

رابطه استرس شغلی، حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی در کارکنان شرکت ملی حفاری

دکتر پرویز عسگری*
مریم نکل زاده**

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی رابطه استرس شغلی و حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی کارکنان شرکت ملی حفاری بود. نمونه این پژوهش شامل ۲۰۰ نفر بودند که به صورت تصادفی ساده از بین کارکنان ستادی (زن و مرد) شرکت ملی حفاری انتخاب شدند. به منظور جمع آوری داده ها از شاخص توصیف شغل (JDI)، مقیاس فشارزاهای شغلی واحد صنعتی (IUJSI) و حمایت اجتماعی فیلیپس استفاده شد. پژوهش حاضر از نوع همبستگی بود و نتایج تحلیل داده ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیری در سطح معناداری $p < 0/0001$ نشان داد که بین استرس شغلی و خشنودی شغلی رابطه منفی معنی داری وجود دارد و بین حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. همچنین یافته ها نشان داد بین استرس شغلی و حمایت اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان رابطه چندگانه وجود دارد و استرس شغلی و حمایت اجتماعی به ترتیب پیش بینی کننده برای خشنودی شغلی کارکنان می باشند.

کلید واژه ها: استرس شغلی، حمایت اجتماعی، خشنودی شغلی

* عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز

** دانش آموخته کارشناسی ارشد روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز (نویسنده مسئول)

این مقاله برگرفته از پایان نامه مریم نکل زاده دانشجوی کارشناسی ارشد رشته روان شناسی عمومی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز می باشد.

مقدمه

بهره وری^۱ موضوعی است که در سرلوحه فعالیت های صنعتی و سازمانی بوده، روانشناسان متخصص در این رشته تلاش می کنند متغیرهای عمده بهره وری را شناسایی کرده و مورد تحقیق و پژوهش قرار دهند. از جمله عوامل موثر در بهره وری، عامل نیروی انسانی شاغل در سازمانهاست که امروزه بعنوان سرمایه های اصلی هر سازمان محسوب می شوند در این راستا تلاش و کوشش سازمانها از سویی جذب توانمندترین و کارآمدترین نیروها و از سوی دیگر حفظ و نگهداری چنین نیروهایی است. نیروهای توانمند، با نشاط و پرانگیزه قادرند بار مسئولیت های سازمانی را به دوش بکشند و موجبات ترقی و تعالی و توسعه در ابعاد مختلف درون و برون سازمانی را فراهم آورند. تحقیقات فراوانی که در روان شناسی و علوم رفتاری انجام گرفته نشان داده است که رضایت از شغل یا عدم رضایت از آن از جمله عوامل عمده، حائز اهمیت و تأثیرگذار در زمینه بهره وری است این مفهوم اکنون در مباحث رفتار سازمانی جایگاه ارزشمندی را به خود اختصاص داده است. امروزه مشخص شده است که هر چه کارکنان راضی تر باشند با انگیزه بیشتری به فعالیتهای روزمره خود می پردازد و لذا کارآیی بالاتری داشته و بهره وری را در سازمان افزایش میدهند. (شاکری نیا، ۱۳۸۷). خشنودی شغلی^۲ یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد محققان رضایت شغلی را از دیدگاههای گوناگون تعریف نموده اند و معتقدند اگر شغل لذت مطلوب را برای فرد تأمین نماید در این حالت فرد از شغلش راضی است ترکیب معینی است از عوامل گوناگون چه درونی مانند احساس لذت از انجام کار و چه بیرونی مانند حقوق و مزایا و روابط محیط کاری سبب می گردد فرد از شغلش راضی باشد (عسکری و کلدی، ۱۳۸۲). خشنودی شغلی را احساس افراد نسبت به مشاغل خود به طور کلی، یا نسبت به جنبه های مختلف آن می دانند. و شش جنبه مهم خشنودی شغلی را بر می شمارد: رضایت از سازمان (تعهد سازمانی)، رضایت از کار، رضایت از سرپرستی، رضایت از همکاران، رضایت از حقوق و مزایا و رضایت از ترفیحات و ارتقا (اسپکتور^۳، ۱۹۹۷).

خشنودی شغلی در ساده ترین تعریف عبارت است از احساس عاطفی مثبتی که در نتیجه کار در فرد ایجاد می شود. اما خشنودی شغلی یک عامل مجرد و تنها نیست، بلکه ارتباط بینابین پیچیده ای از وظایف شغلی، مسئولیت پذیری ها، کنش و واکنش ها، انگیزه ها، تشویق ها و دلگرمی هاست. ضمن آن که خشنودی از شغل اصولاً انگیزه انجام کار را تحت تاثیر شدید خویش قرار می دهد و باعث بروز واکنش های رفتاری مختلفی در افراد می شود. (طباطبایی، مخبر، لطیفیان ۱۳۸۳).

از جمله متغیرهایی که در خشنودی شغلی حائز نقش و تأثیر تلقی شده، حمایت اجتماعی^۴ است. حمایت اجتماعی به یک معنی عبارت است از ارتباط با دیگران؛ خواه منسوبین یا دوستان. وجود حمایت اجتماعی به اطمینان و خود شایستگی ها برای آزمودن تجارب جدید می افزاید. حمایت اجتماعی را از جمله راهکارهای تعدیل فشارهای روانی منفی ناشی از شغل می دانند. رستگار خالد (۱۳۸۴) نیز نقش زنان

1. Productivity
2. Job satisfaction
3. Spector
4. Social support

را در جهت گسترش حمایت های شغلی - خانوادگی بسیار پررنگ ارزیابی می کند و علیزاده (۱۳۸۴) تأمین اجتماعی را اصلی ترین نیاز نیروی کار معرفی می کند. و عامل دیگری وجود دارد که بهره وری و خشنودی شغلی را پایین می آورد و آن استرس است. استرس شاید عمومی ترین مسئله زندگی انسان باشد، استرس در همه زندگی و در همه جا با درجات مختلف حضور دائمی دارد، استرس بر جنبه های مختلف زندگی فرد از جمله جنبه های شناختی، عاطفی، جسمانی و روانی تأثیر می گذارد. استرس کنش فرد را در قلمرو اجتماعی، روانشناختی، جسمانی و خانوادگی دچار اختلال می کند و موجب نارضایتی شغلی، افزایش خطا در ضمن کار و کندی زمان واکنش می شود. بصورت روشن تر و ساده تر میتوان چنین بیان کرد که استرس یک آسیب جسمی یا روانی است که فرد از خود نشان می دهد و نتیجه ای از تضاد یا موقعیت های چالش بر انگیز در شغل می باشد (پاولیک و کی یو لن، ۲۰۰۷). استرس شغلی^۲ واکنش های فیزیکی و عاطفی ناخوشایندی است که نتیجه تعاملات بین کارمند و محیطش بوده به طوری که نیازمندی های شغلی بیشتر از قابلیت ها و کارمند هستند (کینگاما، ۲۰۰۲، به نقل از امینی، ۱۳۸۵). استرس های شغلی می توانند موجب فشارهای روانی و افزایش آن گردد، همچنین منجر به کاهش تمرکز فکر، حواس پرتی، اختلال در حافظه، تردید در انجام کارها و کاهش قدرت تصمیم گیری می شود و افراد متعدد منجر به بروز بیماری های روانی می گردند (ایرانپور، ۱۳۸۶). استرس شغلی امروزه به مسئله ای شایع و پر هزینه در محیط های کاری تبدیل شده است بطوریکه اغلب پژوهش های اخیر به آن اختصاص یافته است. گاهی اوقات محیط شغلی استرس ایجاد می کند و یا اینکه از نظر مدیریتی بی نظم است و یا در اختیار یک مدیر مستبد است و روش مدیریتی اشتباه است که از نظر روانشناسان این محیط استرس زا است (میلر^۳ و همکاران، ۲۰۰۴). از طرفی کار در شیفت و فشار کاری زیاد در نوبت کاری و برهم خوردن ریتم خواب و سایر مسائل مربوط به زنان، استرس آنها را تشدید می کند. با توجه به اهمیت استرس و استرس شغلی و اثرات مخرب آن شیوه ها و رویکردهای مختلفی جهت پیشگیری و درمان مورد بررسی قرار گرفته است. یکی از راه های مقابله با استرس، شناخت و داشتن آگاهی از استرس می باشد. این شناخت بیشتر ناشی از افکار افراد در رابطه با فرایندهایی است که آنها آموخته اند از این نظر استرس وقتی رخ می دهد فرد برای سازگاری با محیط فشار زیادی را تحمل کند (پالمر^۴ و همکاران، ۲۰۰۶).

در تأیید مطالب بالا تحقیقاتی انجام گرفته است که به شرح زیر می باشد:

آینی^۵ (۲۰۱۰)، تأثیر اعتماد داشتن، حمایت اجتماعی کارکنان با خشنودی شغلی را بر تعهد مورد بررسی قرار دادند. یافته های کلی این پژوهش نشان داده که اعتماد داشتن و حمایت اجتماعی، هر دو کاربرد بسیار خوبی در شرکت های سهامی بانک دارند. و اعتماد داشتن و حمایت اجتماعی هر دو تأثیر معنی داری در خشنودی شغلی کارکنان بانک دارند. و بر تعهد کارکنان تأثیر مستقیم دارند و همچنین

1. Pawlik-kienlen
2. Job Stress
3. Miller
4. Palmer
5. Aini

رگرسیون چند متغیری مشخص کرد که خشنودی شغلی یک میانجی بین اعتماد داشتن، حمایت اجتماعی با تعهد کارکنان است.

آپله بوم^۱ و همکاران (۲۰۱۰)، اثر عوامل محیطی در استرس پرستاری، خشنودی شغلی و قصد جابه جا شدن را مورد پژوهش قرار دادند. هدف از این مطالعه، جستجوی ارتباط بین عوامل محیطی مثل بو، سر و صدا، نور، رنگ، استرس ادراک شده، خشنودی شغلی و قصد جابه جا شدن است. در این تحقیق مشخص شد که محیط فیزیکی کار ممکن است به طور مثبت یا منفی بر استرس پرستاران تأثیر بگذارد و استرس ممکن است بطور منفی بر خشنودی شغلی و نهایتاً به قصد تغییر شغل بینجامد. نتایج نشان میدهد که ارتباط معنی داری بین سر و صدا و استرس ادراک شده، خشنودی شغلی و استرس ادراک شده، قصد جابه جا شدن و خشنودی شغلی، استرس ادراک شده و قصد جابه جا شدن وجود دارد.

تی سنگ^۲ (۲۰۱۰)، استرس شغلی و خشنودی شغلی را در معلمان مدرسه ابتدایی شهر کاسیونگ مورد مطالعه قرار داد. نتایج نشان داد که استرس شغلی در معلمان ابتدایی در حد متوسط است همچنین خشنودی شغلی در معلمان ابتدایی شهر کاسیونگ نیز در حد متوسط است و سازش روانی در سطح بالاتری از خشنودی واقع شده است. بررسی ها نشان داده در معلمان ابتدایی شهر کاسیونگ بین استرس شغلی و خشنودی شغلی همبستگی وجود دارد و روی هم رفته بین ارتباطات بین فردی و خشنودی شغلی ارتباط نزدیکی وجود دارد.

مینتز بیندر و فیتز پاتریک^۳ (۲۰۰۹)، به بررسی حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی در مدیران برنامه در کالیفرنیا پرداختند. یافته های این تحقیق نشان می دهند که رابطه مثبت و معنی داری بین خشنودی شغلی و حمایت اجتماعی وجود دارد.

احسان^۴ و همکاران (۲۰۰۹)، به مطالعه استرس شغلی و خشنودی شغلی بین هیأت دانشگاهی در مالزی پرداختند. که در آن رابطه بین استرس شغلی و خشنودی شغلی بررسی شد. همچنین تعیین کننده های استرس شغلی در این مطالعه مورد آزمون قرار گرفتند که شامل نقش مدیریت و ارتباط آن با سنگینی حجم کار، تکلیف مشترک، ابهام نقش و فشار کار کردی می باشند. نتایج نشان داد بین این چهار آزمون ساخته شده ارتباط معنی داری وجود دارد و نیز ارتباط منفی معنی داری بین خشنودی شغلی و استرس شغلی وجود دارد.

یه^۵ (۲۰۰۹)، ارتباط استرس شغلی، تعهد شغلی و خشنودی شغلی را در بین پرستاران مورد مطالعه قرار دادند. نتایج نشان داد که استرس شغلی رابطه معنی داری با تعهد شغلی دارد که این یک ارتباط منفی است. همچنین بین تعهد شغلی و خشنودی شغلی ارتباط مثبتی وجود دارد. بررسی ها نشان داده که مذهب و ارشد بودن بر تعهد شغلی تأثیر معنی داری دارد.

1. Applebaum
2. Tseng
3. Mintz-Binder & Fitzpatrick
4. Ahsan
5. Yeh

وانگ و سنگالنگ (۲۰۰۹)، سازگاری با کار و خشنودی شغلی را در کارکنان فلیپینی مهاجر در کانادا مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که سازگاری با کار در کارکنان فلیپینی مهاجر همبستگی معناداری با خود کفایی و حمایت اجتماعی ادراک شده دارد. همچنین در افراد مقیم کانادا، خشنودی شغلی با حمایت اجتماعی همبستگی دارد. منابعی یافت نشده است که نشان دهد بین حمایت و سازگاری با کار همبستگی بالایی وجود داشته باشد.

سلن^۲ و همکاران (۲۰۰۹)، خشنودی شغلی و استرس شغلی در پزشکان، رادیوگرافان، پرستاران و طرز کار فیزیكدانها در رادیوتراپی را مورد بررسی قرار دادند. در این تحقیق پرستاران و فیزیكدانها بالاترین سطح استرس شغلی را نشان می دهند و منبع عظیم استرس شغلی در پرستاران، فیزیكدانها و رادیوگرافها از تضاد ساختاری، استرس بادلسوزی (رنج طولانی بیماران)، زنده نگه داشتن بیماران با منابع قابل دسترس و... است. نتایج نشان میدهد که این محیط کاری اثر منفی و معنی داری بر استرس شغلی کارکنان رادیوتراپی دارد.

چانگ^۳ (۲۰۰۹)، رابطه بین میزان پریشان حالی، استرس شغلی، حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی را مورد مطالعه قرار داده است و نتایج در این پژوهش نشان داد که بین میزان پریشان حالی و خشنودی شغلی ارتباط معنی داری وجود دارد در صورتی که مطابق فرضیات پژوهشی بین استرس شغلی و خشنودی شغلی ارتباط منفی وجود دارد. به هر حال میزان پریشان حالی و استرس شغلی که شامل بار اضافی کار و اثر متقابل بین استرسهای نقش (ابهام و تضاد) است، ارتباط منفی با خشنودی شغلی دارند.

لین، یوان-یوان^۴ (۲۰۰۹)، ارتباط خشنودی شغلی، حمایت اجتماعی و سلامت روانی را در شرکت خواروبار مورد بررسی قرار دادند. این تحقیق روی ۲۵۱ نفر از کارکنان شرکت خواروبار انجام گرفته است و نتایج نشان میدهد که تفاوت معنی داری بین جنس کارکنان و حمایت اجتماعی شان و سن کارکنان وجود دارد و اثر متقابل معنی داری بین تحصیلات و سن، جنسیت وجود دارد. نیز خشنودی شغلی و حمایت اجتماعی کارکنان عوامل کلیدی مؤثر در سلامت روانی می باشد.

تی سای^۵ (۲۰۰۸)، ارتباط بین حمایت اجتماعی، خشنودی شغلی و عملکرد شغلی در کارمندان دولت را مورد مطالعه قرار دادند. تحقیقات نشان میدهد حمایت بالای سرپرستان، همکاران، دوستان و اعضاء خانواده ی کارکنان خشنودی شغلی را بالا می برد. در یک محیط کاری، حمایت اجتماعی سرپرستان و همکاران تأثیر معنادار بیشتری بر خشنودی شغلی کارکنان دارد. بدیهی است که خشنودی شغلی بالا باعث عملکرد شغلی بهتر می شود. و برخی عوامل از قبیل ارتباط با همکاران، مشاغلشان، حقوق و سیستم های رفاهی، تأثیر معنی داری در عملکرد شغلی دارد.

لئونگ، اسپارگتون، چئونگ^۶ (۲۰۰۷)، خشنودی شغلی و استرس را در پرستاران بخش روانی مورد

1. Wang & Sangalang

2. Sehlen

3. Chang

4. Lin & Yuan-Yuan

5. Tsai

6. Leung, Spurgeon, Cheung

مطالعه قرار دادند. بوسیله اجرای تصادفی دریافته اند که بیشترین خشنودی از خانواده متعادل، کار و فرصت های شغلی حاصل میشود و خشنودی شغلی آنها ارتباط منفی و قوی با استرس شغلی داشت. در این تحقیق سه بعد از خشنودی شغلی شناخته شد: (۱) تشخیص، کنترل، فعل و انفعال (۲) اجرای تصادفی (۳) رشد فردی. روی هم رفته در این تحقیق بین خشنودی شغلی پرستاران بخش روانی با استرس، محیط کار و رتبه ی آنها ارتباط معناداری وجود دارد.

مینتز بیندر^۱ (۲۰۰۷)، حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی بین سرپرستان پرستاری در کالیفرنیا مورد مطالعه قرار دادند که نتایج نشان داده که رابطه معنی داری بین حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی بین همه سرپرستان وجود دارد. همچنین بین حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی بطور معنی داری ارتباط وجود دارد و تفاوت معنی داری بین حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی وجود ندارد.

زیتینو گلو^۲ و همکاران (۲۰۰۷)، ارتباط بین کار زیاد، استرس و خشنودی شغلی را مورد بررسی قرار داده اند در این بررسی نشان داده شده که در پرستاران، افزایش کار باعث افزایش استرس و کاهش خشنودی شغلی می شود و همچنین اشاره دارد به اینکه تشدید کار اثری مغایر با سلامت کارکنان و بهزیستی و نگرشهای کار دارد.

احمدی و کلیوند^۳ (۲۰۰۷)، استرس و خشنودی شغلی خلبانان نظامی نیروی هوایی را مورد بررسی قرار دادند. این تحقیق روی ۸۹ خلبان نظامی انجام شد. نتایج نشان داد ۳۳/۷ درصد از خلبانان استرس خفیف دارند، ۴۸/۳ درصد از خلبانان استرس متوسط ابراز کرده اند و فقط ۱۳/۵ درصد از خلبانان استرس بالا را نشان دادند. بنابراین تحقیقات نشان داد که خلبانان نظامی و برنامه زمانی پرواز با برنامه های قابل استفاده از قبیل پرواز با هواپیماهای غیر نظامی و فعالیت های پژوهشی و فعالیتهای اجرایی برگزیده، ورزشها و سرگرمی می تواند باعث کاهش استرس آنها و افزایش خشنودی شغلی و کاهش خستگی کار می گردد.

کیویی-یون لیو^۴ و همکاران (۲۰۰۷)، ارتباط بین تعهدات حرفه ای، خشنودی شغلی و استرس کار را در پرستاران بهداشت تایوان مورد تحقیق قرار دادند، نتایج نشان داد که ارتباط معکوس معنی داری بین خشنودی شغلی و استرس شغلی وجود دارد به علاوه ارتباط مستقیم و مثبت معنی داری بین تعهدات حرفه ای و خشنودی شغلی وجود دارد.

کالینز^۵ (۲۰۰۷)، دریافت که ادراک حمایت اجتماعی با بهزیستی روان شناختی و رضایتمندی شغلی به ترتیب در نظامیان انگلیسی شرکت کننده در جنگ فالتکلند و مددکاران اجتماعی همبستگی مثبت معنی دارد.

فلانگان^۶ (۲۰۰۶)، رابطه بین استرس شغلی و خشنودی در پرستاران تأدیبی را آزمایش کرده اند

1. Mintz-Binder
2. Zeytinoglu
3. Ahmadi & Kolivand
4. Kuei - Yun Lu & et all
5. Collins
6. Flanagan

نتایج نشان داده که بالاترین و پایین ترین نمرات میانگین منابع خشنودی شامل عمل متقابل پرستار-پزشک، خودمختاری، پایگاه حرفه ای، شرایط تکلیف، سیاست های سازمانی، حقوق است و همچنین بین استرس شغلی و خشنودی شغلی پرستاران تأدیبی ارتباط معکوس وجود دارد و ارتباط بین استرس شغلی و خشنودی شغلی پیش بینی کننده ی الگوی عملکرد است.

استاو^۱(۲۰۰۴)، در بررسی حمایت اجتماعی و رضایت شغلی گزارش کرد که بین حمایت اجتماعی و رضایت شغلی رابطه مثبت معنی داری وجود دارد.

جنیفر آر. برادلی^۲ و کارت رایت(۲۰۰۴)، حمایت اجتماعی، استرس شغلی، بهداشت و خشنودی شغلی بین پرستاران در ایالت متحده را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج نشان می دهد حمایت سازمانی ادراک شده با بهداشت پرستاران و خشنودی شغلی ارتباط دارد و بالا رفتن حمایت باعث کاهش استرس پرستاران می گردد.

پی براو^۳(۲۰۰۴)، در تحقیقی مبنی بر ارتباط حمایت اجتماعی و رضایت شغلی به این نتیجه رسید که حمایت اجتماعی میتواند رضایت شغلی را پیش بینی کند.

هیکل(۱۳۸۸)، در پژوهشی رابطه حمایت اجتماعی و رضایت شغلی معلمان زن شهرستان اهواز را بررسی کرد. نمونه پژوهش شامل ۲۰۰ نفر از معلمان زن شهرستان اهواز بودند که به طور تصادفی خوشه ای انتخاب شدند. نتایج نشان داد که از لحاظ مؤلفه های وجدانی بودن، برونگرایی و توافق و حمایت اجتماعی با رضایت شغلی ارتباط معناداری وجود دارد اما از لحاظ مؤلفه های روان نژندی و بازبودن با رضایت شغلی ارتباط معناداری وجود ندارد.

فرضیه های پژوهش

- ۱) بین استرس شغلی و خشنودی شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲) بین حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳) بین استرس شغلی، حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی کارکنان رابطه چندگانه وجود دارد.

روش پژوهش

در این پژوهش جامعه آماری شامل کلیه کارکنان ستادی شرکت ملی حفاری بود که در سال ۱۳۸۹ به کار اشتغال داشتند، با توجه به تعداد کارکنان ستادی که ۴۵۰ نفر بودند ۲۰۰ نفر طبق جدول مورگان و با روش تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند.

ابزار پژوهش

الف) پرسشنامه توصیف شغل (JDI)

1. Staw
2. Bradley & cartwright
3. P-Brough

این پرسشنامه شامل ۳۷ سؤال می باشد و نحوه نمره گذاری سؤالات بر اساس یک طیف ۵ درجه ای از نمره یک (برای گزینه خیلی کم) تا نمره ۵ (برای گزینه خیلی زیاد) می باشد. ارشدی (۱۳۶۹) اعتبار این پرسشنامه را از طریق همبسته کردن آن با آزمون کوئین و شپارد ۰/۶۶ بدست آورد. غنی (۱۳۷۳)، از طریق همبسته کردن آزمون با سوال ملاک ضریب اعتبار ۰/۴۶ بدست آورد پاکاری (۱۳۷۰) هم از این روش ضریب اعتبار ۰/۶۶ را برای این پرسشنامه بدست آورد که همگی بیانگر اعتبار مطلوب این پرسشنامه هستند (نقل از صمدی، ۱۳۸۵). در تحقیق صمدی (۱۳۸۵) برای تعیین پایایی مقیاس خشنودی شغلی از روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شده است که برای کل مقیاس به ترتیب ۰/۹۳ و ۰/۸۲ بدست آمد که بیانگر ضرایب مطلوب مقیاس می باشد. شکر کن (۱۳۷۲) از روش تنصیف برای تعیین پایایی این آزمون استفاده و ضرایب ۰/۹۴ را برای کل مقیاس بدست آورد. بنی طی (۱۳۸۲) نیز از دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف برای تعیین پایایی این آزمون استفاده و ضرایب ۰/۸۶ و ۰/۶۸ را بدست آورد. در تحقیق حاضر، ضرایب پایایی پرسشنامه رضایت شغلی نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه گردید که به ترتیب ۰/۹۷ و ۰/۹۲، که بیانگر ضرایب پایایی مطلوب پرسشنامه یاد شده می باشد می باشد.

ب) مقیاس فشارزاهای شغلی واحد صنعتی (IUJSI)

این مقیاس توسط صفارزاده و شکر کن در سال ۱۳۷۷ بر روی ۲۹۳ نفر از کارکنان یک واحد بزرگ صنعتی در استان خوزستان ساخته شد. هدف از این آزمون مشخص کردن چگونگی میزان فشارهای شغلی وارده بر کارکنان است. این آزمون برای بزرگسالان قابلیت استفاده دارد دارای ۳۴ آیتم می باشد و از ۲ خرده مقیاس مشکلات مدیریتی و مشکلات رفاهی کارکنان تشکیل شده است. پاسخهای چهار گزینه ای این آزمون به ترتیب با گزینه های هرگز نمره (۰)، به ندرت نمره (۱)، گاهی اوقات (۲)، اغلب اوقات (۳)، رتبه بندی می شوند که از جمع نمرات بدست آمده نمره فشار شغلی فرد بدست می آید.

ضمناً مقیاس مقدماتی با ۷۲ ماده، بر روی نمونه اصلی اجرا گردید. و پس از بازنگری های متعدد پرسشنامه نهایی عوامل فشارزای شغلی واحد صنعتی (IUJSI) مشتمل بر ۳۴ ماده تنظیم گردید. شکر کن، نجاریان و صفارزاده (۱۳۷۷) برای سنجش پایایی این مقیاس از دو روش همسانی درونی و بازآزمایی استفاده کرده اند. ضریب همسانی درونی مربوط به مشکلات مدیریت $a = 0.94$ و فشارزاهای مربوط به مشکلات رفاهی $a = 0.83$ فشارزاهای مربوط به کل مقیاس $a = 0.94$ برای سنجش پایایی پرسشنامه فشارزاهای واحد صنعتی، از روش باز آزمایی نیز استفاده شد. این روش ویژگی های تکرار پذیری، باز پدید آوری و ثبات آزمون را در طول زمان ارزیابی می کند. برای آزمون مجدد، مقیاس (IUJSI) بر روی نمونه ای مشتمل بر ۵۶ نفر از ۲۹۳ آزمودنی که در مرحله اول تحقیق شرکت داشتند پس از گذشت ۴۰ روز دوباره اجرا شد. میانگین (و انحراف معیار) نمره های آزمودنی های مرحله باز آزمایی در خرده مقیاسها و کل مقیاس (IUJSI) برای کل نمونه عبارتند از: فشارزاهای مربوط به مشکلات مدیریتی $35/42$ (۱۱/۴۹) و فشارزاهای مربوط به مشکلات رفاهی $23/88$ (۶/۶۸) و کل مقیاس $59/30$ (۱۶/۳۱). برای بررسی اعتبار مقیاس فشارهای شغلی واحد صنعتی (IUJSI) از دو مقیاس اضطراب ANQ (نجاریان، عطاری و مکوندی، ۱۳۷۴) و مقیاس شکایت جسمانی (PCS) و نیز دو جمله مربوط به اعتبار

سازه (با توجه به خرده مقیاس مشکلات مدیریتی و مشکلات رفاهی، تهیه شده توسط شکر کن، نجاریان و صفارزاده) به طور همزمان استفاده شده است. همچنین میانگین و انحراف معیار نمره‌های آزمودنی‌ها در مرحله اعتباریابی به شرح زیر است. میانگین و انحراف معیار نمره‌های کل آزمودنی‌ها در مقیاس IUJSI به ترتیب عبارتند از: فشارزاهای مربوط به مشکلات مدیریتی $37/62$ ($13/86$)، مشکلات رفاهی $25/77$ ($7/42$) و کل مقیاس $65/02$ ($18/81$).

میانگین و انحراف معیار نمره‌های کل آزمون‌ها در مقیاس (PCS) $14/88$ و $8/55$ در مقیاس (ANQ) $16/31$ و $15/64$. ضمناً میانگین و انحراف معیار مربوط به سن آزمودنی‌ها در مرحله اعتباریابی عبارت است از $39/70$ ($7/60$). برای ارزیابی دقیق‌تر اعتبار مقیاس IUJSI، پرسشنامه شکایت جسمانی (PCS) مورد استفاده قرار گرفت. در این پرسشنامه آزمودنی‌ها فشارزاهای روانی را که در حالات و رفتار خود تجربه کرده‌اند گزارش می‌نمایند. در این مرحله یک سری آزمون همبستگی بین نمره‌های آزمودنی‌ها در پرسشنامه IUJSI و مقیاس PCS محاسبه شد و ضرایب همبستگی در سطح $P=0/05$ نسبتاً رضایت بخش بود (به جز یک مورد مربوط به همبستگی بین PCS و مشکلات رفاهی به میزان $r=0/15$ که معنی دار نمی‌باشد) بررسی ضرایب همبستگی بین نمره‌های کل آزمودنی‌ها در خرده مقیاسها و کل مقیاس IUJSI با مقیاس PCS نشان می‌دهد که ضرایب همبستگی بین PCS و مشکلات مدیریتی ($r=0/34$) و کل مقیاس ($r=0/28$) می‌باشد. همچنین برای ارزیابی اعتبار پرسشنامه IUJSI، مقیاس اضطراب ANQ نیز علاوه بر مقیاس PCS مورد استفاده قرار گرفت و ضرایب همبستگی بین ANQ و IUJSI نیز نسبتاً رضایت بخش بوده است. میزان همبستگی بین ANQ و مشکلات مدیریتی ($r=0/39$)، با مشکلات رفاهی ($r=0/30$) و با کل مقیاس ($r=0/34$) می‌باشد (به نقل از سلیمانی، 1381). در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه فشارزاهای شغلی از دوروش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شده است که به ترتیب برابر با $0/97$ و $0/94$ ، که بیانگر ضرایب پایایی مطلوب پرسشنامه یاد شده می‌باشد.

ج) حمایت اجتماعی فیلیپس

این مقیاس دارای ۲۳ ماده است که سه حیطه خانواده دوستان و سایرین را در بر می‌گیرد. خرده مقیاس خانواده (۸ ماده)، دوستان (۷ ماده)، سایرین (۸ ماده) را در بر می‌گیرد. همچنین حداقل و حداکثر نمره بین صفر و ۲۳ متغیر است و بالا بودن نمره در این پرسشنامه بیانگر حمایت اجتماعی بالاتر و پایین بودن نمره بیانگر حمایت اجتماعی پایین تر می‌باشد. در نمونه دانشجویان ایرانی، ضرایب پایایی خرده مقیاسهای خانواده، دوستان و دیگران به ترتیب $0/55$ ، $0/64$ ، $0/54$ ، است. ضریب ثبات درونی کل مقیاس حمایت اجتماعی $0/70$ است. ضرایب پایایی خرده مقیاسهای دوستان و دیگران و خانواده برای دانش آموزان به ترتیب $0/50$ ، $0/50$ ، $0/60$ می‌باشد. ضریب همبستگی بین دو بار اجرای کل مقیاس پس از ۶ هفته $0/813$ می‌باشد. ضرایب پایایی باز آزمایی خرده مقیاسهای خانواده و دوستان و دیگران به ترتیب $0/72$ ، $0/51$ می‌باشد (نقل از خرمی، 1384). ناخدا دناک (1377) ضرایب پایایی پرسشنامه را به سه روش آلفای کرونباخ $0/76$ ، تنصیف $0/55$ و گاتمن $0/84$ محاسبه نموده است (نقل از ملک زاده، 1383). در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه حمایت اجتماعی فیلیپس از دوروش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده شد که برای کل پرسشنامه به ترتیب برابر با $0/78$ و $0/80$ ، که بیانگر ضرایب پایایی قابل قبول پرسشنامه

یاد شده می باشد. برای تعیین اعتبار پرسشنامه حمایت اجتماعی فیلیپس نمره آن را با پرسشنامه پذیرش اجتماعی فیلیپس همبسته گردید و مشخص شد که رابطه مثبت معنی داری بین همه آنها وجود دارد که بیانگر بر خورداری پرسشنامه حمایت اجتماعی از اعتبار لازم می باشد ($n=40$ و $r=0/52$ و $P=0/01$)

طرح پژوهش

پژوهش حاضر از نظر نحوه گردآوری داده ها یک مطالعه توصیفی از نوع همبستگی است، که در آن رابطه ی دو متغیر به صورت ساده و چندگانه (ترکیب متغیرهای پیش بین با متغیر ملاک) مورد بررسی قرار گرفته است.

یافته های پژوهش

یافته های توصیفی

یافته های توصیفی این تحقیق شامل میانگین، انحراف معیار و حداقل و حداکثر نمره در متغیرهای مورد تحقیق می باشند که در جدول ۱ نشان داده شده اند.

جدول ۱: میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره آزمودنی ها در متغیرهای استرس شغلی، حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی

متغیر	شاخص های آماری آزمودنی ها	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	تعداد
فشار روانی (استرس شغلی)	کارکنان مرد	۴۹/۱۰	۲۴/۹۵	۴	۱۰۲	۱۵۳
	کارکنان زن	۵۰/۸۱	۲۸/۴۱	۰	۱۰۲	۴۷
	کل کارکنان	۴۹/۵۰	۲۵/۷۵	۰	۱۰۲	۲۰۰
حمایت اجتماعی	کارکنان مرد	۱۹/۸۲	۳/۳۳	۶	۲۳	۱۵۳
	کارکنان زن	۲۰/۱۵	۲/۴۹	۱۳	۲۳	۴۷
	کل کارکنان	۱۹/۹۰	۳/۱۵	۶	۲۳	۲۰۰
خشنودی شغلی	کارکنان مرد	۱۳۳/۶۷	۳۰/۷۴	۴۶	۱۷۹	۱۵۳
	کارکنان زن	۱۳۶/۳۲	۲۹/۶۱	۵۹	۱۷۹	۴۷
	کل کارکنان	۱۳۴/۳۰	۳۰/۴۳	۴۶	۱۷۹	۲۰۰

همان طوری که در جدول ۱ ملاحظه می شود در متغیر فشار روانی (استرس شغلی) میانگین و انحراف معیار، به ترتیب برای کل کارکنان ۴۹/۵۰ و ۲۵/۷۵، در متغیر حمایت اجتماعی، کل کارکنان ۱۹/۹۰ و ۳/۱۵ و در متغیر رضایت شغلی میانگین و انحراف معیار کل کارکنان به ترتیب ۱۳۴/۳۰ و ۳۰/۴۳ می باشد.

یافته های مربوط به فرضیه های تحقیق

به منظور آزمون فرضیه های تحقیق و تصمیم گیری درباره تأیید یا رد آنها از روش ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شده است. یافته های مربوط به این بخش در جدول های ۲ و ۳ ارائه شده است.

فرضیه اول پژوهش: بین استرس شغلی و خشنودی شغلی کارکنان شرکت ملی حفاری رابطه معناداری

وجود دارد.

فرضیه دوم پژوهش: بین حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی کارکنان شرکت ملی حفاری رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۲: ضرایب همبستگی ساده بین استرس شغلی و رضایت شغلی کارکنان

تعداد نمونه (n)	سطح معنی داری (p)	ضریب همبستگی (r)	متغیر ملاک	متغیر پیش بین
۲۰۰	$P < ۰/۰۰۰۱$	-۰/۴۶	خشنودی شغلی	استرس شغلی
۲۰۰	$P < ۰/۰۰۰۱$	۰/۴۴		حمایت اجتماعی

جدول ۲ ضرایب همبستگی استرس شغلی و نیز حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی در کارکنان شرکت ملی حفاری را نشان می دهد.

جدول ۳: ضرایب همبستگی چند گانه استرس شغلی و حمایت اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان با روش های «الف» ورود (enter) و «ب» مرحله ای (stepwise)

ضرایب رگرسیون (β)		نسبت F احتمال p	ضریب تعیین RS	همبستگی چند گانه MR	شاخص آماری متغیرهای پیش بین	الف متغیر ملاک
۲	۱					
	$\beta = -۰/۴۶$ $t = -۷/۲۹$ $p < ۰/۰۰۰۱$	$F = ۵۳/۱۶$ $p < ۰/۰۰۰۱$	۰/۲۱	۰/۴۶	۱- استرس شغلی	رضایت شغلی
	$\beta = ۰/۲۹$ $t = ۴/۱۸$ $p < ۰/۰۰۰۱$	$\beta = -۰/۳۲$ $t = -۴/۵۸$ $p < ۰/۰۰۰۱$	۰/۲۷	۰/۵۲	۲- حمایت اجتماعی	
ضرایب رگرسیون (β)		نسبت F احتمال p	ضریب تعیین RS	همبستگی چند گانه MR	شاخص آماری متغیرهای پیش بین	ب متغیر ملاک
۲	۱					
	$\beta = -۰/۴۶$ $t = -۷/۲۹$ $p < ۰/۰۰۰۱$	$F = ۵۳/۱۶$ $p < ۰/۰۰۰۱$	۰/۲۱	۰/۴۶	۱- استرس شغلی	رضایت شغلی
	$\beta = ۰/۲۹$ $t = ۴/۱۸$ $p < ۰/۰۰۰۱$	$\beta = -۰/۳۲$ $t = -۴/۵۸$ $p < ۰/۰۰۰۱$	۰/۲۷	۰/۵۲	۲- حمایت اجتماعی	

همان گونه که در جدول ۲ مشاهده میشود، ضرایب همبستگی استرس شغلی و خشنودی شغلی و نیز حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی در کارکنان به ترتیب $-۰/۴۶$ و $۰/۴۴$ به دست آمده است که در

سطح آماری $P < 0/001$ معنادار هستند. این یافته ها فرضیه های اول و دوم تحقیق را تأیید می کنند. فرضیه سوم تحقیق: بین استرس شغلی، حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی کارکنان شرکت ملی حفاری رابطه چند گانه وجود دارد.

همان طوری که در جدول ۳ ملاحظه می شود، طبق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون با روش ورود مکرر، ضریب همبستگی چند متغیری برای ترکیب خطی استرس شغلی و حمایت اجتماعی با رضایت شغلی کارکنان برابر با $MR = 0/52$ ، و $RS = 0/27$ می باشد که در سطح $P < 0/001$ معنی دار است. بنابراین فرضیه سوم تأیید می گردد. با توجه به مقدار ضریب تعیین (RS)، مشخص شده است که ۲۷ درصد واریانس رضایت شغلی توسط متغیرهای پیش بین قابل تبیین می باشد. همچنین، با توجه به قسمت «ب» جدول ۳ مشاهده می شود که از میان استرس شغلی و حمایت اجتماعی به عنوان متغیرهای پیش بین، استرس شغلی و حمایت اجتماعی به ترتیب پیش بینی کننده برای رضایت شغلی کارکنان می باشند.

بحث و نتیجه گیری

همانگونه که در قسمت های پیشین این تحقیق عنوان شده، هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه ی استرس شغلی و حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی در کارکنان شرکت ملی حفاری است. نتایج به دست آمده در ارتباط با فرضیه های تحقیق همگی تأیید شدند. بر اساس یافته های حاصل از تحلیل رگرسیون چند گانه که در جدول ۳ گزارش شده، بین استرس شغلی و حمایت اجتماعی با خشنودی شغلی کارکنان همبستگی چند گانه وجود دارد. همچنین، با توجه به قسمت «ب» جدول ۳ مشاهده می شود که از میان استرس شغلی و حمایت اجتماعی به عنوان متغیرهای پیش بین، استرس شغلی و حمایت اجتماعی به ترتیب پیش بینی کننده برای رضایت شغلی کارکنان می باشند و نیز بر اساس یافته های حاصل از ضریب همبستگی ساده که در جدول ۲ آمده است، بین استرس شغلی و خشنودی شغلی رابطه منفی معنی داری وجود دارد. این یافته ها با نتایج پژوهش های چانگ (۲۰۰۹)، جنیفر آر. برادلی و کارت رایب (۲۰۰۴) هماهنگ می باشد.

در تبیین این یافته ها می توان گفت که استرس های شغلی می توانند موجب فشارهای روانی و افزایش آن گردد، همچنین منجر به کاهش تمرکز فکر، حواس پرتی، اختلال در حافظه، تردید در انجام کارها و کاهش قدرت تصمیم گیری می شود. حمایت اجتماعی را از جمله راهکارهای تعدیل فشارهای روانی منفی ناشی از شغل می دانند نیز نقش زنان را در جهت گسترش حمایت های شغلی - خانوادگی بسیار پررنگ ارزیابی می کند. پس می توان گفت که افرادی که در محیط کاری استرس کمتری را تجربه کنند و از حمایت های بیشتری برخوردارند باعث میشود که در محیط کاری بهتر عمل کرده و از خشنودی شغلی بیشتری برخوردارند.

همچنین بر اساس یافته های حاصل از ضریب همبستگی ساده که در جدول ۳ آمده است، بین استرس شغلی و خشنودی شغلی رابطه منفی و معنی داری مشاهده شد. این یافته ها با نتایج پژوهش های آپله بوم و همکاران

(۲۰۱۰)، تی سنگ^۱ (۲۰۱۰)، احسان و همکاران (۲۰۰۹)، یه^۳ (۲۰۰۹)، سلن^۴ و همکاران (۲۰۰۹)، لئونگ، اسپارگنون، چئونگ^۵ (۲۰۰۷)، زیتینو گلو و همکاران (۲۰۰۷)، کیویی-یون لیو^۶ و همکاران (۲۰۰۷) احمدی و کلیوند^۷ (۲۰۰۷)، فلانگان^۹ (۲۰۰۶) همسو می باشد

در راستای تبیین این یافته ها میتوان گفت که در حیطه شغلی، پدیده استرس شغلی بخش اجتناب ناپذیر زندگی حرفه ای را تشکیل می دهد و این وضعیت به میزان کم می تواند به عنوان نیروی انگیزش افراد جهت افزایش و بهبود اعمال قلمداد شود. اما به میزان بالا، عواقب معکوسی از خود بر جای می گذارد و هنگامی که فرد در محیط کار با بادهایی روبرو میشود که ارتباطی باظرفیتهای کنونی یا نیازها و خواسته هایش ندارد، دچار ناهماهنگی و تعارض می شود و زمانی که فرد قادر به حفظ تعادل و توازن با محیط زندگی خود و در ارتباط با دیگران نباشد استرس بروز خواهد کرد و این موجب میشود که احساس لذتی که فرد از اشتغال به کار و فعالیت کسب می کند رانداشته باشد و یا به عبارتی خشنودی شغلی پایینی راداشته باشند.

همچنین بر اساس یافته های حاصل از ضریب همبستگی ساده که در جدول ۳ آمده است، بین حمایت اجتماعی و خشنودی شغلی رابطه مثبت و معنی داری مشاهده شد. این یافته ها با نتایج پژوهش های آینی و همکاران (۲۰۱۰)، مینتز بیندر و فیتز پاتریک (۲۰۰۹)، لین، یوان-یوان (۲۰۰۹)، تی سای (۲۰۰۸)، مینتز بیندر^{۱۰} (۲۰۰۷)، کالینز^{۱۱} (۲۰۰۷)، استاو (۲۰۰۴)، پی براو (۲۰۰۴) و هیکل (۱۳۸۸) هماهنگ میباشد.

در تبیین این یافته ها میتوان گفت که مردم علاقمندند با افرادی کار کنند که میان ایشان محبت متقابل حکمفرماست. هر کارگر و کارمند علاقمند است که همکارانش دوستان مهربان او باشند و نیز مورد محبت مدیرش قرار گیرد و همواره نظر او را در باره خودش بداند. همچنین، مدیر به پیشرفت کارمند یا کارگرس توجه کند و حتی این توجه خود را به او بگوید. و از طرفی فرد دوست دارد که مورد حمایت و پشتیبانی از جانب خانواده قرار گیرد، این باعث میشود که شخص احساس ارزشمند بودن و قابل احترام بودن کند و شخص از شغلش لذت بیشتری برده و کارش را به نحو بهتری انجام دهد و خشنودی شغلی اش افزایش می یابد.

محدودیت های عمده پژوهش حاضر عدم همکاری کارکنان ملی حفاری در تکمیل تستهای مربوطه بود و همچنین کمبود زمان لازم برای انجام تحقیق. با توجه به یافته های پژوهش حاضر پیشنهاد میشود که دانشجویان و پژوهشگران علاقمند به موضوعات سازمانی می توانند این پژوهش را در سازمانهای دیگر هم به اجرا در آورند و به مقایسه نتایج حاصله بپردازند و در پژوهش های آتی، سایر متغیرهایی که خشنودی شغلی کارکنان را پیش بینی می کنند، مورد ارزیابی قرار گیرند.

1. Tseng
2. Ahsan
3. Yeh
4. Sehlen
5. Leung, Spurgeon, Cheung
6. Zeytinoglu
7. Kuei – Yun Lu & et all
8. Ahmadi & Kolivand
9. Flanagan
10. Mintz-Binder
11. Collins

منابع

- امینی، فروتن (۱۳۸۵). بررسی رابطه استرس شغلی نوبت کاری و بخش محل کار با کارایی خانواده پرستاران بیمارستان های آموزشی شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه بهزیستی و توانبخشی تهران.
- خرمی، هوشنگ (۱۳۸۴). بررسی رابطه سرسختی روانشناختی با سلامت روان و حمایت اجتماعی دانشجویان دختر و پسر دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایزده، پایان نامه دوره کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی - واحد اهواز.
- رستگار خالده، امیر (۱۳۸۴). بررسی گسترش نقش زنان در جهت حمایت های شغلی - خانوادگی. فصلنامه جامعه شناسی ایران فصلنامه دارای رتبه علمی - پژوهشی سال ششم شماره ۴ (پیاپی ۱۲)، ص ۱۲۶-۱۶۵.
- سلیمانی، علی (۱۳۸۱). بررسی رابطه بین استرس شغلی و سلامت روان با توجه به نقش تعدیل کننده تیپ شخصیتی A و جایگاه مهار در کارکنان مرد مجتمع پتروشیمی بندر امام شهرستان ماهشهر، پایان نامه دوره کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی - واحد اهواز.
- شاکری نیا، ایرج (۱۳۸۷). رابطه حمایت اجتماعی ادراک شده و رضایتمندی شغلی زنان شاغل در معاونت های آموزشی و پژوهشی دانشگاه گیلان.
- صمدی، خسرو (۱۳۸۵). رابطه دل بستگی شغلی، فرسودگی شغلی معلمان زن و مرد مقطع راهنمایی آموزش و پرورش شهر اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
- طباطبایی، سید محمود. مخبر، نغمه. لطیفیان، بهزاد (۱۳۸۳). بررسی میزان رضایت شغلی و سازه های وابسته به آن در داندانپزشکان شهر مشهد. فصلنامه اصول بهداشت روانی. سال ششم. پاییز و زمستان ۱۳۸۳. شماره ۲۳ و ۲۴. صفحه ۱۰۴-۹۹
- عسکری، گیتا؛ کلدی، علیرضا (۱۳۸۲). بررسی میزان رضایت شغلی معلمان ابتدایی آموزش و پرورش تهران. پایان نامه دکترای، رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.
- علیزاده، غلامرضا (۱۳۸۴). تأمین اجتماعی اصلی ترین نیاز نیروی کار است. ماهنامه آتیه شماره ۵۳۳
- هیکل، کبر (۱۳۸۸). رابطه بین ویژگی های شخصیتی و حمایت اجتماعی با رضایت شغلی در معلمان زن شهر اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز
- ملک زاده، محمد (۱۳۸۳). مقایسه سلامت عمومی، عزت نفس و حمایت اجتماعی در بیماران خودسوز و غیر خودسوز بستری در بیمارستان های سوانح و سوختگی چرومی شهرستان گناوه، پایان نامه دوره کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی - واحد اهواز.

Ahsan, N., Abdullah, Z., Yong Gun Fie, D., & Alam, S. S. (2009). A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study. *European Journal of Social Sciences*, 8 (1). www.eurojournals.com/ejss_8_1_11.pdf

- Aini, S. (2010). Impact of Trust and Social Support on Employee's Job Satisfaction and Commitment. Master's Thesis, Department of Grad—Management. ethesys. lib. mcu. edu. tw/ETD-db/ETD-search/view_etd?URN=etd.
- Applebaum, D., Fowler, S., Fiedler, N., Osinubi, O., & Robson, M. (2010). The Impact of Environmental Factors on Nursing Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intention *Journal of Nursing Administration*, 40 (7/8): 323-328.
- Chang, J-c. (2009). The study of the relationship among adversity quotient, job stress, social support and job satisfaction. Master's Thesis, Graduate Institute of Management Sciences, China.
- Collins S. (2007) "Statutory Social workers: Stress, Job satisfaction, Coping, Social support and Individual Differences" *British Journal of Social work BJSW Advance Access published online on may 24*,
- Flanagan, N. A. (2006). Testing the Relationship Between Job Stress and Satisfaction in Correctional Nurses. *Nursing Research*, 55 (5): 316-327.
- Jennifer, R. Bradley & Sue, C. (2004). Social Support, Job Stress, Health, and Job Satisfaction Among Nurses in the United Kingdom. *International Journal Stress Management*. Vol 9, P163-182
- Kuei-Yun, Lu, Liang-Chih C. & Hong-L. (2007). Relationships Between Professional Commitment, Job Satisfaction, and Work Stress in Public Health Nurses in Taiwan. *Journal of Professional Nursing*. Vol 23, P 110-116
- Leung, S.K., Spurgeon, P. C., & Cheung, H.K. (2007). Job satisfaction and stress among ward-based and community-based psychiatric nurses. *Hong Kong Journal of Psychiatry*. http://findarticles.com/p/articles/mi_6882/is_2_17/ai_n28461959/
- Lin, Z., & Yuan-Yuan, L. (2009). Relationship of Job Satisfaction, Social Support and Subjective Well-Being in Catering Enterprise. *Bioinformatics and Biomedical Engineering, 3rd International Conference on Beijing*, pp. 1 – 3.
- Miller, Lyle H & Dell Smit, Alma. (2004) *Stress in the work place*. American Psychology Association. www.apahelpcenter.org
- Mints-Binder, R. D. (2007). Social Support and Job Satisfaction among Academic Nursing Leaders in California. *Nursing-Academic Affairs Conference*, Los Angeles City College, Los Angeles, CA, USA.
- Mints-Binder, R. D., & Fitzpatrick, J. J. (2009). Exploring social support and job satisfaction among associate degree program directors in California. *Nurse Educ Prospect*, 30(5):299-304.
- Palmer, S, Cooper, C & Thomas, K (as described in Gyllensten, K & Palmer, S) (2006). Experiences of coaching and stress in the workplace: An Interpretive phenomenological Analysis. *International Coaching Psychology Review*, 1(1) p 86-98
- Pawlik_Kienlen (2007). *decreasing work stress ;Sings of stress & decreasing stress on the job ;www.suite 101.com*
- P. Borough (2004) *Relationship Between Social Support, job stress, health, job satisfaction. Community care*. June 20, 14-27
- Sehlen, S., Vordermark, D., Schäfer, C., Herschbach, P., Bayerl, A., Pigorsch, S., Rittweger, J., Dormin, C., Bölling, T., Wypior, H.J., Zehentmayr, F., Schulze, W., and s Geinitz, H. (2009). Job stress and job satisfaction of physicians, radiographers, nurses and physicists working in radiotherapy: a multicenter analysis by the DEGRO Quality of Life Work Group. *Radiation Oncology*, 4:6. doi:10.1186/1748-717X-4-6
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Staw & Ross(2004).Hardiness and spiritual well being among social work student: implications for social work education..Journal of social work education. 36920:231-241
- Tsai,Y-J. (2008).A Study on the Relationships among Social Support, Job Satisfaction, and Job Performance: Take Civil Servants of Yunlin County as an Example.Master's Thesis,Department of Business Administration, China.
- Tseng,Y-c. (2010).Study on job stress and job satisfaction of elementary school teachers in Kaohsiung City.Master's Thesis,Department of Education, China.
- Wang, X. &Sangalang, P. J. (2005). Work Adjustment and Job Satisfaction of Filipino Immigrant Employees in Canada. Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne des Sciences de l'Administration, 22: 243–254.
- Yeh,H-F.(2009).The Study of relationship of work stress, professional commitment and job satisfaction among nurse practitioners.Master's Thesis,Department of Master Science in Nursing, China.
- Zeytinoglu, I. U., Denton, M., Davies, S., Baumann, A., Blythe, J. & Boos, L. (2007). Associations between Work Intensification, Stress and Job Satisfaction: The Case of Nurses in Ontario. Relations Industrielles/Industrial Relations, 62 (2).<http://ssrn.com/abstract=1610254>

تاریخ وصول: ۹۰/۱/۲۳

تاریخ پذیرش: ۸۹/۱۲/۱۰

Archive of SID