی فرضیه سوم «بین تغییرات راهبردهای رویارویی هیجان مدار با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم همبستگی مستقیم وجود دارد». از تحلیل رگرسیون استفاده شد و نتایج در جدول ۵ آورده شده است. راهبردهای رویارویی با استرس هیجان مدار متغیر پیش بین و خشنودی شغلی متغیر ملاک در نظر گرفته شدند.

جدول ۵. متغیر پیش بین: راهبرد رویارویی با استرس هیجان مدار

شاخص مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجموع مجذورات	F	R	R ²
رگرسیون	۴۸۳۳/۵۶	۱	۴۸۳۳/۵۶			
باقیمانده	۱۷۰۵۵۷/۹	۲۲۶	۷۵۴/۶۸	۶/۴۰**	۰/۱۶۶	۰/۰۲۸
کل	۱۷۵۹۱/۴	۲۲۷				

$$*P<0.05 \quad **P<0.01$$

بررسی نتایج نشان می‌دهد که در تحلیل رگرسیون بین متغیرهای پیش‌بین، متغیر راهبرد رویارویی با استرس هیجان‌مدار با خشنودی شغلی رابطه مستقیم و مثبت دارد و توان پیش‌بینی آن هم از نظر آماری معنادار است؛ لذا متغیر راهبرد رویارویی با استرس هیجان‌مدار توان پیش‌بینی تغییرات واریانس خشنودی شغلی را دارد. آماره‌های t و سطح معناداری آن در جدول ۶ آورده شده است.

جدول ۶. آماره‌های t و سطح معناداری متغیر راهبرد رویارویی با استرس هیجان‌مدار

متغیر	بتا	t	توان پیش‌بینی
راهبرد مقابله با استرس شغلی اجتناب‌مدار	-۰/۱۶۶	-۲/۸۳**	۲/۸ درصد

$$*P<0.05 \quad **P<0.01$$

فرضیه چهارم. برای بررسی فرضیه چهارم «بین تغییرات راهبردهای رویارویی مسأله‌مدار با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم همبستگی مستقیم وجود دارد». از تحلیل رگرسیون استفاده شد و نتایج در جدول ۷ آورده شده است. راهبردهای رویارویی با استرس مسأله‌مدار متغیر پیش‌بین و خشنودی شغلی متغیر ملاک در نظر گرفته شدند.

جدول ۷. متغیر پیش‌بین: راهبرد رویارویی با استرس مسأله‌مدار

شاخص مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجموع مجذورات	F	R	R ²
رگرسیون	۱۴۹۷۱/۴۷	۱	۱۴۹۷۱/۴۷			
باقیمانده	۱۶۰۴۲۰/۱۰	۲۲۶	۷۰۹/۸۲	۲۱/۰۹**	۰/۲۹۲	۰/۰۸۵
کل	۱۷۵۳۹۱/۴	۲۲۷				

$$*P<0.05 \quad **P<0.01$$

بررسی نتایج نشان می‌دهد که در تحلیل رگرسیون بین متغیرهای پیش‌بین، متغیر راهبرد رویارویی با استرس مسأله‌مدار با خشنودی شغلی رابطه مستقیم و مثبت دارد و توان پیش‌بینی آن هم از نظر آماری معنادار است؛ لذا متغیر راهبرد رویارویی با استرس مسأله‌مدار توان پیش‌بینی تغییرات واریانس خشنودی شغلی را دارد. آماره‌های t و سطح معناداری آن در جدول ۸ آورده شده است.

جدول ۸. آماره‌های t و سطح معناداری متغیر راهبرد رویارویی با استرس مسأله‌مدار

متغیر	بتا	t	توان پیش‌بینی
راهبرد مقابله با استرس شغلی اجتناب‌مدار	۰/۲۹۲	۴/۵۹**	۸/۵ درصد

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

فرضیه پنجم: برای بررسی فرضیه سوم پژوهش «بین تغییرات راهبردهای رویارویی و استرس شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم همبستگی مستقیم وجود دارد.» از تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شد و نتایج در جدول ۹ آورده شده است. متغیر پیش‌بین راهبردهای رویارویی با استرس متغیر ملاک استرس شغلی در نظر گرفته شد.

جدول ۹. گام اول - متغیر پیش‌بین: راهبرد رویارویی با استرس مسأله‌مدار

	شاخص مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجموع مجذورات	F	R	R ²
اول	رگرسیون	۱۴۹۷۱/۴۷	۱	۴۰۱۷/۶۷	۱۸/۴۰**	۰/۲۷۴	۰/۰۷۵
	باقیمانده	۴۹۳۴۳/۹۸	۲۲۶	۲۱۸/۳۳			
	کل	۵۳۳۶۱/۶۶	۲۲۷				

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

بررسی نتایج نشان می‌دهد که در تحلیل رگرسیون گام به گام بین متغیرهای پیش‌بین، درگام اول متغیر راهبرد رویارویی با استرس مسأله‌مدار توان پیش‌بینی تغییرات واریانس استرس شغلی را دارد. بقیه مولفه‌ها (متغیر راهبرد رویارویی با استرس هیجان‌مدار و راهبرد رویارویی با استرس اجتنابی) با توجه به آماره‌های t و سطح معناداری آن‌ها توان پیش‌بینی نداشتند که جدول ۱۰ از معادله رگرسیون کنار گذاشته شده‌اند.

بررسی رابطه میان راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی استان قم

جدول ۱۰. آماره‌های بنا، t و سطح معناداری متغیرهای کنار گذاشته شده از رگرسیون در گام‌های مختلف

گام	متغیر	بنا	t
اول	اجتنابی مدار	۰/۰۰۹	۰/۱۴۴
	هیجان مدار	۰/۰۳۹	۰/۰۳۹

فرضیه ششم: برای بررسی فرضیه چهارم پژوهش «بین تغییرات استرس شغلی با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم همبستگی معکوس وجود دارد.» از تحلیل رگرسیون استفاده شد و نتایج در جدول ۱۱ آورده شده است. متغیر پیش‌بین استرس شغلی با متغیر ملاک خشنودی شغلی در نظر گرفته شد.

جدول ۱۱. متغیر پیش‌بین: استرس شغلی با خشنودی شغلی

گام	شاخص مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجموع مجذورات	F	R	R ²
اول	رگرسیون	۲۰۰۹۳/۷۶	۱	۲۰۰۹۳/۷۶	۲۹/۲۴**	۰/۳۳۸	۰/۱۱۵
	باقیمانده	۱۷۵۲۹۷/۷۰	۲۲۶	۶۸۷/۱۵			
	کل	۱۷۵۳۹۱/۴۰	۲۲۷				

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

بررسی نتایج نشان می‌دهد که در تحلیل رگرسیون بین متغیر پیش‌بین، متغیر استرس شغلی توان پیش‌بینی تغییرات واریانس خشنودی شغلی را دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج به‌دست آمده گویای این مطلب است که بین راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم رابطه وجود دارد. استرس شغلی و راهبرد رویارویی مسأله‌مدار همراه با راهبرد رویارویی اجتناب‌مدار توان پیش‌بینی تغییرات واریانس خشنودی شغلی را دارد. بقیه مولفه‌ها (متغیر راهبردهای رویارویی با استرس هیجان-مدار) توان پیش‌بینی نداشتند.

این یافته‌ها با نتایج پژوهش شفیعی سروسستانی و شجاعی (۱۳۸۷) که به بررسی رابطه میان راهبردهای رویارویی با استرس شغلی و خشنودی شغلی مشاوران نواحی آموزش و پرورش شهر شیراز پرداختند، همسو است. نتایج نشان داد که متغیر استرس شغلی نسبت به متغیرهای راهبردهای رویارویی در خشنودی شغلی مؤثرتر است و استرس شغلی بیشتر می‌تواند بر

خشنودی شغلی موثر باشد. در این پژوهش نیز در گام اول استرس شغلی به تنهایی توان پیش-بینی زیادی نسبت به بقیه متغیرها دارد که با این پژوهش همخوان است.

همچنین این یافته‌ها با نتایج پژوهش آزاد مرزآبادی و طرخورانی (۱۳۸۶) و پژوهش پوربابکان (۱۳۸۹) همسو است.

همچنین نتایج نشان داد متغیر راهبرد رویارویی اجتناب‌مدار توان پیش‌بینی تغییرات واریانس خشنودی شغلی را ندارد و متغیر راهبرد رویارویی هیجان‌مدار و مسأله‌مدار توان پیش‌بینی تغییرات واریانس خشنودی شغلی را دارند. یافته‌های حاصل از نتایج پژوهش حاضر، با یافته‌های شفیع سروسستانی و شجاعتی (۱۳۸۷)، بهروزیان، خواجه‌الدین، هدایی و زمانی (۱۳۸۸)، خان و رازا^۱ (۲۰۰۷) و گلباسی، کلیکی‌دوگان^۲ (۲۰۰۸) که نشان داد بین راهبردشناختی رویارویی با خشنودی شغلی رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد، همخوانی دارد. در تحقیقی با عنوان «نقش جنسیت و سطح شغل در مقابله با استرس شغلی» تورکلسون^۳ (۲۰۰۴) به بررسی این موضوع پرداخت. نتایج نشان داد که رابطه‌ای بین راهبردهای متمرکز برمسأله و سلامت به‌دست آمده، وجود ندارد و در عوض تحقیق نشان داد که راهبردهای مقابله‌ای متمرکز بر هیجان که به دنبال حمایت‌های هیجانی هستند، با مشکلات کمتر مربوط به سلامت مرتبط هستند. این تحقیق هم-چنان نشان داد که زنان و مردانی که در سطوح مشابه سازمانی کار می‌کنند، نباید در استفاده از راهبردهای متمرکز بر مسأله اختلاف‌نظری داشته باشند.

نتایج همچنین نشان داد که متغیر راهبرد رویارویی مسأله‌مدار توان پیش‌بینی تغییرات واریانس استرس شغلی را دارد. بقیه مؤلفه‌ها، متغیر راهبرد رویارویی هیجان‌مدار و راهبرد رویارویی اجتنابی‌مدار توان پیش‌بینی تغییرات واریانس استرس شغلی را نداشتند. یافته‌های حاصل از نتایج پژوهش حاضر، با یافته‌های شفیع سروسستانی و شجاعتی (۱۳۸۷)، بهروزیان و همکاران (۱۳۸۸) همخوانی دارد. نتایج نشان داد که بین راهبردهای رویارویی و استرس شغلی رابطه‌ای مثبت و معنادار وجود دارد. یعنی مدیرانی که از راهبرد شناختی رویارویی استفاده می-کنند، نسبت به مدیرانی که از راهبرد هیجانی رویارویی استفاده می‌کنند از استرس شغلی پایین-تری برخوردارند. مطابق با مدل باور تندرستی و مدل رفتار مقابله‌ای لازاروس و فولدمن^۴ (۱۹۸۴)، انتظار می‌رفت افراد با سطوح بالای شدت استرس ادراک شده بیشتر از شیوه‌های مقابله هیجانی و افراد با سطوح پایین شدت استرس ادراک شده بیشتر از شیوه‌های مقابله مسأله‌محور استفاده

1. Khan, M. A & Raza, A.

2. Golbasi, z, Kelleci, m and dogan, s.

3. Torkelson, E.

4. Lazzarus, R. & Foldman, s

بررسی رابطه میان راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی استان قم

یافته‌های حاصل از این پژوهش با نتایج پژوهش بهروزیان و نعمت‌پور (۱۳۸۶) ناهمخوان است.

نتایج نشان داد که استرس شغلی توان پیش‌بینی تغییرات واریانس خشنودی شغلی را دارد. یافته‌های حاصل از نتایج پژوهش حاضر، با یافته‌های شفیع سروسستانی و شجاعی (۱۳۸۷)، احسن، عبدالله، یونگ جون فایو شاه علم^۱ (۲۰۰۹)، مهدبوکتی و ابوطالب^۲ (۲۰۰۹) و نعمی و زرگر (۱۳۸۷) که نشان داد یک رابطه‌ی معنادار منفی میان استرس شغلی و رضایت شغلی وجود دارد، هم‌خوانی دارد. نتایج پژوهش اسماعیل، یانو و یونس^۳ (۲۰۰۹) نشان داد که استرس فیزیولوژیکی به‌طور معناداری به رضایت شغلی مرتبط می‌شود و استرس روحی و روانی به‌طور غیرمعناداری به رضایت شغلی مرتبط می‌گردد. این نتایج نشان می‌دهد که سطح استرس فیزیولوژیکی رضایت شغلی را افزایش داده و سطح استرس روحی و روانی، رضایت شغلی را کاهش نداده است.

در نهایت پیشنهاد می‌شود برای بررسی رابطه راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی مدیران مدارس تحقیق طولی و آزمایشی در سال‌های متمادی صورت گیرد. با توجه به این‌که این پژوهش در مدیران آموزش و پرورش استان قم انجام شده، پیشنهاد می‌شود که این پژوهش در مقاطع، شهرها و شغل‌های مختلف انجام شود و نتایج با یکدیگر مقایسه شود. پژوهش‌هایی در این زمینه در جوامع وسیع‌تر و با قابلیت تعمیم بیشتر صورت گیرد و با نتایج این پژوهش مقایسه شود.

منابع

- آزاد مرزآبادی، اسفندیار؛ و غلامی فشارکی، محمد. (۱۳۸۹). بررسی اعتبار و روایی پرسشنامه استرس شغلی HSE. *مجله علوم رفتاری*. ۴(۴)، ۲۹۷-۲۹۱.
- آزاد مرزآبادی، اسفندیار؛ و طرخوارنی، حمید. (۱۳۸۶). بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و رضایت-مندی شغلی کارکنان. *مجله علوم رفتاری*. ۱(۲)، ۱۲۹-۱۲۱.
- ارشدی، نسرین؛ و شکرکن، حسین. (۱۳۸۷). بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی با توجه به اثرهای تعدیل‌کننده استقلال کاری و پیوستگی گروهی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیر جنوب. *مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز*. ۳(۱)، ۱۴۸-۱۲۹.

1. Ahsan, N., Abdullah, Z., YongGunFie, D. & ShahAlam, S.

2. MohdBokti, N & Abutalib, M.

3. Ismail, A., Yao, A & Yunus, N. k.

اشد، حمید؛ حسینی رضی، ثریا؛ و جلیلی، پروین. (۱۳۹۱). پیش‌بینی خطر خودکشی دانشجویان براساس اعتقادات مذهبی، حمایت اجتماعی، راهبردهای مقابله‌ای و سلامت عمومی. *فصلنامه روان*

شناسی کاربردی. زمستان: ۴ (پیاپی ۲۴): ۸۷-۱۰۱.
بهروزیان، فروزان؛ خواجه الدین، نیلوفر؛ هدایی، فرانک؛ و زمانی، ندا. (۱۳۸۸). بررسی ارتباط رضایت شغلی و شیوه‌های مقابله با سلامت عمومی کارکنان بخش خصوصی صنعتی. *مجله علمی پزشکی*. ۸ (۳): ۳۴۵-۳۵۳.

بهروزیان، فروزان؛ و نعمت‌پور، سرور. (۱۳۸۶). بررسی عوامل استرس‌زا، راهبردهای مقابله‌ای و ارتباط آنها با سلامت عمومی دانشجویان ورودی سال تحصیلی ۸۴-۸۵ دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز. *مجله علوم پزشکی*. ۶ (۳): ۲۸۶-۲۸۷.

پور بابکان، کتایون. (۱۳۸۹). *رابطه بین استرس شغلی و رضایت‌مندی شغلی با بهداشت روان و مقایسه آن در کارکنان اقماری و روز کار مناطق عملیاتی زاگرس جنوبی*. پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.

ربانی باوجدان، مژگان؛ ربانی باوجدان، مرجان؛ نیک آذین، امیر؛ کاویانی، ناهید؛ و خضری مقدم، انوشیروان. (۱۳۹۱). رابطه باورهای خودکارآمدی و فراشناخت با راهبردهای مقابله در مردان سوءمصرف کننده مواد. *فصلنامه روان شناسی کاربردی*، پائیز: ۳ (۲۳): ۸۵-۱۰۲.

دادستان، پریرخ؛ حاجی زادگان، مرضیه؛ علی پور، احمد؛ و عسگری، علی. (۱۳۸۶). اعتباریابی و رواسازی و تعیین ساختار عاملی مقیاس راهبردهای مقابله‌ای نوجوانان. *فصلنامه روان شناسان ایرانی*. سال سوم، شماره ۱۱.

ساراسون، ایروین جی؛ و ساراسون، باربارا. (۱۳۸۷). *روان شناسی مرضی*. (ترجمه بهمن نجاریان و همکاران). تهران: انتشارات رشد. (۲۰۰۵).

شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۹۰). *راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل*. تهران: انتشارات رشد.

شفیعی سروسستانی، فرحناز؛ و شجاعتی، عباس. (۱۳۸۷). *بررسی رابطه میان راهبردهای رویارویی با استرس شغلی و خشنودی شغلی مشاوران نواحی آموزش و پرورش شهر شیراز*. *فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۱ (۲): ۴۳-۶۳.

عاطف، لاله؛ روح الامین، مریم؛ نوری، ابوالقاسم؛ و مولوی، حسین. (۱۳۸۵). بررسی میزان فرسودگی شغلی و خشنودی شغلی پزشکان جراحی عمومی و متخصص داخلی شهر اصفهان. *مجله دانش و پژوهش در روان شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان*، ۳ (۲۷): ۱۵۱-۱۲۹.

کاکابایی، کیوان؛ شکری، امید؛ پور شهریار، حسین؛ تقی لو، صادق؛ و باقری، مریم. (۱۳۹۲). روابط ساختاری بین فشارهای عینی، تنیدگی تحصیلی و سبک‌های مقابله پاسخ به تنش‌گرها و رضایت تحصیلی. *فصلنامه روان شناسی کاربردی*، تابستان: ۲ (۲۶): ۱۱۱-۱۲۸.

بررسی رابطه میان راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی استان قم

آذر؛ خداپناهی، محمدکریم؛ و صالح صدق پور، بهرام. (۱۳۸۸). مقایسه شیوه های مقابله ای دانش آموزان دارای هوش هیجانی بالا و پائین در طبقات مختلف اجتماعی. *فصلنامه روان شناسی کاربردی*. پائیز: ۱۱۳: ۴۸-۵۹.

نعمی، عبدالزهرا؛ و زرگر، یدالله. (۱۳۸۷). شناسایی عوامل فشارزای شغلی و بررسی رابطه این عوامل با خشنودی شغلی کارکنان یک شرکت صنعتی. *مطالعات روان شناختی دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه الزهراء*. (۱)۴.

- Ahsan, N. Abhduiiiah., Z. Yong Gun., D& Shah Alam, Syed. (2009). A study of job stress job and satisfaction among university staff in Malaysia. *European journal of social sciences*, 8, 121-131.
- Boyd, N. C., Lewin, J. R., & Sager, J. K. (2009). A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2): 366-392.
- Caloudas, S. G. (2010). Personality, coping and quality of life in early stage breast cancer survivors. Dissertation Doctor of Philosophy, the University of Houston.
- Carstenj. (2006). The hidden reasons employees leave: How to recognize the subtle signs and act before it is too late. *Journal of American Academy of Business*; vol.5 p:28.
- Endler, N. D., & Parker, J. D. (2009). Multidimensional Assessment of coping : A Critical Evaluation. *Journal of Personality and social psychology*, 54, 466-475
- Ismail, A. Yao., Yeop Yunus. K. (2009). Relationship between occupational stress and job satisfaction an Empirical study in Malaysia. *An Economoic journal*. 4(34), 29-3.
- Golbasi, z., Kelleci, m., & dogan, s. (2008). Relationships between coping strategies, Individual characteristics and job satisfaction in a sample of hospital Nurses: Cross – sectional questionnaire survey. *International journal of Nursing studies*. 45, 1800-1806.
- Khan, M. A. Reza, Amber. (2007). Occupational stress and coping mechanism to increase job satisfaction at Karachi. *Pharmaceuticals Market Forces January*. 2(4).
- Mahd Bokti, Norliyana., Abu Talib, Mansour. (2009). A preliminary study on occupational stress and job satisfaction among Navy personnel at a Naval Base in Lumut, Malaysia. *The journal of international social Research*. 2(9), 307-229.
- Mirkamali, S. M. (2010). Educational leadership and Administration, Tehran: Yastaroon Publication.
- Mrugank, V. T & Ashwin, W. J. (2005). Motivating salesperson customer orientation: insights from the job characteristics model. *Journal of research*. 58, 584- 592.
- Nekoei Moghadam., M. Beheshtifar., M. Shokohsaljohi, z. (2007). Determining Correlation between management styles and administrators, duties in Kerman university of Medical sciences. *JHA*. 10(29). PP: 37- 44

- Rahimi, SH. (2007). Study of effectiveness trainings intelligence emotional-Introspection, absorption, adaption-on reduce job stress. Allamatabatabaeiuniversity.
- Saki, R. (2009). Leadership in learning oriented school, Tehran: Education organization of Tehran.
- Smith, P.C & Kendall, L.M. & Hulin, C.L. (1969). *The Measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand MC Nally.
- Torkelson, E. (2004). The Role of gender and job Level in coping with occupational stress. *Journal of work and stress*. 18, 267 – 275.
- Willem, A & Buelens, M. & Jonghe, I. D. (2007). Impact of organizational structure of Nurses. Job satisfaction. *International Journal of Nursing studies*, 44, 1011 – 1020.

پیوست ها:

پرسش نامه استرس شغلی (HSE)

یا سلام

در پرسش نامه زیر، مواردی درباره مسایل شغلی مطرح شده است. لطفا عبارات زیر را به دقت مطالعه کرده و میزان مسایل و مشکلاتی را که در محیط کار با آن روبرو هستید را در جلوی هر سوال علامت بزنید.

سوال	هرگز	بندرت	بعضی اوقات	اغلب	همواره
۱. به روشنی آگاهم در محل کارم چه انتظاراتی از من دارند					
۲. می توانم تصمیم بگیرم چه زمانی استراحت کنم					
۳. گروه های مختلف در محل کار از من کارهایی می خواهند انجام دهم که ترکیب کردن آنها سخت است					
۴. می دانم چه روشی برای انجام کارهایم به کار بندم					
۵. با تحمل الفاظ زشت و کردار نامطلوب دیگران در معرض آزارم					
۶. فرصت کافی برای انجام کارها و وظایفم ندارم					
۷. زمانی که با مشکل کاری مواجهم، همکارانم کمکم می کنند					
۸. درباره کارهایم اظهار نظر دریافت می کنم					
۹. باید خیلی سخت کار کنم					
۱۰. درباره سرعت عمل در کارهایم اختیار دارم					
۱۱. به وظایف و مسئولیت هایم آگاهی دارم					
۱۲. به علت حجم زیاد کار، باید از انجام برخی از وظایفم غفلت کنم					
۱۳. نسبت به اهداف و دیدگاه های محیط کار خود واقفم					
۱۴. میان همکارانم نوعی برخورد و تنش وجود دارد					
۱۵. از حق انتخاب در کارهایم برخوردارم					
۱۶. وقت کافی برای استراحت دارم					
۱۷. واقفم کاری که انجام می دهم چه بخشی از اهداف سازمان را تشکیل می دهد					
۱۸. تحت فشار قرار دارم که ساعات طولانی کار کنم					

بررسی رابطه میان راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی استان قم

منتشر شده توسط سایت شخصی
دکتر عبدالله شفیق آبادی
shafiqabadi.ir

۱۹	از این انتخاب برخوردارم که در محیط چه کارهایی انجام دهم.				
۲۰	باید با سرعت زیاد کار کنم.				
۲۱	در محل کار در معرض اذیت قرار دارم.				
۲۲					
۲۳	فرصتی که برای انجام کاری می دهند، واقعی و کافی نیست.				
۲۴	در برخورد با مشکل می توانم روی کمک مدیرم حساب می کنم.				
۲۵	در صورت نیاز همکارانم کمکم می کنند.				
۲۶	روی کاری که می کنم نظراتی دارم.				
۲۷	از فرصت کافی برخوردارم تا از مدیر درباره تغییرات پرسش کنم.				
۲۸	از احترام لازم و کافی از سوی همکارانم در محل کار برخوردارم.				
۲۹	در محیط کار، من درباره تغییرات همواره با کارکنان مشورت می شود.				
۳۰	درباره مطلبی که مرا ناراحت کرده می توانم با رئیس صحبت کنم.				
۳۱	ساعات کارم می تواند تغییر پذیر باشد.				
۳۲	همکارانم آماده اند به مشکلات کاریم توجه کنند.				
۳۳	وقتی تغییراتی در کارها بوجود می آید به روشنی به عملی بودن آن آگاهم.				
۳۴	هنگام انجام کارهایی که از نظر روحی سنگین است کمکم می کنند.				
۳۵	روابط در محل کار دچار تنش است.				
۳۶	سرپرست من در محل کار مرا تشویق می کند.				

پرسش نامه راهبردهای رویارویی (CISS)

باسلام

با استفاده از مقیاس زیر مشخص کنید که برای مقابله با شرایط پراسترس تا چه حد از هر یک از راهبردهای ارائه شده استفاده می کنید.

۱	۲	۳	۴	۵
۵	۴	۳	۲	۱
عبارات				
۱- برای وقتم بهتر برنامه ریزی می کنم.				
۲- روی ساله تمرکز می کنم تا ببینم چگونه می توانم آن را حل کنم.				
۳- به اوقات خوشی که داشته ام فکر می کنم.				
۴- اوقاتم را با دیگران می گذرانم.				
۵- خودم را به خاطر پشت گوش انداختن مساله سرزنش می کنم.				
۶- کاری که فکر می کنم بهترین است، انجام می دهم.				
۷- فکرم به دردها و رنج هایم مشغول می شود.				

- ۸- خودم را به خاطر اینکه در چنین وضعیتی گیر افتاده ام، سرزنش می‌کنم.
- ۹- به تماشای ویتترین مغازه ها می‌پردازم.
- ۱۰- خلاصه ای از لولویت هایم می‌نویسم.
- ۱۱- سعی می‌کنم بخوابم.
- ۱۲- خودم را به غذا یا خوراکی مورد علاقه ام مهمان می‌کنم.
- ۱۳- از اینکه نمی‌توانم با این وضعیت کنار بیایم عصبی می‌شوم.
- ۱۴- بسیار ناآرام می‌شوم.
- ۱۵- به این فکر می‌کنم که مسائل مشابه این را چگونه حل کرده‌ام.
- ۱۶- به خودم می‌گویم واقعا در مورد من چنین اتفاقی نمی‌افتد.
- ۱۷- به خاطر اینکه با شرایط بیش از حد احساسی برخورد کردم خودم را سرزنش می‌کنم.
- ۱۸- بیرون می‌روم و چیزی می‌خورم.
- ۱۹- خیلی ناراحت می‌شوم.
- ۲۰- برای خودم چیزی می‌خرم.
- ۲۱- یک سلسله از کارها را برنامه ریزی کرده و آنها را انجام می‌دهم.
- ۲۲- خودم را به خاطر اینکه نمی‌دانم چه کار کنم، سرزنش می‌کنم.
- ۲۳- به مهمانی می‌روم.
- ۲۴- تلاش می‌کنم که وضعیت را درک کنم.
- ۲۵- "درمانده می‌شوم" (فلج) و نمی‌دانم چه کار باید بکنم.
- ۲۶- فوراً دست به اقدامی می‌زنم که وضعیت را بهتر کنند.
- ۲۷- در مورد رویدادی که پیش آمده فکر می‌کنم و از اشتباهاتم درس می‌گیرم.
- ۲۸- آرزو می‌کنم که کاش می‌توانستم شرایط یا احساسم را تغییر دهم.
- ۲۹- به دیدن یک دوست می‌روم.
- ۳۰- درباره کاری که باید انجام دهم، نگران می‌شوم.
- ۳۱- با فردی که برایم اهمیت خاصی دارد، وقت می‌گذرانم.
- ۳۲- قدم می‌زنم.
- ۳۳- به خودم می‌گویم که چنین وضعی دیگر هرگز پیش نخواهد آمد.
- ۳۴- روی بی‌کفایتی های کلی خودم تمرکز می‌کنم.
- ۳۵- با کسی که نصایحش را قبول دارم؛ صحبت می‌کنم.
- ۳۶- پیش از اینکه واکنشی نشان بدهم به بررسی مساله می‌پردازم.
- ۳۷- به یک دوست تلفن می‌زنم.
- ۳۸- عصبانی می‌شوم.
- ۳۹- لولویت هایم را تنظیم می‌کنم.
- ۴۰- یک فیلم تماشا می‌کنم.
- ۴۱- کنترل شرایط را به دست می‌گیرم.
- ۴۲- تلاشم را مضعف می‌کنم تا کارها را به انجام برسانم.
- ۴۳- چندین راه حل برای مساله ای که پیش آمده پیدا می‌کنم.
- ۴۴- خودم را مرخص می‌کنم و از این شرایط فرار می‌کنم.

- ۴۵- تلاقی اش را سر دیگران در می آورم.
۴۶- از وضعیت پیش آمده استفاده می کنم تا ثابت کنم که می توانم درستش کنم.
۴۷- سعی می کنم خودم را جمع و جور کنم تا به شرایط مسلط شوم.
۴۸- تلویزیون تماشا می کنم.

پرسش نامه توصیف شغل (JDI)

من: _____ تحصیلات: _____ مقطع: _____ سابقه کار: _____ تاریخ اجرا: _____
خواهشمند است میزان رضایتمندی یا نارضایتی خود، در حیطه های مختلف مرتبط با شغل خود را در جدول زیر، با علامت ضربدر مشخص فرمائید.

الف) شغل شما						
۱	بسیار	۵	۴	۳	۲	۱ ساده
۱	تکراری و نیازمند خلاقیت	۵	۴	۳	۲	۱ روتین و تکراری
۲	وظیفه کاملاً روشن و مشخص	۵	۴	۳	۲	۱ مبهم و نامشخص
۳	متناسب	۵	۴	۳	۲	۱ نامتناسب
۴	رضایت بخش	۵	۴	۳	۲	۱ نارضایت بخش
۵	محترمانه	۵	۴	۳	۲	۱ غیر محترمانه
۶	مفید و ارزشمند	۵	۴	۳	۲	۱ کار بی ارزش
۷	نشاط آور	۵	۴	۳	۲	۱ کسل کننده
۸	راحت و آسان	۵	۴	۳	۲	۱ سخت و خسته کننده
۹	احساس موفقیت و دستیابی به هدف	۵	۴	۳	۲	۱ بی نتیجه بودن
۱۰	بدون مخاطره	۵	۴	۳	۲	۱ پرمخاطره و ریسک پذیر
۱۱	وسایل و ابزار کار لازم وجود دارد	۵	۴	۳	۲	۱ وسایل و ابزار کار لازم وجود ندارد
۱۲	وقت استراحت کافی در حین کار	۵	۴	۳	۲	۱ نداشتن وقت استراحت کافی در حین کار
۱۳	زمان آزاد کافی بعد از کار دارد	۵	۴	۳	۲	۱ زمان آزاد کافی بعد از کار وجود ندارد
۱۴	امنیت شغلی وجود دارد	۵	۴	۳	۲	۱ امنیت شغلی وجود ندارد
۱۵	شرایط محیط فیزیکی کار مناسب است	۵	۴	۳	۲	۱ شرایط محیط فیزیکی کار مناسب نیست
۱۶	استقلال کاری وجود دارد	۵	۴	۳	۲	۱ استقلال کاری وجود ندارد
۱۷	بالا بودن اهمیت شغل	۵	۴	۳	۲	۱ پایین بودن اهمیت شغل
۱۸	غرور و افتخار شغلی وجود دارد	۵	۴	۳	۲	۱ غرور و افتخار شغلی وجود ندارد
۱۹	موجب افزایش مهارت های شغلی می شود	۵	۴	۳	۲	۱ موجب افزایش مهارت های شغلی نمی شود
۲۰	موجب رشد می شود	۵	۴	۳	۲	۱ موجب رشد نمی شود
۲۱	ایجاد تعادل بین تقاضاهای کاری و خانوادگی	۵	۴	۳	۲	۱ عدم ایجاد تعادل بین تقاضاهای کاری و خانوادگی

ب) مسئول مستقیم

صلاحیت تخصصی ندارد	۱	۲	۳	۴	۵	صلاحیت تخصصی دارد	۱
کند ذهن	۱	۲	۳	۴	۵	باهوش	۲
وقتی مورد نیاز است، به سختی می توان او را یافت.	۱	۲	۳	۴	۵	وقتی مورد نیاز است، در دسترس است	۳
پرخاشگر و بی ادب	۱	۲	۳	۴	۵	متین و مودب	۴
زود رنج	۱	۲	۳	۴	۵	صبور و شکیبا	۵
نالایق	۱	۲	۳	۴	۵	لایق و شایسته	۶
بی تقوا	۱	۲	۳	۴	۵	با تقوا	۷
نظارت و کنترل بیش از حد دارد	۱	۲	۳	۴	۵	نظارت و کنترل متعادل دارد	۸
رعایت حال من رانمی کند	۱	۲	۳	۴	۵	رعایت حال من را می کند	۹
اعتبار و رابطه با مقامات مافوق ندارد	۱	۲	۳	۴	۵	اعتبار و رابطه بامقامات مافوق دارد	۱۰
با من ارتباط متقابل ندارد	۱	۲	۳	۴	۵	با من رابطه متقابل دارد	۱۱
خشک و متعصب است	۱	۲	۳	۴	۵	انعطاف پذیر است	۱۲
در کارهایم دخالت بی جا می کند	۱	۲	۳	۴	۵	در کارهایم دخالت نمی کند	۱۳
من را از نتیجه کارم مطلع نمی سازد.	۱	۲	۳	۴	۵	من را از نتیجه کارم مطلع می سازد	۱۴

ج) همکار

دل سرد کننده	۱	۲	۳	۴	۵	تشویق و ترغیب کننده	۱
بی تعهد	۱	۲	۳	۴	۵	وفادار و متعهد	۲
کند عمل می کند	۱	۲	۳	۴	۵	سریع عمل می کند	۳
احساس مسئولیت نمی کند	۱	۲	۳	۴	۵	احساس مسئولیت می کند	۴
کند ذهن	۱	۲	۳	۴	۵	زیرک و با هوش	۵
تنبل	۱	۲	۳	۴	۵	فعال	۶
رعایت حال من را نمی کند	۱	۲	۳	۴	۵	رعایت حال من را می کند	۷
ناخوشایند	۱	۲	۳	۴	۵	خوش برخورد	۸
خشک و رسمی	۱	۲	۳	۴	۵	دوستانه و صمیمی	۹
کم جاذبه	۱	۲	۳	۴	۵	پرجاذبه	۱۰
بی تفاوت و لااقد	۱	۲	۳	۴	۵	تعاون و همکاری	۱۱

و) ارتقاء

ناعادلانه	۱	۲	۳	۴	۵	عادلانه	۱
مسیر و نحوه ارتقاء شغلی مشخص نیست	۱	۲	۳	۴	۵	مسیر و ارتقاء شغلی مشخص است	۲
دلبخواه (بی حساب و کتاب)	۱	۲	۳	۴	۵	ارتقاء بر اساس توانایی	۳
متناوب	۱	۲	۳	۴	۵	مستمر	۴
ارتقاء بر اساس رابطه	۱	۲	۳	۴	۵	ارتقاء بر حسب ضابطه	۵
تعیین درجه ناعادلانه	۱	۲	۳	۴	۵	تعیین درجه عادلانه	۶
فرصت محدود برای پیشرفت و ارتقاء	۱	۲	۳	۴	۵	فرصت مناسب برای ارتقاء وجود دارد	۷

ه) حقوق و مزایا

با تبعیض	۱	۲	۳	۴	۵	بدون تبعیض	۱
خیلی کم	۱	۲	۳	۴	۵	خیلی زیاد	۲

بررسی رابطه میان راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی استان قم

منتشر شده توسط سایت شخصی
دکتر عبدالله شفیعی آبادی
www.dr-a-shafiabadi.ir

۱	۲	۳	۴	۵	کفاف مخارج روزانه ام را نمی دهد
۱	۲	۳	۴	۵	کمتر از استحقاق من است
۱	۲	۳	۴	۵	اضافه کاری پرداخت نمی شود
۱	۲	۳	۴	۵	مبلغ اضافه کاری هر ساعت نامناسب است
۱	۲	۳	۴	۵	با حقوقم توان خرید کالاهای معمولی وجود دارد
۱	۲	۳	۴	۵	حق مدیریت پرداخت می شود
۱	۲	۳	۴	۵	حق مدیریت بسیار زیاد است
و) شرایط کار در محیط فعلی					
۱	۲	۳	۴	۵	تهویه مناسب در محیط کار وجود ندارد
۱	۲	۳	۴	۵	تجهیزات اداری مناسب در محل کار وجود دارد
۱	۲	۳	۴	۵	نور کافی در محل کارم وجود دارد
۱	۲	۳	۴	۵	محیط کار کاملاً بهداشتی است
۱	۲	۳	۴	۵	تجهیزات اداری به خوبی استقرار یافته اند
۱	۲	۳	۴	۵	تعداد روزهای کاری مناسب است
۱	۲	۳	۴	۵	تعداد ساعات کاری رضایت بخش است