

A study on the relationship between locus of control and forgiveness with job satisfaction among Al-Zahra University personnel

رابطه‌ی منبع مهار شغلی و گذشت با رضایت شغلی در کارکنان دانشگاه الزهرا (س)

Tayyebeh Zandipour (Ph.D)
Al-Zahra University

دکتر طیبه زندی‌پور
دانشیار گروه مشاوره‌ی دانشگاه الزهرا (س)

Fatemeh Najafloy (M.A)
M.A in Counseling

فاطمه نجف‌لوی
کارشناس ارشد مشاوره

Haajar Yadegari (M.A)
M.A in Counseling

هاجر یادگاری
کارشناس ارشد مشاوره

Abstract

Job satisfaction is a function of compatibility between organizational expectation and individual's personality needs. Job satisfaction is a good mental state that brings positive outcomes for both individual and organization. Therefore, employers try to increase it at most. There are many individual and environmental factors that affect job satisfaction. Among them are locus of control and forgiveness which this research has studied the degree of their effectiveness. To examine the hypotheses, descriptive and causal-comparative methods were used. Population included all Al-Zahra personnel which counts 297 persons. Sample encompassed population and in sum 212 completed questionnaires were returned. To collect the data three self-report questionnaire were used: 1) *Spector's* job satisfaction questionnaire, 2) *Spector's* job locus of control questionnaire, 3) *Rye's* forgiveness questionnaire. Results indicate that there is a positive relationship between internal locus of control and job satisfaction ($r = 0.52$). Also, forgiveness relates to job satisfaction (0.30). All in all, locus of control and forgiveness count for 24% of job satisfaction. The relationship between demographic variables; sex, age, and record of service was calculated, yet no significant relationship was found.

چکیده

رضایت شغلی، تابعی از سازگاری انتظارات سازمانی و نیازهای فرد است. رضایت شغلی، وضعیت روانی خوشایندی است که بی‌آمدهای مثبتی برای فرد و سازمان دربردارد، لذا مدیران تلاش می‌کنند آن را به حداکثر برسانند. در ایجاد رضایت شغلی، عوامل گوناگون فردی و محیطی دخالت دارند. از جمله عوامل فردی مؤثر، منبع مهار شغلی و گذشت است که پژوهش حاضر به بررسی میزان تأثیر آنها پرداخته است. برای آزمون فرضیه‌های پژوهشی از روش همبستگی و مقایسه بین گروه‌ها استفاده شد. جامعه‌ی پژوهش شامل کلیه‌ی کارکنان دانشگاه الزهرا بود، که تعداد آنها ۲۹۷ نفر است. نمونه، در برگرفته‌ی کل جامعه بود و در مجموع ۲۱۲ پرسش‌نامه‌ی مفید جمع‌آوری شد. برای گردآوری داده‌ها از سه ابزار خود گزارشی استفاده شد که شامل: الف) پرسش‌نامه‌ی رضایت شغلی / اسپکتور، ب) پرسش‌نامه‌ی مهار شغلی / اسپکتور، و ج) پرسش‌نامه‌ی گذشت ری است. یافته‌ها نشان داد که بین منبع مهار شغلی درونی با رضایت شغلی رابطه‌ی مثبتی وجود دارد ($r = 0.52$). گذشت نیز با رضایت شغلی رابطه نشان داد ($r = 0.30$). در مجموع منبع مهار و گذشت ۲۴٪ رضایت شغلی را تبیین می‌کنند. رابطه‌ی متغیرهای دموگرافیک از قبیل سن، جنسیت، میزان تحصیلات و سابقه‌ی شغلی با رضایت شغلی بررسی شد. لیکن هیچ‌یک معنادار نبود. تنها رضایت شغلی کارکنان لیسانس و زیر دیپلم متفاوت بود.

Keywords: Internal and external locus of control, Job-satisfaction, Forgiveness, University personnel;

کلیدواژه‌ها: منبع مهار شغلی درونی و بیرونی، رضایت شغلی، گذشت، کارمندان دانشگاه

مقدمه

کارکنان دانشگاه به‌مانند کارکنان مراکز، مؤسسات و سازمان‌های دیگر در معرض استرس‌های شغلی خاص خود هستند. به‌گفته‌ی لازاروس و فالکمن^۱ (۱۹۸۴)، افراد استرس‌ها را در موقعیت‌هایی تجربه می‌کنند که درخواست‌های محیطی از ظرفیت آنها برای مقابله با فشارها فراتر رفته باشد. استرس‌های شغلی می‌توانند به اشکال گوناگونی نمود پیدا کنند، از جمله این که رضایت شغلی فرد را متأثر سازند. به‌طور کلی موفقیت هر سازمان تا حد زیادی وابسته به تلاش و کوشش کارکنان آن سازمان است و این تلاش و کوشش زمانی به‌حد مطلوب خواهد رسید که کارکنان از شغل خود خشنود و راضی باشند. رضایت شغلی برخاسته از عوامل درونی و خصوصیات فردی از یک‌سو و عوامل فیزیکی و محیطی از دیگر سوست. رضایت شغلی ناشی از عوامل درونی و خصوصیات فردی در واقع نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال است. رضایت شغلی به‌عنوان وضعیت عاطفی خوشایند حاصل ارزش‌یابی فرد از موفقیت شغلی خویش است و در رابطه با ویژگی‌ها و ابعاد شغلی تعریف می‌شود (اکر^۲، ۱۹۹۹). از نظر سانبل^۳ (۲۰۰۳) رضایت شغلی وقتی به‌وجود می‌آید که ارزش‌یابی فرد از شغلش حاکی از این باشد که ارزش‌های شغلی او تحصیل یا تسهیل می‌شود.

بنابر این مقدمه‌ی پژوهش حاضر، عوامل فردی از قبیل مهار شغلی، گذشت و خصوصیات دموگرافیک (سن، جنس، میزان تحصیلات و سابقه‌ی کار) را که به‌نظر می‌رسد با رضایت شغلی مرتبط باشند، بررسی می‌کند. بررسی و شناخت ویژگی‌های فردی و دموگرافیک مؤثر در رضایت شغلی می‌تواند در کمک به کارکنان و مدیران دانشگاه در افزایش رضایت شغلی سودمند باشد.

پیشینه: مفهوم منبع مهار برخاسته از نظریه‌ی یادگیری اجتماعی و بخشی از نظریه‌ی اسناد راتر است. راتر معتقد است افراد از نظر توجیه علل رویدادها به دو گروه تقسیم می‌شوند: یک گروه افرادی هستند که موفقیت‌ها و شکست‌های خود را به عوامل شخصی (درونی) نسبت می‌دهند و گروه دیگر آنها بی‌مهار هستند که موفقیت‌ها و شکست‌های خود را به عوامل بیرونی نسبت می‌دهند.

مفهوم مهار یا کنترل به‌عنوان یک انتظار تعمیم یافته تعریف شده که در اثر آن پاداش‌ها، تقویت‌ها و پی‌آمدهای زندگی توسط خود فرد (درونی) یا عوامل دیگر (بیرونی) مهار می‌شوند. به‌عبارت دیگر، منبع مهار یک متغیر فردی است که انتظارات عمومی افراد را بررسی می‌کند، از این جهت که آیا آنها قادر به کنترل تقویت‌های موجود در زندگیشان هستند یا نه (جیسون و کارتون^۴، ۱۹۹۹). افراد دارای منبع مهار بیرونی معتقدند که رویدادهای زندگیشان به‌طور کلی توسط شانس یا دیگران تعیین می‌شود، ولی افراد دارای منبع مهار درونی معتقدند که رویدادها و پی‌آمدها به‌طور کلی ناشی از رفتار یا عملکرد خودشان

1. Lazarus & Folkman
2. Acker
3. Sunbul
4. Jossen & Carton

است (سانیل، ۲۰۰۳، ماهونن و ترکلسون^۱، ۲۰۰۴). این پاداش‌ها و بی‌آمدها در محیط‌های شغلی می‌توانند سبب ترفیع، ایجاد شرایط مطلوب، افزایش دستمزد و پیشرفت شغلی باشند (اسپکتور^۲، ۱۹۸۸).

به عبارت دیگر، اصطلاح منبع مهار به ادراکی گفته می‌شود که ما از علیت نتایج رفتار خود داریم. فردی درونی نامیده می‌شود که خود را مسئول رفتار خود می‌داند. لیکن افرادی بیرونی خوانده می‌شوند که دیگران، بخت، یا شرایط را مسئول رفتار خود می‌دانند. شخص درونی در صورت شکست، خود را سرزنش کرده و در صورت پیروزی، پاداش را شایسته‌ی خود می‌داند. شخص بیرونی خود را برای خطاهای خود سرزنش نکرده و نمی‌اندیشد که موفقیت‌های او برخاسته از کوشش‌های خود اوست.

منبع مهار یکی از پرکاربردترین سازه‌هاست و بر اساس آن، مقیاس I-E راتر تهیه شده که در مطالعات متعددی به کار رفته است. دو دیدگاه در مورد منبع مهار وجود دارد: منبع مهار به عنوان یک سازه‌ی واحد و منبع مهار به عنوان یک سازه‌ی چندگانه. سازه‌ی واحد به یک باور مهار عمومی اشاره می‌کند، در حالی که سازه‌ی چندگانه بیانگر این است که افراد ممکن است منبع‌های مهار مختلفی در ارتباط با جنبه‌های مختلف زندگیشان داشته باشند. دیدگاه منبع مهار به عنوان یک سازه‌ی چندگانه مستلزم استفاده از مقیاس‌های حوزه‌های خاص به جای استفاده از مقیاس عمومی است. در طول چند دهه‌ی گذشته مقیاس‌های باورهای مهار در حوزه‌های خاص توسعه یافته‌اند. مقیاس منبع مهار شغلی (WLCS)^۳ یکی از مقیاس‌های حوزه‌های خاص است که توسط اسپکتور (۱۹۸۸) فراهم شده و منبع مهار را در محیط‌های سازمانی و شغلی می‌سنجد (ماهونن و ترکلسون، ۲۰۰۴).

مطابق نظریه‌ی اسناد، شدت تقویت، انتظاری ایجاد می‌کند که رفتار یا رویداد خاص را به آن تقویت مرتبط می‌کند. راتر (۱۹۸۰) فرض می‌کند این نوع از انتظارات یا باورها به موقعیت‌های گوناگون تعمیم داده می‌شود و به این صورت، انتخاب رفتار فرد را متأثر می‌کند. بر پایه‌ی نظری منبع مهار در یادگیری اجتماعی، می‌توان نتیجه گرفت که منبع مهار شغلی می‌تواند به عنوان نتیجه‌ی تجارب یادگیری جدید تغییر یابد. فاونهایم و دراکلی (به نقل از قاسمی، ۱۳۷۵) اشاره می‌کنند افرادی که دسترسی کمی به قدرت، فرصت یا برتری جسمانی دارند، احتمالاً انتظارات بیرونی را توسعه خواهند داد. به عبارت دیگر، باورهای منبع مهار افراد به دلیل عوامل محیطی به طور متفاوتی رشد می‌یابند.

از نگاهی دیگر، از جمله عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی کارکنان، روابط بین فردی با همکاران در محیط‌های شغلی است. مشکلات ارتباطی با همکاران، مراجعه‌کنندگان و مدیران می‌تواند فشارهایی را بر فرد تحمیل کند و به نحوی رضایت شغلی او را تحت تأثیر قرار دهد. در این میان عاملی که به نظر می‌رسد نقش واسطه‌ای را در تأمین رضایت شغلی ایفا کند، مفهوم گذشت است. گذشت، به دو مقوله‌ی

1. Muhonen & Torkelson

2. Spector

3. (WLCS) Work Locus of Control Scale

درون‌فردی و میان‌فردی تقسیم می‌گردد (مارتین و دنتون^۱، ۱۹۹۸). گذشت درون‌فردی مستلزم تغییر در درک و شناخت شخص نسبت به آسیب وارد شده است. در این مرحله، تمرکز بر روی همکاری فرد برای یافتن آرامش بین بخش‌های درونی شخصیت خودش است. گذشت میان‌فردی را می‌توان به گذشتن از خطای دیگران، یعنی گذشتی که در میان دو نفر رخ می‌دهد تعبیر کرد.

طبق نظر *انر/رایت*^۲ (۱۹۹۶)، بخشش تمایل به صرف‌نظر کردن از حق خویش برای بروز خشم و کینه، قضاوت منفی و رفتارهای بی‌توجهانه نسبت به فردی است که غیرمنصفانه موجب رنجش فرد شده است. فردی که دارای خصوصیت بخشندگی است، می‌تواند فشارهای بین‌فردی را هدایت کند و مانع از ایجاد عدم رضایت شود.

با توجه به مطالب گفته شده، مقاله‌ی حاضر سعی دارد به این سؤال‌ها بپردازد: آیا بین منبع مهار شغلی و گذشت با رضایت شغلی رابطه وجود دارد؟ آیا منبع مهار شغلی و گذشت می‌توانند رضایت شغلی را پیش‌بینی کنند؟

پژوهش‌های چندی رابطه‌ی بین منبع مهار با رضایت شغلی را بررسی کرده‌اند. از جمله ماهونین و ترکلسون (۲۰۰۴) نقش منبع مهار شغلی را در رضایت شغلی و فشارهای شغلی در نمونه‌ی شامل ۲۸۱ زن و مرد در سطح مدیریتی بررسی کرده‌اند. نتایج نشان داد که منبع مهار شغلی بیرونی رابطه‌ی مثبتی با نشانگان فشار روانی دارد. اما منبع مهار شغلی بیرونی رابطه‌ی منفی با رضایت شغلی نشان داد. *سانبل* (۲۰۰۳) در تحقیقی به تحلیل رابطه‌ی بین منبع مهار، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در دبیران ترکیه پرداخته است. هدف از این مطالعه این بود که نشان داده شود چطور فرسودگی شغلی دبیران به جنبه‌های مختلف منبع مهار و رضایت شغلی مربوط می‌شود. یافته‌ها نشان داد که منبع مهار بیرونی و عدم رضایت شغلی پیش‌بینی‌کننده‌ی فرسودگی شغلی هستند. *دونالدسون - فلدر*^۳ (۲۰۰۴) در پژوهش خود برای پیش‌بینی سلامت روان، سلامت جسمی و رضایت شغلی از طریق پذیرش روان‌شناختی^۴ و هوش هیجانی، متغیر منبع مهار شغلی را نیز به معادله افزود. شرکت‌کنندگان شامل ۲۹۰ کارگر از ایالت کینگ‌دام بودند. نتایج نشان داد که هوش هیجانی هیچ‌کدام از متغیرهای وابسته (سلامت روانی، جسمی و رضایت شغلی) را پیش‌بینی نکرد. پذیرش روان‌شناختی، سلامت روانی و سلامت جسمی را پیش‌بینی کرد، ولی رابطه‌ی با رضایت شغلی نشان نداد. تنها منبع مهار شغلی با رضایت شغلی رابطه نشان داد. در پژوهش دیگر *لانگمن و ماهر*^۵ (۲۰۰۰) رابطه‌ی بین ویژگی‌های شغل و سهل‌انگاری در محیط شغلی را بررسی کردند. منبع مهار، واسطه‌ی این رابطه فرض شده بود. شرکت‌کنندگان این پژوهش کارکنان یک سازمان حفظ سلامت بودند. یافته‌ها نشان داد که رضایت شغلی با تعویق پایین مرتبط است و تعامل معناداری بین منبع

1. Martin & Denton

2. Enright

3. Donaldson - Felder

4. Psychological acceptance

5. Longman & Maher

مهار و استقلال شغلی در پیش‌بینی تعویق به‌دست آمد. منبع مهار بیرونی و استقلال شغلی پایین با تعویق زیاد و منبع مهار درونی و استقلال شغلی بالا با تعویق پایین همبستگی داشت. از این یافته‌ها چنین بر می‌آید که استقلال بالا برای کارکنان، به‌خصوص کارکنان دارای منبع مهار درونی ممکن است با تعویق پایین در محیط کار مرتبط باشد. در پژوهش دیگری نور^۱ (۲۰۰۲)، سه شیوه‌ی ممکن (تأثیرات مستقیم، تعدیل‌کننده و واسطه‌ای) را در این که منبع مهار می‌تواند رابطه‌ی بین تعارض کار - خانواده و سلامت را متأثر سازد، آزمون کرده است. محقق پیش‌بینی کرده است که تعارض کار - خانواده رابطه‌ای منفی با بهزیستی و رضایت شغلی دارد. برای آزمون این فرضیه، نمونه‌ای شامل ۳۱۰ زن مالزیایی متأهل انتخاب شد. یافته‌ها نشان داد که تعارض کار - خانواده رابطه‌ای منفی با رضایت شغلی و سلامت داشت. در رابطه با اثرات سه شیوه‌ی منبع مهار در پیش‌بینی رضایت شغلی، نشان داده شد که منبع مهار تأثیر مستقیم داشت؛ به‌عنوان یک متغیر واسطه، تأثیری نسبی و در نقش تعدیل‌کننده هم تأثیر آن معنادار بود. خسروی (۱۳۸۲) به بررسی عوامل فشار آفرین شغلی و تعیین عوامل پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه الزهرا پرداخته است. ۸۷ نفر به‌طور کامل به پرسش‌نامه‌ها پاسخ دادند. در این پژوهش سه پرسش‌نامه‌ی عوامل فشار آفرین شغلی اعضای هیئت علمی، شیوه‌های مقابله و رضایت شغلی به‌کار گرفته شده است. نتایج نشان داده است که عمده‌ترین عوامل فشار آفرین شغلی عبارتند از: کمبود وقت برای آشنایی با یافته‌های جدید پژوهشی، نداشتن پیشرفت کافی در شغل خود، نداشتن تسهیلات کافی، شرکت در جلسات وقت‌گیر و نداشتن حقوق کافی. خسروی (۱۳۸۲) در پژوهشی به بررسی عوامل افزایش رضایت شغلی اساتید دانشگاه اصفهان پرداخته است. یافته‌ها نشان داده است که میزان حقوق، امکانات رفاهی، اعتبار و منزلت اجتماعی از عوامل تأثیر گذار بر رضایت شغلی اساتید است. در خصوص میزان گذشت و رضایت شغلی، پژوهشی صورت نگرفته است. اما پژوهش‌های انجام شده در مورد گذشت به‌گونه‌ای غیر مستقیم می‌توانند بیانگر این مطلب باشند که میزان گذشت و رضایت شغلی با هم مرتبطند.

برخی از پژوهش‌ها نشان داده‌اند که میان گذشت و خشنودی از زندگی، رابطه‌ی معنادار وجود دارد (توساین، ویلیام، میوسیک، اورسنز^۲، ۲۰۰۱). مالتبی^۳ (۲۰۰۴)، نیز در پژوهش خود بر روی ۳۲۰ پاسخ‌دهنده، مشاهده کرد که گذشت با دو مؤلفه‌ی سلامت روان، یعنی هیجان مثبت و خشنودی از زندگی رابطه‌ی مستقیم دارد. هارگریو و سنز (به‌نقل از توساین و همکاران، ۲۰۰۱)، در بررسی یک نمونه‌ی ۳۵ نفری دریافتند که گذشت با رضایت بیشتر از زندگی همراه است. توساین و همکاران در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که تنها تمایل به گذشتن از دیگران است که به‌طور کلی با خشنودی از زندگی رابطه دارد. رشد

1. Noor

2. Toussaint, William, Musick, Eversons

3. Maltby

سلامتی در مداخله‌های گذشت‌محور دیده شده است (ری و پارگامنت^۱، ۲۰۰۲). همچنین فینچام^۲ (۲۰۰۴) در مطالعه‌ی خود که در مورد رابطه‌ی بین گذشت و رضایت از روابط بود، نشان داد که گسترش حیطه‌ی گذشت به بهبود کیفیت روابط می‌انجامد. این پیشرفت در بهبود، شامل کاهش پرخاشگری‌های روانی و تعارضات زناشویی هم می‌باشد. اما مطالعه‌های طولی انجام شده توسط مک‌کالو، بلله، کیلیپاتریک و جانسون^۳ (۲۰۰۱) که در مدت ۸ هفته انجام شدند، عدم رابطه بین تغییر در میزان گذشت و تغییر در رضایت عمومی از زندگی را نشان دادند.

فرضیه‌های پژوهشی

با توجه به مطالب گفته شده، پژوهش حاضر بر آن است تا فرضیه‌های زیر را بسنجد:

- ۱- بین منبع مهار شغلی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- ۲- افراد دارای منبع مهار شغلی درونی، رضایت شغلی بالایی دارند.
- ۳- بین گذشت و رضایت شغلی، رابطه وجود دارد.
- ۴- بین گذشت و منبع مهار شغلی، رابطه وجود دارد.
- ۵- منبع مهار شغلی و گذشت، از عوامل پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت شغلی هستند.

فرضیه‌های جنبی پژوهش

- ۶- بین سن و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
- ۷- میزان رضایت شغلی در مقاطع تحصیلی مختلف، متفاوت است.
- ۸- میزان رضایت شغلی در زنان و مردان متفاوت است.
- ۹- بین سابقه‌ی کار و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

روش

این پژوهش، توصیفی است و برای پردازش داده‌ها از روش همبستگی و مقایسه‌ی بین گروه‌ها استفاده شده است. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر عبارت بود از ۲۹۷ کارمند زن و مرد که ۲۴۲ نفر آنها رسمی و ۵۵ نفرشان پیمانی بودند. نمونه‌ی پژوهش، کل جامعه را دربر می‌گرفت. از بین پاسخ‌دهندگان، ۱۷۶ نفر از زنان و ۳۶ نفر از مردان و در مجموع ۲۱۲ نفر به پرسش‌نامه‌ها پاسخ مفید دادند.

1. Rye & Pargament
2. Fincham
3. McCullogh, Bellah, Kilpatrick, Johnson

ابزار پژوهش

در این پژوهش از سه ابزار استفاده شد: پرسش‌نامه‌ی سنجش رضایت شغلی/اسپکتور (۱۹۹۹)، پرسش‌نامه‌ی منبع مهار شغلی (WLCS) /اسپکتور (۱۹۸۸) و مقیاس گذشت (ری و پارگامنت، ۲۰۰۲).

۱- رضایت شغلی/اسپکتور: این پرسش‌نامه، ۳۶ گویه دارد. پایایی این پرسش‌نامه با محاسبه‌ی آلفای کرونباخ $0/۹۱$ و از طریق باز آزمایی با فاصله‌ی ۱۸ ماه، $0/۷۱$ توسط اسپکتور (۱۹۸۵) به‌دست آمده است. آلفای کرونباخ این پرسش‌نامه در پژوهش حاضر $0/۹۰$ به‌دست آمد. جهت بررسی روایی، همبستگی این پرسش‌نامه (JSS) با پرسش‌نامه‌ی شاخص توصیف شغلی^۱ (JDI)، اسمیت و کنال (۱۹۶۹)، در ۵ خرده‌مقیاس مشترک روی یک نمونه‌ی ۲۷۰۰ نفری به این صورت به‌دست آمد: خرده‌مقیاس کار (work) : $0/۶۶$ ، خرده‌مقیاس مزد (pay) : $0/۶۲$ ، خرده‌مقیاس ترفیع (promotion) : $0/۷۷$ ، خرده‌مقیاس سرپرستی (supervision) : $0/۸۰$ و خرده‌مقیاس همکاران (co-workes) : $0/۶۱$ (اسپکتور، ۱۹۸۵). پرسش‌های اول تا هفدهم این پرسش‌نامه، رضایت شغلی را می‌سنجد و به‌صورت مستقیم نمره‌گذاری می‌شود و پرسش‌های هجدهم تا آخر، نارضایتی شغلی را می‌سنجد و به‌صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند.

۲- پرسش‌نامه‌ی منبع مهار شغلی/اسپکتور: این پرسش‌نامه دارای ۱۶ گویه است و مقدار آلفای کرونباخ آن بر روی شش نمونه، که مجموعاً ۱۱۶۵ نفر را دربر گرفت، بین $0/۷۵$ تا $0/۸۵$ به‌دست آمده است (اسپکتور، ۱۹۸۸). آلفای کرونباخ این ابزار برای پژوهش حاضر $0/۸۸$ به‌دست آمد. جهت بررسی روایی، همبستگی این پرسش‌نامه با مقیاس کنترل عمومی راتر (۱۹۶۶) توسط اسپکتور (۱۹۸۸) انجام شده که $0/۷۹$ به‌دست آمده است. پرسش‌های اول تا هشتم پرسش‌نامه، کنترل درونی (کنترل خود فرد بر اعمالش و مهار آنها) و پرسش‌های نهم تا شانزدهم، کنترل بیرونی (شانس و عوامل خارجی) را می‌سنجد. پاسخ‌ها در طیف لیکرت و از "شدیداً مخالفم" تا "شدیداً موافقم" طراحی شده‌اند. پرسش‌های اول تا هشتم که کنترل درونی را می‌سنجد، به‌صورت مستقیم یعنی از صفر تا شش نمره‌گذاری می‌شوند و از پرسش‌نامه‌ی نهم تا آخر که کنترل بیرونی را می‌سنجد، به‌صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند.

۳- مقیاس گذشت ری و پارگامنت (۲۰۰۲): این مقیاس برای تخمین عفو یک متخلف است که شامل دو زیر معیار (نداشتن احساس منفی و وجود احساس مثبت) می‌شود. این مقیاس که مشابه مقیاس انزایت است شامل گویه‌هایی برای برآورد پاسخ‌های احساسی، ادراکی و رفتاری آورده می‌باشد. مقیاس اصلی دارای ۱۶ گویه بوده و پس انجام تحلیل عامل، ۱ گویه‌ی آن حذف شد و به ۱۵ گویه تبدیل گردید. گویه‌های نمونه شامل موارد زیر است: "برای کسی که مرا آزرده، آرزوی خیر و خوبی دارم" یا "می‌توانم خشم خود را از کسی که مرا آزرده دور کنم." نمره‌های بالاتر در این مقیاس،

1. Job Satisfaction Survey

2. Job Description Index

نشان‌دهنده‌ی گذشت بیشتر به‌سوی آزار دهنده است. این معیار با معیار ثبت عفو/انزیت که شامل ۶۰ گویه بود سنجیده شده است. همبستگی این گویه‌ها چنین گزارش داده شده است: نداشتن احساس منفی: $۰/۵۲$ با سطح معناداری $۰/۰۰۱$ ، وجود احساس مثبت: $۰/۷۵$ با سطح معناداری $۰/۰۰۱$.

پردازش داده‌ها

برای پردازش داده‌های به‌دست آمده از همبستگی، رگرسیون T و F استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

فرضیه‌ی ۱: بین منبع مهار شغلی و رضایت شغلی، رابطه وجود دارد.

جدول ۱- همبستگی بین منبع مهار شغلی و رضایت شغلی

متغیر	تعداد	درجه‌ی آزادی	همبستگی	سطح معناداری
مهار شغلی	۲۰۸	۲۰۷	$۰/۵۲^{**}$	$۰/۰۰$
رضایت شغلی	۲۰۸			

داده‌های جدول ۱ بیانگر آن است که بین مهار شغلی و رضایت شغلی، $۰/۵۲$ همبستگی وجود دارد. با توجه به میزان قدرت و جهت همبستگی می‌توان گفت بین مهار شغلی و رضایت شغلی رابطه‌ی مستقیم و قوی وجود دارد.

فرضیه‌ی ۲: افراد دارای منبع مهار شغلی درونی، رضایت شغلی بالایی دارند.

جدول ۲- تفاوت میانگین مهار شغلی بین افراد راضی و ناراضی شغلی

مهار شغلی	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد میانگین
افراد ناراضی	۱۲۹	$۳۵/۴۸$	$۱۱/۳۶$	۱
افراد راضی	۷۸	$۴۵/۴۸$	$۱۰/۱۰$	$۱/۱۴$

جدول ۳- میزان t جهت آزمون فرضیه‌ی تفاوت میانگین‌ها

مهار درونی	تفاوت میانگین‌ها	t	درجه‌ی آزادی	سطح معناداری
	$-۹/۹۹$	$-۶/۳۹$	۲۰۱	$۰/۰۰$

نمره‌ی t به‌دست آمده در این آزمون، $-۶/۳۹$ با سطح معناداری $۰/۰۰$ بدین معنی است که تفاوت معناداری در مهار شغلی، بین دو گروه با رضایت شغلی و بدون رضایت شغلی وجود دارد. تفاوت میانگین بین این دو گروه $-۹/۹۹$ است، یعنی افراد با رضایت شغلی بالاتر از مهار شغلی بیشتری نسبت به افراد با رضایت شغلی پایین‌تر برخوردارند. بنابراین فرضیه‌ی ۴ مورد حمایت قرار می‌گیرد.

فرضیه‌ی ۳: بین گذشت و رضایت شغلی، رابطه وجود دارد.

جدول ۴- همبستگی بین گذشت و رضایت شغلی

متغیر	تعداد	درجه‌ی آزادی	همبستگی	سطح معناداری
گذشت	۲۰۳	۲۰۲	۰/۳۰**	۰/۰۰
رضایت شغلی	۲۰۳			

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود بین گذشت و رضایت شغلی همبستگی وجود دارد. $r = ۰/۳۰$ با سطح معناداری ۰/۰۰ بیانگر این است که فرضیه‌ی ۳ مبنی مورد حمایت قرار می‌گیرد. قابل توجه است که میانگین رضایت شغلی کارمندان ۷۸/۱۱ به‌دست آمده است.

فرضیه‌ی ۴: بین گذشت و منبع مهار شغلی، رابطه وجود دارد.

جدول ۵- میزان همبستگی بین گذشت و منبع مهار شغلی

متغیر	تعداد	درجه‌ی آزادی	همبستگی	سطح معناداری
مهار شغلی	۲۰۳	۲۰۲	۰/۲۸**	۰/۰۰
گذشت	۲۰۳			

جدول ۵ نشان دهنده‌ی این است که بین گذشت و مهار شغلی همبستگی مثبت ($r = ۰/۲۸$) با سطح معناداری ۰/۰۰ وجود دارد.

فرضیه‌ی ۵: منبع مهار شغلی و گذشت، از عوامل پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت شغلی هستند.

جدول ۶- پیش‌بینی رضایت شغلی از روی منبع مهار شغلی و گذشت

متغیر	درجه‌ی آزادی	B	r	R ²	T	سطح معناداری
رضایت شغلی	۱	۰/۴۹	۰/۴۹	۲۴%	۶/۵۶	۰/۰۰

جدول رگرسیون بالا نشان می‌دهد که منبع مهار و گذشت، در مجموع ۲۴٪ از تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند. T حاصل ۶/۵۶ با سطح معناداری ۰/۰۰، رابطه‌ی به‌دست آمده را معنادار نشان می‌دهد.

فرضیه‌ی ۷: بین سن و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

جدول ۷- رابطه‌ی بین سن و رضایت شغلی

فرآوانی	میانگین	انحراف معیار	همبستگی	سطح معناداری
سن	۳۴	۸/۸۷	۰/۰۳	۰/۶۹
رضایت شغلی	۷۸/۱۱	۲۷/۱۳		

همان‌طور که در جدول ۷ مشاهده می‌شود، میزان همبستگی به‌دست آمده بین دو متغیر سن و رضایت شغلی، $r = ۰/۰۳$ است که با سطح معناداری $P > ۰/۰۵$ ، بیانگر این معناست که بین این دو متغیر، رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

فرضیه‌ی ۷: میزان رضایت شغلی در مقاطع تحصیلی مختلف، متفاوت است.

جدول ۸- آزمون تحلیل واریانس برای نشان‌دادن میزان تفاوت رضایت شغلی بین کارمندان با سطوح مختلف تحصیلی

سطح معناداری	F	میانگین مجذورات	درجه‌ی آزادی	مجموع مجذورات	
۰/۰۱	۲/۷۰	۱۹۱۰/۴۲	۶	۱۱۴۶۲/۵۳	بین‌گروهی
		۴۴/۷۰۷	۱۹۹	۱۴۰۷۸۲/۱	درون‌گروهی
			۳۰۵	۱۵۲۲۴۴/۶	جمع

آزمون تحلیل واریانس (جدول ۸) نشان می‌دهد که رضایت شغلی میان کارمندان با سطوح مختلف تحصیلی متفاوت است. میزان F به‌دست آمده ۲/۷۰ با سطح معناداری ۰/۰۱ نشان دهنده‌ی این است که فرضیه‌ی ۷ پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است. آزمون‌های تعقیبی نشان خواهند داد که این تفاوت بین کدام گروه‌های تحصیلی وجود داشته است.

جدول ۹- آزمون تعقیبی سفه برای نشان‌دادن جایگاه تفاوت

تحصیلات (الف)	تحصیلات (ب)	تفاوت میانگین	خطای استاندارد	سطح معناداری
زیر دیپلم	لیسانس	۱۹/۹۷	۶/۸۰	۰/۰۵

همان‌گونه که در جدول بالا مشاهده می‌شود، تنها بین کارمندان لیسانس و زیر دیپلم از نظر رضایت‌شغلی، تفاوت وجود دارد. تفاوت میانگین رضایت شغلی این دو گروه ۱۹/۹۷ و سطح معناداری آن ۰/۰۵ به‌دست آمده است.

فرضیه‌ی ۱: میزان رضایت شغلی در زنان و مردان متفاوت است.

جدول ۱۰- تفاوت میانگین‌های کارمندان زن و مرد در میزان رضایت شغلی

رضایت شغلی	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد میانگین
زن	۱۷۲	۷۶/۸۹	۲۶/۷۸	۲/۰۴
مرد	۳۳	۸۳/۳۳	۸۳/۳۳	۵/۱۳

جدول ۱۱- آزمون t برای نشان دادن تفاوت میان کارمندان زن و مرد در رضایت شغلی

رضایت شغلی	f	سطح معناداری	تفاوت میانگین‌ها	t	درجه‌ی آزادی	سطح معناداری
رضایت شغلی	۰/۲۴۸	۰/۶۱۹	-۶/۴۳	-۱/۲۴	۲۰۳	۰/۲۱

همان‌طور که در جدول ۱۱ مشاهده می‌شود، تفاوت معناداری در میزان رضایت شغلی بین زن و مرد وجود ندارد. یعنی با توجه به سطح معناداری ۰/۰۵ نمی‌توان از فرضیه‌ی بالا حمایت کرد. اگرچه با توجه به میانگین‌های به‌دست آمده، مردان از رضایت شغلی بیشتری نسبت به زنان برخوردار هستند.

فرضیه‌ی ۹: بین سابقه‌ی کار و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

جدول ۱۲- همبستگی میان رضایت شغلی و سابقه‌ی کار

سابقه	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	همبستگی	سطح معناداری
سابقه	۲۱۲	۱۱/۵۸	۷/۲۹	۰/۰۱۷	۰/۸۲
رضایت شغلی	۲۱۲	۷۸/۱۱	۲۷/۱۳		

جدول ۱۲ نشان دهنده‌ی این حقیقت است که میان سابقه‌ی کار و رضایت شغلی در گروه مورد نظر، رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه‌ی ۱ بیان می‌کند که بین میزان مهار شغلی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد. نتایج نشان داد که رابطه‌ی بین این دو متغیر با $r = ۰/۵۲$ معنادار است و فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. این یافته همسو با یافته‌های ماهونن و ترکلسون (۲۰۰۴)، سانبل (۲۰۰۳)، و دونالدسون و همکاران (۲۰۰۴) است.

آزمون فرضیه‌ی ۲ نشان داد که افراد دارای منبع مهار شغلی درونی، رضایت شغلی بالایی نسبت به افراد دارای منبع مهار شغلی بیرونی دارند. نتایج، حاکی است که میانگین‌های مورد مقایسه با $a = ۰/۰۱$ ، $t = -۶/۳۹$ ، $df = ۲۰۱$ تفاوت معناداری دارند. به سخنی دیگر، افراد دارای منبع مهار شغلی درونی،

رضایت شغلی بالایی نسبت به افراد دارای منبع مهار شغلی بیرونی داشتند. ماهونن و همکاران (۲۰۰۴) هم دریافتند که منبع مهار شغلی بیرونی رابطه‌ی منفی با رضایت شغلی دارد. سانبل (۲۰۰۳) نیز دریافت که افراد دارای منبع مهار شغلی بیرونی بیشتر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. لانگمن و همکاران (۲۰۰۰) نیز دریافتند که کارکنان دارای منبع مهار شغلی بیرونی با استقلال شغلی پایین و تعلل زیاد در کار و افراد دارای منبع مهار شغلی درونی با استقلال بالا و تعلل کم مشخص می‌شوند. نور (۲۰۰۲) در قسمتی از پژوهش خود به این یافته رسید که در پیش‌بینی رضایت شغلی، منبع شغلی تأثیر مستقیم دارد. مجموع این پژوهش‌ها، یافته‌ی پژوهش کنونی را تأیید می‌کنند.

فرضیه‌ی ۳ بیان می‌کند که بین گذشت به‌عنوان یک متغیر تعدیل‌کننده و رضایت شغلی رابطه وجود دارد ($t=0/30$). بررسی رابطه‌ی گذشت و رضایت شغلی فاقد پشتوانه‌ی پژوهشی است و پژوهش کنونی برای اولین بار به بررسی رابطه‌ی گذشت به‌عنوان متغیر واسطه‌ای مرتبط با رضایت شغلی پرداخته شده است. چنان‌که از نتایج برمی‌آید، گذشت می‌تواند به‌عنوان یک عامل مؤثر در رضایت شغلی، مطالعاتی را در این حوزه برانگیزد.

در فرضیه‌ی ۴، رابطه‌ی بین گذشت و مهار شغلی بررسی شد. نتایج نشان داد که بین این دو متغیر رابطه وجود دارد ($t=0/284$). به سخنی دیگر، هر اندازه منبع مهار شغلی درونی‌تر باشد، گذشت افراد بیشتر است.

فرضیه‌ی ۵ به پیش‌بینی رضایت شغلی از روی منبع مهار شغلی و بخشش به‌طور هم‌زمان پرداخته است. نتایج ($f=37/63$, $r^2=0/24$, $p<0/01$) نشان داد که منبع مهار شغلی و بخشش در رضایت شغلی تأثیر گذارند. به سخنی دیگر، منبع مهار شغلی و بخشش، روی هم رفته ۲۴٪ از تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کنند.

در فرضیه‌ی ۶ فرض شد که بین سن و رضایت شغلی رابطه وجود دارد. به‌نظر می‌رسید که بین افزایش سن و سازگاری با محیط شغلی و در نهایت رضایت شغلی، رابطه وجود داشته باشد. ولی نتایج به‌دست آمده ($t=0/03$, $p<0/05$) نشان داد که این رابطه در مورد نمونه‌ی پژوهش حاضر، معنادار نیست. علی‌رغم این یافته، کاکمر و فریس (۱۹۸۹) دریافتند که بین سن و رضایت شغلی، رابطه وجود دارد. در فرضیه‌ی ۷ چنین فرض شد که بین رضایت شغلی در میان افراد با سطوح مختلف تحصیلی تفاوت وجود دارد. نتایج به‌دست آمده ($f=2/70$, $a=0/01$) بیانگر این است که رضایت شغلی در میان کارمندان با سطوح مختلف تحصیلی (بی‌سواد، زیر دیپلم، دیپلم، لیسانس، فوق لیسانس، دکتری) تفاوت دارد و این تفاوت میان کارمندان لیسانس و زیر دیپلم ($f=19/97$, $a=0/05$) به‌دست آمد.

فرضیه‌ی ۸ به تفاوت رضایت شغلی در زن و مرد پرداخته است. نتایج به‌دست آمده ($a=0/05$) تفاوتی در رضایت شغلی در زن و مرد پیدا نکرد. بنابر این کارکنان مورد پژوهش زن و مرد از نظر رضایت شغلی تفاوتی ندارند. مطالعات انجام شده توسط چیا (۱۹۹۸) نشان می‌دهد که با این‌که زنان

اغلب مشاغل سطح پایینی را انجام می‌دهند ولی رضایت شغلی آنان کمتر از مردان نیست. توجه این مسئله این است که زنان انتظارشان کمتر از مردان است. زنان خود را با زنان شاغل دیگر مقایسه می‌کنند در صورتی که مردان، خودشان را با مردان مقایسه می‌کنند، یا در سطوح بالای شغلی زنان متخصص انتظارات شغلی مشابهی با مردان متخصص دارند. اما به علت نابرابری در فرصت‌های پیشرفت شغلی، زنان رضایت شغلی پایینی دارند.

فرضیه‌ی ۹ رابطه‌ی سابقه‌ی کار را با میزان رضایت شغلی بررسی کرد. نتایج حاصل ($r = 0.05$) فرضیه‌ی ۹ را تأیید نکرد. این یافته با نتایج مربوط به فرضیه‌ی ۶ که رابطه‌ی سن و رضایت شغلی را تأیید نمی‌کند، همسو است.

به‌طور کلی از یافته‌ها چنین برمی‌آید: کارکنانی که اعتقاد دارند در محیط شغلی آنها پیامدها، پاداش‌ها، ارتقاء و ... در مهار خودشان است، رضایت شغلی بالایی دارند. افراد دارای منبع مهار شغلی درونی باور دارند هر کاری را که اراده کنند انجام می‌دهند، شغلشان خواسته‌هایشان را برآورده می‌کند، پاداش و ارتقایی که می‌گیرند به‌خاطر انجام درست کارشان است و این که تعیین‌کننده و انتخاب‌کننده‌ی شغل خود هستند.

پیشینه، حاکی از این است که افرادی که رضایت شغلی ندارند یا تأخیر به سرکار می‌آیند، غیبت‌های مکرر و طولانی دارند، بیشتر دچار سانحه می‌شوند، کیفیت کار پایینی دارند، با همکاران و مدیران خود بیشتر درگیر می‌شوند، مشارکت سازمانی سطح پایینی دارند و در نتیجه، سطح عملکرد سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. لذا پرداختن به متغیرهای شخصی مورد مطالعه‌ی این پژوهش می‌تواند در افزایش رضایت شغلی و به‌دنبال آن بر کارآمدی سازمان بیفزاید.

پیشنهاد‌های پژوهش

بر اساس یافته‌های حاصل از این پژوهش و پیشینه‌ی تحقیق، به مسئولان و مدیران ارشد دانشگاه به منظور افزایش رضایت شغلی کارکنان، رعایت بیشتر موارد زیر توصیه می‌شود:

با توجه به این که پژوهش حاضر حاکی از این است که افراد دارای منبع مهار درونی و خصوصیت گذشت، از رضایت شغلی بیشتری برخوردارند، می‌توان با ارائه‌ی خدمات آموزشی در حیطه‌ی گذشت، آگاهی از منبع مهار و تأثیر آن در محیط شغلی، خانوادگی و در سطح اجتماعی بر رشد و تعالی شخصی و در نتیجه، رضایت شغلی بیشتر کارکنان افزود.

دیگر پیشنهاد‌های کلی که در سایر سازمان‌ها، با توجه به متغیر مهار شغلی جهت افزایش رضایت شغلی کاربرد داشته است، شامل موارد زیر است:

۱- برای ارتقای شغلی کارکنان، لیاقت و شایستگی افراد به‌جای روابط خاص در نظر گرفته شود.

- ۲- پاداش‌های جانبی و تشویق‌ها بر اساس عملکرد بهینه‌ی کارکنان انجام شود تا در افراد این باور قوت بگیرد که در ازای عملکرد بهتر و مسئولانه، پاداش و تقویت دریافت می‌دارند.
- ۳- به انتظارات، خواسته‌ها و نیازهای کارکنان در انتخاب‌ها و انتصاب‌هایی که در سطح مدیریتی صورت می‌گیرد، بها داده شود. این مسئله باعث افزایش مهار کارکنان بر محیط و تغییرات شغلی می‌شود.
- ۴- از هر گونه رابطه‌مداری در جذب نیرو و ارتقاء جلوگیری شود تا اعتقاد به هر گونه شانس، رابطه با افراد خاص و با نفوذ برای پیشرفت، در بین کارکنان کاهش یابد.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع

- خسروی، ز. (۱۳۸۲). بررسی عوامل فشار آفرین شغلی و تعیین عوامل پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه الزهرا (س). *مطالعات زنان*، ۱(۳).
- قاسمی، ط. (۱۳۷۵). بررسی ارتباط بین منبع کنترل و شیوه‌های مقابله و نیمرخ‌های روانی MMPI دختران در نظام جدید آموزش متوسطه در شهر تهران [پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد]. دانشگاه الزهرا (س).
- Acker, G. M. (1999). The impact of clients mental illness on social workers' job satisfaction and burnout. *Health and Social Work*, 24, 112-118.
- Chia, Ch. (1998). Do professional women have lower job satisfaction than professional men lawyers as a case study. *Sex Roles: A Journal of Research*, 38, 521-538.
- Donaldson-Felder, E. J., Bond, F. W. (2004). The relative importance of psychological acceptance and emotional intelligence to workplace well-being. *British Journal of Guidance and Counseling*, 32(2).
- Enright, R., & The Human Development Study Group (1996). Counseling within the forgiveness triad: On forgiving, receiving forgiveness, and self - forgiveness. *Counseling and Values*, 40, 107-126.
- Fincham, F. (2004). The tendency to forgive in dating and married couples: The role of attachment and relationship satisfaction. *Personal Relationships*, September, 3, 373-394.
- Jossen, T., Carton, J. (1999). The effects of locus of control and task difficulty on procrastination. *Journal of Genetic Psychology*, 160 (4).
- Kacmer, K. M., Ferris, G. R. (1989). Theoretical and methodological consideration in the age-job satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 74, 201-207.
- Lazarus, R. S., Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Longman, J. M., Maher, K. J. (2000). The relationship between job characteristics and workplace procrastination as moderated by locus of control. *Journal of Social Behavior and Personality*, 15, 213 - 224.
- Maltby, J.(2004). Forgiveness and defense style. *Journal of Genetic Psychology*, March, 165 (Issue 1), 99-110.
- Martin, M., Denton, R. (1998). Defining forgiveness: An empirical exploration of process and role. *American Journal of Family Therapy*, 4, 281-382.
- McCullogh, M., Bellah, C., Kilpatrick, S., Johnson, J. (2001). Vengefulness: Relationships with forgiveness, rumination, well-being, and the big five. *Journal of Society for Personality and Social Psychology*, May, 27(5), 601- 610.
- Muhonen, T., Torkelson, E. (2004). Work locus of control and its relationship to health and job satisfaction from a gender perspective. *Stress and Health*, 20, 21-28.
- Noor, N. M. (2002). Work-family conflict, locus of control, and women's well-being: Tens of alternative pathways. *Journal of Social Psychology*, 63 (142), 645-646.
- Rotter, J. B. (1966). Generalised expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 609.
- Rye, M., Pargament, K. (2002). Forgiveness and romantic relationships in college. can it heal the wounded heart? *The Journal of Clinical Psychology*, 58(4), 419-441.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., Hulin, C. L. (1969). *Satisfaction in Work and Mesurement of Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Spector, E. P. (1985). Measurment of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713.
- Spector, P. E. (1988). Development of work locus of control scale. *Journal of Occupational Psychology*, 61, 335-340.
- Sunbul, A. M. (2003). An analysis of relations among locus of control, burnout and job satisfaction in Turkish high school teachers. *Australian Journal of Education*, April, 58.
- Toussaint, William, Musick, Eversons (2001). Forgiveness and health: Age differences in a V.S. probability sample. *Journal of Adult Development*, 8(4), 249-257.



شروېشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی