

بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شاهد^۱

نویسندگان: دکتر غلامحسین قائدی^{۱*}، مینا قبادی^۲، مسعود نصرت آبادی^۳، دکتر
رضا رستمی^۴، دکتر رسول روشن^۵، دکتر فرامرز فلاحي^۶

۱. استادیار گروه روانپزشکی دانشگاه شاهد

۲. کارشناس ارشد روانشناسی عمومی دانشگاه تربیت مدرس

۳. دانشجوی دکتری روانشناسی سلامت دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران

۴. استادیار دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران

۵. استادیار دانشگاه شاهد

۶. استادیار دانشگاه شاهد

* Email: ghaedi.psychiatrist@gmail.com

چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی پیش بینی کننده های رضایت شغلی در کارکنان دانشگاه شاهد بود. ۲۷۸ کارمند دانشگاه شاهد (۱۵۹ زن و ۱۱۹ مرد) با روش نمونه گیری تصادفی منظم انتخاب و وارد مطالعه شدند. از همه آزمودنیها خواسته شد تا به پرسشنامه های رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، سبک های انگیزشی، پرسشنامه سلامت عمومی GHQ، حمایت اجتماعی ادراک شده و شش زیرمقیاس بهزیستی روانشناختی پاسخ دهند. به منظور تحلیل داده ها از همبستگی، رگرسیون و تحلیل ممیز استفاده شد. نتایج نشان داد که رضایت شغلی زنان بیشتر از مردان است. در مردان متغیرهای فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی ادراک شده از طرف دوستان و برخی از ابعاد بهزیستی روانی (رشد شخصی، هدفمندی در زندگی و روابط مثبت با دیگران) و در زنان اضطراب و افسردگی و ابعاد بهزیستی روانی (سلطه بر محیط، هدفمندی در زندگی و خودمختاری) پیش بینی کننده رضایت شغلی بودند. علاوه بر این، در کارکنان بیمارستان نسبت به کارکنان دانشکده ها، رضایت شغلی بیشتر تحت تاثیر فرسودگی شغلی قرار داشت.

واژه های کلیدی: رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، سلامت روان، بهزیستی روانی، انگیزش شغلی.

دانشور

رفتار

مدیریت و پیشرفت

Management and
Achievement

• دریافت مقاله: ۸۷/۶/۲۷

• پذیرش مقاله: ۸۸/۴/۱

Scientific-Research
Journal of
Shahed University
Eighteenth Year
No. 47-1
Jun.Jul.2011

دوماهنامه علمی - پژوهشی
دانشگاه شاهد
سال هجدهم - دوره جدید
شماره ۱-۴۷
تیر ۱۳۹۰

مقدمه

رضایت شغلی (Job Satisfaction) متغیری نگرشی (Attitudinal) است که افراد بر اساس آن احساسات خود نسبت به جنبه‌های مختلف شغل خود به‌طور کلی منعکس می‌کنند (۱). به عبارت دیگر رضایت شغلی گستره‌ای است که افراد طی آن بیان می‌کنند چقدر شغل خود را دوست دارند یا ندارند.

بورمن و همکاران (۲)، رضایت شغلی را به عنوان پاسخ‌های چندگانه روانشناختی فرد نسبت به شغل خود تعریف کرده‌اند. این پاسخ‌ها می‌توانند شناختی، عاطفی یا هیجانی و رفتاری باشند. رضایت شغلی به حالات عاطفی و شناختی درونی برمی‌گردد که به وسیله پاسخ‌های عاطفی، کلامی یا غیرکلامی اندازه‌گیری و سنجش می‌شود.

این پاسخ‌های چندگانه می‌توانند در پیوستاری از خوب تا بد و مثبت تا منفی قرار بگیرند. این پاسخ‌ها ممکن است به وسیله تکنیک‌های ارزیابی، سنجیده‌شوند که شامل ارزیابی ویژگی‌های شغلی، پاسخ‌های عاطفی به رویدادهایی که در محیط شغلی اتفاق می‌افتند، تمایلات رفتاری، اهداف رفتاری و رفتارهای نمایشی در محیط شغلی باشند (۳).

برای مطالعه رضایت شغلی دو رویکرد عمده وجود دارد: رویکرد کلی (Global Approach) و رویکرد ابعادی (Facet Approach). رویکرد کلی، رضایت شغلی را به عنوان یک احساس کلی و واحد نسبت به شغل در نظر می‌گیرد. از این دیدگاه رضایت شغلی یک مفهوم کلی است، اما رویکرد ابعادی به عنوان یک رویکرد چندگانه بر جنبه‌های مختلف رضایتمندی شغلی مانند سیستم پاداش‌دهی، رابطه با همکاران و سرپرستان، ماهیت شغل، شرایط شغلی، امنیت شغلی، حقوق، استرس و سایر مؤلفه‌ها تأکید دارد. در این دیدگاه رضایت شغلی با توجه به ابعاد مختلف شغلی بررسی می‌شود (۴).

بیان مسئله پژوهش

مطالعات مختلفی به بررسی رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن پرداخته‌اند و البته هر کدام، از جنبه خاصی این موضوع را بررسی کرده و به نتایج مشابه و گاه متفاوتی رسیده‌اند. عمده مطالعات عواملی از قبیل شخصیت (Personality)، فرسودگی شغلی (Burnout)، انگیزش

(Motivation)، ارزش‌های شغلی (Job Values)، جنسیت، بهزیستی روانی (Social well-being)، امنیت شغلی (Job Security)، حقوق و مزایا و موقعیت شغلی را مهم‌ترین عوامل در رضایت شغلی نام برده‌اند که به میزان زیادی به افزایش بهره‌وری فردی و سازمانی منجر می‌شود.

این تحقیقات اگرچه تمام این عوامل را در افزایش یا کاهش بازده کاری مؤثر دانسته‌اند، لیکن نشان داده‌اند که تأثیر عواملی مانند رضایت شغلی در ۶۶/۶ درصد (۵) موارد و بهزیستی روانی در سطح بالا در ۲۸/۲ درصد موارد افزایش بازده کاری را به دنبال داشته‌اند. و فرسودگی شغلی در ۳۴/۱ درصد (۶) موارد باعث کاهش بازده کاری می‌شود، بنابراین در بین کل عوامل نام‌برده، این رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و بهزیستی روانی هستند که بیشترین تأثیر را در افزایش عملکرد شغلی فردی و سازمانی داشته‌اند.

فرسودگی شغلی شامل مجموعه‌ای از عناصر مانند خستگی جسمی، خستگی هیجانی و خستگی شناختی که حاصل استرس مزمن ناشی از کار و فعالیت اصلی می‌باشد. نارضایتی شغلی در نهایت باعث بروز پدیده فرسودگی شغلی می‌تواند شود. علائم فرسودگی شغلی عبارت‌اند از: ناکامی، دل‌سردی، بی‌تفاوتی، کسالت، کاهش اثربخشی و خستگی (۷).

پیندر (۸) انگیزش را «انرژی که فرد صرف انجام دادن کار خود می‌کند»، توصیف می‌کند. دالینگ و سیلاس (۹)، معتقدند که انگیزش، میلی درونی برای تلاش در جهت انجام فعالیتی خاص است. اصولاً افرادی که از سطح انگیزشی بالاتری برخوردارند، از رضایت شغلی بیشتری نیز برخوردار می‌باشند. بر اساس یکی از سبک‌های انگیزشی تأثیرگذار بر رضایت شغلی افراد اغلب در یکی از دو بعد هدف‌گرا (Telic) یا غیرهدف‌گرا (Paratelic) قرار می‌گیرند (۱۰). اصولاً افرادی که در بعد هدف‌گرا قرار دارند، یعنی قبل از انجام کار خود دارای هدف مشخص بوده و برای رسیدن به آن تلاش می‌کنند از رضایت شغلی بالاتری برخوردارند و در مقابل افرادی که در بعد غیرهدف‌گرا و دنبال لذت‌طلبی هستند از رضایتمندی پایینی برخوردارند.

بهزیستی روانی به عنوان یکی از جنبه‌های سلامت روان با

پیشینه تحقیق

مطالعات انجام شده نشان دهنده ارتباط معنادار این عوامل با رضایت شغلی است. اسپکتور و همکاران (۱۹) در مطالعه خود به بررسی و مقایسه رضایت شغلی مدیران در ۲۴ کشور دنیا پرداختند و تفاوت‌های معناداری را در این بین یافتند. آن‌ها در مطالعه خود دریافتند که مدیران کشورهایمانند کانادا، سوئد، هند و ایالات متحده از رضایت شغلی بالا و کشورهایمانند انگلیس، ژاپن، هنگ کنگ، چین و آفریقای جنوبی از کم‌ترین میزان رضایت شغلی برخوردارند. عمده این تفاوت‌ها علاوه بر تفاوت‌های بین فرهنگی ابعادی از قبیل فرسودگی شغلی، انگیزش و بهزیستی روانی گزارش شدند.

رایت و کروپانزانو (۲۰)، مطالعه‌ای را در زمینه تأثیر بهزیستی روانی بر رضایت شغلی بررسی کردند. مطالعه این افراد بر روی دو نمونه جداگانه از کارکنان بخش خدمات دو شرکت به تعداد ۴۷ نفر انجام شد. نتایج نشان داد که سطوح بالای بهزیستی روانی به افزایش رضایت شغلی و به تبع آن افزایش عملکرد کاری منجر می‌شود.

اسوبودا و همکاران (۲۱) در مطالعه خود به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در میان ۱۹۵ نفر از کارمندان خدمات سلامت روانی استرالیا پرداختند. نتایج نشان داد که بهبود و افزایش شایستگی‌های روانی افراد و افزایش تخصص عمومی آن‌ها در زمینه شغلی خود می‌تواند به عنوان عاملی حمایت‌کننده در مقابل فرسودگی شغلی باشد و بنابراین موجب افزایش رضایت شغلی می‌شود. این تحقیق همچنین نشان داد که عدم حمایت روانی از کارکنان، عدم امکانات ارتقاء شغلی، عدم افزایش حقوق و مزایا و... به عدم رضایت شغلی منجر می‌شود.

در پژوهشی که سرداری (۲۲) با عنوان «بررسی عوامل مؤثر در رضایتمندی شغلی کارکنان» بر روی نمونه ۳۳۶ نفری از کارکنان انجام داد، وضعیت شغلی و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی بررسی شد. نتایج نشان داد که عوامل متعددی از قبیل معیارهای سلامت روان (اضطراب و افسردگی)، فرسودگی شغلی، احترام در محیط کاری، فضای حاکم بر محیط کاری، حقوق و مزایا، ارتقاء شغلی، سطح انگیزشی بالا و... از جمله عوامل مؤثر بر رضایت یا عدم رضایتمندی شغلی می‌باشند.

کنش‌وری مثبت فرد و به فعلیت رسیدن تمام استعدادهای فرد همراه است (۱۱). افرادی که از سطح بالاتری از بهزیستی روانی برخوردار هستند در شغل خود از بازدهی و رضایت شغلی بیشتری برخوردارند. اصولاً زمانی که در فرد مشکلات و اختلالات روانی مانند افسردگی و اضطراب وجود داشته و جنبه‌های مختلف بهزیستی روانی در سطح مطلوبی وجود داشته باشد، فرد از رضایت زندگی و شغلی بالایی برخوردار است (۱۲). بهزیستی روانی ۶ بعد دارد که عبارت‌اند از: خودمختاری، سلطه بر محیط، رشد شخصی، روابط مثبت با دیگران، هدفمندی در زندگی و پذیرش خود (۱۳).

حمایتی که فرد در طول بحران‌های کاری از سوی خانواده، دوستان و اطرافیان دریافت می‌کند و اتکای فرد به منابع حمایتی‌اش چه از نظر مادی، معنوی و عاطفی رضایت شغلی فرد و در مقیاس بالاتر رضایت کلی فرد از زندگی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. وجود منابع حمایتی مناسب، رضایتمندی کلی فرد از زندگی را به همراه دارد که این به نوبه خود رضایتمندی شغلی فرد را افزایش می‌دهد و البته عکس این موضوع نیز صادق است (۱۴).

وجود بیماری روانی و اختلالات روان‌شناختی در هر سطح خود به پایین آمدن کارآیی و بازدهی مناسب فرد چه در زندگی و چه در محیط کار منجر می‌شود. اضطراب، افسردگی، اختلالات شخصیت و... هر کدام در سطحی زندگی کاری و شغلی فرد را تحت تأثیر قرار داده و آن را با مشکلات گاه بسیار جدی روبرو می‌کند (۱۵ و ۱۶). حال آنکه بهره‌مندی از سلامت روانی و عدم ابتلاء به اختلالات روان‌شناختی، حتی اگر باعث افزایش بازدهی کاری نشود، باعث می‌شود که کارآیی و بازدهی در سطح مطلوبی نگه داشته شود.

از جمله متغیرهای تأثیرگذار بر رضایت شغلی، نوع جنسیت و موقعیت شغلی افراد است. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که هماهنگی شغل با جنسیت، تأثیر مستقیم بر رضایت شغلی دارد (۱۷)، علاوه بر این، موقعیت شغلی افراد نیز می‌تواند به عنوان عاملی تأثیرگذار در رضایت شغلی محسوب شود. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که در مشاغل با سطح استرس متوسط یا پایین، با افزایش رتبه و موقعیت شغلی افراد، رضایت شغلی آن‌ها افزایش می‌یابد (۱۸).

افراد دارای حمایت پایین، از خشنودی شغلی برخوردارند. یانگ ام و هریسون (۲۷)، در مطالعه خود به بررسی رابطه بین استرسورهای نقشی، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی پرداختند. نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی و انواعی از استرسورها مانند روابط نامناسب شغلی، حقوق پایین، فقدان امنیت شغلی، عدم سلامت روان و موقعیت شغلی پایین یا نامناسب به میزان زیادی کاهش رضایت شغلی باعث می‌شود.

اهداف و سؤالات تحقیق

هدف اصلی: هدف پژوهش حاضر بررسی و تعیین رضایت شغلی کارکنان دانشگاه شاهد و عوامل مؤثر بر آن است.

اهداف فرعی

- ◀ تعیین ارتباط بین متغیرهای فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی ادراک‌شده، بهزیستی روانی، سلامت روان، سبک انگیزشی، جنسیت و موقعیت شغلی (به عنوان متغیرهای مستقل) با رضایت شغلی (به عنوان متغیر وابسته).
- ◀ پیش‌بینی میزان رضایت شغلی (به عنوان متغیر ملاک) بر اساس فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی ادراک‌شده، بهزیستی روانی، سلامت روان، سبک انگیزشی، جنسیت و موقعیت شغلی (به عنوان متغیرهای پیش‌بین).

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان دانشگاه شاهد به تعداد ۱۴۱۸ نفر است. برای تعیین حجم نمونه، از فرمول یامین (۲۸) استفاده شد. فرمول مذکور به شکل زیر می‌باشد:

$$n = \frac{N}{N + N(e)^2}$$

در این فرمول، N با حجم جامعه برابر و e با سطح معناداری ($\alpha = 0/05$) برابر می‌باشد.

در این تحقیق حجم جامعه مذکور برابر با ۱۴۱۸ نفر می‌باشد، که با توجه به فرمول از این بین تعداد ۳۱۵ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. برای انتخاب نمونه‌ها از

علوی و شجاع قره باغ (۲۳)، در زمینه «رضایت شغلی کارکنان دولت شهر کاشان» بر روی نمونه‌ای ۱۲۵۰ نفری مطالعه‌ای انجام دادند، نتایج نشان داد که افراد در کل از شغل خود رضایت داشتند. عواملی از قبیل حسن رابطه با کارکنان و کارفرمایان، زمینه‌های پیشرفت و ارتقاء شغلی، حقوق و مزایا و ... به افزایش رضایتمندی شغلی منجر می‌شوند، اما عواملی مانند عدم برخورد عادلانه با کارکنان، فرسودگی شغلی، اضطراب و افسردگی به کاهش رضایت شغلی منجر می‌شود.

چئونگ و شرلینگ (۲۴)، در پژوهش خود به بررسی نقش جنسیت و ارزش‌های شغلی در رضایت شغلی در بین کارکنان تایوانی پرداختند. نتایج تفاوت معناداری را در رضایت شغلی بین دو جنس نشان داد و یافته‌ها حاکی از آن بود که مردان از رضایت شغلی بالاتری برخوردارند. دلایلی از قبیل تبعیض جنسیتی، استرس کاری و مشغله‌های خانوادگی از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی پایین زنان گزارش شد.

بورگ و رایدینگ (۲۵)، در مطالعه خود به بررسی رابطه بین استرس شغلی و رضایت شغلی در بین ۱۵۰ نفر از مدیران مدارس پرداختند. یافته‌ها نشان داد که حدود ۸۰ درصد مدیران از شغل خود راضی هستند. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مدیران با برخی سطوح استرس و رضایت شغلی ارتباط داشت. نتایج همچنین نشان داد که مدیرانی که از سطوح عمیق‌تر استرس شغلی رنج می‌برند، از رضایت شغلی پایین‌تری برخوردارند. این مطالعه ۴ سطح استرس شغلی را مشخص کرد که شامل فقدان حمایت اجتماعی به هنگام بروز مشکلات، منابع ناکافی، حجم کاری زیاد و شرایط شغلی نامناسب ذکر کردند.

ویسی و همکاران (۲۶)، بر روی ۲۰۰ نفر از کارکنان بخش‌های اتاق عمل به بررسی استرس شغلی، رضایت شغلی، سلامت روان و حمایت اجتماعی پرداختند. نتایج نشان داد که بین رضایت شغلی و سلامت روان (عدم افسردگی و اضطراب) رابطه معناداری وجود دارد. به این معنی که سلامت روان به افزایش رضایت شغلی و در نهایت رضایتمندی از زندگی منجر می‌شود و بر عکس عدم سلامت روان نارضایتی شغلی را به همراه دارد که این امر در نهایت به فرودگی شغلی خواهد انجامید. علاوه بر این افرادی که از حمایت اجتماعی بالاتری بهره‌مندند، بیش از

۳) مقیاس فرسودگی شغلی ملامد-کوشنیر (۳۰). این مقیاس از ۱۶ ماده تشکیل شده است. مقدار آلفای آن در گزارش ملامد و همکاران به ترتیب، ۰/۹۳ گزارش شده است. رستگار (۳۱) مقدار آلفای آن را در پژوهش خود ۰/۹۱ گزارش کرده است.

۴) پرسشنامه سلامت عمومی *GHQ* (۲۸ سؤال). این پرسشنامه کاربرد بسیار زیادی دارد و اعتبار و روایی آن بارها تأیید شده است. این مقیاس، چهار زیرمقیاس علائم جسمانی، اضطراب، بدکارکردی اجتماعی و افسردگی دارد. در ایران، نوربالا و همکاران (۳۲)، مقدار آلفای کلی آن را ۰/۷۳ گزارش داده اند.

۵) حمایت اجتماعی ادراک شده چندوجهی (۱۲ سؤال). این پرسشنامه برای سنجش میزان حمایت اجتماعی ادراک شده از سه منبع خانواده، دوستان و فرد خاص می باشد. زیمنت (۳۳)، مقدار آلفای کرونباخ این مقیاس را ۰/۸۹ گزارش داده است.

۶) پرسشنامه سبک انگیزشی *TDS* (۳ سؤال). مورگاتوید و همکاران (۳۴)، آلفای این مقیاس را ۰/۸۸ گزارش داده اند.

۷) پرسشنامه بهزیستی روانی ریف (۱۸ سؤال). این مقیاس، شش زیرمقیاس پذیرش خود، هدفمندی در زندگی، روابط مثبت با دیگران، رشد شخصی، خودمختاری و سلطه بر محیط دارد. ریف (۳۵)، مقدار آلفای این پرسشنامه را ۰/۸۳ گزارش کرده است.

نتایج تحقیق

در جدول ۱ ویژگی های جمعیت شناختی آزمودنی ها ارائه شده است. همان گونه که در جدول مشخص است، ۵۷/۲ درصد از آزمودنی ها، مرد و ۴۲/۸ درصد زن بودند که ۴۶/۱ درصد از آن ها در بیمارستان ها، ۲۱/۹ درصد در سازمان مرکزی و ۳۲ درصد نیز در دانشکده ها مشغول به کار بودند.

نتایج حاصل از میانگین، انحراف استاندارد، کجی و کشیدگی هر یک از مقیاس های به کاررفته در این پژوهش در جدول ۲ ارائه شده است. قبل از انجام تحلیل های آماری پیشرفته تر، کجی، کشیدگی و آلفای کرونباخ مقیاس ها بررسی شد. به اعتقاد تاباچنیک و فیدل (۳۶) چنانچه میزان کجی و کشیدگی مقیاس ها کمتر از ۱۲۱ باشد، به تبدیل مقیاس ها نیاز بوده و روند تحلیل بدون تبدیل ادامه می یابد.

نمونه گیری طبقه ای استفاده شد. به این صورت که ابتدا جامعه اصلی به سه بخش سازمان مرکزی، دانشکده ها و بیمارستان ها تقسیم شده و با نمونه گیری طبقه ای از هر کدام به نسبت درصد، افراد نمونه انتخاب شد. لازم به یادآوری است که نمونه گیری طبقه ای به تفکیک جنسیت انجام شد.

بیمارستان ها شامل ۶۶۰ نفر (۲۴۵ مرد و ۴۱۵ زن) بود که ۴۶/۵ کل جمعیت جامعه را تشکیل می داد و بنابراین در حجم نمونه ۴۶/۵ درصد افراد از بیمارستان ها انتخاب شدند. با توجه به درصد و جدول تناسب، تعداد ۱۴۷ نفر (۵۵ مرد و ۹۲ زن) از افراد نمونه از بیمارستان ها انتخاب شدند. تعداد کل افراد دانشکده ها ۴۵۴ (۳۰۸ مرد و ۱۴۶ زن) بود. این جمعیت ۳۲ درصد از کل افراد جامعه را شامل می شوند. با توجه به درصد و جدول تناسب، تعداد ۱۰۱ نفر (۶۹ مرد و ۳۲ زن) از افراد نمونه از دانشکده ها انتخاب شدند. تعداد افراد سازمان مرکزی ۳۰۴ نفر بود (۷۵ مرد و ۲۲۹ زن) این جمعیت ۲۱/۵ درصد کل جمعیت را شامل می شدند. با توجه به درصد و جدول تناسب، تعداد ۶۷ نفر (۵۰ زن و ۱۷ مرد) از افراد نمونه باید از سازمان مرکزی انتخاب شدند.

در پایان و پس از جمع آوری داده ها، تعداد ۱۹ نفر از بیمارستان ها، ۱۲ نفر از دانشکده ها و ۶ نفر از سازمان مرکزی به دلیل ناقص بودن پرسشنامه ها، از مطالعه حذف شدند و تحلیل داده ها با ۲۸۷ نفر انجام شد.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

پس از جمع آوری پرسشنامه ها و وارد کردن داده ها در نرم افزارهای آماری، تحلیل های توصیفی، همبستگی، رگرسیون و تحلیل ممیز از طریق نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ انجام شد.

ابزار گردآوری داده ها

ابزار گردآوری عبارت است از پرسشنامه ای که از ۷ بخش تشکیل شده است:

۱) اطلاعات جمعیت شناختی از قبیل: سن، جنس، وضعیت تأهل و....

۲) پرسشنامه رضایت شغلی بری فیلد و روث (۲۹) (۲۷ سؤال). بری فیلد و روث، آلفای این مقیاس را ۰/۸۹ گزارش کرده اند.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آزمودنی‌ها

متغیرها	تعداد	درصد
جنسیت	زن	۱۵۹ / ۵۷/۲
	مرد	۱۱۹ / ۴۲/۸
وضعیت تأهل	مجرد	۵۵ / ۱۹/۸
	متاهل	۲۱۱ / ۷۵/۹
	مطلقه	۳ / ۱/۱
	نامشخص	۹ / ۳/۲
محل خدمت	بیمارستان‌ها	۱۲۸ / ۴۶/۱
	سازمان مرکزی	۶۱ / ۲۱/۹
	دانشکده‌ها	۸۹ / ۳۲

همان‌گونه که در جدول مشاهده می‌شود، هیچ‌یک از مقیاس‌ها دارای کجی و کشیدگی بالاتر از ۱۲۱ نبودند، بنابراین به تبدیل آن‌ها در پژوهش حاضر نیاز نبود. نتایج آزمون تی گروه‌های مستقل نشان داد که، میانگین رضایت شغلی زنان نسبت به مردان بیشتر است ($p < 0/001$) $t(275) = -3/34$. با توجه به معنادار بودن این تفاوت، بنابراین تحلیل‌های رگرسیون و تحلیل ممیز به صورت جداگانه برای زنان و مردان بررسی شد. قبل از بررسی رگرسیون‌ها، در جدول ۳ ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش آورده شده است.

جدول ۲. میانگین، انحراف استاندارد، کجی و کشیدگی و آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	کجی	کشیدگی	آلفای کرونباخ
رضایت شغلی	۶۰/۴۰	۱۱/۰۷	-۰/۳۱	۱/۴۲	۰/۷۹
فرسودگی شغلی	۵۹/۹۵	۱۸/۳۵	-۰/۰۹	-۰/۷۹	۰/۹۰
حمایت اجتماعی ادراک شده (خانواده)	۱۴/۲۸	۳/۳۳	-۰/۶۶	۰/۳۵	۰/۸۸
حمایت اجتماعی ادراک شده (دوستان)	۱۴/۹۲	۳/۷۱	-۰/۸۴	۰/۶۶	۰/۸۵
حمایت اجتماعی ادراک شده (افراد مهم)	۱۳/۲۳	۳/۵۶	-۰/۵۴	۰/۲۰	۰/۷۲
سلامت عمومی (جسمانی کردن)	۴/۴۹	۴/۳۹	۰/۸۷	-۰/۲۱	۰/۹۰
سلامت عمومی (اضطراب)	۴/۶۱	۴/۶۳	۰/۹۶	۰/۲۸	۰/۹۱
سلامت عمومی (عملکرد اجتماعی)	۴/۷۹	۳/۵۳	۰/۵۱	-۰/۲۳	۰/۸۷
سلامت عمومی (افسردگی شدید)	۲/۳۰	۳/۸۶	۱/۹۱	۱/۶۵	۰/۹۲
بهبودی روانی (پذیرش خود)	۱۳/۴۸	۳/۶۸	-۰/۰۹	-۰/۰۵	۰/۵۷
بهبودی روانی (هدفمندی در زندگی)	۱۴/۲۷	۳/۸۴	-۰/۰۴	-۰/۴۲	۰/۶۲
بهبودی روانی (روابط مثبت با دیگران)	۱۴/۶۲	۳/۹۷	-۰/۰۳	-۰/۹۱	۰/۷۰
بهبودی روانی (رشد شخصی)	۱۴/۳۵	۳/۵۳	-۰/۰۳	۰/۲۴	۰/۶۶
بهبودی روانی (خودمختاری)	۱۳/۶۵	۳/۳۷	-۰/۱۰	۰/۲۱	۰/۷۲
بهبودی روانی (سلطه بر محیط)	۱۳/۵۱	۳/۳۶	-۰/۲۵	۰/۴۶	۰/۶۵
سبک انگیزشی	۹/۸۵	۳/۶۹	-۰/۰۵	-۰/۵۳	۰/۸۸

۱- بررسی پیش‌بینی‌کننده‌های رضایت شغلی

مردان

به منظور بررسی پیش‌بینی‌کننده‌های رضایت شغلی مردان، از تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شد. متغیر رضایت شغلی به عنوان متغیر ملاک و متغیرهای فرسودگی شغلی، زیرمقیاس‌های حمایت اجتماعی ادراک شده (خانواده، دوستان و افراد مهم)، زیرمقیاس‌های سلامت عمومی

(جسمانی کردن، اضطراب، عملکرد اجتماعی، افسردگی شدید)، زیرمقیاس‌های بهبودی روانی (پذیرش خود، هدفمندی در زندگی، روابط مثبت با دیگران، رشد شخصی، خودمختاری، سلطه بر محیط) و سبک انگیزشی به عنوان متغیر پیش‌بین وارد معادله رگرسیون چندگانه شدند. برای تحلیل رگرسیون از روش گام‌به‌گام (Stepwise) استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون

زندگی ($\beta=0/20$) پیش‌بینی می‌شود ($p < 0/001$) و $F(4, 136) = 23/61$ و سایر متغیرها از معادله رگرسیون خارج می‌شوند. این چهار متغیر حدود 41 درصد از واریانس نمرات رضایت شغلی را تبیین می‌کنند ($R^2=0/41$).

در جدول 4 آورده شده است. همان‌گونه که در جدول مشاهده می‌شود، رضایت شغلی در مردان فقط از طریق چهار متغیر فرسودگی شغلی ($-0/57$)، حمایت اجتماعی ادراک شده از سوی دوستان ($\beta=0$)، رشد شخصی ($\beta=0/22$) و هدفمندی در

جدول 3. ضرایب همبستگی بین متغیرها

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵
رضایت شغلی	۱														
فرسودگی شغلی	***۰/۶۳	۱													
حمایت اجتماعی ادراک شده (افراد مهم)	***۰/۶۱	۰/۶۱	۱												
حمایت اجتماعی ادراک شده (خانواده)	۰/۱۱	***۰/۷۱	۱	***۰/۸۵											
حمایت اجتماعی ادراک شده (دوستان)	۰/۸۰	۰/۱۰	***۰/۸۵	۱	***۰/۸۱										
سلامت عمومی (جسمانی کردن)	***۰/۶۴	***۰/۶۴	۰/۸۰	***۰/۸۱	۱										
سلامت عمومی (اضطراب)	***۰/۷۴	***۰/۶۳	۰/۱۰	***۰/۸۱	***۰/۵۸	۱									
سلامت عمومی (عملکرد اجتماعی)	***۰/۸۶	***۰/۵۴	۰/۱۰	***۰/۸۱	***۰/۳۶	۱									
سلامت عمومی (افسردگی شدید)	***۰/۵۶	***۰/۷۶	***۰/۸۸	***۰/۸۱	***۰/۷۵	***۰/۸۵	۱								
بهبودی روانی (پذیرش خود)	***۰/۶۴	***۰/۵۸	***۰/۶۶	***۰/۸۱	***۰/۶۶	***۰/۸۱	***۰/۶۴	۱							

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶
بهبودی روانی (هدفمندی در زندگی)	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰
بهبودی روانی (روابط مثبت با دیگران)	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰
بهبودی روانی (رشد شخصی)	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰
بهبودی روانی (خودمختاری)	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰
بهبودی روانی (سلطه بر محیط)	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰
سبک انگیزشی	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰	۰/۰۰۰۰۰۰۰۰

جدول ۴: نتایج تحلیل رگرسیون مردان

متغیرهای پیش‌بین	β	t	سطح معناداری
فرسودگی شغلی	-۰/۵۷	-۷/۳۹	۰/۰۰۱
حمایت اجتماعی ادراک شده (دوستان)	۰/۱۶	۲/۴۲	۰/۰۱۷
بهبودی روانی (رشد شخصی)	۰/۲۲	۲/۹۱	۰/۰۰۴
بهبودی روانی (هدفمندی در زندگی)	۰/۲۰	۰/۱۹	۰/۰۱۳
R	۰/۶۴		
R ²	۰/۴۱		
df	(۱۳۶ و ۴)		
F	۲۳/۶۱		

محیط) و سبک انگیزشی به عنوان متغیر پیش‌بین وارد معادله رگرسیون چندگانه شدند. برای تحلیل رگرسیون از روش گام‌به‌گام استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون در جدول ۵ آورده شده است. همان‌گونه که در جدول مشاهده می‌شود، رضایت شغلی در زنان فقط از طریق سه متغیر سلطه بر محیط ($\beta=۰/۵۳$)، اضطراب ($\beta=-۰/۴۸$) و افسردگی ($\beta=-۰/۳۸$) پیش‌بینی می‌شود ($\rho < ۰/۰۰۱$ و $F(۳ و ۱۰۳)=۱۶/۳۷$) و سایر

۲- بررسی پیش‌بینی‌کننده‌های رضایت شغلی زنان

متغیر رضایت شغلی به عنوان متغیر ملاک و متغیرهای فرسودگی شغلی، زیرمقیاس‌های حمایت اجتماعی ادراک شده (خانواده، دوستان و افراد مهم)، زیرمقیاس‌های سلامت عمومی (جسمانی کردن، اضطراب، عملکرد اجتماعی، افسردگی شدید)، زیرمقیاس‌های بهبودی روانشناختی (پذیرش خود، هدفمندی در زندگی، روابط مثبت با دیگران، رشد شخصی، خودمختاری، سلطه بر

در معادله تحلیل ممیز، رضایت شغلی (با دو سطح بالا و پایین) به عنوان متغیر وابسته و متغیرهای فرسودگی شغلی، زیرمقیاس‌های حمایت اجتماعی ادراک شده (خانواده، دوستان و افراد مهم)، زیرمقیاس‌های سلامت عمومی (جسمانی‌کردن، اضطراب، عملکرد اجتماعی، افسردگی شدید)، زیرمقیاس‌های بهزیستی روانشناختی (پذیرش خود، هدفمندی در زندگی، روابط مثبت با دیگران، رشد شخصی، خودمختاری، سلطه بر محیط) و سبک انگیزشی به عنوان متغیرهای مستقل انتخاب شدند.

متغیرها از معادله رگرسیون خارج می‌شوند. این سه متغیر حدود ۳۳ درصد از واریانس نمرات رضایت شغلی را تبیین می‌کنند ($R^2=0.33$).

با توجه به یافته‌های حاصل از رگرسیون، به منظور بررسی دقیق‌تر بررسی قدرت تمیز متغیرهای پیش‌بین در رابطه با دو سطح بالا و پایین رضایت شغلی، از تحلیل ممیز (Discriminant analysis) استفاده شد. در ابتدا نمرات افراد در مقیاس رضایت شغلی بر اساس نمره برش ۵۰ به دو سطح رضایت شغلی پایین و رضایت شغلی بالا تقسیم شد.

جدول ۵. نتایج تحلیل رگرسیون زنان

متغیرهای پیش‌بین	β	t	سطح معنی‌داری
بهزیستی روانی (سلطه بر محیط)	۰/۵۳	۶/۱۹	۰/۰۰۱
سلامت عمومی (اضطراب)	-۰/۴۸	-۴/۱۹	۰/۰۰۱
سلامت عمومی (افسردگی شدید)	-۰/۳۸	-۳/۲۳	۰/۰۰۲
R	۰/۵۷		
R^2	۰/۳۳		
df	(۳ و ۱۰۳)		
F	۱۶/۳۷		

ممیزی از اهمیت بیشتری برخوردار است. بررسی فاصله بین کانون‌های گروهی (group canroids) که بیانگر میانگین نمرات گروه‌ها در تابع ممیزی هستند، نشان داد که تابع ارائه‌شده قادر است به خوبی دو گروه (سطح رضایت شغلی پایین و سطح رضایت شغلی بالا) را از هم جدا کند. از آنجاکه فقط یک تابع ارائه‌شده است، در نتیجه این تابع ۱۰۰ درصد واریانس را تبیین می‌کند. روی این تابع سه متغیر فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی ادراک‌شده از سوی دوستان و روابط مثبت با دیگران به میزان بالایی **نماد** لود می‌شوند. بنابراین فردی که جنسیت مذکر داشته و کمترین میانگین را در فرسودگی شغلی و بیشترین میانگین را در حمایت اجتماعی ادراک شده از سوی دوستان و روابط مثبت با دیگران دارا است، احتمالاً از سطح بالایی از رضایت شغلی برخوردار است. همبستگی کانونی این تابع درباره مردان با ۰/۴۵ برابر است؛ به عبارت دیگر سه متغیر مذکور قادرند در ۲۰ درصد از موارد به درستی افراد را در دو سطح رضایت شغلی پایین و رضایت شغلی بالا جای دهند.

الف) نتایج تحلیل ممیز مردان

نتایج حاصل از تحلیل ممیز مردان در جدول ۶ ارائه‌شده است. از آنجاکه متغیر وابسته (متغیر گروه‌بندی (Grouping)) دارای دو سطح است، پس فقط یک تابع (Function) ممیزی در نتیجه تحلیل ممیز ارائه می‌شود. در جدول ۶ نتایج حاصل از روش تحلیل گام‌به‌گام ارائه‌شده است. با توجه به اینکه روش تحلیل گام‌به‌گام بود، بنابراین سه متغیر فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی ادراک‌شده از سوی دوستان و روابط مثبت با دیگران در معادله تحلیل باقی مانده و مابقی از آن خارج شدند. بنابراین غیر از سه متغیر مذکور، سایر متغیرها قادر نیستند در سطح معناداری ۰/۰۱ یا کمتر، نقش معناداری در تمیز سطوح متغیر وابسته داشته باشند. مقادیر ویلکس لامبدا (Wilks' Lambda) سه متغیر فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی ادراک‌شده از سوی دوستان و روابط مثبت با دیگران به ترتیب ۰/۹۵، ۰/۸۷ و ۰/۸۴ به دست آمد. هرچه مقدار ویلکس لامبدا متغیری کمتر باشد، آن متغیر در تابع

جدول ۱-۶: نتایج تحلیل ممیز مردان

ضرایب کانونی استاندارد شده تابع ممیزی	ویلکس لامبدا	میانگین و انحراف استاندارد دو سطح رضایت شغلی		متغیرها/ محاسبات تابع ممیزی
		گروه ۲ سطح رضایت شغلی بالا	گروه ۱ سطح رضایت شغلی پایین	
۰/۹۸	۰/۹۵	۵۶/۲۶ (۱۹/۴۳)	۷۲/۶۲ (۱۶/۷۱)	فرسودگی شغلی
-۰/۶۸	۰/۸۷	۱۳/۲۳ (۳/۸۱)	۱۱/۸۰ (۴/۰۴)	حمایت اجتماعی ادراک شده (دوستان)
۰/۵۶	۰/۸۴	۱۵/۶۶ (۳/۶۹)	۱۵/۶۱ (۴/۱۳)	بهبودی روانی (روابط مثبت با دیگران)
			۰/۰۰۱	سطح معناداری تابع
			۰/۴۵	همبستگی کانونی
			۱۰۰	درصد واریانس توجیه
			۰/۹۱	کانون گروه ۱
			-۰/۲۶	کانون گروه ۲

ب) نتایج تحلیل ممیز زنان

نتایج حاصل از تحلیل ممیز زنان در جدول ۷ ارائه شده است. از آنجاکه متغیر وابسته (متغیر گروه بندی) دارای دو سطح است، پس فقط یک تابع ممیزی در نتیجه تحلیل ممیز ارائه می شود. در جدول ۷ نتایج حاصل از روش تحلیل گام به گام ارائه شده است. با توجه به اینکه روش تحلیل گام به گام بود، بنابراین چهار متغیر اضطراب، هدفمندی در زندگی، خودمختاری و سلطه بر محیط در معادله تحلیل باقی مانده و مابقی از آن خارج شدند. بنابراین غیر از سه متغیر مذکور، سایر متغیرها قادر نیستند در سطح معناداری ۰/۰۱ یا کمتر، نقش معناداری در تمیز سطوح متغیر وابسته داشته باشند. مقادیر ویلکس لامبدا چهار متغیر اضطراب، هدفمندی در زندگی، خودمختاری و سلطه بر محیط به ترتیب ۰/۷۲، ۰/۷۸، ۰/۷۲ و ۰/۷۵ به دست آمد. هر چه مقدار ویلکس لامبدا متغیری کمتر باشد، آن متغیر در تابع ممیزی از اهمیت بیشتری برخوردار است. بررسی فاصله بین کانون های گروهی که بیانگر میانگین نمرات گروه ها در تابع ممیزی هستند، نشان داد که تابع ارائه شده قادر است به خوبی دو گروه (سطح رضایت شغلی پایین و سطح رضایت شغلی بالا) را از هم جدا کند. از آنجاکه فقط یک تابع ارائه شده است، در نتیجه این تابع ۱۰۰ درصد واریانس را تبیین می کند. روی این تابع چهار

متغیر اضطراب، هدفمندی در زندگی، خودمختاری و سلطه بر محیط به میزان بالایی نماد می شوند، بنابراین فردی که جنسیت مؤنث داشته و کمترین میانگین را در اضطراب و بیشترین میانگین را در هدفمندی در زندگی، خودمختاری و سلطه بر محیط دارا باشد، احتمالاً از سطح بالایی از رضایت شغلی برخوردار است. همبستگی کانونی این تابع درباره زنان با ۰/۵۸ برابر است. به عبارت دیگر چهار متغیر مذکور قادرند در ۳۴ درصد از موارد به درستی افراد را در دو سطح رضایت شغلی پایین و سطح رضایت شغلی بالا جای دهند.

به منظور بررسی این سؤال که آیا محل خدمت بر ارتباط بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی تأثیر می گذارد، ابتدا همبستگی این دو متغیر در سه سطح محل خدمت (بیمارستان، سازمان مرکزی و دانشکده ها) محاسبه و با تبدیل ضرایب همبستگی به نمرات Z و مقایسه فاصله اطمینان آنها، امکان بررسی تأثیر محل خدمت فراهم شد. نتایج حاصل در جدول ۷ ارائه شده است. همانگونه که در جدول دیده می شود، مقایسه دوبه دوی محل های خدمت نشان داد که رضایت شغلی افرادی که در بیمارستان ها خدمت می کنند نسبت به افراد مستقر در سازمان مرکزی به طور معناداری بیشتر تحت تأثیر عامل فرسودگی شغلی قرار می گیرد.

جدول ۲-۶. نتایج تحلیل ممیز زنان

متغیرها/ محاسبات تابع ممیزی	میانگین و انحراف استاندارد دو سطح رضایت شغلی		ویلیکس لامبدا	ضرایب کانونی استاندارد شده تابع ممیزی
	گروه ۱ سطح رضایت شغلی پایین	گروه ۲ سطح رضایت شغلی بالا		
سلامت عمومی (اضطراب)	۴/۷۷ (۶/۳۹)	۲/۶۹ (۳/۳۰)	۰/۷۲	۰/۵۵
بهزیستی روانی (هدفمندی در زندگی)	۱۳/۵۲ (۳/۳۷)	۱۶/۱۱ (۳/۷۲)	۰/۷۸	-۰/۷۹
بهزیستی روانی (خودمختاری)	۱۰/۳۳ (۴/۱۸)	۱۳/۵۶ (۲/۳۹)	۰/۷۲	-۰/۵۸
بهزیستی روانی (سلطه بر محیط)	۹/۴۴ (۴/۲۷)	۱۳/۳۲ (۲/۹۶)	۰/۷۵	-۰/۷۲
سطح معناداری تابع	۰/۰۰۱			
همبستگی کانونی	۰/۵۸			
درصد واریانس توجیه	۱۰۰			
کانون گروه ۱	۲/۳۳			
کانون گروه ۲	-۰/۲۲			

جدول ۷. ضرایب همبستگی رضایت شغلی و فرسودگی شغلی به تفکیک محل خدمت و مقایسه آن‌ها

محل خدمت	همبستگی رضایت شغلی- فرسودگی شغلی	تفاضل	مقدار تفاوت	z	سطح معناداری
بیمارستان‌ها (I ₁)	-۰/۵۱***	I ₁ -I ₂	-۰/۱۶	-۱/۳	۰/۰۹
سازمان مرکزی (I ₂)	-۰/۳۵***	I ₁ -I ₃	-۰/۲۵	-۲/۰۶	۰/۰۱
دانشکده‌ها (I ₃)	-۰/۲۶**	I ₂ -I ₃	۰/۰۹	-۰/۶۲	۰/۲۶

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه رضایت شغلی به عنوان یک مؤلفه اصلی در بهره‌وری فرد و هم بهره‌وری سازمانی مطرح است. در پژوهش حاضر سعی شد تا پیش‌بینی‌های مختلف رضایت شغلی بر مبنای پژوهش‌های قبلی بررسی شود.

بر اساس نتایج حاصله، مشخص شد که جنسیت^۱ بر رضایت شغلی تأثیرگذار است و می‌تواند بر احساس فرد از داشتن یا نداشتن رضایت شغلی اثرگذار باشد. در این پژوهش بر خلاف پژوهش‌های قبلی (چئونگ و شراینگ، ۱۹۹۹؛ دو نومو و هیوود، ۲۰۰۴؛ بورمن و همکاران، ۲۰۰۳)، رضایت شغلی زنان بیشتر از رضایت شغلی مردان بود. با توجه به وجود تفاوت معنادار بین زنان و مردان در رضایت شغلی، سایر تحلیل‌های دیگر به صورت مجزا

برای دو گروه انجام شد. نتایج بعدی نشان داد که در مردان، هر چه فرسودگی شغلی کمتر باشد و از طرف دیگر حمایت اجتماعی ادراک‌شده از سوی دوستان و دو بعد بهزیستی روانی رشد شخصی و هدفمندی در زندگی بیشتر باشد، رضایت شغلی آنان بیشتر است. با تعیین نقطه برش برای رضایت شغلی و بررسی قدرت تمیز متغیرها نیز مشخص شد که فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی ادراک شده از سوی دوستان و روابط مثبت با دیگران می‌تواند در حدود ۲۰ درصد از موارد افراد را به درستی در دو گروه با رضایت شغلی بالا و رضایت شغلی پایین جاسازی کند. مطالعات قبلی نیز نشان داده‌بود که رضایت شغلی از طریق عامل فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد (اسبودا و همکاران، ۲۰۰۵؛ ولپین و همکاران، ۱۹۹۱؛ ترنلی و همکاران، ۲۰۰۳) و مؤلفه‌های بهزیستی روانی (بریجی، ۲۰۰۵؛ ریف و سینگر، ۲۰۰۰؛ رایست و کروپانزانو، ۲۰۰۰) و حمایت اجتماعی (زیمنت و همکاران، ۱۹۹۸) آن را افزایش می‌دهند. در مجموع به نظر می‌رسد در کارکنان مرد

۱. البته باید اذعان کرد در پژوهش حاضر مقایسه‌های جنسیتی با استناد به یافته‌های پژوهش‌های خارجی بوده‌است و منابع داخلی که به این شکل به بررسی و مقایسه رضایت شغلی بر اساس جنسیت با عوامل نامبرده انجام‌شده باشد، یافت نشد.

بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی بررسی شد. بر مبنای نتایج حاصله مشخص شد که به ترتیب در بیمارستان‌ها، سازمان مرکزی و دانشکده‌ها، میزان این ارتباط کاهش می‌یابد، به عبارت دیگر هر چه درجه سختی و استرس موقعیت شغلی بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتر تحت تأثیر فرسودگی شغلی قرار می‌گیرد. این یافته، با یافته‌های ناچجا گوئر و ریدل (۲۰۰۲) هم‌خوان است. علاوه بر این مشخص شد که این ارتباط درباره بیمارستان‌ها به‌طور معناداری بیش از دانشکده‌هاست.

پیشنهادات کاربردی

با توجه به تأثیر عواملی از قبیل بهزیستی روانی بالا، حمایت اجتماعی، انگیزش و سلامت روان در افزایش رضایتمندی شغلی کارکنان که مستقیماً تأثیر عمده‌ای بر افزایش بهره‌وری فردی و سازمانی دارد، جا دارد که مدیران محترم دانشگاه و سازمان‌های زیربط به موارد زیر به منظور افزایش رضایتمندی شغلی کارکنان خود توجه داشته‌باشند:

۱. برای داشتن نیروی کارآمد بهتر است به ملاک‌های سلامت روان در امر گزینش و استخدام کارکنان توجه شود تا بتوان از عوامل مخربی مانند فرسودگی شغلی که اثر معکوس دارد پیشگیری کرد.
۲. به منظور ارتقاء سطح کیفی و کمی رضایت شغلی و در نتیجه عملکرد شغلی، از برنامه‌های ارتقاء انگیزش در برنامه‌های توسعه و آموزش استفاده شود. این برنامه‌ها می‌تواند به صورت کارگاه‌های آموزشی، تغییر و یا ایجاد سیستم‌های انگیزشی تدوین و اجرا شوند.
۳. به منظور ارتقاء سطوح بهزیستی در کارمندان پیشنهاد می‌شود برنامه‌ریزی برای اجرای کارگاه‌های مهارت‌های زندگی در سطح گسترده و با تکیه بر مفاهیم شادکامی، خودمختاری، هدفمندی در زندگی، پذیرش خود، روابط مثبت با دیگران، رشد شخصی و عملکرد اجتماعی در دستور کار مدیران دانشگاه و سازمان‌های ذریبط قرار گرفته تا با افزایش سطح سلامت روان از بروز بسیاری مشکلات شغلی مانند فرسودگی، استرس و عدم تعهد سازمانی پیشگیری به‌عمل آید.

دانشگاه شاهد، فرسودگی شغلی پایین، داشتن دوستانی حمایت‌کننده و روابط مثبت با دیگران و همچنین داشتن هدف در زندگی و توجه به رشد شخصی می‌تواند نقش بسزایی در رضایت شغلی آنان داشته‌باشد. در زنان نیز مشخص شد که هرچه سطح اضطراب و افسردگی پایین باشد و از سوی دیگر فرد احساس کند که می‌تواند به محیط و به تبع کار خود تسلط و احاطه داشته‌باشد، از رضایت شغلی بالایی برخوردار است. با تعیین نقطه برش می‌تواند به محیط و به تبع کار خود تسلط و احاطه داشته‌باشد، از رضایت شغلی بالایی برخوردار است. با تعیین نقطه برش برای رضایت شغلی زنان نیز مشخص شد که اضطراب و سه بعد بهزیستی روانی هدفمند در زندگی، خودمختاری و سلطه بر محیط می‌تواند در حدود ۳۴ درصد از موارد افراد را به درستی در دو گروه با رضایت شغلی بالا و رضایت شغلی پایین جاسازی نماید. یافته‌های زنان نیز با برخی از پژوهش‌های قبلی هم‌سو است. برخی مطالعات نشان داده‌است که اضطراب و افسردگی (وایز ورسون و وانز، ۲۰۰۰؛ کمپل، ۱۹۹۰؛ ویسی و همکاران، ۱۳۷۹)، به کاهش رضایت شغلی و عوامل بهزیستی روان‌شناختی (مریچی، ۲۰۰۵؛ ریف و سینگر، ۲۰۰۰؛ رایت و کروپانزانو، ۲۰۰۰) به افزایش آن منجر می‌شوند. در اینجا نیز در مجموع به نظر می‌رسد در زنان دانشگاه شاهد مؤلفه‌های سلامت روانی از قبیل اضطراب و افسردگی و مؤلفه‌های بهزیستی روانی از قبیل داشتن هدف در زندگی، احساس خودمختاری و احساس تسلط و احاطه بر محیط و کار می‌تواند نقش زیادی در رضایت شغلی آن گذارد. نکته قابل توجه آن است که بهزیستی روانی در هر دو جنس نقش تعیین‌کننده در رضایت شغلی دارد در صورتی که در مردان عامل فرسودگی شغلی و در زنان سلامت روانی حائز اهمیت است. به نظر می‌رسد از آنجا که معمولاً فرسودگی شغلی ناشی از رضایت شغلی پایین است (ولپین و همکاران، ۱۹۹۱؛ به نقل از مهداد، ۱۳۸۱)؛ بنابراین با توجه به بالاتر بودن رضایت شغلی در زنان، این امر به کم‌رنگ‌تر شدن اثر فرسودگی شغلی منجر شده‌است. از سوی دیگر به دلیل ویژگی‌های روانی زنان و حساس بودن آنان شاید منطقی به نظر برسد که عواملی روانی مانند اضطراب و افسردگی نقش تعیین‌کننده‌تری داشته باشند. در نهایت در پژوهش حاضر تأثیر موقعیت شغلی بر ارتباط

منابع

13. Ryff, C. D., & Keyes. C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of personality and Social psychology*, 69, 719-727.
14. Ziment, G. D., Dahlen, N. W., Zimet, S. G., Farley, G. K. (1988), The multidimensional scale of perceived social support, *Journal of Personality Assessment*, 52: 30-41.
15. Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8, 216-226.
16. Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (2nd ed., Vol. 1, pp. 678-732). Palo Alto, CA: Consulting psychologists Press.
17. Donohue, M. and Heywood, J. S. (2004) Job satisfaction and gender: an expanded specification from the NLSY, *International Journal of Manpower*. 25, 2, 211 – 238
18. Nachbagauer, G.M. and Riedl, G. (2002) Effects of concepts of career plateaus on performance, work satisfaction and commitment. *International Journal of Manpower*. 23, 8, 716 - 733
19. Spector, P. E., Cooper, C. L., Sanchez, J. I., ODriscoll, M., Sparks, K., Bernin, P., Bussing, A., Dewe, P., Hart, P., Lu, L., Miller, K., Renault, D. L., Ostroganay, G. M., Pagon, M., Pitariu, H., Poelmans, S., Radhakrishnan, P., Russinova, V., Salamatov, V., Salgado, J., Shima, S., Siu, O.L., Stora, J. B., Teichmann, M., Theorell, T., Vlerick, P., Westman, M., Widerszal-Bazyl, M., Wong, P., & Yu, S. (2001). Do national levels of individualism and internal locus of control relate to well-being? An ecological level international study. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 815-832.
20. Rayt, R., & Cropanzano, T. A. (2000) Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *From journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 5(1), 84-94.
21. Swoboda H. S., Fruhwald S., Klug, G., Bauer, B., & Priebe. S. (2005). Job satisfaction and burnout in professionals in Austrian mental health services. *Psychiatr Prax*. Nov, 32(8): 386-92.
۲۲. سرداری، احمد (۱۳۸۱)؛ "بررسی عوامل مؤثر در
1. Spector, P. E. (2008). *Industrial Organizational Psychology*. Fifth Edition. John Wiley & Sons, Inc.
2. Borman, W. C., Ilgen, D. R., & Klimoski, R. J. (2003). *Industrial and Organizational psychology, Handbook of psychology: Volume 12*. By John Wiley and sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
3. Borman, W. C., & Motowidlo, S.J. (Eds.). (1997). *Organizational citizenship behavior and contextual performance*. *Human Performance*, 10, 69-192.
4. Turnley, W. H., Bolino, M. C., Lester, S. W., & Blood good, J. M. (2003). The impact of psychological contract fulfillment on the performance of in-role and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 29(2), 187-206.
5. Merighi, J. R. (2005). *Emotional Labor, Affective Well-Being, and Job Satisfaction of Renal Social Workers in the United States*
6. Siebert, D. C. (2005). *Personal and Occupational Factors in Burnout among Practicing Social Workers*
۷. مهداد، علی (۱۳۸۱)؛ "روانشناسی صنعتی و سازمانی"، چاپ دوم، تهران، انتشارات جنگل.
8. Pinder, C. G. (1998). *Work Motivation in organization behavior*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
9. Dowling, W. F., & Saylas, L.R (1978). *How managers motivate: The Imperratives of supervision*. New York: McGraw Hill.
10. Apter. Michaelj (2001). *Motivational styles in Everyday life (a Guide to Reversal theory)*. American psychological Association. Washington DC.
11. Apter, M. J. (2007). *Reversal Theory: The Dynamics of Motivation, Emotion and Personality*. 2th edition .Oneworld Publications.
12. Ryff, C. D. (1988). Happiness is everything or is it? Explorations of the meaning of psychological well-being. *Journal of personality and social Psychology*, 57, 1069-1081.

30. Melamed, S., Kushnir, T., & Shiron, A. (1992), Burn out as a risk factor for coronary heart disease. *Journal of behavioral medicine*, 3, 53-61.
۳۱. رستگار، پرویز (۱۳۸۴)؛ "رابطه باورهای خودکارآمدی و هوشمندی با فرسودگی شغلی در کارکنان قسمت ۱۱۸ شرکت مخابرات"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
۳۲. نوربالا، احمد علی؛ کاظم محمد، باقریزدی، سیدعلی (۱۳۷۹)؛ "اعتباریابی پرسشنامه سلامت عمومی (GHQ-28)، به عنوان ابزار غربالگری اختلالات روانی در جمعیت شهری تهران، ششمین جشنواره تحقیقات علوم پزشکی رازی"، تهران، ایران.
33. Zimet, G.D., Dahlen, N.W., Zimet, S.G., Farley, G.K. (1988), the multidimensional scale of perceived social support, *Journal of Personality Assessment*, 52: 30-41.
34. Murgatroyd, S., Rushton, C., Apter, M.J., & Ray, C. (1978). The development the Telic Dominance Scale. *Journal of personality Assessment*, 42, 519-528.
35. Ryff, CD. (1988). Happiness is everything or is it? Explorations of the meaning of psychological well-being. *Journal of personality and social Psychology*, 57, 1069-1081.
36. Tabachnick, BG., & Fidell, L .S. (2006). *Using Multivariate statistics*. New York:Happer Collins College.
۲۳. مسعودی علوی، نگین، شجاع قره باغ، غلامعلی (۱۳۷۸)؛ "میزان رضایت شغلی کارکنان دولت در شهر کاشان طی سال‌های ۷۸-۱۳۷۷" فصل‌نامه علمی-پژوهشی فیض، سال سوم.
24. Cheung, G. K., & Scherling, S. A. (1999). Job satisfaction, work values, and sex differences in Taiwan's organizations. *The Journal of Psychology*. Vol. 133, 563-576.
25. Borg, M. G., & Riding, R. J. (1993). Occupational stress and job satisfaction among school administrators. *Journal of Educational Administration*. Vol. 31, 4-22.
۲۶. ویسی، مختار، عاطف وحید، محمد کاظم، رضایی، منصور (۱۳۷۹)؛ "تأثیر استرس شغلی بر خوشنودی شغلی و سلامت روان، اثر تعدیل‌کننده سختی و حمایت اجتماعی"، فصل‌نامه اندیشه و رفتار، دوره ششم، ش ۲۸۳.
27. Yong Um, M., Harrison, D. F. (1998). Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: A stress-strain-outcome model and an empirical test. *Social Work Research*. Vol. 22, 100-116.
28. Yamane, Taro. 1967. *Statistics, an Introductory Analysis*, 2nd Ed., New York: Harper and Row.
29. Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.