

فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی
 دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت
 سال اول - شماره دوم - زمستان ۸۷
 صص ۶۰-۳۹

بررسی رابطه‌ی میان راهبردهای رویارویی با استرس شغلی و خشنودی شغلی مشاوران نواحی آموزش و پرورش شهر شیراز

فرحناز شفیعی سروسستانی^۱ ، عباس شجاعتی^۲

چکیده

هدف از این پژوهش ، بررسی رابطه‌ی میان راهبردهای رویارویی با استرس شغلی و خشنودی شغلی مشاوران مدارس شهر شیراز بوده است . روش پژوهش از نوع همبستگی و پس‌رویدادی بوده است و جامعه‌ی آماری شامل مشاوران (زن، مرد) نواحی چهارگانه آموزش و پرورش شهر شیراز در سال تحصیلی ۸۵-۸۶ بودند. نمونه‌ی پژوهش شامل ۱۰۴ مشاور (۵۲ مرد، ۵۲ زن) بود که از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش عبارت بودند از: ۱. پرسشنامه‌ی راهبردهای رویارویی (CSQ) که شامل ۶۰ پرسش است؛ ۲. پرسشنامه استرس شغلی که شامل ۵۷ پرسش است؛ ۳. پرسشنامه خشنودی شغلی که شامل ۷۱ پرسش است. داده‌ها به روش همبستگی و تحلیل رگرسیون چند متغیر و آزمون T مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت . بررسی‌ها در سطح ۹۵ تا ۹۹ درصد اطمینان نشان داد که : ۱- بین راهبردهای رویارویی و استرس شغلی و خشنودی شغلی رابطه‌ی معنادار وجود داشت ؛ ۲- مشاورانی که از راهبرد شناختی رویارویی استفاده می‌کنند ، نسبت به مشاورانی که از راهبرد هیجانی رویارویی استفاده می‌کنند از استرس شغلی پایین‌تری برخوردارند؛ ۳- بین راهبرد شناختی رویارویی با استرس شغلی رابطه‌ی معنادار وجود داشت؛ ۴- بین راهبرد شناختی رویارویی با خشنودی شغلی رابطه‌ی مثبت و معنادار وجود داشت؛ ۵- بین خشنودی شغلی با استرس شغلی رابطه‌ی معنادار و منفی وجود داشت؛ ۶- مشاوران مرد در مقایسه با زنان از رویکرد هیجانی بیشتری استفاده می‌کنند.

کلید واژه‌ها : خشنودی شغلی ، راهبرد رویارویی ، استرس شغلی ، مشاوران

^۱ - کارشناس ارشد مشاوره (نویسنده اصلی)

^۲ - کارشناس ارشد روانشناسی عمومی (همکار)

مقدمه

در جوامع امروزی بدون داشتن یک شغل، زندگی کردن، امکان پذیر نیست و هر فرد به داشتن شغلی نیازمند است تا بتواند به سازمان اجتماعی، بپیوندد و در جامعه جایگاه و منزلتی بیابد.

اشتغال برای ادامه‌ی زندگی و بقای جامعه ضرورتی اجتناب ناپذیر است و زندگی هر فرد از راه کار کردن تأمین می‌شود و خود کفایی هر کشور به میزان و نوع عملکرد شاغلان آن بستگی دارد. (شفیع آبادی، ۱۳۷۵)

صرفه 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 که انجام می‌دهند، نظری منفی یا مثبت داشته باشند. کار صرفه نظر از تأمین مالی، می‌تواند برخی از نیازهای اساسی انسان، نظیر تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی، احساس خودارزشمندی، اعتماد و توانمندی را ارضاء کند، اما با این وجود کارمی‌تواند منبع عمده‌ی استرس نیز باشد. (دانایی، ۱۳۸۲)

با در نظر گرفتن اهمیت خشنودی شغلی و سلامت فرد، وجود منابع متعدد استرس، بر میزان دسترسی کارکنان به سلامت روان و خشنودی اهمیتی بسیار دارد، زیرا استرس زیاد و شدید اصولاً سلامت افراد را به مخاطره انداخته و از خشنودی آنها می‌کاهد.

استرس با جزء جزء زندگی بشر امروز عجین شده است و در تعیین سلامت یا بیماری انسان اهمیتی بسیار دارد. پژوهشگران به شناسایی و معرفی منابع متعدد استرس اقدام کرده‌اند، این منابع ممکن است در محیط بیرونی یا درونی شخص باشد. زندگی در میان جمیتهای متراکم، آلودگی صوتی و محیطی، ویژگی‌های مشاغل موجود در جوامع پیچیده، وجود یا نبود ارتباطات شخصی در محیط‌های شغلی، گستردگی ارتباطات اجتماعی و تعامل با طیفی گسترده از خویشان، دوستان و همکاران و دیگر افراد جامعه و نقش‌های متعدد و چندگانه‌ی اجتماعی که افراد عهده‌دار آنها هستند، همه و همه از عوامل بیرونی استرس به شمار می‌آیند که سلامت بالقوه‌ی بشر را به خطر می‌اندازد. در مقابل، طرز تلقی و راهبردهای رویارویی، آمادگی شخصی و تجربه‌های ناخوشایند دوران کودکی از عامل‌های شخصی و درونی استرس هستند. (شیرازی، ۱۳۷۸)

پژوهش‌ها نشان داد که همبستگی معنادار و منفی بین استرس و خشنودی شغلی وجود دارد. منابع استرس‌های محیطی هنگامی که قوی و کنترل ناپذیر باشند، رفتار فرد را دچار اختلال

می‌کنند. فشار محیطی بر رفتار فردی و اجتماعی تأثیری مهم برجای می‌گذارد زیرا برانگیختگی ناشی از این فشار، واکنش مشخصی نسبت به محرک‌های بیرونی و سایر افراد را تشدید می‌کند. با این وجود، میزان استرسی که بر اثر عامل‌های محیطی ایجاد می‌شود، به قضاوت ذهنی شخص درباره‌ی میزان تهدید استرس بستگی دارد. (دیوکس و رایتزمن، ۱۹۹۸)^۱

لازاروس (۱۹۹۴)، همواره تأکید دارد که وقتی فرد با یک پیشامد استرس‌زا رو به رو می‌شود، در واقع با دو منبع استرس درگیر است: ۱- موقعیت استرس‌آور، ۲- واکنش فرد نسبت به این موقعیت. بنابراین، چگونگی رویارویی فرد با مشکل می‌تواند از شدت و فراوانی استرس مهم‌تر باشد. (قمری، ۱۳۸۲)

ز دیدگاه علمی، راهبردهایی که فرد در رویارویی با مورد‌های استرس‌زا به کار می‌برد، نقش اساسی و تعیین‌کننده در سلامت جسمانی و روانی فرد و بالطبع آن خشنودی شغلی او ایفا می‌کند، افزون بر این نظریه‌های متعددی وجود دارند که بیان می‌کنند، ماهیت راهبردها و منابع رویارویی فرد طی تحول شخصیت شکل می‌گیرد و عامل‌های محیطی در شکل‌گیری آن نقشی قاطع دارند. وجود برخی از این عامل‌ها باعث می‌شوند که واکنش فرد به سطوح بالای استرس کاهش یابد و آثار زیان‌بار آن تعدیل شود و بنابراین، فرد بهتر بتواند به رویارویی با آن بپردازد. (سایبان فرد، ۱۳۸۱)

استرس‌ها، نیروی انسانی را ضایع و هدف‌های جامعه را دستخوش تزلزل می‌کند. افرادی که دچار استرس می‌شوند و توان رویارویی کارآمد با آنها را ندارند، از جنبه‌های جسمانی، روانی و رفتاری دچار مشکل می‌شوند، اما آنچه در این بین می‌تواند مایه‌ی خوشبختی و امیدواری باشد، شناسایی عامل مهم راهبردهای رویارویی است که به عنوان یک متغیر میانجی می‌تواند پیامدهای استرس را تحت تأثیر قرار داده و مهار کند و یا به آن دامن زند. (سایبان فرد، ۱۳۸۱)

راهبردهای رویارویی که بخشی از شخصیت است ممکن است ریشه در تجربه‌های کودکی داشته باشد. کودکان الگوهای رویارویی را مشاهده می‌نمایند و یاد می‌گیرند که والدین آنها چگونه با رویدادهای استرس‌زا رویارویی می‌کنند (حاتمی، ۱۳۷۷)

آموزش و پرورش به عنوان سازمانی بسیار گسترده و مهم نقشی بسیار حساس در ایجاد توانایی و آسان‌سازی فرایند رشد و بالندگی نوجوانان دارد و مشاوران به عنوان یکی از ارکان اصلی

^۱ - Deaux, K & Wrightsman

تشکیل دهنده‌ی این سازمان در راستای دستیابی به هدف‌های برنامه‌ریزی شده‌ی سازمان یاد شده مسئولیت خطیری را بر دوش دارند. بنابراین، موضوع آسودگی خاطر، آرامش فکری و سلامت روحی مشاوران 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 هم‌رایی داشته و بر این باورند که اگر مشاور از آرامش و رضایت خاطر برخوردار نباشد نمی‌تواند برای دیگران عامل اثر باشد. اگر مشاور به سبب کار مشاوره از لحاظ هیجانی فرسوده شود احساس ناامیدی و درماندگی خواهد نمود و به تدریج از نظر جسمی و روانی تحلیل رفته و رو به رو شدن او با مراجع بسیار دشوار است.

حال با توجه به اهمیت امر مشاوره و حساس بودن اجرای این امر و لزوم ارائه‌ی خدمات مشاوره‌ای در نظام جدید و با توجه به آیات کریمه و احادیث نسبت به لزوم امر مشاوره و شورا و با عنایت به نیاز انسان به مشاوره، اهمیت وجودی این قشر فداکار و فعال محرزتر می‌شود، لذا مناسب است که نسبت به آنها توجه کافی مبذول گردد، به گونه‌ای که اقدام در ارائه‌ی هر دیدگاه و حرکتی که به جلوگیری از ناخشنودی شغلی آنها کمک کند، اقدام در پیشبرد جامعه به ویژه جوانان و نوجوانان و استفاده بهینه از وجود این افراد است.

بنابراین، در این پژوهش تلاش شده تا راهبردهای رویارویی با استرس شغلی و همچنین خشنودی شغلی مشاوران مورد بررسی قرار گیرد.

در این پژوهش با توجه به اهمیت راهبردهای رویارویی، خشنودی و رضایت شغلی در استحکام بهداشت روانی مشاوران، این موضوع مورد بررسی قرار گرفته تا مشخص شود مشاورانی که به راهبردهای رویارویی توجه می‌کنند یا توجه نمی‌کنند، از چه میزان استرس شغلی برخوردارند. به بیان دیگر آیا می‌توان گفت هر اندازه که مشاوران از راهبرد رویارویی استفاده می‌کنند و استرس آنها کاهش یا افزایش می‌یابد، به همان میزان نیز رضایت شغلی آنان تغییر خواهد کرد. روی هم رفته هدف پژوهش این است که به این پرسش پاسخ داده شود که آیا بین راهبردهای رویارویی با استرس شغلی و خشنودی شغلی مشاوران ارتباط وجود دارد.

نتایج بدست آمده از این پژوهش می‌تواند در سازمان آموزش و پرورش و سازمان‌ها و نهاد‌های آموزشی و درمانی که به گونه‌ای با مشاوران در ارتباط هستند، مورد استفاده واقع شود.

پیشینه ی پژوهش

پژوهش های انجام شده در زمینه ی راهبردهای رویارویی با استرس شغلی نشان می دهد که : راهبردهای متمرکز بر مسئله می تواند در کاهش استرس شغلی معلمان تأثیری مثبت و معنادار داشته باشد. (جوناتان^۱ ۱۹۹۴ ، شاکری ۱۳۷۶ ؛ حکمت پور ۱۳۸۰ و کافی ۱۳۷۵).

پژوهش های آندرسون دینا^۲ (۲۰۰۰) ؛ و تورکلسون^۳ (۲۰۰۴) نشان داد کسانی که از راهبرد رویارویی هیجانی استفاده می کنند ، این یک عامل پیشگیری کننده از فرسودگی شغلی بوده و مشکلات کمتری مربوط به سلامت داشته اند.

هاسیدا^۴ (۲۰۰۵) ، رفیعی (۱۳۷۲) ، حکمت پور (۱۳۸۰) و بهزادی (۱۳۸۴) نشان دادند که نوع رویارویی عامل تعیین کننده در فرسودگی شغلی و سلامت افراد است ، به ویژه استفاده از راهبردهای رویارویی برون گرایانه و متمرکز بر هیجان با سطح بالای فرسودگی شغلی و استرس بالای شغلی درارتباط است. پژوهش های گزدا^۵ (۱۹۹۲) نشان داد که بین مدیران زن و مرد از نظر استرس ورهای زمانی و راهبردهای رویارویی با استرس تفاوتی معنادار وجود دارد . همچنین دو (۱۹۹۴) ، نشان داد که استرس شغلی بالا و پایین با عدم رضایت شغلی و اضطراب هماهنگ است.

کلی هامر و دنیس^۶ (۱۹۷۸) ، نشان دادند که رضایت شغلی افراد موجب سلامت فکری و جسمی آنان می شود . استیرز^۷ (۱۹۷۷) ، استامپف و هارتمن^۸ (۱۹۸۴) و وینرو وارد^۹ (۱۹۸۰) نشان دادند که بین خشنودی شغلی و میل به ماندن در شغل همبستگی و رابطه ی معنادار وجود دارد . (انگل و پری^{۱۰} ۱۹۸۱ ؛ بدیان و آرمناکیس^{۱۱} ۱۹۸۱ ، نریمیسا ۱۳۷۳ و فریفته (۱۳۷۴) به راهنمایی شکر کن و ساعتچی (۱۳۷۰) در پژوهش های خود نشان دادند که بین خشنودی شغلی با اختلالات روانی و جسمی و سلامت روان رابطه ای معنادار وجود دارد.

¹ -Janathan, K.C

² - Dinah, A.G

³ - Torkelson, E

⁴ - Hasida, B.Z

⁵ - Gazda

⁶ - Clay , Hammer & Dennis

⁷ - Steer

⁸ - Stumpf & Hartman

⁹ - Wiener & Vard

¹⁰ - Angle & Perry

¹¹ - Bedeian & Armenakis

با توجه به آنکه حداقل ۱/۳ عمر ما در محیط کار سپری می‌شود و از سوی دیگر بسیاری از روابط و مناسبات اجتماعی ما در طی ساعات کار مشکل می‌گیرد می‌توان از آن به عنوان بخش مهم زندگی یاد کرد. (جنتی، ۱۳۸۲)

در سده‌ی کنونی استرس شغلی بخشی مهم از زندگی افراد را در ابعاد گوناگون تحت تأثیر قرار داده است که این استرس‌ها بر اثر عامل‌های محیطی زیست‌شناختی و روان‌شناختی به وجود آمده‌اند رویارویی ناکارآمد افراد در برابر استرس باعث ایجاد مشکلات عدیده‌ای خواهد شد که از جمله‌ی آنها کاهش انرژی روانی- حرکتی و در نتیجه کاهش عملکرد و انگیزه‌ی لازم برای اشتغال است.

فرضیه‌های پژوهش

۱. بین راهبردهای رویارویی با استرس شغلی و خشنودی مشاوران رابطه وجود دارد؛
۲. مشاورانی که از راهبرد شناختی رویارویی استفاده می‌کنند نسبت به کسانی که از راهبرد هیجانی رویارویی استفاده می‌کنند، از استرس شغلی پایین‌تری برخوردارند؛
۳. بین راهبرد شناختی رویارویی با استرس شغلی رابطه وجود دارد؛
۴. بین راهبرد شناختی رویارویی با خشنودی شغلی رابطه وجود دارد؛
۵. بین خشنودی شغلی با استرس شغلی رابطه وجود دارد؛
۶. مشاوران مرد در مقایسه با زنان از رویکرد هیجانی بیشتری در رویارویی با استرس استفاده می‌کنند.

روش پژوهش

طرح پژوهش و روش‌های آماری

این پژوهش را از نظر هدف می‌توان بخشی از پژوهش‌های کاربردی به شمار آورد. از نظر میزان کنترل پژوهشگر بر متغیرهای پژوهش از نوع پژوهش‌های غیرآزمایشی است و در واقع یک پژوهش از نوع همبستگی^۱ و همچنین پس‌رویدادی^۲ است. در این پژوهش سه متغیر مهم

^۱ - Correlation

^۲ - Expose - Facato

وجود دارد: متغیرهای استرس شغلی، خشنودی شغلی و راهبردهای رویارویی که هر آزمودنی در سه متغیر مورد سنجش قرار گرفت.

جامعه ی آماری و روش نمونه گیری

جامعه ی آماری این پژوهش مشاوران (زن - مرد) مدارس و درمانگاههای شهر شیراز در سال تحصیلی ۸۶-۸۵ در نظر گرفته شد. در این پژوهش از روش نمونه گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای استفاده شد. در مرحله ی نخست از بین مدارس چهارگانه آموزش و پرورش شهر شیراز در هر ناحیه به گونه ی تصادفی ۶ مدرسه ی پسرانه و ۶ مدرسه ی دخترانه انتخاب شد و از هر مدرسه به گونه ی تصادفی مشاورانی انتخاب شد که روی هم رفته از هر ناحیه ۱۳ مشاور زن و ۱۳ مشاور مرد انتخاب شدند و بدین ترتیب تعداد نمونه ۱۰۴ نفر شامل ۵۲ زن و ۵۲ مرد بودند. با توجه به این که ۱۰ نفر از افراد پاسخنامه ها را باز پس ندادند، از این رو تحلیل‌های آماری بر روی پاسخنامه‌های ۹۴ نفر (۴۶ مرد ۴۸ زن) انجام گرفت.

ابزارهای گردآوری داده ها

- پرسشنامه راهبردهای رویارویی (CSQ)

این پرسشنامه توسط راجر جارویس و نجاریان (۱۹۹۳) در کشور انگلستان تهیه شده است و پرسشنامه‌ای مداد کاغذی و شامل ۶۰ ماده و ۴ مقیاس است که عبارتند از: مقیاس عقلانی (شناختی) با ۱۶ مقوله، مقیاس انفعالی با ۱۵ مقوله، مقیاس هیجانی با ۱۶ مقوله و مقیاس اجتنابی با ۱۳ مقوله. مؤلفان پس از جمع آوری مقوله‌ها و حذف مقوله‌های تکراری پرسشنامه‌ای با ۶۰ مقوله که با الگوی پاسخ دهی چهار درجه‌ای لیکرت که از هرگز تا همیشه درجه‌بندی می‌شد، تهیه و تکمیل کردند. (توکلی، ۱۳۷۷).

پایایی پرسشنامه (CSQ)

پایایی این پرسشنامه، از روش همسانی درونی و باز آزمایی به شرح زیر بدست آمد: الف) همسانی درونی: ضرایب آلفای کرونباخ برای چهار مقیاس رویارویی شناختی ۰/۸۵۳، انفعالی ۰/۸۹۷، هیجانی ۰/۷۳۵ و اجتنابی ۰/۶۸ می‌باشد.

ب) بازآزمایی: ضرایب پایانی از روش بازآزمون برای چهار مقیاس شناختی ۰/۸۰۱، انفصالی ۰/۷۹۴، هیجانی ۰/۷۶۶ و اجتنابی ۰/۷۰۱ بدست آمده است (بهزادی، ۱۳۸۴) و در این پژوهش آلفای کرونباخ راهبرد رویارویی به صورت کلی ۰/۷۷۴ بدست آمده است.

روایی پرسشنامه (CSQ)

به منظور روایی همزمان پرسشنامه راجر جارویس و نجاریان از پرسشنامه ی کنترل (ECQ) راجر و نجاریان (۱۹۸۹) استفاده کردند. پرسشنامه ی کنترل هیجان دارای چهار مقیاس نشخوار ذهنی، بازداری هیجانی، کنترل پرخاشگری و کنترل خوش خیم است. نتایج همبستگی بین چهار مقیاس پرسشنامه (CSQ) و چهار مقیاس (ECQ) نشان می‌دهد که مقیاس‌های رویارویی کنترل هیجانی با مقیاس‌های (CSQ) رابطه ای معنادار دارد. به بیان دیگر بین مقیاس نشخوار ذهنی و مقیاس‌های رویارویی (هیجانی و اجتنابی) همبستگی مثبت معنادار وجود دارد که این موضوع به عنوان روایی همزمان پرسشنامه ی راهبردهای رویارویی مورد تفسیر قرار گرفته است. (توفیقی، ۱۳۷۶، به نقل بهزادی، ۱۳۸۴)

-پرسشنامه ی استرس شغلی فیلیپ رایس (۱۹۹۲)

این پرسشنامه شامل ۵۷ ماده است که توسط حاتمی (۱۳۷۷)، ترجمه و هنجاریابی شده است و شامل سه خرده مقیاس: روابط بین فردی، وضعیت جسمانی و علائق شغلی می‌باشد. نمره‌گذاری آن براساس مقیاس لیکرت است که از هرگز، به ندرت، گاهی اوقات و اغلب تا بیشتر اوقات تشکیل شده است.

روایی و پایایی پرسشنامه

حاتمی (۱۳۷۷) این پرسشنامه را در مورد ۲۷۵ معلم مدرسه مورد آزمون قرار داد. میزان پایایی محاسبه شده با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۹ بدست آمد و میزان روایی برای کل پرسشنامه ۰/۹۲۱ و برای سه بخش از آن به ترتیب روابط بین فردی ۰/۸۹۸، ۰/۸۸۳ (وضعیت جسمانی) و ۰/۸۱۶ (علائق شغلی) ذکر شده است. (بهزادی، ۱۳۸۴) همچنین در این پژوهش آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۹۳ بدست آمده است.

- پرسشنامه ی خشنودی شغلی (JDI)^۱

این پرسشنامه نتیجه ی کار اسمیت کندال و هیولین (۱۹۸۹) می باشد. پرسشنامه ی یاد شده برای نخستین بار در دانشگاه شهید چمران اهواز توسط شکرکن و ارشدی (۱۳۶۹) ترجمه و مورد استفاده قرار گرفت. (به نقل رضایی، ۱۳۷۷)

این مقیاس شامل عبارت های توصیفی است که پنج مؤلفه ی مربوط به خشنودی شغلی را که شامل : ماهیت کار ، سرپرست ، حقوق ، ترفیعات و همکاران است ، مورد ارزیابی قرار می دهد. (رضایی، ۱۳۷۷)

پایایی

پایایی این پرسشنامه در پژوهش های زیادی مورد استفاده قرار گرفته است. کوک و همکاران^۲ (۱۹۸۹) و در داخل کشور با استفاده از روش های گوناگون تنصیف^۳ ، آلفای کرونباخ^۴ ، کودر - ریچاردسون^۵ و گاتمن^۶ ضرایب پایایی کل پرسشنامه بین ۰/۶۱ تا ۰/۹۴ گزارش داده اند.

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 اند. (رضایی، ۱۳۷۷)

در این پژوهش نیز آلفای کرونباخ ۰/۸۸ بدست آمده است.

اعتبار

پرسشنامه ی خشنودی شغلی به وسیله ی پرسشنامه ی خشنودی مینه سوتا (MSQ) که نخستین بار به وسیله ی وایس^۷ ، داویس ، انگلند^۸ و لافگویست (۱۹۶۷) مطرح شد نیز سنجیده شده است . پرسشنامه ی یاد شده شامل ۲۰ ماده است که امتیازبندی ماده های آن براساس معیار

^۱ - Job Descriptive Index

^۲ - Cook, et. al

^۳ - Split-half

^۴ - Cronbach's alpa

^۵ - Kuder-Richardson

^۶ - Cutman

^۷ - Weiss

^۸ - England

پنج درجه‌ای (خیلی ناراضی، ناراضی، نمی‌دانم، راضی، خیلی راضی) انجام می‌پذیرد. در پژوهش وانوس^۱ (۱۹۷۴) ضرائب اعتبار بین نمره‌های بدست آمده از اجرای این پرسشنامه و پرسشنامه ی شاخص توصیف شغل به میزان ۷۱٪ بوده است که در سطح $P < 0/001$ معنی‌دار است. (کوک و همکاران، ۱۹۸۹، به نقل از رضایی، ۱۳۷۷)

موسوی ۱۳۷۷، از راه همبسته کردن نمره‌های خشنودی شغلی کلی بدست آمده از پرسشنامه ی یاد شده با نمره‌های بدست آمده از رتبه‌بندی خشنودی شغلی کلی آزمودنی‌ها در مقیاس پانزده درجه‌ای ضرائب اعتبار را $r = 0/60$ گزارش کرده است که در سطح $P < 0/001$ معنی‌دار است. (رضایی، ۱۳۷۷)

روش آماری

در این پژوهش از روش‌های آماری محاسبه ی میانگین، انحراف معیار، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون و آزمون T استفاده شده است.

یافته های پژوهش

فرضیه ی نخست: «بین راهبردهای رویارویی با استرس شغلی و خشنودی شغلی مشاوران رابطه وجود دارد».

جدول ۱- محاسبه ی ضریب همبستگی بین ضرائب پیش بینی (راهبردهای رویارویی و خشنودی شغلی) و ملاک (استرس شغلی)

متغیر	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تصحیح شده	خطای استاندارد برآورد
راهبردهای رویارویی استرس شغلی خشنودی شغلی	۰/۶۶۳	۰/۴۳۹	۰/۴۲۱	۹/۸۰۴

^۱ - Wanous

ابتدا جهت استفاده از این آزمون ضرایب همبستگی بین متغیرهای پیش بینی و ملاک بررسی شده است . با توجه به جدول ، شدت همبستگی برای متغیرهای پیش بینی و ملاک ۰/۶۶۳ است که مناسب می باشد ، به بیان دیگر می توان گفت که نزدیک به ۴۳ درصد از واریانس متغیر استرس شغلی با استفاده از متغیرهای راهبردهای رویارویی و خشنودی شغلی تعیین می شود. سپس جهت معناداری از رگرسیون استفاده شد.

(جدول ۲)

سطح معناداری	F	میانگین شاخص	درجه ی آزادی	مقدار شاخص	مدل
۰/۰۰۰	۲۳/۸۸۷	۲۲۹۶/۳۷۷	۲	۴۵۹۲/۷۵۵	رگرسیون
		۹۶/۱۳۵	۶۱	۵۸۶۴/۲۴۵	باقی مانده
			۶۳	۱۰/۴۵۷/۰۰۰	کل

در مرحله ی بعد جهت معناداری رگرسیون از آزمون F (ANOVA) استفاده شد. با توجه به جدول (۲)، F محاسبه شده ۲۳/۸۸۷ می باشد که با توجه به این که از یک بزرگ تر است ، در سطح ۰/۰۰۱ معنادار می باشد ، لذا می توان رگرسیون را انجام داد.

(جدول ۳)

سطح معناداری	T	Bata	خطای استاندارد	ضریب b	مدل
۰/۰۰۰	۶/۱۴۸	-	۱۷/۰۷۲	۱۰۴/۹۶۳	ثابت
۰/۶۹۱	-۰/۴۰۰	-۰/۰۳۹	۰/۱۰۹	-۰/۰۴۳	راهبرد رویارویی
۰/۰۰۰	-۶/۸۸۵	۰/۶۶۷	۰/۰۴۵	۰/۳۱۱	استرس شغلی

با مراجعه به جدول (۳) میزان بتای متغیر راهبرد رویارویی ۰/۰۳۹ - می باشد که این مقدار از ضریب بتا نشان می دهد که تغییر یک انحراف معیار در نمره ی راهبرد رویارویی موجب ۰/۰۴۳ - انحراف معیار تغییر در نمره خشنودی شغلی می شود و میزان بتای متغیر استرس شغلی برابر با ۰/۶۶۷ می باشد که این مقدار از ضریب بتا نشان می دهد که تغییر یک انحراف معیار در نمره ی استرس شغلی موجب ۰/۳۱۱ - انحراف معیار تغییر در نمره ی خشنودی شغلی می شود.

با مراجعه به جدول و با توجه به بتاهای محاسبه شده ، متغیر پیش بینی استرس شغلی نسبت به متغیر راهبرد رویارویی در خشنودی شغلی مؤثر است و استرس شغلی بیشتر می تواند بر خشنودی شغلی مؤثر باشد . در کل با ۹۹ درصد اطمینان می توان گفت که بین راهبردهای رویارویی ، استرس شغلی و خشنودی شغلی رابطه وجود دارد . بنابراین ، فرضیه ی پژوهش تأیید و فرضیه ی صفر رد می شود.

فرضیه ی دوم: «مشاورانی که از راهبرد شناختی رویارویی استفاده می کنند، نسبت به کسانی که از راهبرد هیجانی رویارویی استفاده می کنند از استرس شغلی پایین تری برخوردارند.»

جدول ۴- محاسبه ی ضریب همبستگی بین ضرایب پیش بینی (راهبردهای هیجانی و شناختی)

و ملاک (استرس شغلی)

متغیر	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تصحیح شده	خطای استاندارد برآورد
راهبرد هیجانی و شناختی رویارویی و استرس شغلی	۰/۳۴۱	۰/۱۱۶	۰/۱۰۳	۲۶/۴۱۸

ابتدا جهت استفاده از این آزمون ضرایب همبستگی بین متغیرهای پیش بینی و ملاک مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به جدول شماره ی ۴، شدت همبستگی برای متغیرهای پیش بینی و ملاک ۰/۳۴۱ است . به بیان دیگر می توان گفت که نزدیک به ۱۱ درصد از واریانس متغیر استرس شغلی با استفاده از متغیرهای راهبرد رویارویی هیجانی و شناختی پیش بینی می شود . سپس جهت معناداری از رگرسیون استفاده شده است.

(جدول ۵)

مدل	مقدار شاخص	درجه آزادی	میانگین شاخص	F	سطح معناداری
رگرسیون	۶۳۶۳/۵۱	۱	۲۲۹۶/۳۷۷	۹/۰۷۸	۰/۰۰۴
باقیمانده	۴۸۱۵۶/۳۷	۶۹	۶۹۷/۹۱		
کل	۵۴۴۹۱/۸۸	۷۰			

در مرحله ی بعد جهت معناداری رگرسیون از آزمون F (ANOVA) استفاده گردید. با توجه به جدول (۵) F محاسبه شده ۹/۰۷۸ می باشد که با توجه به این که از یک بزرگ تر است ، در سطح ۰/۰۰۱ معنادار می باشد ، لذا می توان رگرسیون را انجام داد.

(جدول ۶)

مدل	ضریب b	خطای استاندارد	Bata	T	سطح معناداری
ثابت	۲۰۹/۴۳۴	۲۴/۰۲۷	-	۸/۷۱۷	۰/۰۰۰
راهبرد شناختی رویارویی	-۱/۵۳۲	۰/۵۰۸	-۰/۳۴۱	-۳/۰۱۳	۰/۰۰۴

با مراجعه به جدول (۶) میزان بتای متغییر راهبرد رویارویی شناختی برابر ۰/۳۴۱- است که این مقدار از ضریب بتا نشان می‌دهد که تغییر یک انحراف معیار در نمره ی راهبرد رویارویی شناختی موجب ۱/۵۳۲- انحراف معیار تغییر در نمره ی استرس شغلی می‌شود. با توجه به بتاهای محاسبه شده متغییر پیش بینی راهبرد شناختی رویارویی بسته به متغییر پیش بینی راهبرد هیجانی رویارویی در استرس شغلی مؤثرتر است و از آنجا که رابطه آنها منفی می باشد می‌توان نتیجه گرفت که راهبرد شناختی رویارویی نسبت به راهبرد هیجانی در کاهش دادن استرس شغلی مؤثرتر است. لذا با عنایت به اطلاعات جمع آوری شده، با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت مشاورانی که از راهبرد شناختی رویارویی استفاده می‌کنند در مقایسه با مشاورانی که از راهبرد هیجانی رویارویی استفاده می‌کنند، استرس پایین‌تری دارند.

فرضیه ی سوم: «بین راهبرد رویارویی شناختی و استرس شغلی در مشاوران رابطه وجود دارد»

جدول ۷- محاسبه ی ضریب همبستگی بین راهبرد شناختی و استرس شغلی

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تصحیح شده	خطای استاندارد برآورد
راهبرد رویارویی شناختی و استرس شغلی	۰/۳۲۲	۰/۱۰۳	۰/۸۹	۲۶/۸۹۴۱

ابتدا جهت استفاده از این آزمون ضرایب همبستگی بین متغیرهای راهبرد شناختی رویارویی و استرس شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به نتایج جدول ۷ شدت همبستگی برای متغیرهای پیش بینی و ملاک ۰/۳۲۲ است. به بیان دیگر می‌توان گفت که نزدیک به ۱۰ درصد از واریانس متغییر استرس شغلی با استفاده از متغیرهای راهبرد شناختی تعیین می‌شود. سپس جهت معناداری رگرسیون از آزمون F (ANOVA) استفاده شد.

(جدول ۸)

سطح معناداری	F	میانگین شاخص	درجه آزادی	مقدار شاخص	مدل
۰/۰۰۹	۷/۲۶۹	۵۲۵۷/۳۲۱	۱	۵۲۵۷/۳۲۱	رگرسیون
		۷۲۳/۲۹۴	۶۳	۴۵۵۶۷/۵۴۱	باقیمانده
			۶۴	۵۰۸۲۴/۸۶	کل

مرحله ی بعد جهت اجرای رگرسیون ، انجام آزمون F(ANOVA) جهت معناداری رگرسیون است که با توجه به جدول (۸) ، F محاسبه شده ۷/۲۶۹ می باشد و با توجه به این که از یک بزرگ تر است ، در سطح ۰/۰۰۱ معنادار است و لذا می توان رگرسیون را انجام داد.

(جدول ۹)

سطح معناداری	T	Bata	خطای استاندارد	ضریب b	مدل
۰/۰۰۰	۸/۱۴۹	-	۲۵/۱۸۸	۲۰۵/۲۶۵	ثابت
۰/۰۰۹	-۲/۶۹۶	-۰/۳۲۲	۰/۵۳۵	-۱/۴۴۳	شناختی

با مراجعه به جدول ۹، میزان بتای متغیر راهبرد شناختی رویارویی ۰/۳۲۲- است که این مقدار از ضریب بتا نشان می دهد تغییر یک انحراف معیار در نمره ی راهبرد شناختی رویارویی موجب ۱/۴۴۳- انحراف معیار تغییر در نمره ی استرس شغلی می شود . بنابراین با ۹۹ درصد اطمینان می توان بیان کرد که بین راهبرد شناختی رویارویی و استرس شغلی رابطه وجود دارد ، یعنی هرچه راهبرد شناختی رویارویی بیشتر استفاده شود ، استرس شغلی کاهش می یابد و برعکس.

فرضیه ی چهارم: «بین راهبرد رویارویی شناختی با خشنودی شغلی رابطه وجود دارد»

جدول ۱۰- شاخص های آماری و ضریب همبستگی بین نمره های راهبرد شناختی رویارویی

واسترس شغلی

شاخص متغیر	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه
خشنودی شغلی	۹۱	۰/۲۶۳	۰/۰۱۴	رد H_0
راهبردشناختی	۸۹			

با توجه به جدول ۱۰، ضریب همبستگی بین راهبرد شناختی رویارویی با خشنودی شغلی ($r_{XY}=0/263$) می باشد. از آن جا که ضریب محاسبه شده، $0/263$ بزرگ تر از ضریب جدول $0/205$ با احتمال $0/05$ است، فرضیه ی صفر رد می شود و با 95 درصد اطمینان نتیجه می گیریم که بین راهبرد شناختی رویارویی و خشنودی شغلی رابطه ی معنادار وجود دارد، بنابراین با توجه به داده های جمع آوری شده و معنادار شدن رابطه ی میان ضرایب محاسبه شده، این فرضیه تأیید می شود.

فرضیه ی پنجم: «بین خشنودی شغلی با استرس شغلی رابطه وجود دارد»

جدول ۱۱- محاسبه ی ضریب همبستگی بین خشنودی شغلی و استرس شغلی

شاخص متغیر	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه
استرس شغلی	۷۸	۱۳۸/۱۶۶۷	۲۷/۷۱۳۴۸	۰/۶۲۹	۰/۰۰۰	رد H_0
خشنودی شغلی	۹۱	۵۹/۹۴۵۱	۱۲/۲۷۶۷۳			

جهت آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. با توجه به نتایج جدول ۱۱، ضریب همبستگی بین خشنودی شغلی و استرس شغلی ($r_{XY} = 0/629$) است. از آنجا که ضریب محاسبه شده $0/629$ - بزرگ تر از ضریب جدول ($0/267$) با احتمال $0/01$ و درجات آزادی 89 می باشد، فرض صفر رد می شود و با 99 درصد اطمینان نتیجه می گیریم که بین خشنودی شغلی و استرس شغلی رابطه ی معنادار و منفی وجود دارد و هرچه استرس کاهش یابد، خشنودی شغلی بیشتر می شود.

فرضیه ی ششم: «مشاوران مرد در مقایسه با زنان از رویکرد هیجانی بیشتری استفاده می‌کنند»

جدول ۱۲- محاسبه ی میانگین و انحراف استاندارد برای دو گروه برحسب استفاده ی بیشتر

مردان از رویکرد هیجانی

نتیجه	سطح معناداری	T	درجه آزادی	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	جنسیت	استفاده ی بیشتر
رد Ho	۰/۰۱۵	۲/۴۹۵	۸۴	۴/۶۴۷۲۳	۱۵/۹۰۴۸	۴۲	مرد	استفاده ی بیشتر
				۳/۸۴۷۱۷	۱۳/۶۱۳۶	۴۴	زن	مردان از رویکرد هیجانی

جدول شماره ی ۱۲، بیانگر شاخص‌های آمار توصیفی برای دو گروه از مشاوران در زمینه ی استفاده ی بیشتر مردان از رویکرد هیجانی رویارویی است. نتایج نشان می‌دهد که بین میانگین دو گروه تفاوت اندکی وجود دارد و T محاسبه شده در سطح ۰/۰۱ معنادار نیست. از آنجا که قدر مطلق T محاسبه شده (۲/۴۹۵) بزرگ تر از T جدول (۲/۳۵) در سطح معناداری ۰/۰۱ و درجات آزادی ۸۴ است، فرض صفر رد شده، بنابراین با ۹۹ درصد اطمینان نتیجه می‌گیریم که مشاوران مرد نسبت به زنان از رویکرد هیجانی رویارویی بیشتری استفاده می‌کنند.

بحث و نتیجه گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که بین راهبردهای رویارویی با استرس شغلی و خشنودی شغلی رابطه وجود دارد. این نتیجه در راستای پژوهش‌های دو (۱۹۹۴)؛ جوناتان (۱۹۹۴)؛ هاسیدا (۲۰۰۵)؛ کسلوایتز (۱۹۸۹)؛ کلی و کروس (۱۹۸۵)؛ کوپر و همکاران (۱۹۸۸)؛ جمال محمد (۲۰۰۴)؛ تورکلسون (۲۰۰۴)؛ استلا (۲۰۰۳)؛ فرنچ و کاپلان (۱۹۷۳)؛ کوهلن (۱۹۶۳)؛ میچل (۱۹۹۹)؛ کافی (۱۳۷۵)؛ شاکری (۱۳۷۶)؛ حکمت پور (۱۳۸۰)؛ محمدی (۱۳۷۶)؛ ساعتچی (۱۳۷۰)؛ بهزادی (۱۳۸۴) و شفیع (۱۳۸۶) است. نتایج پژوهش‌های بالا حاکی از این است که بین راهبردهای رویارویی با استرس شغلی رابطه ای معنادار وجود دارد. همچنین بین خشنودی شغلی و استرس شغلی نیز رابطه وجود دارد.

فرضیه ی دوم: " مشاورانی که از راهبرد شناختی رویارویی استفاده می کنند نسبت به کسانی که از راهبرد هیجانی رویارویی استفاده می کنند از استرس شغلی پایین تری برخوردارند ". این فرضیه در این پژوهش مورد تایید قرار گرفت . این نتیجه در راستای پژوهش های جوناتان (۱۹۹۴) ؛ هاسیدا (۲۰۰۵) ؛ بهزادی (۱۳۸۴) ؛ شاکری (۱۳۷۶) ؛ کافی (۱۳۷۵) ؛ حکمت پور (۱۳۸۰) ؛ رفیعی (۱۳۷۲) ؛ می باشد ، اما با نتایج پژوهش های آندرسون دینا (۲۰۰۰) ؛ تورکلسون (۲۰۰۴) که راهبرد هیجانی را عامل پیشگیرانه در فرسودگی شغلی می دانستند ، ناهمسو است.

فرضیه ی سوم: " بین راهبرد شناختی رویارویی با استرس شغلی رابطه ی معنا دار وجود دارد ". این فرضیه مورد تایید قرار گرفت . این نتیجه با پژوهش های جوناتان (۱۹۹۴-۱۹۹۰) ؛ شاکری (۱۳۷۶) ؛ رفیعی (۱۳۷۲) ؛ حکمت پور (۱۳۸۰) و بهزادی (۱۳۸۴) همسو است . نتایج این پژوهش ها نشان داد که راهبردهای متمرکز بر مسئله و شناخت در کاهش استرس شغلی نقش دارند.

فرضیه ی چهارم: " بین راهبرد شناختی رویارویی با خشنودی شغلی رابطه وجود دارد ". این فرضیه نیز مورد تایید قرار گرفت . این فرضیه تا حدی با پژوهش عباسی آزاد گله (۱۳۷۲) همسو است .

فرضیه ی پنجم: " بین خشنودی شغلی و استرس شغلی رابطه وجود دارد ". این فرضیه مورد تایید قرار گرفت . این نتیجه در راستای پژوهش های بورگ وردینگ (۱۹۹۳) ؛ کلی هامر و دنیس (۱۹۷۹) و زاجران (۱۹۸۶) است . آنان نشان دادند که بین خشنودی شغلی با میل ماندن در شغل ، سلامت روان و اختلالات روانی و جسمانی که همگی زائیده ی استرس شغلی هستند ، رابطه وجود دارد.

فرضیه ی ششم: " مشاوران مرد در مقایسه با مشاوران زن از رویکردهیجانی بیشتری استفاده می کنند ". این فرضیه مورد تایید قرار گرفت .

پیشنهادها

آنچه از نتایج این پژوهش بدست آمد نشان می دهد ، روی هم رفته مشاوران با توجه به این که شغل آنها بخشی از مشاغل حمایتی به شمار می آید ، همواره استرس شغلی را تجربه می کنند . یافته های این پژوهش و پژوهش های پیشین بیانگر اهمیت بکارگیری راهبردهای رویارویی به عنوان مهارت های آموزش پذیر در کنترل استرس شغلی و در پی آن خشنودی شغلی مشاوران است . یافته های پژوهش های گوناگون نشان می دهد که استفاده از راهبردهای رویارویی گوناگون

با افزایش و یا کاهش سطوح استرس شغلی ارتباط دارند ، لذا یک رویکرد ترکیبی که شامل برنامه‌های مبارزه با استرس و راهبردهای رویارویی است می‌بایست به عنوان یک برنامه ی عملی در کاهش استرس مورد بازبایی قرار گیرد. (کزلوئیتز، ۱۹۸۹)

آموزش‌های مهارت‌های رویارویی می‌تواند هم در دراز مدت و هم در کوتاه مدت باعث موفقیت افراد شود و به آنها کمک می‌کند تا بهتر با فشارهای شغلی رویارویی کنند و کمتر دچار استرس شغلی شوند . چنانچه در استرس شغلی احساس کنترل داشته باشند ، علائم کمتری از استرس را در مقاسیه با سایرین آشکار می‌سازند . از نظر لازاروس و فولکمن (۱۹۸۴) سلامتی ، نیرو و روحیه ، مهارت های حل مسئله و شبکه ی حمایت های اجتماعی از منابع رویارویی هستند ، لذا شایسته است که سازمان آموزش و پرورش به مشاوران ، به عنوان نیروی کلیدی آن سازمان توجه لازم را مبذول نماید و توجه داشته باشد که مشاوران به خاطر حمایت اجتماعی ، سطوح بالای استرس را تجربه می‌کنند و زمانی دستیابی به خشنودی شغلی مشاوران امکان پذیر است که آنها نیز مورد حمایت اجتماعی قرار گیرند و بر عامل هایی همچون چگونگی و میزان ارضای نیازهای مشاوران در شغل ، ادراک مشاوران در باب عدالت و رعایت انصاف در اعطای پاداش ، انتظارات و توقعات آنان و چگونگی ارضای نیاز های آینده شان توجه و تاکید شود.

منابع

- شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۷۵). *راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای و نظریه های انتخاب شغل*. تهران: رشد.
- دانایی، کاملیا. (۱۳۸۲). ساخت و هنجاریابی پرسشنامه استرس شغلی برای کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.
- شیرازی، محمود. (۱۳۷۸). بررسی شیوه های رویارویی با تنش روانی با اسنادهای علمی و سلامت روان در نزد دانش آموزان تیزهوش و عادی شهر تهران. *پایان نامه کارشناسی ارشد*. چاپ نشده، دانشگاه تهران.
- قمری، محمد. (۱۳۸۲). مقایسه شیوه های رویارویی با استرس و سلامت روانی مادران دانش آموزان عقب مانده ذهنی با مادران دانش آموزان عادی در شهر تهران. *پایان نامه کارشناسی ارشد*. چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.
- سایبان فرد، زهرا. (۱۳۸۱). *استرس در محیط کار*. مجله تدبیر، شماره ۱۱۷، آبان.
- حاتمی، محمد. (۱۳۷۷). تعیین تنیدگی مادران شاغل و غیرشاغل برحسب ویژگی های مادر - کودک و تأثیر شیوه درمانگری تنیدگی زردایی بر کاهش آن. رساله دکترای روانشناسی، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.
- شاکری، محمد. (۱۳۷۶). بررسی راهبردهای رویارویی با استرس در مبتلایان به دیابت وابسته به انسولین و بیماران همودیالیزی. *پایان نامه کارشناسی ارشد*. چاپ نشده. انستیتوی روانپزشکی تهران.
- حکمت پور، اکبر. (۱۳۸۰). *بررسی رابطه ی میان فشار روانی و شیوه های رویارویی با آن در دانشجویان شهرستانی و تهرانی دانشگاههای دولتی تهران در سال تحصیلی ۸۰-۷۹*. پایان نامه ی کارشناسی ارشد، چاپ نشده ، دانشگاه تربیت معلم.
- کافی، موسی. (۱۳۷۵). بررسی شیوه های رویارویی با تنیدگی روانی (استرس) و ارتباط آن با سلامت روانی نوجوانان مدارس عادی و خاص شهر تهران. *پایان نامه دکترا*، چاپ نشده، دانشگاه تربیت مدرس.
- رفیعی، فروغ. (۱۳۷۲). بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش های رویارویی به کار گرفته شده توسط پرستاران سوانح و سوختگی تهران و مقایسه آن با بهیاران شاغل در این بیمارستانها. *پایان نامه کارشناسی ارشد*، چاپ نشده، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

- بهزادی، حیدر. (۱۳۸۴). مقایسه راهبردهای رویارویی با فرسودگی شغلی و استرس شغلی پرستاران زن شاغل در بخشهای ویژه و عادی بیمارستان های شهر تهران. *پایان نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبایی.*
- نریمیسا، سیامک. (۱۳۷۳). رابطه خشنودی شغلی با اختلالات افسردگی، اضطراب و بیماریهای جسمی. *پایان نامه کارشناسی روانشناسی بالینی، چاپ نشده، دانشگاه شهید چمران اهواز.*
- فریفته، حمید. (۱۳۷۴). بررسی رابطه سیکهای رهبری ملاحظه کار، سازمانده و مشارکتی سرپرستان با سلامت روانی کارمندان زیردست و همچنین بررسی رابطه تعهد سازمانی، دلبستگی شغلی و خشنودی شغلی با سلامت روانی کارمندان شرکت ملی نفت مناطق نفت خیز گچساران. *پایان نامه کارشناسی روانشناسی بالینی، چاپ نشده، دانشگاه شهید چمران اهواز.*
- ساعتچی، محمود. (۱۳۷۰). نگرش کارکنان درباره عوامل مؤثر در رضایت شغلی و ترک خدمت. *فصلنامه مطالعات مدیریت دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه تهران، دوره اول، شماره ۴.*
- جنتی، صمد. (۱۳۸۳). بررسی اثر استرس شغلی بر خشنودی شغلی و سلامت روان کارکنان هتل هما (شیراز). *پایان نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.*
- توکلی، مهین. (۱۳۷۷). تأثیر شیوه ای رویارویی با تنیدگی بر سلامت روانی در دانش آموزان دبیرستان های تهران. *پایان نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده، دانشگاه تهران.*
- رضایی، پروین. (۱۳۷۷). رابطه خشنودی شغلی و انگیزه پیشرفت با سلامت روانی و مسئولیت پذیری مربیان تربیتی زن آموزشگاههای اهواز. *پایان نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده، دانشگاه شهید چمران اهواز.*
- محمدی، رخشنده. (۱۳۷۶). رابطه بین نقش مدیریت، خشنودی شغلی و عوامل فشارزای روانی با سلامت روانی پرستاران بیمارستانهای دولتی و خصوصی تهران. *پایان نامه دکتری، چاپ نشده، واحد تحقیقات عالی دانشگاه آزاد اسلامی تهران.*
- شفیعی، محمد. (۱۳۸۶). بررسی رابطه راهبردهای رویارویی با استرس شغلی کارکنان بانک کشاورزی شهر شیراز. *پایان نامه کارشناسی روانشناسی صنعتی و سازمانی، چاپ نشده، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.*
- عباسی آزاد گله، مرتضی. (۱۳۷۳). بررسی رابطه هسته کنترل با رضایت شغلی در نمونه ای از معلمین شهر شیراز. *پایان نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده، دانشگاه شیراز.*

- Deaux, K. & Wrightsman, L.S. (1998). *Social psychology*. Brooks/Cole Publishing Company, California: Pacific Grove,.
- Jonathan, K.C. (1994). Using a problem-focused coping strategy on teacher stress and burnout. *Journal of teaching & Change*. Vol. 1, P190.
- Christine, H. (2000). Nursing Stress: The Effects of coping Strategies And Job Satisfaction In A Sample of Australian Nurses. *Journal of Advance Nursing*; Vol. 31, P681.
- Dinah, G.A. (2000). Coping Strategies And Burnout Among Veternal Child Protection Workers. *Journal of child Abuse & Neglect*; Vol. 24, P839.
- Torkelson, E. (2004). The Role of gender and job level in coping with accupational stress. *Journal of Work & Stress*; Vol. 18,p267.
- Hasida, B. Z (2005). The relationship between employment, aggressive behaviors of costume coping and burnout. *European journal of Work & Organizational Psychology*; Vol. 14, p81
- Gazda, R.F. (1992). The secondary school principal's organizationally based stress: sources and copping strategies. *Dissertation Abstract International*, Vol. 52, No. 10. P. 3487.
- Dua, Jagdish. K. (1994). Job stressor and their effects on physical Health, Emotional Health and Job satisfaction in University. *Journal of Educational Administration*. Vol. 32, No.1, PP.59-78.
- Clay, W.H and Dennis, W. (1979). *Organization Behavior and Applied Psychological approach Business publication incorporated*. pp:215-216.
- Stress, R.M (1977). *Antecedents and outcomes of organizational commitment Administrative science quarterly*. Vol.22.pp.46-56.
- Stampf. S.A. and Hartman K. (1989). "Individual exploration to organizational commitment or with drawal academy of management journal. vol.27.Pp.308-326.
- Wiener, Y. and Vardi, Y. (1980). *Relationship between job organization approach organizational Behavior and human performance*. Vol. 26. pp:81-96.
- Angle, H.L and Perry. Y.L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. *Administrative science quarteriy*; Vol. 26, pp:1-14.
- Bedelan, A.G. and Armenakis A.A. (1981). A pathanalyec study of the co sequences of role conflict and ambiguity. *Academy of management journal*; Vol.24, pp:417-424.

Cook, J.D. Hepworth, S.J., Wall, T.D., & Warr, P.B. (1989). *The Experience of work. A compendium & review of 246 measures & their use*. Printed in Britain by stedmundsbury Press Ltd.

Kelly, Z.L (1985). Burnout in health care: The role of five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology; Vol. 29*,p225.

Cooper. C.L; Sutherland, V.J. (1987). *Job stress, Mental Health and accidents among offshore workers in the oil and gas extraction industries*.

Jamal, Mohammed, (2004). Burnout, Stress And Health of Employees on nonstandard work Schedules. *Journal of International Society for the Investigation of stress; Vol. 20*, p113.

Stella, D.C; Cladio, S. and Ezio,S. (2003). Predicting Burnout Among Health Care Workers. *Journal of Psychology & Health; Vol. 18*,p265.

French,J.R.D., & Caplan. R. D. (1973). *Organizational stress and individual train*. In A.J. Marrow. *The Failure of Success*. New Yourk; AMA Com. Pp. 30-36.

Kuhlen, R. (1963). Needs, perceived need satisfaction opportunities & satisfaction with occupation. *Journal of Applied Psychology, 47*, 56-64.

Michelle, R.M (1999). Teaching health-care providers coping. *Journal of Behavioral Medicine; Vol. 22*,p511.

Borg, Mark G & Riding, Richard J. (1993). Occupational stress and job satisfaction among school administrators. *journal of educational administration, Vol.31.No 1*.pp.4-21.

Furnham, A., & Zacherl, M, (1986). Personality and Job satisfaction. *Personality and individual differences, 7*, 453-459.

Ceslowitz, S.B (1989). Burnout and Strategies among Hospital Staff Nurses. *Journal of Advanced Nursing; Vol. 14*, P 553.

تاریخ دریافت : ۸۸/۲/۲۴

تاریخ پذیرش : ۸۸/۵/ ۲۱