

دکتر زهره خسروی*

**بررسی عوامل فشارآفرین شغلی
و تعیین عوامل پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت شغلی
اعضای هیئت علمی دانشگاه الزهراء**

* دانش‌یار و عضو هیئت علمی دانشکده‌ی روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه الزهراء
zohreh_khosravi@yahoo.com

چکیده

تحقیق حاضر، به بررسی عوامل فشارآفرین شغلی و تعیین عوامل پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت شغلی اعضای هیئت علمی پرداخته‌است. جامعه‌ی مورد مطالعه، اعضای هیئت علمی دانشگاه الزهرا بود که از بین آن‌ها، ۸۷ نفر به طور کامل به پرسش‌نامه‌ها پاسخ دادند. در تحقیق حاضر، سه پرسش‌نامه‌ی عوامل فشارآفرین شغلی اعضای هیئت علمی، شیوه‌های مقابله و رضایت شغلی به کار گرفته‌شد. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که عمده‌ترین عوامل فشارآفرین شغلی اعضای هیئت علمی عبارت است از:

- کم‌بود وقت برای آشنایی با یافته‌های جدید پژوهشی
- نداشتن پیشرفت کافی در شغل خود
- نداشتن تسهیلات کافی
- شرکت در جلسات وقت‌گیر
- نداشتن حقوق کافی

عمده‌ترین عوامل پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت شغلی اعضای هیئت علمی عبارت بود از: مقابله به شیوه‌ی مسئله‌مدار، رضایت از زندگی و روشنی نقش.

کلیدواژه‌ها

فشارآفرین‌های شغلی؛ رضایت از زندگی؛ رضایت شغلی

مقدمه

در سال‌های اخیر، پژوهش‌های متعددی به بررسی عوامل مؤثر بر سلامت جسمانی، بهداشت روانی، رضایت شغلی، کیفیت کاری و فشار روانی کارکنان حرفه‌ای و غیرحرفه‌ای مؤسسات خصوصی و دولتی پرداخته‌اند. عمده‌ترین مسئله‌ی این تحقیقات، بررسی عوامل تنش‌زا در محیط کاری و تأثیر آن بر سلامت جسمانی و روانی، رضایت شغلی، کارایی و خلاقیت کارکنان است. در حالی که تحقیقات اندکی در زمینه‌ی شناخت فشارآفرین‌های شغلی و عوامل پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت شغلی اعضای هیئت علمی انجام شده، در بین مشاغل معلمی، پرستاری و مدیریت، تحقیقات متعددی در این زمینه صورت گرفته‌است (Cooper & Cartwright, 1994; Porwal, 1987; Vecchio, 1987; Stremmel & Powell, 1990; معینی، ۱۳۷۵؛ مظفری، ۱۳۷۵؛ عطار، ۱۳۷۵).

در تحقیق حاضر، ابتدا به بررسی عوامل شغلی تنش‌زا و ارتباط آن با رضایت شغلی، و سپس به تعیین عوامل پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت شغلی اعضای هیئت علمی پرداخته می‌شود.

پیشینه‌ی تحقیق

عوامل شغلی تنش‌زا متعدد است. به طور کلی، می‌توان این عوامل را به دو دسته‌ی درونی و بیرونی تقسیم کرد. از عوامل درونی می‌توان به تیپ شخصیتی فرد و شیوه‌های مقابله اشاره نمود. برخی از عوامل بیرونی مربوط به محیط غیرحرفه‌ای فرد (مثل محیط خانواده) است و برخی دیگر مرتبط با محیط حرفه‌ای است.

از عوامل فشارآفرین شغلی می‌توان به تنش نقش اشاره نمود که به معنای افزایش تقاضاها از افراد شاغل و نیاز این افراد به کسب اطلاعات بیشتر برای برآورده‌ساختن نیازهای شغلی است. فشارهای نقشی با طیف

گسترده‌ئی از علائم فیزیکی و روحی، و به طور خاص با افسردگی در ارتباط است. تقاضاهای شغلی نابرابر و عدم توازن بین تقاضاهای شغلی و میزان کنترل در شغل، فشار ایجاد می‌کند. بار کاری و استقلال از جمله عوامل مهم تعیین‌کننده‌ی میزان تنش هستند. بار کاری زیاد خستگی و فرسودگی ایجاد می‌کند و به طور غیرمستقیم موجب احساس عدم موفقیت می‌شود؛ در حالی که حمایت‌های اجتماعی بر فشار نقشی و بار کاری تأثیری معکوس دارد، و باعث کاهش خستگی می‌شود (Daniel & Guppy, 1994).

هر چه نیازهای روانی یک شغل بیشتر و کنترل بر روی کار کمتر باشد، سلامت روانی بیشتر به خطر می‌افتد. اگر نیاز روانی و کنترل با هم در سطح بالایی باشد، فرد از سلامت روانی بیشتری برخوردار می‌شود و انگیزه‌ی بیشتری برای انجام کار پیدا می‌کند. منظور از کنترل بر کار، داشتن استقلال شغلی و مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و هم‌آهنگی پی‌آمدها با تلاش فرد است. در واقع، استقلال کاری و مشارکت در تصمیم‌گیری، با توانایی فرد در تغییر محیط کاری و سازمانی رابطه دارد. عامل کنترل، فرد را قادر می‌سازد تا بتواند برای کنار آمدن با فشارآفرین‌ها شرایط کاری را تغییر دهد.

مطالعات نشان داده که تعارض نقش به عنوان مانعی در دستیابی به رضایت شغلی، به‌ویژه در خانم‌ها است. برای مثال، عمده‌ترین منبع کاهش رضایت شغلی در خانم‌ها، تعارض نقش و ابهام نقش است. منظور از تعارض نقش، انتظارات متفاوت و ناهم‌خوانی است که انتظار می‌رود فرد به آن‌ها پاسخ دهد. منظور از ابهام نقش نیز، روشن نبودن وظایف، اختیارات و حقوق فردی است. خواست‌های پی‌درپی و اطلاعات ناکافی درباره‌ی وظایف و حقوق قانونی افراد شاغل، منجر به احساس درماندگی، افسردگی و ضعف عزت نفس در آنان می‌شود (Daniel & Guppy, 1994; Reitzes & Bratton, 1997).

احساس شایستگی و لیاقت شغلی، از عواملی است که کیفیت ساعات کاری را در کارمندان افزایش می‌دهد. هدف‌مند بودن، کسل‌کننده نبودن کار، داشتن رضایت شغلی و هویت کارمند لایق، همگی عواملی است که

اعتماد به نفس را در افراد افزایش می‌دهد. در تحقیقی که درباره‌ی نقش عوامل فشارآفرین بر تعهدات سازمانی نسبت به دانشگاه انجام شد، ارتباطی مستقیم میان شدت تعارض نقش و پی‌آمدهای مرتبط با شغل، مانند تنش شغلی، اضطراب و ناراضی‌ت و غیبت وجود داشت. تمام عوامل یادشده با رضایت شغلی مرتبط است (Murta et al, 1997).

در خصوص عوامل تنش‌زای شغلی، می‌توان به تحقیق /بوزریک (۱۹۹۶) اشاره کرد که در انگلستان در مورد اعضای هیئت علمی و راهبردهای انطباقی و ارتباط آن با رضایت شغلی انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد که در زندگی اعضای هیئت علمی، منبع اصلی تنش، شغل آن‌ها است، و پس از آن، تقاضاهای خانوادگی، فشار زمانی، مشکلات مالی، ارتباط با دیگران و مسائل بهداشتی قرار دارد. دلایل اصلی ایجاد فشار در محل کار، شامل انجام تحقیقات، محدودیت‌های زمانی، ارتباط با دیگران، تدریس، بروکراسی و تقاضاهای دانشجویان بود. این نتایج، با نتایج به‌دست‌آمده توسط فیشر (۱۹۹۴) که انجام پژوهش را به عنوان یکی از عوامل اصلی ایجاد نگرانی و ناراحتی در اعضای هیئت علمی معرفی کرد هم‌خوانی دارد. نتایج نشان داد که بیشتر اعضای هیئت علمی ۷۴/۱ درصد و ۱۴/۷ درصد به ترتیب در گروه‌های «متوسط» و «جدی» قرار می‌گیرند؛ در گزارش فشارهای شغلی، تفاوتی بین دو جنس وجود ندارد؛ و همچنین میزان فشار و رضایت شغلی هم‌بستگی معنادار دارد.

در مطالعه‌ی ریچارد و کرینسوک (۱۹۸۹) درباره‌ی ۸۳ عضو هیئت علمی تمامی نمونه‌های مورد مطالعه، فشارهای نقشی را تجربه کرده بودند. فیشر (۱۹۹۴) معتقد است که اعضای هیئت علمی به دلیل کثرت نقش‌ها (تدریس، تحقیق، شرکت و ارائه‌ی مقاله در سمینارها، راهنمایی دانشجویان و ...)، تنشی پیچیده و چندجانبه را تجربه می‌کنند.

پترسون، ساتون و ساتنبرگ (۱۹۸۷) به بررسی سکون، بهره‌وری و رضایت شغلی در اعضای هیئت علمی پرداختند. نتایج نشان داد که اعضای هیئت علمی با سابقه، خود را در مقایسه با اعضای تازه‌کار در سکون شغلی بیشتری

می‌دیدند. اساتیدی که خود را از نظر شغلی پویا می‌دانستند (در کلیه‌ی رتبه‌ها) نسبت به اساتیدی که خود را از نظر شغلی بی‌تحرک می‌پنداشتند رضایت شغلی بیشتری داشتند.

ویتنر و همکاران (Winter, Taylor & Sarros, 2000)، در مطالعه‌ی درباره‌ی کیفیت زندگی حرفه‌ی اعضای هیئت علمی در استرالیا، دریافتند که عواملی همچون احساس کمبود وقت برای انجام فعالیت‌های مورد انتظار، بار زیاد کاری، و در برخی موارد، احساس عدم امنیت شغلی، کیفیت زندگی حرفه‌ی افراد را به شکل منفی تحت تأثیر قرار می‌دهد.

شفیعی سروستانی (۱۳۷۰) به بررسی عوامل افزایش رضایت شغلی اساتید دانشگاه اصفهان پرداخت. نتایج نشان داد که میزان حقوق و امکانات رفاهی، و اعتبار و منزلت اجتماعی از عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی اساتید است.

گوهری بهبهانی (۱۳۷۵) نیز در شیراز بر اساس مدل هرزبرگ به بررسی رضایت شغلی اساتید دانشگاه‌های علوم پزشکی شیراز پرداخت. نتایج نشان داد که با وجود تمامی کمبودها، اساتید از رضایت شغلی بالایی برخوردار بودند. نتایج، تفاوت معناداری در رضایت شغلی بین دو جنس و همچنین بین رتبه‌های مختلف نشان نداد.

فرآیند تحقیق

با توجه به تحقیقات انجام‌شده، تحقیقی که به بررسی عوامل شغلی تنش‌زا و رابطه‌ی آن با رضایت شغلی اعضای هیئت علمی، و همچنین به بررسی عوامل پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت شغلی اعضای هیئت علمی پرداخته‌باشد موجود نیست.

بنابراین، تحقیق حاضر به بررسی سوالات زیر می‌پردازد:

- ۱- عمده‌ترین عوامل تنش‌زای شغلی اعضای هیئت علمی کدام است؟
- ۲- عمده‌ترین شیوه‌های مقابله‌ی اعضای هیئت علمی کدام است؟

- ۳- عوامل پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت شغلی اعضای هیئت علمی کدام است؟
- ۴- عوامل پیش‌بینی‌کننده‌ی رضایت از زندگی اعضای هیئت علمی کدام است؟
- ۵- آیا بین دو جنس در میزان عوامل تنش‌زا تفاوت وجود دارد؟
- ۶- آیا بین دو جنس در استفاده از روش‌های مقابله تفاوت معنادار وجود دارد؟
- ۷- آیا بین دو جنس در میزان رضایت شغلی تفاوت وجود دارد؟
- ۸- آیا بین دو جنس در میزان رضایت از زندگی تفاوت وجود دارد؟

جامعه و نمونه‌ی تحقیق

جامعه‌ی آماری در تحقیق حاضر، اعضای هیئت علمی استخدام‌شده‌ی دانشگاه الزهرا هستند. برای تمامی اعضای هیئت علمی پرسش‌نامه فرستاده‌شد، اما متأسفانه، با تمام پی‌گیری‌های انجام‌شده تنها ۱۰۰ پرسش‌نامه برگردانده‌شد. از این تعداد نیز ۱۳ نفر پرسش‌نامه را تکمیل نکرده‌بودند.

ابزارها

ابزارهای مورد استفاده در تحقیق حاضر عبارت است از پرسش‌نامه‌ی عوامل فشارآفرین شغلی اعضای هیئت علمی، پرسش‌نامه‌ی شیوه‌های مقابله و پرسش‌نامه‌ی رضایت شغلی.

۱- پرسش‌نامه‌ی عوامل تنش‌زای شغلی اعضای هیئت علمی

پرسش‌نامه‌ی مورد استفاده، ابزاری است که خسروی (۱۳۷۹) تهیه کرده‌است. این پرسش‌نامه دارای ۴۷ عبارت است که هر عبارت با سه گزینه‌ی زیاد، متوسط و کم سنجیده‌می‌شود. علاوه بر این ۴۷ عبارت، یک سؤال باز در انتها وجود دارد که آزمودنی‌ها ۵ موقعیت عمده‌ی آزاردهنده را نام می‌برند.

برای محاسبه‌ی انسجام درونی مقیاس، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج نشان داد که پرسش‌نامه از انسجامی قابل قبول (۹۲٪) برخوردار است. همچنین، با استفاده از روش هم‌بستگی-رشته‌ئی، مشخص شد که هم‌بستگی هر سؤال با کل پرسش‌نامه در حدی قابل قبول است. با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ-کاهشی، مشخص شد که حذف هیچ یک از عبارتها به افزایش آلفای کرونباخ نمی‌انجامد (خسروی، ۱۳۷۹).

ب- پرسش‌نامه‌ی شیوه‌های مقابله

خسروی (۱۳۷۹)، پرسش‌نامه‌ئی ۱۱ عبارتی تهیه کرده‌است که دو روش عمده‌ی مقابله‌ی مسئله‌مدار و هیجان‌مدار را می‌سنجد. نتایج تحقیق وی نشان داد پرسش‌نامه از انسجام درونی قابل قبولی برخوردار است (آلفای کرونباخ به دست آمده برای کل پرسش‌نامه ۹۰٪، برای زیرمجموعه‌ی مقابله به شیوه‌ی مسئله‌مدار ۷۴٪ و برای زیرمجموعه‌ی مقابله به شیوه‌ی هیجان‌مدار ۷۲٪ به دست آمد). همچنین، با استفاده از روش آلفای کرونباخ کاهشی مشخص شد که هم‌بستگی هر سؤال با کل پرسش‌نامه در حدی قابل قبول است و حذف هیچ کدام از عبارتها به افزایش آلفای کرونباخ نمی‌انجامد.

پ- پرسش‌نامه‌ی رضایت شغلی

پرسش‌نامه‌ی رضایت شغلی توسط خسروی (۱۳۷۹) تهیه شده‌است و محورهای مورد سنجش در این پرسش‌نامه عبارت است از: رضایت شغلی، روابط با همکاران، روشنی نقش، رضایت از زندگی، فرسودگی عاطفی، عواطف منفی و تعارض نقش.

نتایج بررسی نشان داد که پرسش‌نامه انسجامی قابل قبول دارد (۹۱٪). آلفای کرونباخ به دست آمده برای هر یک از زیرمجموعه‌های رضایت شغلی، رضایت از زندگی، روشنی نقش، روابط با همکاران، فرسودگی عاطفی، حالات عاطفی منفی و تعارضات خانوادگی به ترتیب عبارت است از: ۸۵٪، ۷۱٪، ۶۳٪،

۷۶٪، ۶۸٪، ۶۰٪ و ۵۷٪. همچنین، با استفاده از روش هم‌بستگی رشته‌ئی مشخص شد هم‌بستگی هر سؤال با کل پرسش‌نامه در حد قابل قبول است.

نتایج تحقیق

با توجه به نتایج آمده در جدول ۱، عمده‌ترین عوامل فشارآفرین شغلی اعضای هیئت علمی (بر حسب شدت) به ترتیب عبارت است از: نداشتن وقت کافی برای آشنایی با یافته‌های جدید پژوهشی، عدم پیشرفت کافی در شغل خود، نداشتن تسهیلات کافی، شرکت در جلساتی که موجب اتلاف وقت می‌شود، نداشتن حقوق کافی، فقدان ملاک‌های روشن برای ارزیابی فعالیت‌های پژوهشی و خدمتی، کشیده شدن در منازعات بین همکاران، نداشتن وقت کافی برای آماده شدن برای تدریس دروس جدید، ایجاد وقفه در انجام امور آموزشی و پژوهشی، داشتن انتظارات بیش از حد از خود، عدم قدردانی دانشگاه از فعالیت‌ها، بار کاری زیاد، وجود تقاضاهای کاری که موجب وقفه در فعالیت‌های شخصی می‌شود، کسب حمایت‌های مالی برای انجام امور تحقیقاتی، کافی نبودن پاداش‌ها برای انجام خدمات آموزشی و پژوهشی، و تدریس دروسی که آمادگی برای آن‌ها وجود ندارد.

در پاسخ به سؤال بازی که در آن از آزمودنی‌ها خواسته شده بود ۵ مورد از عمده‌ترین موارد تنش‌زا را نام ببرند، بیشترین فراوانی متعلق بود به حوزه‌های تحقیق و پژوهش (نداشتن فرصت کافی برای آشنایی با یافته‌های پژوهشی، نبود ملاک‌های روشن برای ارزیابی فعالیت‌های پژوهشی، کسب حمایت‌های مالی برای انجام تحقیق و مشکل در ارتباط با آماده کردن مقالات و انتشار آن‌ها)، حقوق و مزایا (نداشتن حقوق و مزایای کافی و نامناسب بودن پاداش‌های مادی برای فعالیت‌ها)، نداشتن تسهیلات، نبود ملاک‌های روشن برای ارزیابی فعالیت‌های آموزشی و خدمتی، و کشیده شدن در منازعات بین همکاران.

جدول ۱- فراوانی و درصد پاسخ آزمودنی‌ها در مورد میزان تنش عوامل شغلی

جمع	زیاد	متوسط	کم	عامل ایجاد تنش
۸۷ ٪۱۰۰	۸ ٪۹/۵	۲۶ ٪۳۱/۰	۵۰ ٪۵۹/۵	مشارکت در انجام امور دانشکده
۸۷ ٪۱۰۰	۱۳ ٪۱۶	۳۶ ٪۴۴/۴	۳۲ ٪۳۹/۵	مشارکت در فعالیتهای مرتبط با کار
۸۷ ٪۱۰۰	۱۰ ٪۱۲/۲	۲۴ ٪۲۹/۳	۴۸ ٪۵۸/۵	شرکت در انجمن‌ها
۸۷ ٪۱۰۰	۱۲ ٪۱۴/۶	۱۵ ٪۱۸/۳	۵۵ ٪۶۷/۱	پیروی کردن از قوانین دانشگاه
۸۷ ٪۱۰۰	۴۴ ٪۵۱/۸	۲۵ ٪۲۹/۴	۱۶ ٪۱۸/۸	نداشتن تسهیلات کافی
۸۷ ٪۱۰۰	۱۷ ٪۲۰/۵	۳۶ ٪۴۳/۴	۳۰ ٪۳۶/۱	ارزیابی پیشرفت دانشجویان
۸۷ ٪۱۰۰	۲۲ ٪۲۵/۹	۲۷ ٪۳۱/۸	۳۶ ٪۴۲/۴	ارائه‌ی سخن‌رانی‌های حرفه‌ئی
۸۷ ٪۱۰۰	۳۲ ٪۳۸/۱	۳۳ ٪۳۹/۳	۱۹ ٪۲۲/۶	انتظارات بیش‌ازحد از خود
۸۷ ٪۱۰۰	۳۲ ٪۳۸/۱	۳۱ ٪۳۶/۹	۲۱ ٪۲۵	قدردانی نکردن دانشگاه
۸۷ ٪۱۰۰	۱۳ ٪۱۵/۵	۳۲ ٪۳۸/۱	۳۹ ٪۴۶/۴	ارزیابی دانشجویان از عملکرد آموزشی
۸۷ ٪۱۰۰	۱۰ ٪۱۱/۹	۳۱ ٪۳۶/۹	۴۳ ٪۵۱/۲	حل و فصل مشکلات با همکاران
۸۷ ٪۱۰۰	۴۶ ٪۵۴/۱	۲۷ ٪۳۱/۸	۱۲ ٪۱۴/۱	کم‌بود وقت برای آشنایی با پژوهش‌های جدید
۸۷ ٪۱۰۰	۲۸ ٪۳۲/۶	۳۴ ٪۳۹/۵	۲۴ ٪۲۷/۹	نداشتن اختیار کافی برای انجام مسؤلیت‌ها
۸۷ ٪۱۰۰	۴۵ ٪۵۲/۳	۱۷ ٪۱۹/۸	۲۴ ٪۲۷/۹	عدم پیشرفت کافی
۸۷ ٪۱۰۰	۲۱ ٪۲۵/۳	۲۴ ٪۲۸/۹	۳۸ ٪۴۵/۸	دور بودن از دفتر کار

ادامه‌ی جدول ۱- فراوانی و درصد پاسخ آزمودنی‌ها
در مورد میزان تنش عوامل شغلی

جمع	زیاد	متوسط	کم	عامل ایجاد تنش
۸۷ ٪۱۰۰	۳۳ ٪۳۸/۸	۱۹ ٪۲۲/۴	۳۳ ٪۳۸/۸	ایجاد وقفه در انجام امور
۸۷ ٪۱۰۰	۲۷ ٪۳۳/۳	۳۳ ٪۴۰/۷	۲۱ ٪۲۵/۹	به دست آوردن حمایت‌های مالی برای انجام تحقیقات
۸۷ ٪۱۰۰	۱۳ ٪۱۵/۹	۴۱ ٪۵۰/۰	۲۸ ٪۳۴/۱	تقاضاهای مکرر برای ارائه‌ی خدمات اجتماعی
۸۷ ٪۱۰۰	۱۵ ٪۱۷/۹	۳۸ ٪۴۵/۲	۳۱ ٪۳۶/۹	راهنمایی دانشجویان
۸۷ ٪۱۰۰	۲۳ ٪۲۷/۴	۳۹ ٪۴۶/۴	۲۲ ٪۲۶/۲	آماده کردن مقاله برای انتشار
۸۷ ٪۱۰۰	۱۹ ٪۲۳/۲	۳۱ ٪۳۷/۸	۳۲ ٪۳۹/۰	ناآگاهی در خصوص مسئولیت‌های کاری
۸۷ ٪۱۰۰	۲۷ ٪۳۲/۱	۳۱ ٪۳۶/۹	۲۱ ٪۲۱/۰	کافی نبودن پاداش برای انجام کارهای دانشگاه
۸۷ ٪۱۰۰	۳۳ ٪۳۹/۸	۲۷ ٪۳۲/۵	۲۳ ٪۲۷/۷	وقت نداشتن برای آماده کردن خود برای تدریس
۸۷ ٪۱۰۰	۵ ٪۶/۳	۲۱ ٪۲۶/۶	۵۳ ٪۶۷/۱	احساس فشار برای رقابت با همکاران
۸۷ ٪۱۰۰	۱۵ ٪۱۸/۱	۲۸ ٪۳۳/۷	۴۰ ٪۴۸/۲	داشتن وظایف شغلی و آموزشی تکراری
۸۷ ٪۱۰۰	۲۰ ٪۲۴/۱	۳۱ ٪۳۷/۳	۳۲ ٪۳۸/۶	نامه‌نگاری و پاسخ‌گویی به نامه‌های کاری دیگر
۸۷ ٪۱۰۰	۷ ٪۸/۳	۲۵ ٪۲۹/۸	۵۲ ٪۶۱/۹	حل و فصل مشکلات با دانشجویان
۸۷ ٪۱۰۰	۱۸ ٪۲۲/۲	۲۷ ٪۳۳/۳	۳۶ ٪۴۴/۴	وقت نداشتن برای انجام کارهای خدماتی
۸۷ ٪۱۰۰	۳۲ ٪۳۷/۶	۲۱ ٪۲۴/۷	۳۲ ٪۳۷/۶	احساس بار کاری زیاد
۸۷ ٪۱۰۰	۳۷ ٪۴۵/۷	۲۵ ٪۳۰/۹	۱۹ ٪۲۳/۵	شرکت در جلسات وقت‌گیر

ادامه‌ی جدول ۱- فراوانی و درصد پاسخ آزمودنی‌ها
در مورد میزان تنش عوامل شغلی

عامل ایجاد تنش	کم	متوسط	زیاد	جمع
سر و کار داشتن یا تغییرات برنامه‌ئی	۳۰ ٪۳۷/۰	۳۴ ٪۴۲/۰	۱۷ ٪۲۱/۰	۸۷ ٪۱۰۰
عدم قدردانی کافی از عملکرد آموزشی	۲۰ ٪۲۳/۸	۳۵ ٪۴۱/۷	۲۹ ٪۳۴/۵	۸۷ ٪۱۰۰
گرداندن و اداره‌ی کلاس درسی	۶۰ ٪۷۵/۰	۱۸ ٪۲۲/۵	۲ ٪۲/۵	۸۷ ٪۱۰۰
تأثیر بر اعمال رئیس گروه و تصمیمات تأثیرگذار بر من	۴۴ ٪۵۵/۰	۲۸ ٪۳۵/۰	۸ ٪۱۰/۰	۸۷ ٪۱۰۰
نداشتن ملاک‌های شفاف برای ارزیابی فعالیت‌های خدماتی	۱۷ ٪۲۰/۵	۳۲ ٪۳۸/۶	۳۴ ٪۴۱/۰	۸۷ ٪۱۰۰
حل و فصل مشکلات با رئیس دانشکده یا رئیس گروه	۴۶ ٪۵۵/۴	۲۴ ٪۲۸/۹	۱۳ ٪۱۵/۷	۸۷ ٪۱۰۰
توافق نداشتن با اهداف شخصی، دانشکده و دانشگاه	۳۷ ٪۴۴/۶	۲۵ ٪۳۰/۱	۲۱ ٪۲۵/۳	۸۷ ٪۱۰۰
تدریس بدون آمادگی قبلی	۳۲ ٪۴۰/۵	۲۳ ٪۲۹/۱	۲۴ ٪۳۰/۴	۸۷ ٪۱۰۰
قدردانی نکردن از خدمات پژوهشی	۳۱ ٪۳۸/۳	۲۹ ٪۳۵/۸	۲۱ ٪۲۵/۹	۸۷ ٪۱۰۰
تأثیر نداشتن در تصمیم‌گیری دانشکده و دانشگاه	۳۸ ٪۴۵/۲	۳۱ ٪۳۶/۹	۱۵ ٪۱۷/۹	۸۷ ٪۱۰۰
عدم اطلاع از چه‌گونه‌ی ارزیابی رئیس دانشکده	۵۲ ٪۶۲/۷	۲۴ ٪۲۸/۹	۷ ٪۸/۴	۸۷ ٪۱۰۰
نداشتن حقوق کافی برای رفع نیازهای مالی	۲۰ ٪۲۳/۸	۲۶ ٪۳۱/۰	۳۸ ٪۴۵/۲	۸۷ ٪۱۰۰
نداشتن ملاک‌های شفاف برای ارزیابی کارهای تحقیقاتی و انتشاری	۱۸ ٪۲۱/۷	۳۱ ٪۳۷/۳	۳۴ ٪۴۱/۰	۸۷ ٪۱۰۰
تعارض بین تقاضاهای کاری و فعالیت‌های شخصی	۲۷ ٪۳۲/۹	۲۶ ٪۳۱/۷	۲۹ ٪۳۵/۴	۸۷ ٪۱۰۰
کشیده‌شدن در منازعات بین همکاران	۲۹ ٪۳۵/۴	۲۰ ٪۲۴/۴	۳۳ ٪۴۰/۲	۸۷ ٪۱۰۰

با توجه به نتایج آمده در جدول ۲، عمده‌ترین شیوه‌های مقابله‌ی به‌کارگرفته‌شده توسط اعضای هیئت علمی به‌ترتیب عبارت است از: تصمیم‌گیری عاقلانه، استفاده از تجارب گذشته، افزایش اطلاعات درباره‌ی موقعیت پیش آمده، توکل به خدا، در نظر گرفتن جنبه‌های مثبت، و مشورت با دوستان و همکاران.

جدول ۲- فراوانی و درصد پاسخ آزمودنی‌ها درباره‌ی استفاده از روش‌های مقابله‌ئی مختلف

روش‌های مورد استفاده	هیچ وقت	گاهی اوقات	بیشتر اوقات	جمع
مشورت با دوستان و همکاران و ...	۵ ٪۶/۱	۴۱ ٪۵۰/۰	۳۶ ٪۴۳/۹	۸۷ ٪۱۰۰
دچار شدن به مشکلاتی مثل سردرد، ناراحتی قلبی و ...	۲۵ ٪۳۰/۱	۴۲ ٪۵۰/۶	۱۶ ٪۱۹/۳	۸۷ ٪۱۰۰
توکل به خدا و یا دعا کردن برای تقویت خود		۲۶ ٪۳۱/۷	۵۶ ٪۶۸/۳	۸۷ ٪۱۰۰
استفاده از تجارب گذشته‌ی خود	۱ ٪۱/۲	۲۴ ٪۲۹/۳	۵۷ ٪۶۹/۵	۸۷ ٪۱۰۰
در نظر گرفتن جنبه‌های مثبت	۳ ٪۳/۷	۳۴ ٪۴۱/۵	۴۵ ٪۵۴/۹	۸۷ ٪۱۰۰
نادیده گرفتن مشکل	۲۸ ٪۳۳/۷	۴۳ ٪۵۱/۸	۱۲ ٪۱۴/۵	۸۷ ٪۱۰۰
دچار خشم، عصبانیت و یا اضطراب شدن	۷ ٪۸/۴	۶۰ ٪۷۲/۳	۱۶ ٪۱۹/۳	۸۷ ٪۱۰۰
پناه بردن به سیگار و یا امثال آن	۷۴ ٪۹۰/۲	۷ ٪۸/۵	۱ ٪۱/۲	۸۷ ٪۱۰۰
افزایش اطلاعات درباره‌ی موقعیت پیش آمده	۳ ٪۳/۷	۲۲ ٪۲۶/۸	۵۷ ٪۶۹/۵	۸۷ ٪۱۰۰
تصمیم‌گیری عاقلانه برای حل مشکل	۲ ٪۲/۵	۱۷ ٪۲۱	۶۲ ٪۷۶/۵	۸۷ ٪۱۰۰
دچار شدن به مشکلاتی مثل اختلال خواب و اشتها	۲۰ ٪۲۴/۴	۴۶ ٪۵۶/۱	۱۶ ٪۱۹/۵	۸۷ ٪۱۰۰

با توجه به نتایج آمده در جدول ۳، بیشترین موافقت اعضای هیئت علمی با گزینه‌های مربوط به رضایت شغلی و رضایت از زندگی به ترتیب عبارت است از: لذت بردن از کار، آگاهی از وظایف، انجام کارهای مثبت از طریق شغل، احساس موفقیت در زندگی شغلی، شور و شوق داشتن نسبت به کار، آگاهی از انتظارات شغلی، خسته نشدن از کار، رضایت بیشتر از افراد معمولی از کار، امکان در میان گذاشتن مشکلات با همکاران، و پیدا کردن راه‌هایی برای شادابی بخشیدن به زندگی.

جدول ۳- فراوانی و درصد پاسخ آزمودنی‌ها در مورد موافقت و یا عدم موافقت آن‌ها با گزینه‌های رضایت شغلی و رضایت از زندگی

گزینه‌ی مورد نظر	مخالف	بی تفاوت	موافق	جمع
از کارم لذت می‌برم	۴	۴	۷۹	۸۷ ٪۱۰۰
از موفقیت‌های زندگی شغلی راضی ام	۴	۷	۷۲	۸۷ ٪۱۰۰
امکان ارتقای شغلی برای‌ام زیاد است	۲۶	۱۳	۴۳	۸۷ ٪۱۰۰
بیشتر از افراد معمولی از کارم راضی هستم	۶	۱۷	۵۸	۸۷ ٪۱۰۰
به‌ندرت از کارم خسته می‌شوم	۱۱	۹	۶۱	۸۷ ٪۱۰۰
شوق و اشتیاق زیادی نسبت به کارم دارم	۱	۱۴	۶۸	۸۷ ٪۱۰۰
در مشکلات می‌توانم به همکاران‌ام اعتماد کنم	۱۵	۲۵	۴۱	۸۷ ٪۱۰۰
مشکلات مربوط به کارم را با همکاران‌ام در میان می‌گذارم	۱۰	۱۹	۵۴	۸۷ ٪۱۰۰
همکاران‌ام در انجام کارها به من کمک می‌کنند	۱۲	۲۷	۴۰	۸۷ ٪۱۰۰
معمولاً نسبت به وظایف‌ام آگاهی دارم	۵	۳	۷۳	۸۷ ٪۱۰۰

ادامه‌ی جدول ۳- فراوانی و درصد پاسخ آزمودنی‌ها در مورد موافقت و یا عدم موافقت آن‌ها با گزینه‌های رضایت شغلی و رضایت از زندگی

جمع	موافق	بی تفاوت	مخالف	گزینه‌ی مورد نظر
۸۷ ٪۱۰۰	۶۰ ٪۷۷/۹	۱۰ ٪۱۳/۰	۷ ٪۹/۱	از انتظارات کاری آگاه ام
۸۷ ٪۱۰۰	۱۵ ٪۱۹/۰	۲۵ ٪۳۱/۶	۳۹ ٪۴۹/۴	دقیقاً به من گفته می‌شود که چه کارهایی باید انجام دهم
۸۷ ٪۱۰۰	۳۲ ٪۴۱/۰	۲۲ ٪۲۸/۲	۲۴ ٪۳۰/۸	تقاضاهای متعارضی از من وجود دارد
۸۷ ٪۱۰۰	۱۸ ٪۲۱/۷	۸ ٪۹/۶	۵۷ ٪۶۸/۷	به خاطر کارم احساس فرسودگی می‌کنم
۸۷ ٪۱۰۰	۱۱ ٪۱۳/۴	۱۲ ٪۱۴/۶	۵۹ ٪۷۲/۰	در پایان روز کاری، احساس بهره‌کشی دارم
۸۷ ٪۱۰۰	۱۹ ٪۲۵/۰	۱۶ ٪۲۱/۱	۴۱ ٪۵۳/۹	کارم باعث خستگی من می‌شود
۸۷ ٪۱۰۰	۵۷ ٪۷۲/۲	۱۵ ٪۱۹/۰	۷ ٪۸/۹	در شغل‌ام کارهای ارزش‌مند زیادی انجام داده‌ام
۸۷ ٪۱۰۰	۷۳ ٪۸۹/۰	۷ ٪۸/۵	۲ ٪۲/۴	با کارم در زندگی دیگران تأثیر مثبت می‌گذارم
۸۷ ٪۱۰۰	۴۵ ٪۵۸/۴	۲۲ ٪۳۵/۱	۵ ٪۶/۵	زندگی جالبی دارم
۸۷ ٪۱۰۰	۵۰ ٪۶۲/۵	۲۲ ٪۲۷/۵	۸ ٪۱۰/۰	معمولاً راه‌هایی پیدا می‌کنم که به روزهایم شادابی ببخشد
۸۷ ٪۱۰۰	۱۶ ٪۹/۸	۱۶ ٪۱۹/۸	۴۹ ٪۶۰/۵	مشکلات کوچک عصبانی‌ام می‌کند
۸۷ ٪۱۰۰	۴۴ ٪۵۵/۰	۲۰ ٪۲۵/۰	۱۶ ٪۲۰/۰	بعضی روزها کاملاً تحریک‌پذیر می‌شوم
۸۷ ٪۱۰۰	۲۱ ٪۲۵/۶	۱۷ ٪۲۰/۷	۴۴ ٪۵۳/۷	بین تقاضاهای خانوادگی و شغلی‌ام تعارض وجود دارد
۸۷ ٪۱۰۰	۲۸ ٪۳۳/۷	۱۳ ٪۱۵/۷	۴۲ ٪۵۰/۶	بین انتظارات خانوادگی و شغلی‌ام تعارض وجود دارد
۸۷ ٪۱۰۰	۲۴ ٪۳۲/۹	۱۵ ٪۲۰/۵	۳۴ ٪۴۶/۶	بین نیازهای فرزندان و انتظارات شغلی‌ام تعارض وجود دارد

جدول ۴ نشان می‌دهد که میانگین نمرات آزمودنی‌ها در مجموعه‌های رضایت شغلی، رضایت از زندگی، رابطه با همکاران، روشنی نقش، تعارض نقش، مقابله‌ی مسئله‌مدار و مجموعه عوامل تنش‌زا، بالاتر از متوسط است.

جدول ۴- فراوانی و درصد پاسخ آزمودنی‌ها در مورد مجموع نمرات رضایت از زندگی، رضایت شغلی، روابط با همکاران، فرسودگی عاطفی، روشنی نقش و ...

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	حداقل نمره	حداکثر نمره
رضایت شغلی	۲/۸۱	۰/۶۳	۱/۲۵	۷/۰۰
روابط با همکاران	۲/۵۶	۰/۹۲	۱/۰۰	۷/۰۰
روشنی نقش	۲/۵۷	۰/۹۲	۱/۰۰	۷/۰۰
زیرمجموعه‌ی فرسودگی عاطفی	۱/۸۸	۱/۲۴	۱/۰۰	۷/۰۰
زیرمجموعه‌ی تعارض نقش	۲/۰۹	۱/۰۵	۱/۰۰	۷/۰۰
زیرمجموعه‌ی مقابله به شیوه‌ی هیجان‌مدار	۱/۸۶	۰/۶۶	۱/۲۰	۷/۰۰
زیرمجموعه‌ی مقابله به شیوه‌ی مسئله‌مدار	۲/۷۲	۰/۵۸	۱/۸۳	۷/۰۰
زیرمجموعه‌ی جمع عوامل تنش‌زا	۲/۰۳	۰/۶۰	۱/۰۴	۵/۱۶

با توجه به جدول ۵، نسبت f مشاهده‌شده برای تحلیل رگرسیون چندمتغیره در گام اول معنادار است ($f = ۹۰/۵۰۹۱۸$ ، $P = ۰/۰۰۰۰۱$). بنابراین، می‌توان گفت بین متغیر رضایت شغلی و مقابله به شیوه‌ی مسئله‌مدار رابطه‌ی مثبت وجود دارد. با توجه به این رابطه، می‌توان رضایت شغلی را از روی مقابله به شیوه‌ی مسئله‌مدار پیش‌بینی نمود.

جدول ۵- تحلیل واریانس برای رگرسیون رضایت شغلی روی متغیر مقابله به شیوه‌ی مسئله‌مدار

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه‌ی آزادی	میانگین مجزورات	f	سطح معناداری
رگرسیون	۱۷/۷۸۰۷۷	۱	۱۷/۷۸۰۷۷	۹۰/۵۰۹۱۸	۰/۰۰۰۰
پس‌ماند	۱۶/۱۰۹۱۱	۸۲	۰/۱۹۶۴۵		

با توجه به جدول ۶، نسبت f مشاهده‌شده برای تحلیل رگرسیون چندمتغیره در گام دوم معنادار است ($f = ۶۶/۰۴۳۷۹$ ، $P = ۰/۰۰۰۰۱$). بنابراین، می‌توان گفت بین متغیر رضایت شغلی و رضایت از زندگی رابطه‌ی مثبت وجود دارد. با توجه به این رابطه، می‌توان رضایت شغلی را از روی رضایت از زندگی پیش‌بینی نمود.

جدول ۶- تحلیل واریانس برای رگرسیون رضایت شغلی
روی متغیر رضایت از زندگی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه‌ی آزادی	میانگین مجذورات	f	سطح معناداری
رگرسیون	۲۱/۰۰۷۴۸	۲	۱۰/۵۰۳۷۴	۶۶/۰۴۳۷۹	۰/۰۰۰۰
پس‌ماند	۱۲/۸۸۲۴۰	۸۱	۰/۱۵۹۰۴		

با توجه به جدول ۷، نسبت f مشاهده‌شده برای تحلیل رگرسیون چندمتغیره در گام سوم معنادار است ($f = ۵۱/۳۵۹۷۹$ ، $P = ۰/۰۰۰۰۱$). بنابراین، می‌توان گفت بین متغیر رضایت شغلی و روشنی نقش رابطه‌ی مثبت وجود دارد. با توجه به این رابطه، می‌توان رضایت شغلی را از روی روشنی نقش پیش‌بینی نمود.

جدول ۷- تحلیل واریانس برای رگرسیون رضایت شغلی
روی متغیر روشنی نقش

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه‌ی آزادی	میانگین مجذورات	f	سطح معناداری
رگرسیون	۲۲/۳۰۷۵۳	۳	۷/۴۳۵۸۴	۵۱/۳۵۹۷۹	۰/۰۰۰۰
پس‌ماند	۱۱/۵۸۲۳۶	۸۰	۰/۱۴۴۷۸		

جدول ۸ نشان می‌دهد که متغیر مقابله به شیوه‌ی مسئله‌مدار با ضریب $۰/۴۷$ به عنوان نخستین متغیری که در تبیین مسئله بیشترین سهم را ایفا

می‌کند وارد معادله‌ی رگرسیونی شده‌است. این مسئله گواه آن است که هر چه مقابله به شیوه‌ی مسئله‌مدار بیشتر باشد، رضایت شغلی نیز افزایش می‌یابد. متغیر رضایت از زندگی، به عنوان دومین متغیر با ضریب $0/28$ وارد معادله‌ی رگرسیونی شده‌است که نشان می‌دهد هر چه رضایت از زندگی بیشتر باشد رضایت شغلی نیز بیشتر خواهد بود.

متغیر روشنی نقش، به عنوان سومین متغیر با ضریب $0/23$ وارد معادله شده که نشان می‌دهد هر چه روشنی نقش بیشتر باشد رضایت شغلی نیز بیشتر است.

مقدار R به دست آمده 65% است. این مقدار نشان می‌دهد که 65% از کل تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای فوق توضیح داده شده‌است. 35% از تغییرات در متغیر وابسته (رضایت شغلی) توضیح داده نشده‌است که مربوط می‌شود به متغیرهای دیگری که در تحقیق حاضر مورد ملاحظه قرار نگرفته‌است و عوامل بسیار زیاد دیگری نیز وجود دارد که در توضیح متغیر وابسته نقش دارد.

جدول ۸- رگرسیون چندمتغیره برای تبیین متغیر وابسته‌ی رضایت شغلی

متغیرهای مستقل	وزن بتا β	آزمون f	سطح معناداری σ
مقابله به شیوه‌ی مسئله‌مدار	$0/47315$	$5/913$	$0/000$
رضایت از زندگی	$0/28758$	$3/820$	$0/0003$
روشنی نقش	$0/23724$	$2/997$	$0/0036$

Multiple R = 0.81132

f = 51.35979

R² = 0.65824

Sig f = 0.0000

Adjusted R² = 0.64542

Constant = 0.51836

Standard Error = 0.38050

با توجه به جدول ۹، نسبت f مشاهده شده برای تحلیل رگرسیون چندمتغیره در گام اول معنادار است ($f = 45/47427$ ، $P = 0/00001$). بنابراین، می‌توان گفت بین متغیر رضایت از زندگی و رضایت شغلی رابطه‌ی مثبت

وجود دارد. با توجه به این رابطه، می‌توان رضایت از زندگی را از روی رضایت شغلی پیش‌بینی نمود.

جدول ۹- تحلیل واریانس برای رگرسیون رضایت از زندگی روی متغیر رضایت شغلی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه‌ی آزادی	میانگین مجذورات	f	سطح معناداری
رگرسیون	۳۷/۴۱۷۶۸	۱	۳۷/۴۱۷۶۸	۴۵/۴۷۴۲۷	۰/۰۰۰۰
پس‌ماند	۶۷/۴۷۲۲۱	۸۲	۰/۸۲۲۸۳		

با توجه به جدول ۱۰، نسبت f مشاهده‌شده برای تحلیل رگرسیون چندمتغیره در گام دوم معنادار است ($f = ۲۶/۷۰۲۷۷$ ، $P = ۰/۰۰۰۰۱$). بنابراین، می‌توان گفت بین متغیر رضایت از زندگی و تعارض بین انتظارات خانوادگی و انتظارات شغلی رابطه‌ی منفی وجود دارد. با توجه به این رابطه، می‌توان رضایت از زندگی را از روی تعارض بین انتظارات خانوادگی و انتظارات شغلی پیش‌بینی نمود.

جدول ۱۰- تحلیل واریانس برای رگرسیون رضایت از زندگی روی متغیر تعارض بین انتظارات خانوادگی و انتظارات شغلی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه‌ی آزادی	میانگین مجذورات	f	سطح معناداری
رگرسیون	۴۱/۶۷۷۶۱	۲	۲۰/۸۳۸۸۰	۲۶/۷۰۲۷۷	۰/۰۰۰۰
پس‌ماند	۶۳/۲۱۲۲۸	۸۱	۰/۷۸۰۴۰		

با توجه به جدول ۱۱، نسبت f مشاهده‌شده برای تحلیل رگرسیون چندمتغیره در گام سوم معنادار است ($f = ۲۲/۷۴۷۲۲$ ، $P = ۰/۰۰۰۰۱$). بنابراین، می‌توان گفت بین متغیر رضایت از زندگی و فرسودگی عاطفی رابطه‌ی مثبت وجود دارد. با توجه به این رابطه، می‌توان رضایت از زندگی را از روی فرسودگی عاطفی پیش‌بینی نمود.

جدول ۱۱- تحلیل واریانس برای رگرسیون رضایت شغلی
روی متغیر روشنی نقش

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه‌ی آزادی	میانگین مجزورات	f	سطح معناداری
رگرسیون	۴۸/۲۸۵۰۷	۳	۱۶/۰۹۵۰۲	۲۲/۷۴۷۲۲	۰/۰۰۰۰
پس‌ماند	۵۶/۶۰۴۸۱	۸۰	۰/۷۰۷۵۶		

با توجه به جدول ۱۲، نسبت f مشاهده‌شده برای تحلیل رگرسیون چندمتغیره در گام چهارم معنادار است ($f = ۱۹/۵۸۴۹۱$, $P = ۰/۰۰۰۰۱$). بنابراین، می‌توان گفت بین متغیر رضایت از زندگی و تعارض بین تقاضاهای خانوادگی و شغلی رابطه‌ی مثبت وجود دارد. با توجه به این رابطه، می‌توان رضایت از زندگی را از روی تعارض بین تقاضاهای خانوادگی و شغلی پیش‌بینی نمود.

جدول ۱۲- تحلیل واریانس برای رگرسیون رضایت شغلی
روی متغیر روشنی نقش

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه‌ی آزادی	میانگین مجزورات	f	سطح معناداری
رگرسیون	۵۲/۲۲۴۸۲	۴	۱۳/۰۵۶۲۱	۱۹/۵۸۴۹۱	۰/۰۰۰۰
پس‌ماند	۵۲/۶۶۵۰۶	۷۹	۰/۶۶۶۶۵		

جدول ۱۳ نشان می‌دهد که متغیر رضایت شغلی با ضریب ۰/۵۵ به عنوان نخستین متغیری که در تبیین مسئله بیشترین سهم را ایفا می‌کند وارد معادله‌ی رگرسیونی شده‌است. این مسئله گواه آن است که هر چه رضایت شغلی بیشتر باشد، رضایت از زندگی نیز افزایش می‌یابد. متغیر ، به عنوان دومین متغیر با ضریب ۰/۴۱- وارد معادله‌ی رگرسیونی شده‌است که نشان می‌دهد هر چه تعارض بین انتظارات خانوادگی و انتظارات شغلی بیشتر شود رضایت از زندگی کاهش می‌یابد.

متغیر فرسودگی عاطفی، به عنوان سومین متغیر با ضریب $0/25$ وارد معادله شده که نشان می‌دهد هر چه فرسودگی عاطفی بیشتر باشد رضایت از زندگی نیز بیشتر است.

متغیر تعارض بین تقاضاهای خانوادگی و شغلی، به عنوان چهارمین متغیر با ضریب $0/24$ وارد معادله شده که نشان می‌دهد هر چه تعارض بین تقاضاهای خانوادگی و شغلی بیشتر باشد رضایت از زندگی کاهش می‌یابد. مقدار R به دست آمده 49% است. این مقدار نشان می‌دهد که 49% از کل تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای فوق توضیح داده شده است. 51% از تغییرات در متغیر وابسته (رضایت از زندگی) توضیح داده نشده است که مربوط می‌شود به متغیرهای دیگری که در تحقیق حاضر مورد ملاحظه قرار نگرفته است و عوامل بسیار زیاد دیگری نیز وجود دارد که در توضیح متغیر وابسته نقش دارد.

جدول ۱۳- رگرسیون چندمتغیره برای تبیین متغیر وابسته رضایت شغلی

متغیرهای مستقل	وزن بتا β	آزمون f	سطح معناداری σ
رضایت شغلی	$0/55393$	$6/200$	$0/000$
تعارض بین انتظارات خانوادگی و انتظارات شغلی	$-0/41133$	$-3/996$	$0/001$
فرسودگی عاطفی	$0/25503$	$2/834$	$0/0058$
تعارض بین تقاضاهای خانوادگی و شغلی	$0/24786$	$2/431$	$0/0173$

Multiple R = 0.70562
 $R^2 = 0.49790$
 Adjusted $R^2 = 0.47248$
 Standard Error = 0.81648

$f = 19.58491$
 Sig $f = 0.0000$
 Constant = 0.02546

نتایج آمده در جدول ۱۴ نشان می‌دهد که در هیچ یک از مجموعه‌ها بین دو جنس تفاوت معنادار وجود ندارد. همچنین، نتایج به دست آمده از مقایسه‌ی هر مورد بین دو گروه نشان داد که فقط در موارد قدردانی نکردن دانشگاه از خدمات اجتماعی ($P < 0/05$ ، $df = 2$ ، $\chi^2 = 5/20$)، برآورده کردن

مسئولیت‌های اجتماعی ($P < 0/01$, $df = 2$, $x^2 = 8/48$)، آموزش و راهنمایی دانشجویانی که آمادگی کافی ندارند ($P < 0/05$, $df = 2$, $x^2 = 5/43$)، قدردانی نکردن کافی در خصوص عملکرد آموزشی ($P < 0/03$, $df = 2$, $x^2 = 6/59$) بین دو گروه تفاوت معنادار وجود دارد، یعنی برای زنان بیش از مردان تنش ایجاد می‌کند. همچنین، نداشتن تسهیلات کافی برای مردان بیش از زنان تنش ایجاد می‌کند ($P < 0/02$, $df = 2$, $x^2 = 7/16$).

جدول ۱۴- میانگین و انحراف استاندارد پاسخ‌های آزمودنی‌ها به مجموع نمرات رضایت شغلی، رضایت از زندگی، روشنی نقش و ... به تفکیک جنس به همراه مقدار t به دست آمده

متغیر	زن		مرد		t	سطح معناداری
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار		
رضایت شغلی	۲/۸۰	۰/۷۵	۲/۸۱	۰/۲۸	-۰/۰۷	۰/۹۴
رابطه با همکاران	۲/۵۷	۰/۹۴	۲/۵۴	۰/۹۲	۰/۱۳	۰/۸۹
روشنی نقش	۲/۶۲	۱/۰۰	۲/۴۹	۰/۷۸	۰/۶۱	۰/۵۴
فرسودگی عاطفی	۱/۹۶	۱/۲۱	۱/۷۴	۱/۳۲	۰/۷۶	۰/۴۴
رضایت از زندگی	۲/۷۸	۱/۱۲	۲/۸۷	۱/۱۶	-۰/۳۲	۰/۷۵
عواطف منفی	۱/۹۸	۰/۹۷	۲/۰۱	۰/۸۹	-۰/۱۴	۰/۸۹
تعارض نقش	۲/۱۰	۱/۰۹	۲/۰۷	۱/۰۲	۰/۱۳	۰/۸۹
مقابله‌ی هیجان‌مدار	۱/۹۰	۰/۷۶	۱/۷۷	۰/۳۹	۰/۸۳	۰/۴۱
مقابله‌ی مسئله‌مدار	۲/۷۴	۰/۶۵	۲/۶۶	۰/۴۱	۰/۵۶	۰/۵۷
تنش‌های شغلی	۲/۰۶	۰/۶۷	۱/۹۶	۰/۴۱	۰/۷۳	۰/۴۶

جدول ۱۵ نشان می‌دهد که بین گروه‌های با سابقه‌ی کمتر از ۱۰ سال و بیشتر از ۱۰ سال، فقط در مجموع نمرات رضایت شغلی تفاوت معنادار وجود دارد، یعنی افراد با سابقه‌ی بیشتر از ۱۰ سال، رضایت شغلی بیشتری دارند. بین دو گروه، در مورد قدردانی نکردن کافی در مورد عملکرد آموزشی تفاوت معنادار وجود دارد ($P < 0/05$, $df = 2$, $x^2 = 5/35$)، یعنی برای افراد دارای سابقه‌ی کمتر از ۱۰ سال تنش بیشتری ایجاد می‌کند.

افراد دارای سابقه‌ی کمتر از ۱۰ سال، بیشتر از گروه دیگر در برخورد با تنش از روش افزایش اطلاعات درباره‌ی موقعیت‌های پیش آمده استفاده می‌کنند ($\chi^2 = 4/93$, $df = 2$, $P < 0/05$).

همچنین، افراد با سابقه‌ی بیش از ۱۰ سال، بیشتر از افراد با سابقه‌ی کمتر از ۱۰ سال در برخورد با تنش به سیگار یا امثال آن پناه می‌برند ($\chi^2 = 6/26$, $df = 2$, $P < 0/04$) و در برخورد با مشکلات بیشتر از گروه دیگر از تجارب خود استفاده می‌کنند ($\chi^2 = 5/10$, $df = 2$, $P < 0/05$).

جدول ۱۵- میانگین و انحراف استاندارد پاسخ‌های آزمودنی‌ها به مجموع نمرات رضایت شغلی، رضایت از زندگی، روشنی نقش و ... به تفکیک سابقه‌ی کار به همراه مقدار t به دست آمده

متغیر	سابقه کمتر ۱۰ سال		سابقه بیشتر ۱۰ سال		t	سطح معناداری
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار		
رضایت شغلی	۲/۶۴	۰/۴۱	۲/۹۷	۰/۷۹	-۲/۲۸	۰/۰۲
رابطه با همکاران	۲/۴۹	۰/۷۷	۲/۵۹	۱/۰۴	-۰/۴۹	۰/۶۲
روشنی نقش	۲/۶۵	۰/۹۵	۲/۵۵	۰/۹۲	۰/۴۹	۰/۶۲
فرسودگی عاطفی	۱/۸۸	۱/۳۲	۱/۹۲	۱/۲۱	-۰/۱۶	۰/۸۷
رضایت از زندگی						
عواطف منفی	۱/۹۷	۰/۸۳	۱/۹۵	۱/۰۶	۰/۷۰	۰/۹۴
تعارض نقش	۲/۱۵	۰/۹۶	۲/۰۳	۱/۱۸	۰/۵۱	۰/۶۱
مقابله‌ی هیجان‌مدار	۱/۷۶	۰/۳۰	۱/۹۶	۰/۸۹	-۱/۳۳	۰/۱۸
مقابله‌ی مسئله‌مدار	۲/۶۳	۰/۲۴	۲/۸۴	۰/۷۷	-۱/۶۳	۰/۱۰
تنش‌های شغلی	۲/۰۸	۰/۷۷	۱/۹۹	۰/۴۲	۰/۶۷	۰/۵۰

جدول ۱۶ نشان می‌دهد که در نمرات هیچ یک از مجموعه‌ها تفاوت معناداری بین دو گروه اعضای هیئت علمی رشته‌های مربوط به علوم پایه و فنی و مهندسی با علوم انسانی وجود ندارد.

برای گروه علوم پایه و فنی عواملی که بیشتر از گروه علوم انسانی تنش‌زا است عبارت است از: نداشتن وقت کافی برای آماده کردن خود برای

تدریس ($P < 0.001$, $df = 2$, $x^2 = 13/61$)، گرداندن و اداره‌ی کلاس درسی
 و کشیده‌شدن در منازعات بین همکاران ($P < 0.05$, $df = 2$, $x^2 = 9/27$)
 بر عکس، حل و فصل مشکلات با رئیس ($P < 0.04$, $df = 2$, $x^2 = 6/09$).
 دانشکده یا رئیس گروه ($P < 0.02$, $df = 2$, $x^2 = 7/024$) برای گروه علوم
 انسانی تنش‌زاتر است و این گروه بیش از گروه علوم پایه و فنی و مهندسی
 در برخورد با مشکلات از روش توکل به خدا و دعا کردن استفاده می‌کنند
 ($P < 0.03$, $df = 1$, $x^2 = 8/67$).

جدول ۱۶- میانگین و انحراف استاندارد پاسخ‌های آزمودنی‌ها به
 مجموع نمرات رضایت شغلی، رضایت از زندگی، روشنی نقش و ...
 به تفکیک رشته به همراه مقدار t به‌دست‌آمده

متغیر	علوم انسانی		علوم پایه و مهندسی		t	سطح معناداری
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار		
رضایت شغلی	۲/۷۵	۰/۴۶	۲/۸۱	۰/۴۰	-۰/۴۵	۰/۶۵
رابطه با همکاران	۲/۵۱	۰/۷۲	۲/۴۵	۰/۸۴	۰/۳۰	۰/۷۶
روشنی نقش	۲/۵۰	۰/۶۶	۲/۷۳	۱/۲۸	-۰/۹۶	۰/۳۳
فرسودگی عاطفی	۱/۸۱	۱/۰۴	۲/۰۳	۱/۵۵	-۰/۶۳	۰/۵۲
رضایت از زندگی	۲/۷۵	۱/۰۸	۲/۹۶	۰/۹۹	-۰/۶۶	۰/۵۰
عواطف منفی	۱/۸۹	۰/۷۱	۲/۱۱	۱/۰۵	-۰/۹۶	۰/۳۴
تعارض نقش	۲/۰۶	۰/۹۰	۲/۰۲	۱/۱۰	۰/۱۵	۰/۸۸
مقابله‌ی هیجان‌مدار	۱/۸۰	۰/۳۸	۱/۶۸	۰/۱۷	۱/۱۸	۰/۳۴
مقابله‌ی مسئله‌مدار	۲/۶۵	۰/۲۹	۲/۷۲	۰/۳۳	-۰/۸۵	۰/۳۹
تنش‌های شغلی	۹۰/۸۰	۲۶/۷۸	۹۶/۷۸	۳۴/۱۲	-۰/۷۲	۰/۴۷

بحث در نتایج

ابتدا خلاصه‌ی نتایج به دست آمده ارائه می‌شود.

۱- عمده‌ترین عوامل تنش‌زای شغلی برای اعضای هیئت علمی، به ترتیب شدت عبارت است از:

- کمبود وقت برای آشنایی با یافته‌های جدید پژوهشی
 - نداشتن پیشرفت کافی در شغل خود
 - نداشتن تسهیلات کافی
 - شرکت در جلسات وقت‌گیر
 - نداشتن حقوق کافی
 - نبود ملاک‌های روشن برای ارزیابی فعالیت‌های خدماتی
 - نبود ملاک‌های روشن برای ارزیابی فعالیت‌های پژوهشی
 - کشیده‌شدن در منازعات بین همکاران
 - نداشتن وقت کافی برای آماده شدن برای تدریس دروس جدید
 - ایجاد وقفه در امور آموزشی و پژوهشی
 - داشتن انتظارات بیش از حد از خود
 - عدم قدردانی دانشگاه از فعالیت‌ها و خدمات انجام‌شده
 - وجود تقاضاهای کاری که موجب وقفه در فعالیت‌های شخصی می‌شود
 - کسب حمایت‌های مالی برای انجام امور تحقیقاتی
 - کافی نبودن پاداش‌ها برای انجام فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی
 - تدریس دروسی که آمادگی کافی برای تدریس آن‌ها وجود ندارد
- در پاسخ به سؤال باز درباره‌ی عمده‌ترین عوامل تنش‌زا، بیشترین فراوانی متعلق است به حوزه‌های تحقیق و پژوهش (نداشتن فرصت کافی برای آشنایی با یافته‌های پژوهشی، نبود ملاک‌های روشن برای ارزیابی فعالیت‌های پژوهشی، کسب حمایت‌های مالی برای انجام تحقیق، و مشکل در ارتباط با آماده‌سازی

مقالات و انتشار آن‌ها)، حقوق و مزایا (نداشتن حقوق و مزایای کافی، و نامناسب بودن پاداش‌های مادی برای فعالیت‌ها)، نداشتن تسهیلات، نبود ملاک‌های روشن برای ارزیابی فعالیت‌های آموزشی و خدماتی، و کشیده شدن در منازعات بین همکاران.

۲- عمده‌ترین شیوه‌های مقابله برای اعضای هیئت علمی به ترتیب میزان استفاده عبارت است از:

- تصمیم‌گیری مرحله‌به‌مرحله
 - استفاده از تجارب گذشته
 - افزایش اطلاعات درباره‌ی موقعیت پیش‌آمده
 - توکل به خدا
 - در نظر گرفتن جنبه‌های مثبت موقعیت پیش‌آمده
 - مشورت با دوستان، فامیل و افراد متخصص
- ۳- بیشترین میزان موافقت اعضای هیئت علمی با موارد مربوط به رضایت شغلی و رضایت از زندگی به ترتیب عبارت است از:

- لذت بردن از کار
- آگاهی داشتن نسبت به وظایف
- احساس انجام کارهای مثبت از طریق شغل خود
- احساس موفقیت در زندگی شغلی خود
- داشتن شور و شوق نسبت به کار
- آگاهی از انتظارات شغلی
- به‌ندرت خسته شدن از کار
- احساس رضایت از کار بیش از افراد معمولی
- امکان در میان گذاشتن مشکلات با همکاران
- یافتن راه‌هایی برای شادابی بخشیدن به زندگی
- داشتن زندگی جالب
- تحریک‌پذیر بودن در بعضی روزها

- اطمینان به همکاران هنگام بروز مشکل
- وجود تقاضاهای متعارض
- ۴- بیش از ۷۰ درصد آزمودنی‌ها رضایت شغلی بالاتر از حد متوسط دارند.
- ۵- تقریباً نیمی از آزمودنی‌ها نمره‌ی بالاتر از متوسط در مجموعه‌ی سوالات عوامل تنش‌زا به دست آوردند.
- ۶- بیش از نیمی از آزمودنی‌ها نمره‌ی بالاتر از متوسط در زیرمجموعه‌ی رضایت از زندگی به دست آوردند.
- ۷- کمتر از نیمی از آزمودنی‌ها نمره‌ی بالاتر از متوسط در زیرمجموعه‌ی روشنی نقش به دست آوردند (یعنی در واقع، گروه بیشتری احساس ابهام نقش داشتند).
- ۸- کمتر از ۳۰ درصد آزمودنی‌ها احساس فرسودگی عاطفی داشتند.
- ۹- بیش از نیمی از آزمودنی‌ها در زیرمجموعه‌ی عواطف منفی نمره‌ی بالاتر از میانگین به دست آوردند.
- ۱۰- بیش از نیمی از آزمودنی‌ها نمره‌ی کمتر از متوسط در زیرمجموعه‌ی تعارض نقش به دست آوردند.
- ۱۱- بیش از ۷۰ درصد آزمودنی‌ها در زیرمجموعه‌ی مقابله به شیوه‌ی هیجان‌مدار نمره‌ی کمتر از متوسط به دست آوردند.
- ۱۲- بیش از ۷۰ درصد آزمودنی‌ها در زیرمجموعه‌ی مقابله به شیوه‌ی مسئله‌مدار نمره‌ی بالاتر از متوسط به دست آوردند.
- ۱۳- بین دو جنس، در هیچ یک از زیرمجموعه‌های تنش شغلی، رضایت شغلی، رضایت از زندگی، روشنی نقش، فرسودگی عاطفی، عواطف منفی، تعارض نقش، مقابله‌ی مسئله‌مدار و مقابله‌ی هیجان‌مدار تفاوت معنادار دیده‌نشده؛ اما زنان در مقایسه با مردان در سوالات پذیرش مسئولیت‌های اجتماعی، عدم قردانی کافی دانشگاه از خدمات اجتماعی آنان، آموزش و راهنمایی دانشجویانی که آمادگی کافی ندارند، و اداره‌ی کلاس‌های درسی، تنشی بیشتر احساس

می‌کردند، در حالی که نبود امکانات و تسهیلات برای مردان در مقایسه با زنان تنش بیشتری ایجاد می‌کرد.

۱۴- بین اعضای هیئت علمی رشته‌های علوم پایه و مهندسی با اعضای هیئت علمی رشته‌های علوم انسانی فقط در مقابله به شیوهی هیجان‌مدار تفاوت وجود داشت. اعضای هیئت علمی رشته‌های علوم انسانی در مقایسه با رشته‌های علوم پایه و مهندسی بیشتر از روش هیجان‌مدار استفاده می‌کنند. نداشتن وقت کافی برای آماده شدن برای تدریس و گرداندن کلاس‌ها، تنش بیشتری برای گروه علوم پایه و مهندسی ایجاد می‌کند، در حالی که حل و فصل مشکلات با رئیس دانشکده و مدیر گروه، برای رشته‌های علوم انسانی در مقایسه با گروه دیگر تنش‌زاتر است. در موارد دیگر، تفاوت معناداری بین دو گروه دیده نمی‌شود.

۱۵- اعضای هیئت علمی با رتبه‌ی استادیاری و بالاتر از آن، رضایت شغلی بیشتر از اعضای هیئت علمی با رتبه‌ی مربی دارند. همچنین، گروه اول بیشتر از گروه دوم از روش‌های حل مسئله استفاده می‌کنند. در سایر موارد بین دو گروه تفاوت معنادار وجود ندارد.

۱۶- اعضای هیئت علمی با سابقه‌ی کار بیش از ده سال، به طور معناداری بیشتر از اعضای با سابقه‌ی کار کمتر از ده سال رضایت شغلی دارند. همچنین گروه اول، بیش از گروه دوم از شیوه‌ی مسئله‌مدار استفاده می‌کنند و عدم قدردانی دانشگاه از عملکرد آموزشی، برای گروه اول بیشتر از گروه دوم تنش ایجاد می‌کند. گروه اول در مقایسه با گروه دوم بیشتر روش‌های افزایش اطلاعات درباره‌ی موقعیت پیش آمده و استفاده از تجارب را به کار می‌برند. در سایر موارد بین دو گروه تفاوت معناداری وجود ندارد.

۱۷- مقابله به شیوه‌ی مسئله‌مدار، رضایت از زندگی، و روشنی نقش، عواملی هستند که نقشی تعیین‌کننده در پیش‌بینی رضایت شغلی ایفا می‌کنند.

۱۸- رضایت شغلی، تعارض بین انتظارات خانوادگی و شغلی، فرسودگی عاطفی، و تعارض بین تقاضاهای خانوادگی و شغلی، عواملی هستند که نقشی تعیین‌کننده در پیش‌بینی رضایت از زندگی دارند

□

نتایج تحقیق حاضر، نشان‌گر آن است که پرسش‌نامه‌های تنش‌های شغلی اعضای هیئت علمی، رضایت شغلی و رضایت از زندگی، و شیوه‌های مقابله، از اعتبار لازم برخوردار است. همچنین، نتایج هم‌بستگی‌ها نشان داد که پرسش‌نامه‌های رضایت شغلی و رضایت از زندگی، و شیوه‌های مقابله روایی لازم را دارا است. افرادی که رضایت از زندگی بیشتری داشتند، فرسودگی عاطفی، عواطف منفی و ... کمتری را گزارش کردند. بنابراین، تحقیق حاضر، پیش از هر چیز ابزارهایی را فراهم ساخت برای تحقیق درباره‌ی عوامل تنش‌زای شغلی، رضایت از زندگی و رضایت شغلی.

نتایج تحقیق گوهری بهبهانی در شیراز (۱۳۷۵) نشان داد که با وجود تمام گلاویه‌ها و کم‌بودها، رضایت شغلی اعضای هیئت علمی زیاد است. بین دو جنس، در نمره‌ی رضایت شغلی تفاوت معنادار وجود داشت. بین احساس موفقیت، پیشرفت، احساس مسئولیت، میزان حقوق، ارتباط بین اعضا، و خط مشی سازمان، هم‌بستگی معناداری با رضایت شغلی دیده‌شد. شفیعی سروستانی نیز در مطالعه‌اش درباره‌ی اعضای هیئت علمی دانشگاه اصفهان (۱۳۷۰)، نشان داد اگرچه اساتید از کمی حقوق و امکانات رفاهی خود ناخوشنود بودند، اما عواملی همچون اعتبار و حیثیت اجتماعی، داشتن دانشجوی فعال و رضایت شغلی تأثیرگذارتر بوده‌است. با این‌که میانگین نمرات مجموع عوامل تنش‌زای بیش از نیمی از نمونه‌ی مورد مطالعه، از متوسط بالاتر بود، اما تقریباً بیشتر از ۷۰ درصد گروه مورد مطالعه، رضایت شغلی بیشتر از متوسط داشتند.

همچنین، ابوزریک (۱۹۹۶) گزارش می‌کند که بیشتر اعضای هیئت علمی د گروه‌های متوسط و جدی از نظر ادراک تنش قرار دارند. شاید یکی از دلایلی

که با وجود ادراک تنش در حد متوسط و بالا، باز هم اعضای هیئت علمی رضایت شغلی زیاد دارند، مربوط باشد به منزلت شغلی آنان. در واقع، می‌توان گفت که منزلت اجتماعی، خود به عنوان عاملی تعدیل‌کننده، موجب کاهش اثرات منفی تنش‌های شغلی می‌شود؛ یعنی منزلت اجتماعی بالای یک شغل، یکی از نیازهای اساسی افراد، یعنی نیاز به احترام را در آنان برآورده می‌سازد که خود می‌تواند رضایت خاطر فرد را علی‌رغم کم‌بودها افزایش دهد. افزون بر این، انعطاف‌پذیر بودن برنامه‌های حضور اعضای هیئت علمی و تنوع کاری آن‌ها، از کسل‌کننده بودن کار و نارضایتی شغلی می‌کاهد و در واقع، این عوامل به شکل واسطه‌ای، اثر تنش‌های شغلی را کاهش می‌دهد. به‌علاوه، نتایج نشان دادند که عمده‌ترین روش مقابله‌ی آزمودنی‌ها، روش مسئله‌مدار است، بنابراین، آن‌ها بهتر می‌توانند تنش‌های محیطی و شغلی خود را با روش‌های واقع‌بینانه حل و فصل کنند.

با این‌که نتایج تحقیق حاضر بیان‌گر رضایت شغلی زیاد آزمودنی‌ها است، اما این، لزوماً به معنای عملکرد مطلوب اعضای هیئت علمی نیست. چنان‌که رابینر (۱۹۹۲) می‌گوید که فرد ممکن است بر خلاف نفرت از کارش، آن را ادامه‌دهد، زیرا در هیچ شغل دیگری حقوق قابل‌مقایسه با شغل فعلی دریافت نمی‌کند؛ برعکس، ممکن است فرد با این‌که از شغلش راضی است، به دلیل عدم دریافت پاداش ارزش‌مند و مناسب، سعی چندانی برای تولید و بهره‌وری ننماید.

یافته‌های پژوهش حاضر در زمینه‌ی فشارآفرین‌های اعضای هیئت علمی، تقریباً همانند یافته‌های ابوزریک (۱۹۹۶) و فیشر (۱۹۹۸) است. آنان نیز در مطالعه‌شان دریافتند که عمده‌ترین فشارآفرین‌های اعضای هیئت علمی، انجام تحقیقات، محدودیت‌های زمانی و تقاضاهای دانشجویان است. فیشر (۱۹۹۴) معتقد است که اعضای هیئت علمی باید چندین کار را هم‌زمان انجام دهند (تدریس، تحقیق، شرکت در سمینارها، کسب منابع مالی برای تحقیق، و نوشتن و نشر مقاله و کتاب) که خود می‌تواند به ایجاد تنش در آنان بیانجامد.

اگر فرد فاقد منابع فیزیکی، شناختی و عاطفی برای رویارویی با تقاضاها باشد، احساس تنش و فشار می‌کند. چه تبیینی برای این مسئله وجود دارد؟ تأکید بر انجام تحقیقات و انتشار آن‌ها بدون فراهم آوردن امکانات لازم تنش ایجاد می‌کند. عامل تنش‌زاکننده‌ی انجام تحقیق، می‌تواند نداشتن مهارت‌های لازم برای انجام تحقیق باشد و یا در صورت وجود مهارت کافی، نبود شرایط مناسب برای انتشار یافته‌های پژوهشی، نبود ملاک‌های روشن برای ارزیابی فعالیت‌های تحقیقاتی، و حاکم بودن سلايق و روابط در کسب حمایت‌های مالی، ارزیابی و انتشار یافته‌های پژوهشی. در چنین شرایطی، نه تنها تأکید بر انجام تحقیق چاره‌ساز نیست، که تعارض‌آفرین نیز هست. همان‌گونه که نتایج تحقیق حاضر نشان داد، بسیاری از عوامل تنش‌زا برای اعضای هیئت علمی مربوط می‌شود به امر تحقیق (کم‌بود وقت برای آشنایی با یافته‌های پژوهشی، نبود ملاک‌های شفاف برای ارزیابی، و کسب حمایت‌های مالی).

هر چه نیازها و تقاضاهای روانی یک شغل بالاتر باشد و کنترل فرد نیز بر آن شرایط ضعیف‌تر باشد، سلامت، رضایت و انگیزه‌ی فرد کاهش می‌یابد؛ بنابراین، برجسته نمودن امر تحقیق، بدون فراهم‌سازی شرایطی که فرد احساس کنترل بر آن شرایط را داشته‌باشد مشکل‌آفرین است. حمایت اجتماعی، استقلال کاری و مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها عوامل تعیین‌کننده‌ی میزان کنترل فرد بر محیط کاری است. فولکمن و لازاروس (۱۹۸۰)، مقابله به شیوه‌ی مسئله‌مدار را کنترل می‌نامند. البته، افراد تنها در شرایطی از روش حل مسئله استفاده می‌کنند که احساس کنند فشارآفرین‌ها تغییرپذیر اند. در واقع، معتقد اند افراد مسئله‌مدار، منبع کنترل درونی دارند. عوامل دخیل در ایجاد تنش شغلی عبارت است از: کنترل کارمندان، میزان حمایت‌های اجتماعی دریافتی، و نوع منبع کنترل افراد (Daniel & Guppy, 1994). نتایج تحقیق حاضر نشان داد که اعضای هیئت علمی در رویارویی با مشکلات از روش مسئله‌مدار استفاده می‌کنند، یعنی از نظر منابع درونی، در برخورد با مشکلات توانا هستند؛ اما همان‌طور که دنیل و گابی (۱۹۹۴) مطرح کرده‌اند، تنها هنگامی این روش را به کار می‌گیرند

که احساس کنند امکان تغییر شرایط بیرونی وجود دارد. احساس کنترل کار، تنها وابسته به منابع درونی نیست. در مورد امر پژوهش نیز، یکی از عوامل تعیین‌کننده، توانایی و قابلیت‌های اعضای هیئت علمی است، اما این تنها عامل تعیین‌کننده نیست؛ اگر بین نیازهای خارجی، با محدودیت‌های منابع بیرونی و حمایت‌ها و منابع و ارزش‌ها و احتیاجات درونی تعادل وجود نداشته‌باشد، تنش پدید می‌آید (Daniel & Guppy, 1994).

تحقیقات نشان داده که میان احساس تعهد کاری، رضایت شغلی و رابطه‌ی صمیمانه با همکاران (به‌ویژه در زنان) هم‌بستگی مثبت وجود دارد (Kaldenberg, Becker & Zvonkovic, 1992). بنابراین، باز هم یکی از عوامل تعیین‌کننده‌ی رضایت شغلی، یعنی داشتن رابطه‌ی صمیمانه با همکاران در اعضای هیئت علمی دیده‌می‌شود.

ولفگانگ (۱۹۹۵) معتقد است که سه عامل تنش‌زای عدم قدردانی حرفه‌ئی، تعارضات شغلی، و ناامنی شغلی، میزان تعهد حرفه‌ئی را در افراد متخصص کاهش می‌دهد. کسب حمایت‌های اجتماعی از سوی همکاران، تعهد شغلی را افزایش می‌دهد و قدردانی کردن یکی از عوامل تعیین‌کننده‌ی تعهد حرفه‌ئی در خانم‌ها است. احساس تعلق به سازمانی که فرد در آن شاغل است تعهد شغلی وی را افزایش می‌دهد و این امر در مورد خانم‌ها برجسته‌تر است (Kaldenberg, Becker & Zvonkovic, 1992). با توجه به نتایج تحقیق حاضر که در آن، افراد و به‌ویژه خانم‌ها، عدم قدردانی از خدمات ارائه‌شده از سوی اعضای هیئت علمی را تنش‌زا توصیف کرده‌بودند، لازم است مسئولین به پی‌آمدهای آن که می‌تواند کاهش تعهد حرفه‌ئی باشد توجه کنند.

در پیش‌بینی رضایت شغلی، مقابله به شیوه‌ی مسئله‌مدار، رضایت از زندگی و روشنی نقش سهمی مهم دارد. افرادی که در برخورد با مشکلات از روش مسئله‌مدار استفاده می‌کنند، احساس می‌کنند که کنترل لازم بر شرایط و توان تغییر شرایط نامناسب را دارند. آنان به جای دوری گزیدن از وضعیت دشوار و احساس درماندگی، در پی راه‌حل‌های مناسب می‌گردند و در قبال وضعیت

موجود احساس مسئولیت می‌کنند. اگر شرایط موجود انعطاف‌پذیر باشد، درگیر شدن با مشکلات و حل آن‌ها احساس موفقیت و رضایت را در فرد افزایش می‌دهد. افرادی که رضایت بیشتری از زندگی دارند، معمولاً کسانی هستند که توان رویارویی با دشواری‌ها و حل آن را دارند و از خوش‌بینی بیشتری برخوردار اند. در نتیجه، فردی که احساس می‌کند توان مقابله با مشکلات را دارد و دیدگاه‌اش خوش‌بینانه‌تر است، نارضایتی کمتری در برخورد با مشکلات کاری احساس می‌کند. میسر/ و همکاران نیز در مطالعه‌ی خود (۱۹۸۹) دریافتند که هر چه فرد بیشتر از روش‌های مسئله‌مدار استفاده کند رضایت شغلی‌اش بیشتر می‌شود.

نتایج تحقیق دوروتی و همکاران درباره‌ی رضایت شغلی اعضای هیئت علمی (۱۹۹۲) نشان داد که ابهام نقش موجب کاهش رضایت شغلی است. اگر افراد درکی واضح و شفاف از نقش‌های مورد انتظار از خود در محیط کار داشته‌باشند رضایت شغلی‌شان افزوده می‌شود. بنابراین، وجود قوانین و مقررات شفاف می‌تواند افزایش رضایت شغلی افراد باشد.

در پیش‌بینی رضایت از زندگی، عوامل رضایت شغلی، تعارض میان انتظارات خانوادگی و شغلی، فرسودگی عاطفی، و تعارض میان تقاضاهای خانوادگی و شغلی سهمی تعیین‌کننده دارد. همان‌گونه که در تبیین سهم رضایت از زندگی در رضایت شغلی گفته‌شد، داشتن روحیه‌ی خوش‌بینی و احساس توانایی، عواملی هستند که به طور کلی رضایت از تمامی جنبه‌ها را افزایش می‌دهد. پیتمن (۱۹۹۴) رضایت شغلی را یکی از ابعاد رضایت از زندگی می‌داند. هوروویتز و همکاران (۱۹۸۸) نشان دادند که رضایت شغلی و رضایت از زندگی بیان‌گر کیفیت زندگی فرد است. بلک‌برن و همکاران (۱۹۹۶) نشان دادند که کیفیت زندگی و رضایت شغلی در اعضای هیئت علمی مورد مطالعه، هم‌بسته است.

تعارض نقش یکی از عوامل عمده‌ی است که می‌تواند زندگی خانوادگی و زندگی شغلی را تحت تأثیر قرار دهد. اگر بین تقاضاها و انتظارات خانوادگی

و شغلی فرد تداخل به وجود آید، در صورت احساس تعهد بیشتر او به هر یک از حوزه‌ها (خانوادگی یا شغلی)، وی هم از سوی دیگران و هم از سوی خود سرزنش می‌شود، که این امر می‌تواند به کاهش رضایت از زندگی بیانجامد. اسکاربورک و همکاران (۱۹۸۹) نیز نشان دادند که تعارض نقش با رضایت شغلی مربوط است. افرادی که دچار فرسودگی عاطفی می‌شوند، در مقابل مشکلات و مسائل زندگی، هر چند پیش‌پاافتاده، فشار بیشتری احساس می‌کنند و خود را در انجام وظایف و امور محوله ناتوان می‌دانند و در نتیجه، سطح کلی رضایت از زندگی در آنان کاهش می‌یابد.

Archive of SID

منابع

- ۱- جابری کوشکی، فرشاد (۱۳۷۱). بررسی رابطه‌ی بین بیماری‌های روانی با میزان رضایت شغلی معلمان مرد شهر مشهد. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت معلم.
- ۲- خسروی، زهره (۱۳۷۹). بررسی عوامل استرس‌زا، شیوه‌های مقابله و رضایت شغلی در اعضای هیئت علمی دانشگاه الزهرا. معاونت پژوهشی دانشگاه الزهرا.
- ۳- شفیعی سروستانی، مریم (۱۳۷۰). بررسی عوامل افزایش رضایت شغلی اساتید دانشگاه اصفهان. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد. دانشگاه اصفهان.
- ۴- گوهری بهبهانی، غلام‌رضا (۱۳۷۵). بررسی تحلیلی تئوری دوعاملی هرزبرگ در میان اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های علوم پزشکی شیراز. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد. دانشگاه شیراز.
- ۵- مظفری، رضا (۱۳۷۵). بررسی رضایت شغلی مدیران ابتدایی و هم‌خوانی آن با کارایی معلمان در آموزش و پرورش. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت معلم.
- ۶- معینی، ام‌الله (۱۳۷۵). بررسی رابطه‌ی رضایت شغلی دبیران زن و مرد آموزش و پرورش. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت معلم.
- 7- Abouseric, R. (1996). "Stress, Strategies and Satisfaction in University Academic Staff". *Educational Psychology*.
- 8- Blackburn, R.; Horowitz, S.; Edington, D.; Klos, D. (1986). "University Faculty and Responses to Job Strains". *Research in Higher Education*. pp. 31-41.
- 9- Borg, M. G.; Riding, R. J.; Falzon, J. M. (1991). "Stress in Teaching: A Study of Occupational Stress and its Determinants, Job Satisfaction and Career Commitments among Primary School Teachers". *Educational Psychology*. 11: pp. 59-75.
- 10- Daniels, K.; Guppy, A. (1994). "Occupational Stress, Social Support, Job Control, and Psychological Well-being". *Journal of Human Relations*.
- 11- Fisher, S. (1994). *Stress in Academic Life: The Mental Assembly Line*. Buckingham: The Society for Research into Higher Education and Open University Press.
- 12- Folkman, S. (1984). "Personal Control and Stress and Coping Processes: A Theoretical Analysis". *Journal of Personality and Social Psychology*. 46: pp. 839-825.
- 13- Gmlech, W. H.; Lovrich, N. P.; Wilkie, P. K. (1983). "National Study of Stress among University Faculty Members". *Phi-Delta-Kappa*. 65: p. 267.

- 14- Gmlech, W. H.; Lovrich, N. P.; Wilkie, P. K. (1984). "Stress in Academe: A National Perspective". *Research in Higher Education*. 20: pp. 477-490.
- 15- Gmlech, W. H.; Lovrich, N. P.; Wilkie, P. K. (1986). "Dimensions of Stress among University Faculty: Factor Analytic Results from a National Study". *Research in Higher Education*. 24: pp. 266-286.
- 16- Gmlech, W. H. (1993). *Coping with Faculty Stress*. London: Sage Publication.
- 17- Iverson, R. D.; Olekalns, M.; Erwin, P. J. (1998). "Affectivity Organizational Stressors, and Absenteeism". *Journal of Vocational Behavior*. 52: 1-23.
- 18- Jamal, M.; Badavi, J. (1993). "Job Stress among Muslim Immigrants in North America: Moderating Effects of Religiosity". *Stress-Medicine*. Jul. Vol. 9 (3): 145-151.
- 19- Patterson, L.; Sutton, R. E.; Schuttenberg, E. M. (1987). "Plateaued Career, Productivity, and Career Satisfaction of College of Education Faculty". *Journal of Career Development Quarterly*.
- 20- Porwal, N. K. (1987). "A Comparative Study of Personality of the Job Satisfied and the Job Dissatisfied Teachers as Measured by Factors A, C, E, H, L, and Q-sub-4 of 16-pf". *Asian Journal of Psychology and Education*. Jul. Vol. 19 (4): 27-31.
- 21- Kaldenberg, D.; Becker, B.; Zvonkovic, A. (1995). "Work and Commitment among Young Professionals: A Study of Male and Female Dentists". *Human Relations*. pp. 1355-1377.
- 22- Mishra, P. K.; Das, B. K.; Mishra, C.; Dash, M. (1989). "Work Culture and Organizational Role Behavior". *Social Science International*. pp. 49-55.
- 23- Mutran, E.; Reitzes, D.; Bratton, K.; Fernandez, M. (1997). *Journals of Gerontology Sciences and Social Sciences*. Mar. Vol. 52B (2): S89-S96.