

بررسی رابطه استرس شغلی ادراک‌شده، فشار ناشی از تعارض نقش و کیفیت زندگی کاری با خشنودی

شغلی دبیران دوره متوسطه اول شهرستان دزفول

مهین سبزی دزفولی^۱، فاطمه پورسجادی^۲

۱. کارشناس ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، اداره آموزش و پرورش دزفول، خوزستان، ایران.

۲. کارشناس ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، اداره آموزش و پرورش دزفول، خوزستان، ایران. (نویسنده مسئول).

مجله پیشرفت‌های نوین در علوم رفتاری، دوره هشتم، شماره پنجاه و ششم، سال ۱۴۰۲، صفحات ۶۸۹-۶۷۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۴/۱۰

تاریخ وصول: ۱۴۰۲/۰۲/۳۰

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه استرس شغلی ادراک‌شده، فشار ناشی از تعارض نقش و کیفیت زندگی کاری با خشنودی شغلی دبیران دوره اول متوسطه شهرستان دزفول بود. جامعه پژوهش حاضر کلیه دبیران مدارس متوسطه اول شهرستان دزفول در سال تحصیلی ۹۶-۹۷ بوده که با استفاده از روش همبستگی و نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای ۲۳۴ نفر (۱۰۴ مرد و ۱۳۰ نفر زن) انتخاب گردید. ابزار مورداستفاده پژوهش پرسشنامه استرس شغلی ادراک‌شده پارکر و دکوتیس (۱۹۸۳)، پرسشنامه فشار ناشی از تعارض نقش ریزو، هوس و لیرتزن (۱۹۷۰)، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۵) و پرسشنامه خشنودی شغلی (۱۹۸۹) بود. برای تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲، همچنین برای کلیه فرضیه‌ها سطح معناداری $\alpha = 0/05$ در نظر گرفته شد. نتایج نشان داد که بین استرس شغلی ادراک‌شده و خشنودی شغلی دبیران و بین فشار ناشی از تعارض نقش با خشنودی شغلی دبیران ارتباط معنادار و منفی و بین کیفیت زندگی کاری با خشنودی شغلی دبیران ارتباط معنادار و مثبت وجود داشته است.

کلیدواژه: استرس شغلی ادراک‌شده، تعارض نقش، کیفیت زندگی کاری، دبیران.

مجله پیشرفت‌های نوین در علوم رفتاری، دوره هشتم، شماره پنجاه و ششم، سال ۱۴۰۲

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
 رتال جامع علوم انسانی
 روانشناسی

مقدمه

دنیای ما، دنیای سازمان‌هاست که با فعالیت خود مشکلات افراد جامعه را مرتفع می‌نمایند. سازمان‌ها برای ایفای وظایف خود به منابع مالی، مادی، اطلاعاتی و انسانی نیاز دارند. در این بین نقش اساسی انسان به‌عنوان گرداننده اصلی سازمان از همه مهم‌تر می‌باشد به طوری که بعد از انقلاب صنعتی و مطالعات روانشناسی و مدیریت، انسان به‌عنوان مهم‌ترین و اصلی‌ترین سرمایه سازمانی شناخته شده است. سازمان‌ها با دارا بودن بهترین و پیچیده‌ترین منابع و تکنولوژی اما فاقد نیروی انسانی کارآمد و اثربخش، امکان دستیابی به اهداف و ادامه حیات را نخواهند داشت. کار صرف نظر از تأمین مالی، می‌تواند برخی از نیازهای اساسی انسان، نظیر تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی، احساس خود ارزشمندی، اعتماد و توانمندی را ارضاء کند، اما باین وجود کار می‌تواند منبع عمده‌ی استرس نیز باشد. صرف نظر از این که شغل افراد چه باشد، آن‌ها نسبت به شغل خود، احساسات و نگرش‌هایی دارند. آن‌ها ممکن است از برخی وجوه کار خود خشنود و یا ناخشنود باشند و نسبت به مطلوبیت آنچه انجام می‌دهند، نظری منفی یا مثبت داشته باشند (دانایی، ۱۳۸۲).

استرس شغلی و رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن‌ها از جمله مهم‌ترین موضوعات اجتماعی است که در دو دهه گذشته مورد توجه بسیاری از محققان قرار گرفته است. سیمانسکی^۱ و همکاران معتقدند کار ابزاری برای تعیین هویت اجتماعی در افراد است و با توجه به اهمیت روزافزون و میزان ساعات کاری که فرد در طول شبانه‌روز برای انجام وظایف شغلی اش صرف می‌کند، می‌توان دریافت که شغل و عدم رضایت شغلی منبع بالقوه ایجاد استرس افراد است. استرس حالتی پویا و هیجان برانگیز است که فرد با یک فرصت، محدودیت یا تقاضای غیرعادی مواجه می‌شود و واکنش‌های احساسی، فیزیکی و شناختی را از خود نشان می‌دهد (غفوریان، قاسمی و ابراهیمی، ۱۳۸۸).

استرس نوعی فرسودگی جسمی و یا روان‌شناختی است که بر اثر مشکلات واقعی یا خیالی به وجود می‌آید. استرس باعث به هم خوردن تعادل روان‌شناختی شده و پیامدهای مختلفی از جمله بیماری جسمی، بیماری‌های روان‌تنی و کاهش عملکرد و کارایی فرد دارد. پیامدهای استرس شغلی منجر به نارضایتی و رها کردن حرفه و تخصص می‌شود. عمده‌ترین نشانه‌های نارضایتی شغلی عبارت‌اند از: غیبت از کار، رها کردن شغل، حادثه ناشی از کار و فقدان بهره‌وری و کارکنانی که برای رسیدن به بازنشستگی روزشماری می‌کنند. اخیراً به کیفیت زندگی^۲ کاری در سازمان‌ها توجه زیادی شده است. توجه به کیفیت زندگی کاری یعنی تأکید بر روش‌هایی که سازمان را دگرگون می‌سازد تا رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان را افزایش دهد و در نتیجه مشارکت و خشنودی آن‌ها از کار بیشتر شده و استرس ناشی از کار کاهش یابد (دولان^۳ شیمون، ۱۳۸۴). برنامه کیفیت زندگی کاری فرایندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم‌گیری‌هایی که بر شغلشان به خصوص بر روابط و محیط کارشان به‌طور کلی اثر می‌گذارد، به نوعی دخالت می‌یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی

¹ -sysmansky

² -Quality of life

³ -DOLan

آن‌ها از کار بیشتر می‌شود و تنیدگی روانی و فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد (فلیپو^۱، ۱۹۸۴؛ به نقل از پرداختچی، ۱۳۸۸). استرس در حرفه‌ی تدریس پدیده‌ای شایع است و معلمان در پایه‌های مختلف در دوره‌های زمانی متفاوت همگی میزانی از استرس شغلی در جنبه‌های مختلف از جمله استرس ناشی از تعارض نقش، استرس ناشی از انتظارات متفاوت و گاه متضاد را از خفیف تا شدید گزارش کرده‌اند. طبق پژوهش‌های انجام‌شده در کشورهای مختلف، تدریس یکی از ده حرفه‌ی استرس‌زای جهان محسوب می‌شود و یک سوم معلمان اعتقاد دارند، تدریس، حرفه‌ای پر تنش و به شدت استرس‌زاست (آلیسون^۲، ۲۰۰۷؛ به نقل از طاهری و همکاران، ۱۳۸۷). معلمان از حیث مسئولیت در قبال بهزیستی، سعادت و فعالیت دانش آموزان دارای حرفه‌ای منحصربه‌فرد هستند. آنان وظیفه نشر دانش، تربیت دانش آموزان و تأمین نظم در وقت مقتضی را بر عهده‌دارند. به همین دلیل، تجربه استرس معلمان با سایر مشاغل متفاوت است و نیاز به تعریف خاص خود دارد (تالبرت^۳، ۲۰۰۷؛ به نقل از طاهری و همکاران، ۱۳۸۷). کی ریاکو^۴ و ساتکلیف^۵ (۱۹۸۷)، استرس معلم را به‌عنوان هیجان‌انگیزی منفی ناخوشایند مانند خشم، ناامیدی، نگرانی، افسردگی و عصبیت در نتیجه بعضی از جنبه‌های کاری او تعریف کرده‌اند (طاهری و همکاران، ۱۳۸۷). در قرن حاضر فشارهای روانی یکی از بحرانی‌ترین مسائل زندگی در جهان امروز می‌باشد و تأثیر آن بر عملکرد شغلی کارکنان هزینه‌های سنگینی برای سازمان و جامعه خواهد داشت. فشارهای روانی و سازمانی به‌عنوان یکی از آفات سازمان‌ها شناخته‌شده و اثرات مخربی بر مهم‌ترین سرمایه هر سازمان یعنی نیروی انسانی دارد. هرگاه فشار روانی سازمانی به‌درستی باز شناخته شود و با تدبیر و دوراندیشی هدایت و سرپرستی گردد می‌تواند بر بهبود کار، افزایش کیفیت کاری و بالا رفتن خشنودی کارکنان و افزایش بازده سازمان مؤثر آید (ارشدی، ۱۳۶۹). نتایج نشان داده است که استرس شغلی سبب تحمیل هزینه‌های واقعی برای کارکنان، اعم از کاهش کیفیت زندگی کاری و مشکلات سلامتی و کاهش کیفیت و کمیت کار می‌شود (ویلسون^۶، ۲۰۰۷؛ به نقل از بدری آذرین، عبدوی، اکبرزاده، ۱۳۹۳). خشنودی شغلی می‌تواند باعث افزایش عملکرد کارکنان و کاهش استرس شغلی شود (مهرداد، ۱۳۸۳). نظریه تعاملی، خشنودی شغلی را ناشی از تأثیر تعاملی موقعیت کار و تفاوت‌های فردی کارکنان می‌داند (جاج، ۱۹۹۰). تعاریف زیادی از خشنودی شغلی شده است. تعریف لاک^۷ شاید بیشترین تأثیر را در حیطه صنعتی / سازمانی داشته است. لاک (۱۹۷۶) خشنودی شغلی را این‌گونه تعریف می‌کند: خشنودی شغلی^۸ واکنشی عاطفی است نشأت گرفته از این ادراک که شغل فرد تا چه اندازه ارزش‌های شغلی وی را مهم و وی را کامروا می‌سازد و تا چه اندازه آن ارزش‌ها با نیازهای شخص هماهنگ است (لاک، ۱۹۷۶؛ به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). کارکنان سازمان‌ها (و از آن جمله کارکنان مدارس) در مقام اعضای جامعه، نقش‌های متعددی را در زندگی روزانه ایفا می‌کنند از جمله نقش‌های خانوادگی، شغلی، حرفه‌ای، تفریحی و دینی و غیره. این نقش‌ها می‌تواند در راستای هم و یا در تعارض باهم باشد و موجب ایجاد استرس و تنیدگی روانی افراد

1-philippo

2-Ellison

3-Talbert

4-Riyako

5-Sutcliffe

6-wilson

7-lac

8-job satisfaction

شود که همین امر می‌تواند بر کیفیت زندگی فردی و کیفیت زندگی کاری و میزان رضایت از زندگی و کار مؤثر باشد. عدم توجه به فشارهای سازمانی، می‌تواند بر توان منابع انسانی یک سازمان زیان‌های فراوان وارد سازد و پیامدهای منفی در برداشته باشد. این امر در نظام آموزشی می‌تواند آثار زیان باری بر کل جامعه داشته باشد. تشخیص این‌که فشار روانی یکی از علل ناراحتی‌های مختلف معلمان است بسیار اهمیت دارد. عواملی که موجب فشار روانی در معلمان می‌شود، متعدد و متنوع است؛ مانند مشکلات ناشی از نقش معلم، انتظارات گوناگون و گاه متضاد از معلم، فشار ناشی از تعارض نقش، استرس‌های شغلی معلم و کیفیت زندگی کاری وی. هرکدام از این وضعیت‌ها می‌تواند بهداشت شغلی و روانی فرد را به خطر بیندازد. از آنجایی‌که آموزش و پرورش از ارکان اصلی و کلیدی هر جامعه محسوب می‌شود و با توجه به نقش تأثیرگذار و محوری معلم در این نظام، توجه به خشنودی شغلی و کیفیت زندگی کاری آن‌ها امری ضروری و لازم می‌باشد. بدین منظور این پژوهش به دنبال پاسخگویی این سؤال است که آیا بین استرس شغلی ادراک‌شده، فشار ناشی از تعارض نقش و کیفیت زندگی کاری با خشنودی شغلی دبیران رابطه وجود دارد؟

روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از منظر گردآوری داده، توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. در این طرح درجات همبستگی و روابط بین متغیرها بررسی می‌شود. گردآوری اطلاعات نیز میدانی است. از آنجاکه در تحقیق حاضر، هدف بررسی رابطه بین متغیرهای استرس شغلی ادراک‌شده، کیفیت زندگی کاری، فشار ناشی از تعارض نقش و خشنودی شغلی بود و چنین بررسی مستلزم تعیین همبستگی میان متغیرهای پژوهش می‌باشد.

ابزار پژوهش

در این پژوهش به منظور جمع‌آوری اطلاعات موردنیاز از چهار مقیاس استفاده شده است که عبارت‌اند از: پرسشنامه استرس شغلی ادراک‌شده، پرسشنامه فشار ناشی از تعارض نقش، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری و پرسشنامه خشنودی شغلی (JDI)^۱، در پژوهش حاضر جهت سنجش فشار روانی شغلی از پرسشنامه پارکر و دکوتیس^۲ (۱۹۸۳) ترجمه خاقانی زاده و همکاران (۲۰۰۸) استفاده شده است. پارکر و دکوتیس این مقیاس را برای اولین بار برای تعیین عوامل فشارزای سازمانی مورد استفاده قرار دادند. پرسشنامه فوق دارای ۱۲ ماده است که بر روی یک مقیاس ۵ درجه‌ای از ۱ "کاملاً مخالف" تا ۵ "کاملاً موافقم" به آن پاسخ داده می‌شود. در این پرسشنامه فشار روانی شغلی دارای دو بعد "فشار زمانی"^۳ و "اضطراب مربوط شغلی"^۴ است. ماده‌های ۲، ۴، ۷، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۲ مربوط به فشار زمانی و ماده‌های ۱، ۳، ۵، ۶، ۸ مربوط به بعد اضطراب هستند. وو و چن (۲۰۱۰) پایایی کلی این مقیاس را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ ذکر نموده‌اند. اعتبار این پرسشنامه از طریق همبسته کردن با یک سؤال کلی ۰/۵۴ ذکر شده است (به نقل از خاقانی زاده و همکاران، ۲۰۰۸). در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۲۱ می‌باشد.

¹ - job satisfaction

² -parker and Decotis

³-Feelings of being under substantial time pressure

⁴-Job-related feelings of anxiety

همچنین در پژوهش حاضر از پرسشنامه مقیاس خشنودی شغلی (JDI) استفاده شد. این پرسشنامه نتیجه کار اسمیت، کندال و هیولین^۱ می‌باشد که در سال ۱۹۸۹ تدوین شده است. پرسشنامه مذکور برای نخستین بار در ایران و در دانشگاه شهید چمران اهواز توسط شکرکن و ارشدی (۱۳۶۹) ترجمه و اعتباریابی و مورد استفاده قرار گرفت (به نقل از رضایی، ۱۳۷۷). پرسشنامه خشنودی شغلی شامل ۷۲ سؤال توصیفی است. شاخص ماهیت کار ۱۸ سؤال، سرپرستی ۱۸ سؤال، کارکنان ۱۸ سؤال، حقوق ۹ سؤال و ترفیعات ۹ سؤال را به خود اختصاص داده‌اند. پرسشنامه خشنودکننده‌ها را در پنج حوزه از شغل اندازه‌گیری می‌کند که عبارت‌اند از: ماهیت کار، سرپرستی، ترفیعات، حقوق و همکاران شغلی (صادق، ۱۳۸۱). پایایی این پرسشنامه در پژوهش کوک و همکاران (۱۹۸۹) و در داخل کشور با استفاده از روش‌های گوناگون تنصیف، آلفای کرونباخ، کودر-ریچاردسون و گاتمن ضرایب پایایی کل پرسشنامه را بین ۰/۶۱ تا ۰/۹۴ گزارش داده‌اند. همچنین در پژوهش موسوی ده موردی (۱۳۷۷)، ضرایب پایایی پرسشنامه به سه روش تنصیف، آلفای کرونباخ و گاتمن به ترتیب ۰/۸۵، ۰/۸۱، و ۰/۸۴ گزارش شده است (رضایی، ۱۳۷۷). در پژوهش حاضر پایایی کل پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ محاسبه گردید و ضریب به دست آمده ۰/۸۷ بود.

همچنین در پژوهش حاضر جهت سنجش تعارض نقش از پرسشنامه تعارض نقش ریزو، هوس و لیرتزمان^۲ (۱۹۷۰) استفاده شد. این مقیاس شامل ۱۴ سؤال است که ۶ سؤال اول برای سنجش ابهام نقش و ۸ سؤال آن برای سنجش تعارض نقش مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این پرسشنامه پاسخ‌ها روی یک مقیاس پنج‌درجه‌ای از یک (بسیار صحیح است) تا پنج (اصلاً صحیح نیست) مشخص می‌شوند. این پرسشنامه توسط ریزو و همکاران (۱۹۷۰)^۳ ساخته شد و نخستین بار در ایران توسط ارشدی در سال ۱۳۶۹ ترجمه، ویرایش و مورد استفاده قرار گرفت. ریزو و همکاران آلفای کرونباخ را ۰/۸۱ و پایایی آن را ۰/۷۰ گزارش کرده‌اند، ضریب اعتبار این آزمون از دو روش تنصیف و کودر ریچاردسون به ترتیب ۰/۷۵ و ۰/۷۱ به دست آمده است. مقدار آلفای کرونباخ پژوهش حاضر ۰/۷۳۵ می‌باشد. همچنین از پرسشنامه کیفیت زندگی کاری که توسط والتون در سال ۱۹۷۵^۴ طراحی گردید، استفاده شده است، پرسشنامه متشکل از ۳۵ سؤال و ۸ مؤلفه می‌باشد. ریچارد و والتون مشهورترین و اولین فردی است که برنامه‌های بهبود کیفیت زندگی کاری را در هشت مقوله طبقه‌بندی کرده که عبارت‌اند از: پرداخت منصفانه، محیط کاری ایمن و بهداشتی، توسعه قابلیت‌های انسانی، فرصت رشد و امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، قانون‌گرایی، فضای کلی زندگی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری. وی معتقد بود که فواید مورد انتظار از این برنامه‌ها عبارت‌اند از ارتقاء روحیه بهره‌وری و اثربخشی (محمد زاده، ۱۳۸۷). ابعاد کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون در پرسشنامه والتون ارائه شده است. آلفای کرونباخ به دست آمده در این پژوهش ۰/۷۶۹ می‌باشد.

¹-Smith, Kendall & hulin

²-Rizzo, Just and Lirtezman

³- Rizzo

⁴-Walton

یافته‌ها

یافته‌های استنباطی مربوط به فرضیه‌های این پژوهش شامل آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی می‌باشد که برای کلیه متغیرهای مورد مطالعه در این پژوهش در جداول زیر با سطح خطای ۰/۰۵ ارائه شده است.

جدول ۱. همبستگی بین متغیرها

خشنودی شغلی					متغیر ملاک (وابسته)	متغیر پیش‌بین (مستقل)
نتیجه آزمون	سطح خطا (α)	سطح معناداری (P)	ضریب تعیین (RS)	ضریب همبستگی پیرسون (r)	متغیر ملاک	
H_0 رد	۰/۰۵	۰/۰۰۱	۰/۱۱۴	-۰/۳۳۷ ^{**}	کلی	استرس شغلی
H_0 رد	۰/۰۵	۰/۰۰۱	۰/۰۸۸	-۰/۲۹۲ ^{**}	زن	
H_0 رد	۰/۰۵	۰/۰۰۱	۰/۱۰۷	-۰/۳۲۸ ^{**}	مرد	
H_0 رد	۰/۰۵	۰/۰۰۱	۰/۱۲۱	-۰/۳۴۸ ^{**}	کلی	تعارض و ابهام نقش
H_0 رد	۰/۰۵	۰/۰۰۱	۰/۰۹۴	-۰/۳۰۷ ^{**}	زن	
H_0 رد	۰/۰۵	۰/۰۰۱	۰/۰۹۶	-۰/۳۱۱ ^{**}	مرد	
H_0 رد	۰/۰۵	۰/۰۰۱	۰/۰۸۰	۰/۲۸۴ ^{**}	کلی	کیفیت زندگی کاری
H_0 رد	۰/۰۵	۰/۰۰۱	۰/۰۴۴	۰/۲۱۰ ^{**}	زن	
H_0 رد	۰/۰۵	۰/۰۰۱	۰/۰۸۲	۰/۲۸۸ ^{**}	مرد	

بر اساس جدول ۱ ملاحظه می‌شود، مقدار آزمون همبستگی پیرسون مردان ($r = -0.328$ و $p = 0.001$) بین استرس شغلی با خشنودی شغلی دبیران شهرستان دزفول در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. لذا فرض صفر رد می‌شود و آزمون معنادار می‌باشد و چون مقدار همبستگی منفی است وجود رابطه معکوسی را می‌پذیریم. با توجه به مقدار ضریب تعیین، مشخص شده که ۱۱ درصد واریانس خشنودی شغلی دبیران مرد شهرستان دزفول توسط متغیرهای پیش‌بین (استرس شغلی) قابل تبیین می‌باشد. یعنی با اطمینان ۹۵٪ می‌توان نتیجه گرفت که هرچه استرس شغلی در مردان بیشتر باشد، کاهش خشنودی شغلی دبیران را به همراه خواهد داشت. همچنین مقدار آزمون همبستگی پیرسون زنان ($r = -0.292$ و $p = 0.001$) بین استرس شغلی با خشنودی شغلی دبیران شهرستان دزفول در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. لذا فرض صفر رد می‌شود و آزمون معنادار می‌باشد و چون مقدار همبستگی منفی است وجود رابطه معکوسی را می‌پذیریم.

با توجه به مقدار ضریب تعیین مشخص شده که ۹ درصد واریانس خشنودی شغلی دبیران زن شهرستان دزفول توسط متغیرهای پیش‌بین (استرس شغلی) قابل تبیین می‌باشد. یعنی با اطمینان ۹۵٪ می‌توان نتیجه گرفت که هرچه استرس شغلی در زنان بیشتر باشد، کاهش خشنودی شغلی دبیران را به همراه خواهد داشت. مقدار آزمون همبستگی پیرسون ($r = 0.288$ و $p = 0.001$) بین کیفیت زندگی کاری با خشنودی شغلی دبیران مرد شهرستان دزفول در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. لذا فرض صفر رد می‌شود و آزمون معنادار می‌باشد و چون مقدار همبستگی مثبت است وجود رابطه مستقیمی را می‌پذیریم.

با توجه به مقدار ضریب تعیین مشخص شده که ۹ درصد واریانس خشنودی شغلی دبیران مرد شهرستان دزفول توسط متغیرهای پیش‌بین (کیفیت زندگی کاری) قابل تبیین می‌باشد. یعنی با اطمینان ۹۵٪ می‌توان نتیجه گرفت که هرچه کیفیت زندگی کاری در مردان بیشتر باشد، افزایش خشنودی شغلی دبیران را به همراه خواهد داشت.

جدول ۲: ضرایب همبستگی استرس شغلی ادراک شده، فشار ناشی از تعارض نقش و کیفیت زندگی کاری با خشنودی شغلی دبیران

متغیرها	۱	۲	۳	۴
۱. استرس شغلی ادراک شده	۱			
۲. فشار ناشی از تعارض نقش	۰,۳۱ *	۱		
۳. کیفیت زندگی کاری	-۰,۴۳ *	-۰,۲۸ *	۱	
۴. خشنودی شغلی دبیران	-۰,۳۷ *	-۰,۴۵ *	۰,۴۳ *	۱

*P≤0/01

بر اساس یافته‌های جدول فوق فشار ناشی از تعارض نقش با خشنودی شغلی دبیران ($r=0/31$) رابطه معناداری دارد.

جدول ۳. خلاصه تحلیل رگرسیونی چندگانه با مدل همزمان برای پیش‌بینی خشنودی شغلی دبیران

متغیرهای پیش‌بین	R	R ²	آماره F	معنی‌داری	B	معنی‌داری
استرس شغلی ادراک شده	۰/۷۹	۰/۶۳	۳۴/۷۵	۰/۰۰۰۱	-۰/۲۱	۰/۰۰۴
فشار ناشی از تعارض نقش					-۰/۳۴	۰/۰۰۰۷
کیفیت زندگی کاری					۰/۲۸	۰/۰۰۳

بر اساس یافته‌های جداول ۲ و ۳ متغیرهای پیش‌بین (استرس شغلی ادراک شده، فشار ناشی از تعارض نقش و کیفیت زندگی کاری) توانایی پیش‌بینی معنی‌دار خشنودی شغلی دبیران را دارند. متغیرهای پیش‌بین در مطالعه حال حاضر به‌طور معنی‌داری توانستند ۰/۶۳ درصد از تغییرات خشنودی شغلی دبیران را پیش‌بینی کنند. استرس شغلی و رضایت و خشنودی شغلی و عوامل مؤثر بر آن‌ها از جمله مهم‌ترین موضوعات اجتماعی است که در دو دهه گذشته مورد توجه بسیاری از محققان و روانشناسان سازمان قرار گرفته است. رضایت و خشنودی شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در افزایش کارایی و ایجاد انگیزش و همچنین نگرش مثبت در فرد نسبت به کارش می‌باشد. لذا ارتقاء روحیه و افزایش رضایت و خشنودی شغلی از موضوعات مهمی است که دست اندرکاران آموزش و پرورش باید نسبت به آن توجه بیشتری نمایند و با به‌کارگیری شیوه‌ها و راه‌کارهای مناسب به آن اهتمام ورزند و با کاهش دادن استرس کارکنان به‌ویژه دبیران، رضایت فردی و به‌تبع آن بهره‌وری سازمان را ارتقاء بخشند. با توجه به موضوع مطالعه‌ی حاضر، نتایج به‌دست آمده نشان داد که بین استرس شغلی و خشنودی شغلی دبیران رابطه منفی و معناداری وجود دارد؛ به‌عبارت‌دیگر با افزایش استرس شغلی دبیران خشنودی شغلی آنان کاهش می‌یابد؛ یعنی افراد با استرس شغلی بالا در انجام وظایف و عملکرد خود با مشکل مواجه می‌شوند و عملکرد ضعیفی دارند و در نتیجه خشنودی شغلی آن‌ها نیز پایین خواهد آمد و از عملکرد خود راضی نخواهند بود و بر عکس.

بحث و نتیجه گیری

طبق یافته‌های پژوهش حاضر و سایر پژوهش‌ها، استرس شغلی، ناشی از عوامل مختلف از جمله تعارض و ابهام نقش می‌تواند منجر به ضعف سلامت روانی، ضعف سلامت جسمانی، کاهش سطح عملکرد، ناخشنودی شغلی و غیبت از کار (وودز^۱، ۱۹۹۹) شود. رابطه استرس معلم با بروندادهای کاری متفاوت مانند قصد جابجایی (آلیسون، ۲۰۰۷؛ به نقل از طاهری و همکاران^۲، ۱۳۸۷)، کارآمدی تدریس (برویرز و تامیک^۳، ۲۰۰۰)، فرسودگی شغلی (چان^۴، ۲۰۰۲) و رضایت شغلی (کی ریاکوساتکیلیف^۵، ۱۹۸۷) نشان داده شده است که عدم کنترل آن، می‌تواند عوارض زیادی برای معلمان و دانش آموزان ایجاد کند. نتایج تحقیق سخنور مژده‌ی، بلباد و مصطفوی (۱۳۹۶) جهت بررسی رابطه استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری با میزان فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت آب، نشان داد که بین متغیرهای استرس شغلی و فرسودگی شغلی، و بین استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری، همچنین بین فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری رابطه معنی‌دار وجود دارد. نتایج بررسی زارع، خادمیان، بهجتی اردکانی، پرویزی و باقراآت (۱۳۹۴) در یکی از پالایشگاه‌های نفت جنوب با عنوان "استرس شغلی و ارتباط آن با رضایت شغلی" بر روی ۱۰۰ نفر از کارکنان پالایشگاه نشان داد که استرس شغلی با خشنودی شغلی رابطه منفی دارد. نصیری زرین قبایی و طالب پور امیری، حسینی و لکشایی، رجب زاده، رضوان (۱۳۹۴) پژوهشی با هدف بررسی "کیفیت زندگی و ارتباط آن با استرس شغلی در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شهر ساری" بر روی ۹۴۰ نفر از پرستاران شاغل در کلیه بیمارستان‌های شهر ساری انجام دادند و نتایج زیر را به دست آوردند: بین بعد کلی سلامت جسمی و سلامت روانی با تمام ابعاد استرس شغلی به‌استثنای خرده مقیاس کنترل و حمایت مسئولین ارتباط معنی‌دار وجود داشت. همچنین یافته‌های آن‌ها نشان داد افزایش استرس شغلی پرستاران بر برخی از ابعاد کیفیت زندگی آنان تأثیر منفی می‌گذارد. زاهد بابلان، خالق خواه و شاکر (۱۳۹۴) پژوهشی را تحت عنوان "بررسی رابطه اشتیاق شغلی با استرس شغلی (ابهام نقش و تعارض نقش) بر روی ۱۶۹ نفر از دبیران دبیرستان‌های شهرستان دازاب انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که اشتیاق شغلی با تعارض نقش رابطه منفی دارد. حمیدی، مرتضایی، حیدری، پهلویان و حیدری مقدم (۱۳۹۳) نیز با بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با سطح مشارکت و استرس در کارکنان مراکز بهداشتی درمانی، به این نتیجه رسیدند که بین مشارکت و سطح کیفیت زندگی کاری افراد رابطه معنی‌دار مثبت برقرار است، همچنین بین کیفیت زندگی کاری و استرس رابطه منفی وجود دارد. توکلی، گلزیان، داوود نیا، عزیزاده زوارم (۱۳۹۲) در پژوهش خود تحت عنوان "بررسی رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و رضایت شغلی" به این نتیجه دست یافتند که بین سطح کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. سایر یافته‌ها نشان داد که بین هر یک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون شامل پرداخت منصفانه و کافی به کارکنان، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی، وابستگی

1- Woods

2- Ellson

3- Brewers and Tamic

4- Chan

5- Key Riyako

اجتماعی، فضای کلی زندگی کاری، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت‌های انسانی کارکنان با رضایت شغلی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در تحقیقی دیگر که توسط عموزاده، غلامی، شمس، خدامرادی و هاشمیان (۱۳۹۲) در شهرستان دره شهر و بر روی کارکنان آموزش و پرورش تحت عنوان "بررسی رابطه بین رضایت شغلی و استرس کارکنان" انجام شد، نشان داده شد که بین رضایت شغلی و استرس رابطه معنی داری وجود دارد. نتایج پژوهش پارسا، کسرای، عبدی، رادمنش و قاسم‌زاده (۱۳۹۲) تحت عنوان "رابطه بین کیفیت زندگی کاری، عملکرد، فشار روانی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی کارکنان بیمارستان اشنویه" نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری، عملکرد، فشار روانی و رضایت شغلی و رفتار شهروندی رابطه مثبت وجود دارد. نتایج مطالعه سلطان نژاد، قلاوندی و فتاحی (۱۳۹۱) بر روی اعضای هیئت علمی دانشگاه شیراز با هدف بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی، نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج پژوهش حاجلو (۱۳۹۱) تحت عنوان "رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جوسازمانی دانشگاه محقق اردبیلی" بر روی ۱۱۲ کارمند، نشان داد که: بین استرس شغلی و رضایت از جوسازمانی، همچنین بین استرس شغلی و کیفیت زندگی رابطه منفی وجود دارد. نتیجه دیگر پژوهش ایشان این بود که با افزایش میزان استرس شغلی کارکنان، فرسودگی شغلی آن‌ها نیز افزایش می‌یابد. نتایج پژوهش شینی^۱ (۱۳۹۱) بر روی ۱۰۰ نفر از کارکنان مرد دانشگاه شهید چمران اهواز با هدف بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با تعارض نقش، نشان داد که میان تعهد سازمانی و رضایت شغلی به عنوان متغیرهای پیش‌بین، هر دو متغیر (تعهد سازمانی و رضایت شغلی) به ترتیب پیش‌بینی کننده برای تعارض نقش می‌باشند. گودرزوند و میردوژنده (۱۳۹۱) نیز پژوهشی را با هدف بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی، در بیمارستان‌های شهر رشت و بر روی ۳۳۸ نفر از کارکنان بیمارستان‌ها انجام دادند و نتیجه گرفتند که بین کیفیت زندگی کاری و خشنودی شغلی رابطه معنادار وجود دارد. عسکری و نکل زاده (۱۳۸۹) پژوهشی را بر روی کارکنان شرکت ملی حفاری با هدف بررسی رابطه استرس شغلی و حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی، انجام دادند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد که بین استرس شغلی و خشنودی شغلی رابطه منفی وجود دارد. همچنین مشخص شد بین استرس شغلی و حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی کارکنان رابطه چندگانه وجود دارد.

غفوریان و قاسمی و ابراهیمی (۱۳۸۸) پژوهشی را بر روی ۱۲۳ نفر از مدیران مقاطع ابتدایی، راهنمایی و متوسطه شهرستان اسلامشهر انجام دادند و هدف آن‌ها بررسی تأثیر میزان استرس شغلی بر رضایت شغلی مدیران مدارس بود. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که بین رضایت شغلی و استرس شغلی مدیران رابطه منفی و معناداری وجود دارد. ناسیم (۲۰۱۸) با مطالعه‌ای که بر روی ۳۵۰ نفر از فعالان حوزه ارتباطات با هدف بررسی استرس شغلی، شادمانی و خشنودی شغلی؛ نقش تعدیل‌کنندگی هوش هیجانی، یک مطالعه تجربی در بخش ارتباطات پاکستان انجام داد نتیجه گرفت که استرس شغلی با خشنودی شغلی رابطه منفی دارد. نتایج پژوهش احمد، موآن و عزیز^۲ (۲۰۱۸) با عنوان "رابطه بین استرس شغلی و کیفیت زندگی در بزرگسالان شاغل" بر روی ۴۰۰ نفر

¹-Shiny

²-Ahmad, Maon & Aziz

از پرستاران نشان داد که استرس شغلی موجب کاهش کیفیت زندگی می‌شود. نتایج پژوهش چانگ^۱ (۲۰۱۷) با عنوان "رابطه بین ورزش، استرس شغلی و خشنودی شغلی؛ مطالعه‌ای در صنایع غذایی تایوان" بر روی ۲۶۹ نفر از کارکنان صنایع غذایی نشان داد که استرس شغلی با خشنودی شغلی رابطه منفی دارد. مطالعه کیم و کیم^۲ (۲۰۱۷) با عنوان "کار هیجانی، استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری در پرستاران با سابقه کار بالا" بر روی ۱۳۶ نفر از پرستاران با سابقه کار بالا در کشور کره نشان داد که استرس شغلی با کیفیت زندگی کاری رابطه منفی دارد. العظام، ابوالراب و نازل^۳ (۲۰۱۷) با پژوهش بر روی ۳۳۳ نفر از پرستاران با هدف بررسی رابطه بین تعارض کار و خانواده و خشنودی شغلی، دریافتند که تعارض نقش با خشنودی شغلی رابطه منفی دارد. فیرکلوت و کلارک^۴ (۲۰۱۶) در یک پژوهش مروری با عنوان "تعارض نقش جنسی با خشنودی شغلی در افسران پلیس" دریافتند که تعارض نقش با خشنودی شغلی رابطه منفی دارد. خامسیا، پلتزر، لیک و اولدنبرگ^۵ (۲۰۱۶) در پژوهشی تحت عنوان "استرس شغلی، فرسودگی، خشنودی شغلی و سلامت عمومی" در خصوص ۴۳۱ نفر از پرستاران دریافتند که استرس مرتبط با کار با خشنودی شغلی رابطه منفی دارد. مک ویکار^۶ (۲۰۱۶) در پژوهش خود با هدف بررسی روش‌های مقابله با استرس‌های شغلی و خشنودی شغلی در پرستاران، دریافت که استرس شغلی با خشنودی شغلی رابطه منفی دارد. نتایج پژوهش لامیرت، هوگان و پاولاین^۷ (۲۰۱۶) بر روی کارکنان زندان تحت عنوان "تفاوت در پیش‌بینی کننده‌های استرس شغلی و خشنودی شغلی در کارکنان سفیدپوست و سیاه‌پوست زندان" نشان داد که استرس شغلی با خشنودی شغلی رابطه منفی دارد. از آنجاکه کیفیت زندگی کاری و بهبود آن با رضایت شغلی کارکنان در ارتباط می‌باشد و رضایت شغلی نیز با کاهش تنیدگی روانی و کاهش فرسودگی شغلی ارتباط دارد و همه این‌ها می‌تواند بر روی عملکرد معلمان در نظام آموزشی تأثیرگذار باشد.

یک برنامه کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که طی آن اعضای سازمان از طریق شبکه‌ی ارتباطی باز و مناسب در تصمیم‌گیری مرتبط با شغل خود مشارکت دارند، و پیامد مشارکت آن‌ها در تصمیم‌گیری، افزایش خشنودی شغلی می‌باشد. علاوه بر آن فشار عصبی ناشی از کار، برایشان کاهش می‌یابد. کیفیت زندگی کاری بیانگر نوعی فرهنگ‌سازمانی است که کارکنان بر اساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت‌نفس می‌کنند. یافته‌های پژوهش حاضر و سایر پژوهش‌ها نیز بیانگر ارتباط مثبت و معنادار بین کیفیت زندگی کاری و خشنودی شغلی می‌باشد. به‌طورکلی در سازمانی که جهت طراحی برنامه‌ای کامیاب در کیفیت زندگی کاری تلاش می‌کند، امکان دریافت و ارائه پیشنهادات، پرسش‌ها و انتقادات و زمینه مشارکت کارکنان را فراهم می‌نماید. در چنین فضایی امکان ارضاء بیشتر نیازهای شخصی کارکنان، وجود امنیت زندگی کاری، احساس مفید بودن و افزایش اعتمادبه‌نفس، افزایش مهارت و دانش و فرصت‌های رشد کارکنان فراهم‌شده که در نهایت منجر به خشنودی و رضایت شغلی کارکنان خواهد شد. با توجه

¹-Chang

²-Kim, & Kim

³-AlAzzam, AbuAIRub, & Nazzal

⁴-Faircloth & Clark

⁵-Khamisa, Peltzer, Ilic & Oldenburg

⁶-Mc Vicar

⁷-Lambert, Hogan, & PaolineIII

به یافته‌های پژوهش و محدودیت‌های آن، به نظر می‌رسد که پیشنهادات ذیل بتوانند در جهت کاربردی ساختن اهداف پژوهش و افزایش کیفیت تحقیقات آتی در این زمینه مؤثر باشد: این پژوهش بر روی سایر کارکنان آموزش و پرورش نیز انجام گیرد. نتایج این پژوهش با پژوهش در سایر سازمان‌ها مورد بررسی و مقایسه قرار گیرد تا عوامل و فاکتورهای تأثیرگذار بر خشنودی شغلی، بهبود کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی در سازمان‌های مختلف شناسایی گردد. مسئولین نظام آموزشی به‌ویژه وزارت آموزش و پرورش با توجه به نتایج این پژوهش، لازم است عوامل استرس‌زای سازمانی را شناسایی و به برطرف کردن آن‌ها بپردازند. به‌ویژه به برطرف کردن فشارهای ناشی از تعارض نقش در بین دبیران و کارکنان آموزشی. برای این کار ضرورت دارد تا تدابیری جهت متوازن‌سازی سطح انتظارات نقش کاری آن‌ها، افزایش کنترل کاری دبیران، شفاف‌سازی وظایف و نقش‌های سازمانی، کاهش حجم کاری و ... طراحی و اجرا گردد. ارتباط و تعامل بیشتر مسئولین با دبیران جهت بررسی نیازها و مشکلات آن‌ها، افزایش حمایت سازمانی و کاری، توجه به ثبات شغلی دبیران، توجه به عوامل فیزیکی و محیطی، ایجاد شرایط کاری امن و سالم و ایجاد فرصت برای امنیت و رشد دبیران، موجبات بهبود کیفیت زندگی کاری و کاهش استرس شغلی را فراهم آورند. جهت کاهش پیامدهای زیان‌بار ناخشنودی شغلی از جمله رفتار کناره‌گیری، غیبت، ترک شغل، فرسودگی شغلی، سلامت جسمانی و روان‌شناختی، رفتار پرخاشگرانه و دزدی در محل کار، لازم است مسئولین به راهکارهای افزایش خشنودی شغلی ارائه‌شده در این پژوهش و سایر پژوهش‌های مرتبط توجه نمایند و برنامه‌های کاربردی و عملی را طراحی و اجرا نمایند.

تعارض منافع

در پژوهش حاضر هیچ‌گونه تضاد منافع بین نویسندگان مقاله وجود نداشت.

سپاسگزاری

از تمامی کسانی که در انجام این پژوهش ما را یاری نمودند خصوصاً مسئولین محترم مدارس که با دقت و حوصله، صمیمانه و دلسوزانه همکاری لازم را مبذول داشتند، تشکر و قدردانی می‌نماییم.

منابع

- ارشادی، نسرين. (۱۳۶۸). رابطه فشارهای روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی مدیران و کارمندان شرکت ملی نفت مناطق نفت‌خیز اهواز با توجه به اثر تعدیل‌کننده‌ی استقلال کاری و پیوستگی گروهی، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز
- امیدی نژاد، محبوبه. (۱۳۹۴). عوامل شکل‌دهنده خشنودی شغلی، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، دفتر تحقیقات کاربردی معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا، ۱۷، ۱۰-۱.
- بدری آذرین، یعقوب؛ عبدوی، فاطمه؛ اکبرزاده، آزاده. (۱۳۹۳). رابطه استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری معلمان تربیت بدنی استان آذربایجان، فصلنامه پژوهش‌های نوین روان‌شناختی، ۹(۳۳)، ۴۵-۴۱.
- البرزی، محبوبه و اسمعیل زاده، فرید. (۱۳۹۴). بررسی استرس شغلی و عوامل مؤثر بر آن در بین کارکنان اداره کل هواشناسی استان فارس، ژورنال: نیوار، ۲۴-۱۷.

- بهروزی، ناصر؛ شهنی بیلاق، منیجه؛ پورسید، سید مهدی. (۱۳۹۱). رابطه کمال‌گرایی، استرس ادراک‌شده و حمایت اجتماعی با فرسودگی تحصیلی، راهبرد فرهنگ، ۲۰، ۱۱-۱۵.
- پارسا، شکری؛ کسرای، شکوفه؛ عبدی، رضا؛ رادمنش، منصور و قاسم‌زاده، ابوالفضل. (۱۳۹۲). رابطه کیفیت زندگی، عملکرد، فشار روانی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی کارکنان بیمارستان اشنویه. فصلنامه علمی، پژوهشی، رفاه اجتماعی، ۱۴(۵۴)، ۱۵-۲۵.
- پرداختچی، محمدحسن؛ احمدی، غلامعلی و آرزومندی، فریده. (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، ۳(۳)، ۲۵-۵۰
- توکلی، احمد؛ گلزیان، محمد؛ داوود نیا، علی؛ علیزاده، علی وزوارم. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و رضایت شغلی کارکنان شرکت گاز استان خراسان رضوی، پژوهش نامه مدیریت تحول، ۵(۹)، ۸۹-۱۰۳.
- حاجلو، نادر. (۱۳۹۱). رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جوسازمانی دانشگاه محقق اردبیلی، فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، ۳(۳)، ۱۸۴-۱۶۹.
- حمیدی، یدالله؛ مرتضایی، مرضیه؛ حیدری پهلویان، احمد؛ سلطانیان، علیرضا و حیدری مقدم، رشید. (۱۳۹۳). رابطه کیفیت زندگی کاری با سطح مشارکت و استرس در کارکنان مراکز بهداشتی درمانی، نشریه ارگونومی، ۲(۴)، ۱۸-۲۴.
- خیاطان، فلور؛ احدی، حسن؛ کامکار، منوچهر و نفسی، غلامرضا. (۱۳۹۳). پیش‌بینی خشنودی شغلی معلمان با استفاده از ایجاد کمال‌گرایی شغلی، دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۱۵(۴)، ۴۸-۵۷
- دانایی، کاملیا. (۱۳۸۲). ساخت و هنجاریابی پرسشنامه استرس شغلی برای کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، چاپ‌نشده، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.
- دولان شیمون ال، شوله رندال اس. (۱۳۸۴). مدیریت امور کارکنان و روابط انسانی، ترجمه: محمد علی طوسی و محمد صابتی، چاپ هفتم، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- رایبیز، ا. (۱۳۷۶). مبانی رفتار سازمانی، ترجمه ع پارسائیان و س. م اعرابی. تهران: انتشارات دفتر.
- راس، رندال؛ التایمر، الیزابت. (۱۹۹۴). استرس شغلی، مدیریت استرس و اضطراب برای فرد و سازمان، ترجمه غلامرضا خواجه پور (۱۳۸۵)، تهران: انتشارات بازتاب.
- روح الهی، احمدعلی و مشهور الحسینی، محمدرضا. (۱۳۹۴). بررسی اثرات عدالت سازمانی و جو اخلاقی بر روی استرس شغلی ادراک‌شده نیروهای نظامی فرودگاه، فصلنامه توسعه، ۱۰(۳۷)، ۱-۱۰.
- رودکی، مهدی. (۱۳۸۷). تحلیل دینامیکی کیفیت زندگی کاری، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت سیستم و بهره‌وری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.
- زاهد بابلان، عادل؛ خالقی خواه، علی وشاکر، فاطمه. (۱۳۹۴). بررسی رابطه اشتیاق شغلی با استرس شغلی (ابهام نقش و تعارض نقش) دبیران شهرستان داراب، دومین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روان‌شناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی، تهران، مرکز مطالعات و تحقیقات اسلامی سروش حکمت رضوی، موسسه آموزش عالی مهر اروند، مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار .
- سارافینو، ادوارد پ. (۱۳۸۷). روانشناسی سلامت، ترجمه الهه میرزایی، تهران: انتشارات رشد.

- سخنور مزدهی، هومن، بلیارد، محمد رضا، مصطفوی، رویا، (۱۳۹۶). بررسی رابطه استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری با میزان فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت آب، کنفرانس بین المللی روانشناسی و علوم اجتماعی؛ تهران، شرکت همایشگران مهر اشراق.
- سرمد، زهره؛ حجازی، الهه و بازرگان، عباس. (۱۳۹۰). روش تحقیق در علوم رفتاری، تهران: انتشارات آگه.
- سرمد، غلامعلی. (۱۳۹۴). روابط انسانی در سازمانهای آموزشی، ویراست ۲، تهران: انتشارات سمت.
- سلطان زاده، وحید؛ قلاوندی، حسن و فتاحی، مسلم. (۲۰۱۲). بررسی رابطه ی بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی در میان اعضای هیئت علمی دانشگاه شیراز. فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی، دانشگاه جامع امام حسین.
- شفیع سروستانی، فرحناز و شجاعتی، عباس. (۱۳۸۷). بررسی رابطه ی میان راهبردهای رویارویی با استرس شغلی و خشنودی شغلی مشاوران نواحی آموزش و پرورش شهر شیراز، فصلنامه رهیافتی در مدیریت آموزشی، (۲)، ۳۹-۶۰.
- شکرکن، حسین؛ تعامی، عبدالزهرا و نیسی، کاظم. (۱۳۸۰). بررسی کیفیت زندگی و رابطه ی آن با خشنودی شغلی کارکنان بخش های صنعت و اداری قزوین، پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه علوم اجتماعی قزوین.
- شهسواری اصفهانی، سکینه ومهاجرانی، محمد امین. (۱۳۸۹). کیفیت زندگی کاری و مشارکت سازمانی کارکنان، قم: نشر امید.
- شینی، مریم. (۱۳۹۱). بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با تعارض نقش کارمندان مرد دانشگاه شهید چمران اهواز، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- صادق، مریم. (۱۳۸۱). بررسی رابطه بین سبک های رهبری مدیران با خشنودی شغلی دبیران مدارس راهنمایی دخترانه شهرستان دزفول، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
- عسگری، پرویز و نکل زاده، مریم. (۱۳۸۹). رابطه استرس شغلی و حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی در کارکنان شرکت ملی نفت، نشریه، یافته های نو در روان شناسی (روان شناسی اجتماعی) دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز، (۱۴)۵، ۳۷-۵۲.
- علاقه بند، علی. (۱۳۹۴). مبانی نظری و اصول مدیریت آموزشی، ویراست پنجم، تهران: نشر روان.
- عزیززاده باوی، جاسم. (۱۳۸۳). بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با خشنودی شغلی در شاغلین عملیاتی و غیر عملیاتی کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- عموزاده، معصومه؛ غلامی، بهمن؛ شمس، سیمین؛ خدامرادی، میثم و هاشمیان، اکرم. (۱۳۹۲). بررسی روابط بین رضایت شغلی و استرس کارکنان آموزش و پرورش شهرستان دره شهر، کنفرانس مدیریت چالش ها و راهکارها شیراز.
- عیسی مراد، ابوالقاسم و خلیلی صدرآباد، مریم. (۱۳۹۶). بررسی رابطه تعارض کار- خانواده و استرس شغلی با نقش تعدیل گر سرمایه روان شناختی، فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان درمانی، (۲۹)۸، ۳۲-۲۵.
- غفوریان، هما؛ قاسمی، ایرج و ابراهیمی، محمد. (۱۳۸۸). بررسی تأثیر میزان استرس شغلی بر رضایت شغلی مدیران مدارس، فصلنامه اندیشه های تازه در علوم تربیتی، (۴)۶، ۱-۱۰.
- کلانتر، بهمن. (۱۳۸۶). رابطه ابهام و تعارض نقش با خشنودی شغلی در بین مشاوران دبیرستان های شیراز، پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی گرایش صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- گودرزوند چگینی، م؛ میردوزوند، غ. (۱۳۹۱). رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بیمارستان های دولتی شهر رشت (گزارش کوتاه). مجله تحقیقات علوم پزشکی زاهدان (طیب شرق)، (۲)۱۴، ۱۱۱-۱۰۸.

- مخبری گلیان، معصومه. (۱۳۸۷). بررسی کیفیت زندگی و رابطه ی آن با خشنودی شغلی کارکنان بخش های صنعت و اداری قزوین، پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی عمومی، دانشگاه علوم اجتماعی قزوین.
- مسعودی عراقی، محمد و استوار، رحیم. (۱۳۹۳). بررسی رابطه ی ابهام و تعارض نقش و عملکرد شغلی شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب، ماهنامه علمی- ترویجی اکتشاف و تولید نفت و گاز، ۱۱۶، ۱۱-۲۲.
- مهداد، علی؛ مهدوی راد، ندا و گل پرور، محسن. (۱۳۹۰). رابطه ایجاد کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و مؤلفه های آن، نشریه یافته های نو در روان شناسی اجتماعی ۶(۲۰)، ۴۱-۵۳.
- مهرابی زاده هنرمند، مهناز و طالب زاده، علیرضا. (۱۳۸۰). بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش با خشنودی و دلبستگی شغلی، نشریه مجله روانشناسی ۵(۱)، ۴۴-۵۵.
- مهرابی زاده هنرمند، مهناز؛ رضایی، نرجس؛ هاشمی شیخ شبانی، اسماعیل رضایی منش، مهدی. (۱۳۹۰). رابطه رویدادهای استرس زای زندگی و کیفیت خواب و خشنودی شغلی با خستگی در کارکنان شرکت صنعتی، دست آورد های روان شناختی (علوم تربیتی و روان شناسی) دانشگاه شهید چمران، ۱۷(۹۱-۹۲)، ۹۸-۸۱.
- نصیری زرین قبایی، داود؛ طالب پور امیری، فرشته؛ حسینی ولکشایی، سید محمدرضا و رجب زاده، رضوان. (۱۳۹۴). کیفیت زندگی و ارتباط آن با استرس شغلی در پرستاران شاغل در بیمارستان های شهر ساری، مجله آموزش پرستاری، ۵(۲)، ۴۵-۴۰.
- نصیری، فخر السادات و عبدالملکی، شوبو. (۱۳۹۳). تبیین ارتباط حمایت اجتماعی ادراک شده با کیفیت زندگی با نقش میانجی استرس ادراک شده در زنان سرپرستار شهر سنندج، ۲۷(۴)، ۹۹-۱۱۵.
- هاشمی شیخ شبانی، اسماعیل؛ ارشدی، نسرین و بذرافکن، حسام. (۱۳۹۰). تحلیل ساختاری تعارض کار- خانواده با خشنودی شغلی و سلامت روانی، فصلنامه مشاوره و روان درمانی خانواده، ۱(۳)، ۳۶۵-۳۴۹.
- Ahmad, M., Maon, S. N., & Aziz, N. I. S. A. (2018). The Relationship Between Job Stress and Quality of Life Among Working Adults. In Proceedings of the 2nd Advances in Business Research International Conference (pp. 261-270). Springer, Singapore.
- AlAzzam, M., AbuAlRub, R. F., & Nazzal, A. H. (2017). The Relationship Between Work-Family Conflict and Job Sataisfaction Among Hospital Nurses. In Nursing Forum, 52(4), 278-288.
- Armstrong, DJ., Riemenshneider, C.K., Allen, MW., Reid, MF. (2007). Advancement, Voluntary run nover and women in IT: Acognitive study of work-family conflict, Information & Management. Amsterdam, 44(2), 142.
- Arvind, H., Mubeen, S., Mishra, N., Al-Badi, A.H. (2015). A Study on Occupational Stress and Quality of Work Life (QWL) in Private Colleges of Oman (Muscat), Global Business & Management Research, 7(3), 55-68.
- Chang, J. H. (2017). The Relationship Among Exercise Participation, Job Stress and Job Satisfaction: A Study on Food Service Employees in Taiwan. World Academy of Science, Engineering and Technology, International Journal of Sport and Health Sciences, 4(11)
- Faircloth, P.K., & Clark, E. (2016), Gender role conflict and job satisfaction a mong police officers: research and clinical.
- Faircloth, P. K., & Clark, E. (2016). Gender Role Conflict and Job Satisfaction among Police Officers: Research and Clinical Implications for Counselors and Other Mental Health Practitioners. *Alabama Counseling Association Journal*.

- Flippo, E.B. (1984). Personnel management, Sivthedition, MC Graw Hill International editions. Professional psychology, 13, 293-301
- Hua, J. (2006). A Study of Relationship on Bureau of Investigation Officials, Quality of work life, Work Pressure and Job Satisfaction, Master,s Thesis, Public Affairs Management.
- Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D., & Oldenburg, B. (2016). Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses: A follow-up study. *International journal of nursing practice*, 22(6), 538-545.
- Kim, H. J., & Kim, H. Y. (2017). Emotional labor, job stress and professional quality of life among nurses in long-term care hospital. *Korean Journal of Adult Nursing*, 29(3), 290-301.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Paoline III. E. A. (2016). Differences in the predictors of job stress and job satisfaction for black and white jail staff. *Corrections*, 1(1), 1-19.
- McVicar, A. (2016). Scoping the common antecedents of job stress and job satisfaction for nurses (2000-2013) using the job demands-resources model of stress. *Journal of nursing management*, 24(2), 15-32.
- Naseem, K. (2018). Job Stress, Happiness and Life Satisfaction: The Moderating Role of Emotional Intelligence Empirical Study in Telecommunication Sector Pakistan. *J. Soc. Sci*, 49(1), 7-14.
- Radunche, R., Loosee, B., Jegekouh, Khairuddin, I. (2006). An Analysis of Quality of Work Life (QWL) and Career Related Variables, *American Journal of Applied Science* 3(12), 2151-2159.
- Ritter, K. J., Matthews, R. A., Ford, M. T. & Henderson. A. A. (2016). Understanding role stressors and job satisfaction over time using adaptation theory. *Journal of Applied Psychology*, 101(12), 1655.
- Robin, S, P, (1996). *Organizational Behavior*, 7th edition, Prentic Hall Inc.
- Saraji GN, Dargahi H. Study of quality of work life (QWL). *Iranian journal of public health*, 35(4), 8-14.
- Scott. E. (2010). Chronic Job stress Is a Risk Factor for Heart Disease, The New York Times Company
- Walton, R. E. (2005). Quality of Work Life (QWL) Measurment, www.syn.dgn.com
- Woods, P. (1999). Intensification and stress in teaching, in: R. Vandenberghe& A.M.Cambridge.
- Yablon P., Rosner J.F. (1982). The satisfaction of dentists in relation to their age and income J. American College. *Dent*, 49, (3-4), 45-52.