

تحلیل رابطه تاب‌آوری با ابعاد استرس شغلی در کارکنان نظام
دانشگاهی (مورد مطالعه: دانشگاه‌های شهید بهشتی، علامه طباطبائی،
یزد)

Analysis of the Relationship between Resilience and Job Stress
Dimensions in University Staff (Shahid Beheshti, Allameh Tabataba'i,
and Yazd University)

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۶/۱۱/۳۰

Mahshid pourhossein
Akbar Khorsandi Yamchi
Majid Firouzkuhi Berenjabadi

تاریخ دریافت مقاله: ۹۶/۰۸/۲۹

مهشید پورحسین*
اکبر خرسندی یامچی**
مجید فیروزکوهی برنج‌آبادی***

Abstract: The purpose of this study was to investigate the relationship between resilience and occupational stress dimensions in staff of Shahid Beheshti, Allameh Tabataba'i and Yazd universities. The present research is descriptive-correlational. The statistical population included all staff of universities, Shahid Beheshti, Allameh Tabataba'i and Yazd University (418). Using Morgan and Convenience Sampling 200 people were selected. To collect data, from two standardized questionnaires the HSE Job Stress Scale and the Cannar-Davidson Resilience scale, CD-RISC were used, that the questionnaires validity was confirmed by a panel of experts and also its reliability (the Cronbach's alpha) was reported 0/89 for HSE Job Stress questionnaire, 0.80 for Cannar-Davidson Resilience questionnaire. Data analysis was conducted by using structural equation modeling, which showed that there is a significant relationship between the resilience and aspects of occupational stress (role, communication, peer support, superior support, control, changes) and that only the relationship between demand and superior support is not significant.

Keywords: Resilience, Job stress, Academic system, Staff

چکیده: هدف از اجرای پژوهش حاضر، بررسی رابطه تاب‌آوری با ابعاد استرس شغلی به صورت عمیق‌تر در کارکنان دانشگاه‌های شهید بهشتی، علامه طباطبائی و دانشگاه یزد بود. پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری شامل همه کارکنان دانشگاه‌های شهید بهشتی، علامه طباطبائی و دانشگاه یزد برابر با ۴۱۸ نفر بود که از بین آنها ۲۰۰ نفر به کمک جدول مورگان و کرجسی و روش نمونه‌گیری در دسترس به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد استرس شغلی HSE و تاب‌آوری مقیاس کانر-دیویدسون CD-RISC استفاده شد. روایی محتوایی و صوری پرسشنامه‌ها را صاحب‌نظران، بررسی و تأیید کردند. پایایی پرسشنامه‌ها نیز با استفاده از آلفای کرونباخ برای پرسشنامه کانر و دیویدسون (CD-RISC) ۰/۸۹ و برای استرس شغلی HSE ۰/۸ محاسبه شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از مدل-سازی معادلات ساختاری صورت گرفت که نشان داد میان تاب‌آوری و ابعاد نقش، ارتباط، حمایت همکاران، حمایت مافوق، کنترل، تغییرات رابطه معنی‌داری وجود دارد و میان تاب‌آوری با ابعاد تقاضا و حمایت مافوق رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

واژگان کلیدی: تاب‌آوری، استرس شغلی، نظام دانشگاهی، کارکنان

*کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه یزد

**کارشناس امور پژوهشی مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش

آموزش کشور (نویسنده مسئول: A.khorsandi1983@gmail.com)

***دانشجوی دکتری روان‌شناسی تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی

مقدمه

در حال حاضر، زمان قابل توجهی از زندگی افراد در محیط کاری صرف می‌شود و این امر، گاه تنش‌ها و حساسیت‌های مثبت و منفی را به همراه دارد. از این‌رو، افراد باید در سراسر زندگی خود پیوسته با تغییرات درونی و تغییرات جهان پیرامون خود تطبیق ایجاد کرده و با آنها سازش کنند. مطالعه رفتار کارکنان واکنش‌های فردی یا گروهی آنان می‌تواند تحلیل‌های بسیار مفیدی را برای پیش‌بینی، کنترل و تغییر هنجارهای رسمی و غیررسمی درباره شخصیت، ادراک، نگرش، یادگیری و آموزش افراد در اختیار مدیران قرار دهد تا امکان دستیابی به راهکارهای تقویت هنجارها یا حذف ناهنجارها برای ایشان فراهم آید. به نظر نزهت (۱۳۸۶) فشارهای عصبی، عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان را تحت تأثیر قرار داده و آنها را دچار حالات روانی خاصی می‌کند در نتیجه رفتار و اعمالی را از خود نشان می‌دهند که در بازده سازمانی منعکس می‌شود؛ نیروی انسانی سازمان را ضایع و ها را دستخوش تزلزل می‌کند. وضعیت محیط شغلی، گاه پیامدهای منفی را متوجه سلامت کارکنان واحدهای اداری خود می‌کند. در دهه‌های اخیر، استرس شغلی به‌عنوان یک پدیده آزاردهنده از سوی پژوهشگران و نیز سازمان بهداشت جهانی (WHO) مورد توجه قرار گرفته است. هرچند وجود سطح متعادلی از استرس برای انجام بهینه وظایف ضروری به نظر می‌رسد، ولی استرس زیاد از حد باعث اختلال در عملکرد و کاهش بهره‌وری کارکنان در سازمان می‌شود. اما موضوع حائز اهمیت این است که استرس شغلی به دلیل اینکه در رابطه با سازمان است، با استرس متفاوت است (پارکر و دکوتی^۱، ۱۹۸۳). مؤسسه ملی امنیت و سلامت شغلی، استرس شغلی را ناشی از مشکلات فراوان موجود در محیط کار، تغییرات مداوم خارج از کنترل، جابه‌جایی مداوم، اضافه کار، ساعت کار زیاد و بی‌نظمی ساعت کار می‌داند (ادواردز و همکاران^۲، ۲۰۰۰). کاظمی، جاویدی و آرام (۱۳۸۹) نیز استرس شغلی را تغییری در وضعیت فیزیکی یا ذهنی تعریف می‌کنند که اثر مثبت یا منفی بر عملکرد شغلی کارکنان داشته و ریشه در رویدادهای استرس‌زای محیط کار دارد. ویژگی‌های شخصیتی، تأثیر زیادی بر سلامت روانی افراد دارد (بن دیوید و جانسون رید^۳، ۲۰۱۷).

1. Parker & Decotiis

2. Edwards et al

3. Ben-David & Jonson-Reid

عوامل زیادی در مقابله با استرس‌های شغلی مطرح شده است که یکی از آنها انعطاف‌پذیری است. افزایش انعطاف‌پذیری افراد در سازمان‌ها برای مقابله با چالش‌ها و مشکلات سازمان و محیط رقابتی از جمله مسائلی است که توجه مدیران سازمان‌ها را به خود جلب کرده است. این انعطاف‌پذیری افراد و سازمان‌ها در روان‌شناسی، تاب‌آوری نامیده می‌شود. تاب‌آوری^۱ به فرایند پویای انطباق مثبت با تجربه‌های تلخ و ناگوار اطلاق می‌شود (ماستن^۲، ۲۰۱۴). تاب‌آوری برحسب این تعریف، فراتر از جان سالم به‌دربردن از استرس‌ها و ناملايمات زندگی است (بونانو^۳، ۲۰۰۴). بنابراین، تاب‌آوری به انطباق موفقیت‌آمیز می‌شود که در آوردگاه مصائب و استرس‌های توان‌کاه و ناتوان‌ساز آشکار می‌شود. این تعریف از تاب‌آوری، بیانگر کنش‌وری و پویایی سازه‌ای است که مستلزم تعامل پیچیده بین عوامل خطر ساز و محافظت‌کننده است (السون و همکاران^۴، ۲۰۰۳). بنابراین تاب‌آوری سازه‌ای است که می‌توان با استفاده از آن از شدت استرس‌های شغلی کاست. امروزه برای جذب افراد در سازمان‌ها از ابزارهای مختلفی استفاده می‌کنند، این ابزارها گاهی سازه تاب‌آوری افراد را به صورت مستقیم و غیرمستقیم اندازه‌گیری می‌کنند که این خود نشانگر اهمیت این موضوع است. همچنین در گذشته، تحقیقاتی نشان داده‌اند که بین تاب‌آوری و استرس شغلی رابطه وجود دارد (شاوی و همکاران^۵، ۲۰۱۵؛ فرنِت، گای و سنکال^۶، ۲۰۰۴). البته اهمیت استرس نه فقط به خاطر زیان‌های اقتصادی آن، بلکه به خاطر اثرات منفی آن بر سلامت جسم و روان افراد است. حتی مشخص شده است که استرس با بسیاری از بیماری‌های جسمی و روانی ارتباط داشته یا در ایجاد، تحول و گسترش آن نقش دارد (وئوفی نیری، روح‌اللهی و محمدحسین، ۱۳۹۴). دلیل دیگری که باعث علاقه پژوهشگران به مطالعه استرس شده، ارتباط بین استرس و عملکرد است. بیشتر پژوهش‌ها در زمینه استرس شغلی و تاب‌آوری در محیط‌های بیمارستانی انجام گرفته است، اما آنچه ضرورت این پژوهش را توجیه می‌کند، این است که افراد با تاب‌آوری بالا یا پایین کدام نوع استرس و از کدام یک از منابع ایجادکننده استرس را بیشتر تجربه می‌کنند. به دلیل این‌که ارتقای

1. Resiliense

2. Masten

3. Bonanno

4. Olson et al

5. Shuwei et al

6. Fernet, Guay & Senecal

تاب‌آوری با آموزش امکان‌پذیر است (بشارت و همکاران، ۱۳۸۷). با وجود اهمیت این مباحث در مدیریت منابع انسانی دانشگاه، توجه چندانی در دانشگاه‌های مورد مطالعه صورت نگرفته است. بنابراین، یافتن ابعادی از استرس در محیط‌های دانشگاهی که تاب‌آوری بر آن اثرگذار است، اهمیت دارد. از این‌رو، در این پژوهش به دنبال یافتن همبستگی بین تاب‌آوری با ابعاد استرس شغلی هستیم، نه خود استرس شغلی به صورت یک کل؛ چراکه تنها در این صورت است که می‌توانیم آموزش‌های تاب‌آوری را منطبق بر ابعاد مختلف استرس شغلی قرار دهیم.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

استرس شغلی عبارت است از پاسخ‌های عاطفی و فیزیکی آزارنده که در نتیجه نبود تطابق الزامات کار با توانایی‌ها و قابلیت‌های کارکنان به وجود می‌آید (اسماواتی و همکاران^۱، ۲۰۱۴) و به‌عنوان آفت نیروی انسانی شناخته شده است (الوانی و ابطحی، ۱۳۷۱). تا اوایل دهه ۸۰ نظر بسیاری از پژوهشگران علوم روان‌شناختی این بود که رویدادهای استرس‌زا در بروز اختلالات روان-تنی^۲ نقش مؤثری دارند. به‌عنوان مثال، هولمز و راهه^۳ (۱۹۶۷) دریافتند که رویدادهای زندگی با شروع بیماری رابطه دارند (خالیکیو^۴، ۲۰۱۶). استرس شغلی استرسی است که فرد معینی در شغل معینی دچار آن می‌شود، یعنی هم خصوصیات فرد و هم عوامل مربوط به شغل در ایجاد آن دخالت دارند و چون فرد و محیط تأثیر متقابل بر یکدیگر دارند، بنابراین استرس شغلی در چنین بافتی به وجود می‌آید (صفری و همکاران، ۱۳۹۲).

در ایران، مطالعات مختلف بیانگر شیوع استرس بین ۲۳/۴ تا نزدیک به ۵۰ درصد گزارش شده است (محب، غیبی و محمدزاده، ۱۳۹۲). غفوریان، قاسمی و ابراهیمی (۱۳۹۰) در بحث خود از فشارهای عصبی و استرس‌های کاری معتقدند که این فشارها عملکرد و فعالیت‌های سازمان را تحت تأثیر قرار داده و آنها را دچار حالات روانی خاصی کرده و رفتار و اعمالی را از خود نشان می‌دهند که در بازده سازمانی منعکس می‌شود؛ نیروی انسانی سازمان را ضایع کرده و هدف‌ها را دستخوش تزلزل می‌کند.

1. Asmawati et al

2. Psycho-Somatic Disorders

3. Holmes & Rahe

4. Khalique

مطالعات نشان داده است که استرس شغلی، سلامت روانی کارکنان را به خطر می‌اندازد (میرکمالی، ۱۳۹۴). هانسن، اسورک و ناسوال^۱ (۲۰۰۹) بر این باورند که می‌توان استرس شغلی را ناشی از اختلاف نیازهای فردی با محیط شغلی دانست. پژوهش‌های زیادی شیوع عامل‌های استرس‌زای شغلی را در بین مشاغل گوناگون نشان داده‌اند. گلوب و میل (۲۰۰۱) به این نتیجه رسیدند که نیمی از کارمندان کانادا استرس زیادی را در کار تجربه می‌کنند و این استرس باعث بیماری حداقل نیمی از آنها می‌شود. همچنین جینگل^۲ (۲۰۰۰) گزارش داده است که در انگلیس، استرس به یک مشکل جدی تبدیل شده و پس از کمر درد دومین مشکل سلامتی افراد به‌شمار می‌رود (به نقل از حاجلو، ۱۳۹۱). عوامل ایجادکننده استرس شغلی را می‌توان به عوامل محیطی، عوامل فردی و عوامل سازمانی تقسیم کرد (بلندینا^۳، ۲۰۱۵). گاروسا، راینو، مورنو جیمیز و جوا مونتیرو^۴ (۲۰۱۰) نشان دادند که بین استرس شغلی و ویژگی‌های شخصیتی رابطه وجود دارد. از دیدگاه روان‌شناسان، بین رویدادهای استرس‌زا و اختلالات روان‌شناختی عوامل تعدیل‌کننده‌ای وجود دارد که موجب می‌شود رویدادهای استرس‌زا اثرات متفاوتی در افراد به جای گذارند (پورجعفر و حاجی‌زاده، ۱۳۹۴، به نقل از سردارزاده، ژیان باقری و فراهانی مشهدی، ۱۳۹۵). یکی از همین ویژگی‌های شخصیتی تعدیل‌کننده که روان‌شناسان توجه ویژه‌ای به آن کرده‌اند، تاب‌آوری است. تاب‌آوری عبارت است از کنار آمدن مؤثر با تغییرات سریع‌شکننده، حفظ سلامتی و توانمندی به هنگام رویارویی با رویدادهای تنش‌زا، انعطاف‌پذیری در رویارویی با موانع زندگی، تغییرات برای جستجوی راه‌های جدید از زندگی و کار، در زمانی که یک شیوه قدیمی درازمدت امکان‌پذیر نیست (سردارزاده و همکاران، ۱۳۹۵). همچنین کانر و دیویدسون^۵ (۲۰۰۳) تاب‌آوری را عامل توانمندسازکننده فرد در برقراری تعادل زیستی و روانی در شرایط سخت می‌دانند. آنچه مانع از پای درآمدن افراد در مقابل استرس می‌شود، روش‌هایی است که آنها برای تعدیل استرس به کار می‌برند. این روش‌های کارآمد بر پایه ویژگی‌های تاب‌آوری بروز می‌کنند (آلیستر^۶، ۲۰۰۹). سردارزاده و همکاران (۱۳۹۵) در

1. Hansen, Sverke & Naswall

2. gyngell

3. Blandina

4. Garrosa, Rainho, Moreno-Jiménez & João Monteiro

5. Connor & Davidson

6. Allister

پژوهش خود نشان داد که تاب‌آوری بر کاهش استرس و فرسودگی شغلی مؤثر است. شاکری‌نیا و محمدپور (۱۳۸۹) بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران رابطه منفی معنی‌داری را به دست آوردند. حکمت‌شعار، عمیدیان، آزمون و زیدآبادی (۱۳۹۵) با بررسی رابطه تاب‌آوری، استرس شغلی و رضایت شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی، وجود رابطه مثبت و معنی‌دار تاب‌آوری و استرس شغلی را تأیید کردند. کوک^۱ (۲۰۱۱) نیز در پژوهشی نقش تحمل و تاب‌آوری را در پاسخ به استرس و تروما بررسی کرد و به این نتیجه رسید که تاب‌آوری می‌تواند افراد را از درماندگی، رهایی بخشیده و سطح خودتأثیری و شبکه حمایتی آنها را بالا ببرد (سردارزاده و همکاران، ۱۳۹۵). جادکینز و راینند^۲ (۲۰۰۵) سخت‌رویی، رضایت شغلی و استرس در میان پرستاران مراقبت خانه را بررسی کردند و نشان دادند که پرستاران با سطوح بالای سخت‌رویی، استرس پایین‌تر و رضایت شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند. لانز^۳ (۲۰۱۵) در ارتباط با تأثیر تاب‌آوری بر استرس شغلی پرستاران اظهار کرده که تاب‌آوری باعث سازگاری با استرس شغلی و تسهیل و کم کردن فشارها و نیز باعث حل کردن مشکلات به‌طور مؤثر می‌شود. در این پژوهش، تلاش می‌شود رابطه تاب‌آوری با ابعاد استرس شغلی بررسی شود، نه خود استرس شغلی به‌صورت یک کل؛ بنابراین، مؤلفه‌هایی که از سوی صاحب‌نظران برای استرس شغلی مشخص شده، متناسب با پژوهش حاضر شامل موارد زیر است: **تقاضا:** شامل موضوعاتی مانند بار کاری، خصوصیات و محیط کاری است؛ **کنترل:** عبارت است از اینکه تا چه اندازه می‌توان گفت یک فرد در مسیر انجام کارهای خود است؛ **حمایت مسئولان:** میزان حمایتی که فرد از سوی مدیریت و نهاد خدمتی خود دریافت می‌کند؛ **حمایت همکاران:** میزان حمایتی که فرد از سوی همکاران خود دریافت می‌کند؛ **ارتباط:** عبارت است از افزایش تمرین و خصوصیت مثبت برای افزایش ارتباطات جمعی و کاهش کشمکش و درگیری در محیط کار؛ **نقش:** عبارت است از درک درست نقش کاری کارکنان از سازمان مورد خدمت خود؛ **تغییرات:** شامل موضوعاتی مانند نحوه سازمان‌دهی و تغییرات نیروهای یک سازمان است (آزاد

1. Cook

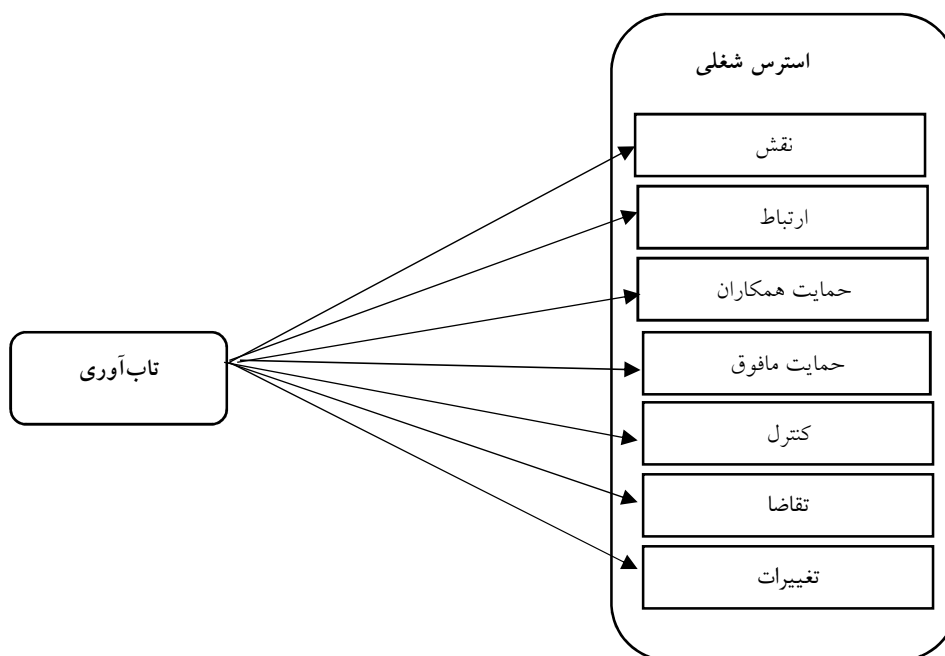
2. Judkins & Rind

3. Lanz

مرزآبادی و غلامی فشارکی، ۱۳۸۹). با توجه به توضیحات، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر طرح شده است:

۱. تاب‌آوری با مؤلفه نقش استرس شغلی رابطه معنی‌داری دارد.
۲. تاب‌آوری با مؤلفه ارتباط استرس شغلی رابطه معنی‌داری دارد.
۳. تاب‌آوری با مؤلفه حمایت مافوق استرس شغلی رابطه معنی‌داری دارد.
۴. تاب‌آوری با مؤلفه حمایت همکاران، رابطه معنی‌داری دارد.
۵. تاب‌آوری با مؤلفه کنترل، رابطه معنی‌داری دارد.
۶. تاب‌آوری با مؤلفه تقاضا، رابطه معنی‌داری دارد.
۷. تاب‌آوری با مؤلفه تغییرات، رابطه معنی‌داری دارد.

با در نظر گرفتن پژوهش‌ها و مطالعات پیشین و نیز مدل‌های موجود، مدل مفهومی پژوهش در شکل (۱) ارائه شده است.



شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری شامل همه کارکنان دانشگاه‌های شهید بهشتی، علامه طباطبائی و دانشگاه یزد برابر با ۴۱۸ نفر بود که از بین آنها، ۲۰۰ نفر به کمک جدول مورگان و کرجسی و روش نمونه‌گیری در دسترس به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. در این پژوهش برای سنجش تاب‌آوری از پرسشنامه کانر و دیویدسون (CD-RISC) استفاده شد که پایایی آن با آلفای کرونباخ ۰/۸۹ محاسبه شده است. بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی این مقیاس در شش گروه جمعیت عمومی مراجعه‌کنندگان به بخش مراقبت‌های اولیه، بیماران سرپایی روان‌پزشکی، بیماران با مشکل اختلال اضطراب فراگیر و دو گروه از بیماران مبتلا به اختلال استرس پس از سانحه ارزیابی شده است. نظر تهیه‌کنندگان این مقیاس این است که با پرسشنامه به‌خوبی می‌توان افراد تاب‌آور از غیرتاب‌آور را در گروه‌های بالینی و غیر بالینی تفکیک کرد و از پرسشنامه می‌توان در موقعیت‌های پژوهشی و بالینی استفاده کرد (کانر و دیویدسون، ۲۰۰۳). هنجاریابی این آزمون در ایران توسط محمدی (۱۳۸۴) انجام شده است (رحیمیان بوگر و اصغرنژاد فرید، ۱۳۸۷). برای سنجش استرس شغلی از پرسشنامه استرس شغلی HSE استفاده شده است. این پرسشنامه در مؤسسه HSE (۲۰۰۴) طراحی و توسط آزاد مرزآبادی و غلامی فشارکی (۱۳۸۹) ترجمه و هنجاریابی شده است که پایایی آن ۰/۸ محاسبه شده است. روایی محتوای این پرسشنامه‌ها توسط چند تن از استادان مدیریت، بررسی و تأیید شد. برای تحلیل داده‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد.

یافته‌های تحقیق

در جدول (۱) توصیفی از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی شرکت‌کنندگان در پژوهش ارائه شده است.

جدول (۱) ویژگی‌های جمعیت‌شناختی شرکت‌کنندگان

عوامل	توزیع	تعداد	درصد
جنسیت	زن	۶۰	۳۰
	مرد	۱۴۰	۷۰
مدرک تحصیلی	دیپلم	۱۸	۹
	فوق‌دیپلم	۲۸	۱۴
	لیسانس	۷۵	۳۷/۵
	فوق‌لیسانس	۶۸	۳۴
	دکتر	۱۱	۵/۵
سابقه خدمت	۱-۵	۶۸	۳۴
	۵-۱۰	۵۰	۲۵
	۱۰-۱۵	۴۵	۲۲/۵
	۱۵-۲۰	۱۸	۹
	بیشتر از ۲۰	۱۹	۹/۵

الگوی اندازه‌گیری استرس شغلی

جدول (۲) نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و مرتبه دوم عوامل مربوط به سازه استرس شغلی را نشان می‌دهد. همان‌طور که در این جدول مشخص شده است، در تحلیل عاملی مرتبه اول، مقادیر اعداد معنی‌داری بیش از ۱/۹۶ است؛ بنابراین، بار عاملی تمامی آنها معنی‌دار است و می‌توان گفت که رابطه مثبت و معنی‌داری با سازه استرس شغلی دارند. از این‌رو، هیچ‌کدام از پرسش‌ها حذف نمی‌شوند و در تحلیل باقی می‌مانند. در تحلیل عاملی مرتبه دوم، تمام ابعاد هفت‌گانه دارای بار عاملی معنی‌دار (مقادیر اعداد معنی‌داری بیشتر از ۱/۹۶) هستند؛ بنابراین، تمام ابعاد آن در سازه استرس شغل باقی می‌مانند. بدین ترتیب می‌توان گفت که ابعاد نقش، ارتباط، حمایت مافوق، حمایت همکاران، کنترل، تغییرات با متغیر استرس شغل رابطه مثبت و معنی‌داری دارند. در ضمن، شاخصه تناسب الگو، نشان‌دهنده آن است که الگو از نظر برازش در وضعیت قابل قبولی قرار دارد؛ زیرا نسبت کای دو بر درجه آزادی (χ^2/df) آن برابر ۱/۷۶۱ است که کمتر از مقدار مجاز ۳ است و مقدار میانگین مجذور خطاها (RMSEA) برابر ۰/۰۶۲ و کمتر از مقدار مجاز ۰/۱۰ است، مقدار P-value نیز کمتر از ۰/۰۵ است.

جدول (۲) تحلیل عاملی تأییدی الگوی استرس شغل

تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم (رابطه بین شاخص و متغیر)			تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول (رابطه بین سؤالها و شاخص)			ردیف
عدد معنی داری	ضریب استاندارد	شاخصها	عدد معنی داری Z	ضریب استاندارد	سؤالها	
۶/۳۳	۰/۶۳	نقش		۰/۵۶	به روشنی آگاهم در محل کار چه انتظاراتی از من دارند.	۱
			۸/۴۵	۰/۵۲	من می دانم از چه روشی برای انجام کارهایم استفاده کنم.	۲
			۸/۰۹	۰/۵۳	من می دانم در محیط کارم چه اهداف و دیدگاههایی باید در نظر گرفته شود	۳
			۸/۳۰	۰/۶۴	من دقیقاً می دانم چه کارهایی باید انجام دهم.	۴
۴/۰۴	۰/۳۹	ارتباط		۰/۶۹	میان همکارانم نوعی برخورد و تنش وجود دارد.	۵
			۷/۴۹	۰/۹۲	از دست بعضی همکارانم خسته شده ام.	۶
			۷/۷۷	۰/۹۲	روابط میان افراد در محل کار من دچار تنش است.	۷
			۷/۰۲	۰/۷۲	رفتار افراد در محل کار من مناسب نیست.	۸
۵/۲۱	۰/۴۶	حمایت مسئولان		۰/۸۱	مدیر من در محل کار، من را تشویق می کند.	۹
			۱۲/۳۷	۰/۹۱	در برخورد با مشکلات می توانم روی کمک مدیرم حساب کنم.	۱۰
			۱۰/۸۶	۰/۷۹	می توانم درباره مطلبی که مرا ناراحت کرده است با مدیرم صحبت کنم.	۱۱
			۱۰/۱۴	۰/۶۸	مدیر من را در انجام کارها راهنمایی می کند.	۱۲
۶/۲۹	۰/۵۴	حمایت همکاران		۰/۷۸	اگر با مشکل کاری مواجه شوم، همکارانم کمک می کنند.	۱۳
			۱۰/۷۲	۰/۶۸	در صورت نیاز همکارانم به من کمک می کنند.	۱۴

تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم (رابطه بین شاخص و متغیر)			تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول (رابطه بین سؤالها و شاخص)			ردیف
عدد معنی داری	ضریب استاندارد	شاخص‌ها	عدد معنی داری Z	ضریب استاندارد	سؤالها	
			۸/۵۲	۰/۴۸	از احترام لازم و کافی از سوی همکارانم در محل کار برخوردار هستم.	۱۵
			۷/۷۴	۰/۴۹	در محیط کاری من افراد از یکدیگر حمایت می‌کنند.	۱۶
۷/۸۳	۰/۸۴	کنترل		۰/۶۴	من اختیاردارم که کارهایم را با سرعتی که صلاح می‌دانم انجام دهم.	۱۷
			۸/۷۶	۰/۷۴	من اختیاردارم که تصمیم بگیرم کارهایم را چگونه و با چه روشی انجام دهم.	۱۸
			۸/۱۱	۰/۶۴	من در حوزه کاری خود کنترل کامل دارم.	۱۹
			۳/۴۱	۰/۲۸	من در حین ساعات کاری می‌توانم لحظاتی را استراحت کنم.	۲۰
			۸/۲۴	۰/۷۷	من در حوزه کاریم حق انتخاب دارم.	۲۱
۲/۴۰	۰/۴۵	تقاضا		۰/۵۱	تحت فشار قرار دارم که ساعات طولانی کارکنم.	۲۲
			۴/۵۹	۰/۴۸	پیش می‌آید که به علت حجم زیاد کار، مجبور شوم برخی کارهای دیگر را انجام ندهم.	۲۳
			۵/۴۳	۰/۶۳	گروه‌های مختلف در محل کار از من کارهایی می‌خواهند انجام دهم که ترکیب کردن آنها سخت است.	۲۴
			۶/۱۹	۰/۸۸	در این شغل آنقدر کار دارم که وقت کافی برای استراحت ندارم.	۲۵
			۶/۳۳	۰/۹۵	در این شغل وظایف من آنقدر زیاد است که باید با سرعت زیاد کارکنم.	۲۶

تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم (رابطه بین شاخص و متغیر)			تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول (رابطه بین سؤالها و شاخص)			ردیف
عدد معنی داری	ضریب استاندارد	شاخصها	عدد معنی داری Z	ضریب استاندارد	سؤالها	
			۵/۵۱	۰/۶۶	در این سازمان فرصتی که برای انجام کار می‌دهند، کافی نیست.	۲۷
۵/۳۳	۰/۴۸	تغییرات		۰/۷۶	پیش از این که تغییری در کارها به وجود آید ما از چگونگی آن کاملاً آگاه می‌شویم.	۲۸
			۱۱/۱۲	۰/۹۱	در محیط کار من، همواره درباره تغییرات با کارکنان مشورت می‌شود.	۲۹
			۱۰/۷۰	۰/۸۳	من از فرصت کافی برخوردارم تا از مدیر درباره تغییرات سؤال کنم.	۳۰
			۵/۷۳	۰/۵۶	به نظر من میزان تغییرات در محیط کاری من بیش از اندازه است.	۳۱

الگوی اندازه‌گیری تاب‌آوری

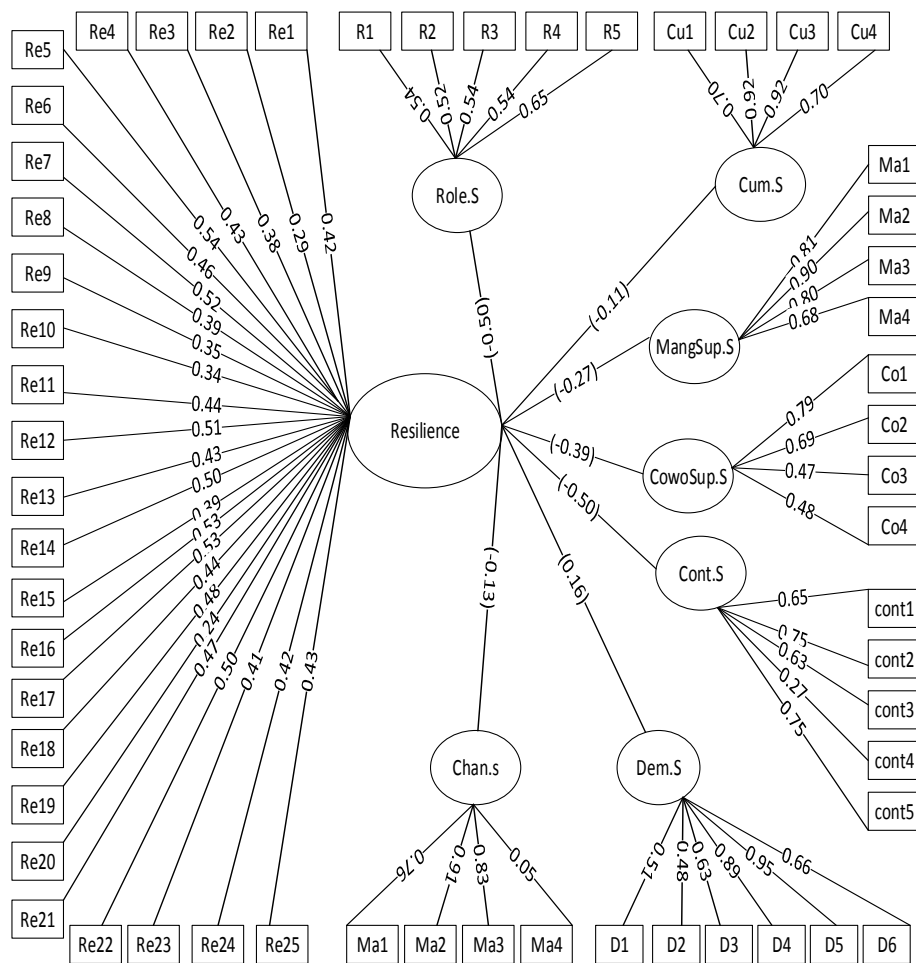
جدول (۳) نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول عوامل مربوط به سازه تاب‌آوری را نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول مشخص است، در تحلیل عاملی مرتبه اول، مقادیر اعداد معنی‌داری تمامی پرسش‌ها، بیش از ۱/۹۶ است. بنابراین، بار عاملی تمامی آنها معنی‌دار است و می‌توان گفت که رابطه مثبت و معنی‌داری با سازه تاب‌آوری دارند. از این‌رو، هیچ‌کدام از پرسش‌ها حذف نمی‌شوند و در تحلیل باقی می‌مانند. بدین ترتیب، می‌توان گفت که این پرسش‌ها با تاب‌آوری رابطه مثبت و معنی‌داری دارند.

در ضمن، شاخصه تناسب الگو نشان می‌دهد که الگو از نظر برازش در وضعیت قابل قبولی قرار دارد؛ زیرا نسبت کای دو بر درجه آزادی (χ^2/df) آن برابر ۲/۸۴۷ است که کمتر از مقدار مجاز ۳ است و مقدار میانگین مجذور خطاها (RMSEA) برابر با ۰/۰۹۲ و کمتر از مقدار مجاز ۰/۱۰ است، مقدار P-value نیز کمتر از ۰/۰۵ است. بنابراین، با توجه به نتایج تحلیل عاملی تأییدی می‌توان به سازه تاب‌آوری اتکا کرد و آن را مبنای بحث قرارداد.

جدول (۳) تحلیل عاملی تأییدی الگوی تاب‌آوری

ردیف	سؤال‌ها	ضریب استاندارد	عدد معنی داری
۱	وقتی تغییری رخ می‌دهد می‌توانم خودم را با آن سازگار کنم.	۰/۴۲	۷/۸۷
۲	حداقل یک فرد نزدیک و صمیمی دارم که در زمان استرس به من کمک می‌کند.	۰/۲۹	۵/۳۸
۳	حتی اگر راه‌حل روشنی برای مشکلاتم وجود ندارد، تقدیر من این است که مشکلاتم حل شود.	۰/۳۸	۵/۸۴
۴	من می‌توانم برای مشکلاتی که سر راهم قرار می‌گیرد، راه‌حل پیدا کنم.	۰/۴۳	۸/۷۸
۵	موفقیت‌هایی که در گذشته داشته‌ام چنان اطمینانی در من ایجاد کرده‌اند که می‌توانم با چالش‌ها و مشکلات پیشرو برخورد کنم.	۰/۵۴	۹/۸۴
۶	وقتی با مشکلات روبرو می‌شوم سعی می‌کنم جنبه خنده‌دار آنها را هم ببینم.	۰/۴۶	۶/۸۱
۷	لزوم کنار آمدن با استرس موجب قوی‌تر شدنم می‌شود.	۰/۵۲	۹/۳۹
۸	معمولاً پس از بیماری، صدمه و سایر سختی‌ها در زمان کوتاهی به حال اولم بازمی‌گردم.	۰/۳۹	۷/۲۹
۹	معتقدم که در هر اتفاق خوب یا بدی مصلحتی است.	۰/۳۵	۵/۴۱
۱۰	من در انجام کارها بدون توجه به نتیجه، تمام تلاشم را انجام می‌دهم.	۰/۳۴	۵/۰۳
۱۱	معتقدم که علیرغم وجود موانع، می‌توانم به اهدافم دست یابم.	۰/۴۴	۷/۸۱
۱۲	حتی وقتی که امور ناامیدکننده می‌شوند، ناامید نمی‌شوم.	۰/۵۱	۸/۵۶
۱۳	من می‌دانم در لحظات استرس و بحران برای کمک گرفتن به کجا مراجعه کنم.	۰/۴۳	۷/۵۱
۱۴	وقتی که تحت فشار هستم تمرکز را از دست نمی‌دهم و درست فکر می‌کنم.	۰/۵۰	۸/۱۴
۱۵	ترجیح می‌دهم خودم مشکلاتم را حل کنم تا این که دیگران برای من تصمیم بگیرند.	۰/۳۹	۶/۸۶
۱۶	اگر شکست بخورم به راحتی دلسرد نمی‌شوم.	۰/۵۳	۸/۶۰
۱۷	من می‌توانم با چالش‌ها و مشکلات زندگی دست‌وپنجه نرم می‌کنم.	۰/۵۳	۱۰/۶۴
۱۸	در صورت لزوم می‌توانم تصمیم‌های دشوار و غیرمنتظره‌ای بگیرم که دیگران را تحت تأثیر قرار می‌دهد.	۰/۴۴	۷/۲۹
۱۹	من می‌توانم احساسات ناخوشایندی چون غم، ترس و خشم را کنترل کنم.	۰/۴۸	۷/۹۹
۲۰	در برخورد با مشکلات زندگی، گاهی لازم است که صرفاً بر اساس حدس و گمان عمل کنم.	۰/۲۴	۳/۳۸
۲۱	در زندگی یک حس نیرومند هدفمندی دارم.	۰/۴۷	۷/۹۴
۲۲	حس می‌کنم بر زندگی‌ام کنترل دارم.	۰/۵۰	۹/۱۱
۲۳	چالش‌های زندگی را دوست دارم.	۰/۴۱	۶/۷۰
۲۴	بدون در نظر گرفتن موانع پیشرو، برای رسیدن به اهدافم تلاش می‌کنم.	۰/۴۲	۷/۳۸
۲۵	به خاطر پیشرفت‌هاییم به خودم می‌بالم.	۰/۴۳	۷/۶۳

با توجه به جدول (۱) و تحلیل عاملی تأییدی الگوی استرس شغلی، چنین به دست می‌آید که شاخص کنترل، بیشترین رابطه را با تاب‌آوری کارکنان دارد. پس از بررسی الگوهای اندازه‌گیری و سنجش روایی آنها به کمک تحلیل عاملی تأییدی، می‌توان روابط میان متغیرهای تحقیق را بر اساس الگوی ساختاری بررسی کرد. از این رو، در بررسی صحت فرضیه‌های پژوهش حاضر، از روابط علی مبتنی بر الگوسازی معادلات ساختاری استفاده شده است. در ضمن شکل‌های (۲ و ۳) نتایج حاصل از آزمون همبستگی میان متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهند. شاخصه‌های تناسب الگو نیز نشان می‌دهد که الگو از نظر شاخصه تناسب و برازش در وضعیت خوبی قرار دارد؛ زیرا نسبت کای دو بر درجه آزادی (χ^2/df) آن برابر با ۱/۷۳۳، مقدار میانگین مجذور خطاها (RMSEA) ۰/۰۶۱ است و مقدار P-value برابر با ۰ نیز کمتر از ۱/۰۰ است که می‌توان نتیجه گرفت الگوی اجرا شده برازش مناسبی دارد. در این الگو منظور از Role مؤلفه نقش، Cum مؤلفه ارتباط، Mangs up مؤلفه حمایت مسئولان، Cowos up مؤلفه حمایت همکاران، Cont مؤلفه کنترل، Dem مؤلفه تقاضا و Chan مؤلفه تغییرات است.



Chi-square=2560.76, df=1477, p-value=0.00000, RMSEA=0.061

شکل (۲) الگوی علی میان متغیرهای تحقیق

جدول (۴) شاخص‌های نیکویی برازش مدل

مقدار به دست آمده	معیار	نام شاخص
۲۵۶۰/۷۶ ($p=۰/۰۰۱$)	مقادیر غیر معنی دار χ^2	آماره χ^2 دو و معنی داری آن
۱/۷۳۳	نسبت بین ۳ و ۲ و کمتر	دو به درجه آزادی (χ^2/df) ($df=۲۷$)
۰/۹۶	$CFI \geq ۰/۹۵$	ریشه خطای میانگین مجذورات تقریبی (RMSEA)
۰/۰۶۱	$RMSEA \leq ۰/۰۸$	شاخص نرم شده برازش (NFI)
۹۶	$NFI \geq ۰/۹۵$	شاخص برازش تطبیقی (CFI)
۹۵	$GFI \geq ۰/۹۵$	شاخص نیکویی برازش (GFI)

جدول (۵) روابط میان متغیرهای تحقیق

نتیجه آزمون فرضیه	عدد معنی داری	ضریب استاندارد	فرضیه تحقیق
تائید	-۵/۶۱	-۰/۵۰	تاب‌آوری ← مؤلفه نقش
تائید	-۱/۳۵	-۰/۱۱	تاب‌آوری ← مؤلفه ارتباط
تائید	-۳/۴۴	-۰/۲۷	تاب‌آوری ← مؤلفه حمایت مسئولان
تائید	-۴/۹۲	-۰/۳۹	تاب‌آوری ← مؤلفه حمایت همکاران
تائید	-۵/۷۹	-۰/۵۰	تاب‌آوری ← مؤلفه کنترل
رد	۱/۹۶	۰/۱۶	تاب‌آوری ← مؤلفه تقاضا
تائید	-۳/۸۰	-۰/۳۱	تاب‌آوری ← مؤلفه تغییرات

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش‌های انجام گرفته، نشان‌دهنده وجود رابطه میان استرس شغلی و تاب‌آوری است (اوکن، چامین و واکلند^۱، ۲۰۱۵؛ بونانو، ۲۰۰۴). اما تاکنون پژوهشی برای اثبات رابطه تاب‌آوری و ابعاد استرس شغلی صورت نگرفته بدین دلیل ابعاد استرس شغلی در این پژوهش به‌عنوان موضوع مورد بررسی انتخاب شده است. انسان همواره به دنبال دستیابی به راه‌هایی برای مقابله مفید با مشکلات بوده است و کوشیده تا با کمترین آسیب ممکن، مشکلات و مسائل خود را حل کند. استرس شغلی، سازه‌ای است که می‌تواند موجب ضعف سلامت روانی، ضعف سلامت جسمانی، کاهش سطح عملکرد، ناخشنودی شغلی و غیبت از کار بشود. نتایج پژوهش‌ها نشان داده‌اند که بین استرس شغلی، بهداشت روانی و عملکرد شغلی رابطه مستقیمی وجود دارد. استرس شغلی، معضلی جدی است که در عین حال مسئله بهداشت و ایمنی نیز محسوب می‌شود، اما می‌توان با این مشکل تا حدی با اجرای مقررات بهداشت و ایمنی برخورد کرد (رندال و آلتمایر^۲؛ ترجمه خواجه‌پور، ۱۳۹۲). یکی از این راه‌ها، نگرستن به مشکلات به‌عنوان فرصتی برای بروز توانایی‌ها است. در سال‌های اخیر، رویکرد روان‌شناسی مثبت، مورد توجه پژوهشگران حوزه‌های مختلف روان‌شناسی قرار گرفته است. یکی از سازه‌های مطرح در روان‌شناسی مثبت‌نگر، تاب‌آوری است. تاب‌آوری، قابلیت فرد در برقراری تعادل زیستی، روانی-معنوی، در مقابل وضعیت استرس‌زا و مخاطره‌آمیز است. ضعف در تاب‌آوری از دلایل آسیب‌پذیری در برابر استرس به‌شمار می‌آید. نتایج این پژوهش نشان داد که بین تاب‌آوری و مؤلفه‌های استرس شغلی، به‌جز مؤلفه تقاضا، همبستگی منفی معنی‌داری وجود دارد. هرچند پژوهشی درباره بررسی رابطه تاب‌آوری و ابعاد استرس شغلی، پیدا نشد، این یافته‌ها با نتایج چند پژوهش که به‌صورت غیرمستقیم این ابعاد را بررسی کرده بودند، مطابقت می‌کند. نتایج برحسب چند احتمال تبیین می‌شود. نقش عنوان یا برچسبی است که با آن جایگاه و الگوهای رفتاری شخص در سازمان تعیین می‌شود. عمل به نقش با خشنودی روانی همراه است در حالی که ایفا نکردن درست نقش می‌تواند باعث اختلاف‌ها، ناسازگاری‌ها، کشمکش‌ها و دشمنی‌ها در سازمان شود. این مفهوم نشان می‌دهد که یک فرد چه هنگام نقش کاری خود را درک

1. Oken, Chamine & Wakeland

2. Randall & Altmayer

کرده و چه هنگام دچار تضاد نقش شده است (آزاد مرزآبادی و غلامی فشارکی، ۱۳۸۹). در بحث استرس شغلی، ابهام در نقش و تعارض در نقش به عنوان دو عنصر اساسی شناخته شده‌اند (سلیک^۱، ۲۰۱۳). به عنوان یک تبیین احتمالی، افراد تاب‌آور در رویارویی با ابهام یا تعارض نقش به دنبال راه‌هایی برای برطرف کردن این ابهام یا سازگار شدن با تعارضات می‌گردند و در نتیجه یا ابهامات برطرف می‌شود یا فرد دست به سازگاری-های جدید با نقش خود در سازمان می‌زند. این یافته با نتایج عرب (۱۳۹۱) همسو است. ارتباط به عنوان دومین مؤلفه استرس شغلی، همبستگی منفی با تاب‌آوری را نشان داد. این مفهوم بیانگر افزایش ارتباطات جمعی و کاهش کشمکش و درگیری در محیط کار است (آزاد مرزآبادی و غلامی فشارکی، ۱۳۸۹). افراد تاب‌آور، شبکه حمایتی و عاطفی محکمی دارند. چنین ارتباطاتی به آنها کمک می‌کند، درباره نگرانی‌ها و چالش‌های خود با کسی صحبت کنند، از مشورت، همدلی و همراهی آن‌ها بهره‌مند شوند، راه‌حل‌های جدید را کشف و در مجموع، از لحاظ روانی، احساس قدرت و آرامش کنند. علاوه بر محیط سازمان، پژوهش‌های زیادی نشان داده‌اند که خانواده‌هایی که در آن ارتباط افراد با همدیگر زیاد است، همه اعضای خانواده نسبتاً علیه فشارهای زندگی و استرس‌های کاری مقاوم و مصون هستند (مؤمنی و علیخانی، ۱۳۹۲). حمایت همکاران و حمایت مافوق نیز از جمله فرضیه‌هایی بودند که روابطشان با تاب‌آوری تأیید شد. حمایت همکاران شامل تشویق، حمایت و منابع فراهم شده به وسیله همکاران برای فرد است و حمایت مافوق شامل حمایت و منابع فراهم شده توسط کارفرما است؛ یعنی میزان حمایتی که فرد از سوی مدیریت و نهاد خدمتی خود دریافت می‌کند. بعضی از پژوهشگران به عنوان یک تبیین احتمالی، گفته‌اند تاب‌آوری از طریق افزایش سطوح عواطف مثبت باعث تقویت عزت نفس و مقابله موفق با تجربه‌های منفی از جمله استرس می‌شود (باری، دیوید، شرری و رزماری^۲، ۲۰۱۱). بر اساس این تبیین می‌توان از عزت نفس به عنوان عاملی میانجی نام برد که بین حمایت همکاران و مافوق و تاب‌آوری رابطه برقرار می‌کند. ترغیب‌ها و تشویق‌های همکاران و مدیران باعث بالا رفتن عزت نفس می‌شود (مهداد، ادیبی و عزتی، ۱۳۹۴). عزت نفس در سازمان نتیجه پیام‌هایی است که فرد از همکاران خود در خصوص صلاحیت‌های خود در سازمان دریافت

1. Celik

2. Barry, David, Sherry & Rosemary

می‌کند. همچنین در موقعیت‌هایی که سرپرستان و بالادستی‌ها، چالش‌ها و موقعیت‌های تشویقی را ایجاد می‌کنند، ارتقا می‌یابد (حاجی عموعصار، عبداللهی، رحمتی و فرخجسته، ۱۳۹۴). این تبیین مستلزم این است که در صورت ضعف حمایت همکاران و مدیران مافوق، عزت نفس نیز پایین آمده و در نتیجه سطح تاب‌آوری پایین بیاید. البته قابل ذکر است که این پایین آمدن صرفاً رابطه همبستگی داشته و علی نیست. این یافته با یافته‌های سردارزاده و همکاران (۱۳۹۵) همسو است. پنجمین فرضیه، رابطه تاب‌آوری با بعد کنترل است که در این پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. کنترل به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های استرس شغلی اشاره به این دارد که فرد خود را مسئول وضعیت خویش می‌داند و برای هر مسئله و مشکلی منابع بیرونی را سرزنش نمی‌کند. چنین فردی سهم خود را در امور زندگی پذیرفته و بر این باور است که هر کاری که انجام می‌دهد بر زندگی‌اش بازتاب می‌یابد. از آنجا که یکی از مؤلفه‌های تاب‌آوری، مسئولیت‌پذیری است (برانسوا، گیلهام و کیم^۱، ۲۰۰۹) به‌عنوان تبیین احتمالی دیگر این توانمندی موجب می‌شود فرد در رویارویی با استرس‌ها و مشکلات شغلی، احساس کنترل بیشتری بر امور داشته باشد. افرادی که احساس کنترل بر امور می‌کنند معتقدند که رویدادهای مثبت و منفی زندگی در نتیجه نقشه‌ریزی دقیق و کوشش پیگیر خود آنها به دست می‌آید. این یافته نیز با یافته سردارزاده و همکاران (۱۳۹۵) همسو است. آخرین فرضیه‌ای که در این پژوهش تأیید شد، رابطه تاب‌آوری و مؤلفه تغییرات بود. تغییرات بیانگر چگونگی مدیریت تغییرات سازمانی و ارتباط این تغییرات با شرایط کار است. با توجه به اینکه از ویژگی‌های افراد تاب‌آور آگاهی آنها از چالش‌انگیز بودن زندگی است (اعرابیان، ۱۳۹۵) این افراد می‌دانند که نمی‌توانند از بسیاری از مشکلات اجتناب کنند، اما می‌توانند در برابر آنها باز و منعطف بوده و اشتیاق خود را برای سازگار شدن با تغییرات حفظ کنند. این توانمندی به فرد تاب‌آور کمک می‌کند تا وضعیت استرس‌زا را مدیریت کند و در مقابله با تغییرات و ناملایمات کاری، نه تنها جان سالم به دربرد (کوهن و همکاران^۲، ۲۰۰۹)، بلکه به سطحی جدید از تعادل و رشد مثبت دست یابد. از سوی دیگر، افرادی که چاره‌ساز و انعطاف‌پذیر هستند، مطابق تغییرات محیطی و شغلی خود را وفق می‌دهند و بعد از برطرف شدن عوامل فشارزا به‌سرعت به حالت بهبود بازمی‌گردند. بنابراین

1. Brunwasser, Gillham & Kim

2. Cohn et al

رابطه تاب‌آوری و مؤلفه تغییرات، رابطه‌ای دوسویه است که افراد تاب‌آور در مقابل تغییرات از خود انعطاف نشان می‌دهند و خود این انعطاف و تغییر موجب تثبیت تاب‌آوری افراد می‌شود.

تنها فرضیه‌ای که در این پژوهش، تأیید نشد رابطه تاب‌آوری با مؤلفه تقاضا یا نیاز بود. تقاضا در اینجا عبارت است از بار کاری و الگوهای کاری (آزاد مرزآبادی و غلامی فشارکی، ۱۳۸۹). نتایج مطالعات نشان داده‌اند که بار کاری در کیفیت زندگی افراد تأثیر دارد (الموتی^۱، ۲۰۰۳). اما این تأثیر در شغل‌های مختلف، متفاوت است (مرزبان و همکاران، ۱۳۹۴). به‌عنوان یک تبیین احتمالی شاید بتوان گفت چون پژوهش حاضر روی کارکنان دانشگاه اجرا شد، تقاضای کاری پرفشاری روی آنها وجود ندارد و به همین دلیل، رابطه‌ای بین تقاضا و تاب‌آوری دیده نشد. با استناد به یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان نتیجه گرفت که مؤلفه‌های استرس شغلی و تاب‌آوری از عناصر مهم در مدیریت رفتار سازمانی است که بر آن اساس پیشنهاد می‌شود در آموزش‌های سازمانی، آموزش تاب‌آوری را با تأکید بر فرضیه‌های تأیید شده برای مقابله با استرس‌های کاری در برنامه‌های آموزشی مدنظر قرار دهند. افزون بر این، بدون تردید عوامل محیطی و سازمانی بر استرس شغلی و در نتیجه آن بر تاب‌آوری تأثیرگذار هستند. بنابراین، پایین آوردن انتظارات شغلی، برطرف کردن تعارضات شغلی، ساعات کاری انعطاف‌پذیر، محیط کاری شاد و مشارکتی می‌تواند در این مهم بسیار مؤثر باشند.

^۱. Elmuti

منابع

- آزاد مرزآبادی، اسفندیار و غلامی فشارکی، محمد (۱۳۸۹). بررسی اعتبار و روایی پرسشنامه HSE. *مجله علوم رفتاری*، ۴ (۴)، ۲۹۱-۲۹۷.
- اعرابیان، اقدس (۱۳۹۵). تاب‌آوری. *فصلنامه اطلاع‌رسانی آموزشی پژوهشی نواندیش سبز*، ۱۰ (۳۷-۳۸)، ۳۶-۴۳.
- الوانی، سید محمد و ابطحی، حسین (۱۳۷۱). پژوهش پیرامون فشارهای عصبی مدیران بخش صنعت در کشور. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲ (۵)، ۱۲-۴۰.
- بشارت، محمدعلی؛ صالحی، مریم؛ شاه‌محمدی، خدیجه؛ نادعلی، حسین؛ و زبردست، عدرا (۱۳۸۷). رابطه تاب‌آوری و سخت‌کوشی با موفقیت ورزشی و سلامت روانی در ورزشکاران. *دوفصلنامه روان‌شناسی معاصر*، ۳ (۲)، ۳۸-۴۹.
- حاجلو، نادر (۱۳۹۱). رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۳ (۳)، ۱۶۹-۱۸۴.
- حاجی عموعصار، محمدتقی؛ عبداللهی، راشن؛ رحمتی، داریوش؛ و فرخجسته، وحیده سادات (۱۳۹۴). رابطه عزت نفس سازمانی و تعهد سازمانی با رضایت شغلی در کارکنان شاغل شهر تهران. *فصلنامه مدیریت شهری*، ۳۹ (۲)، ۱۸۹-۲۰۰.
- حکمت‌شعار، رضا؛ عمیدیان، رضا؛ آزمون، طاهره؛ و زیدآبادی، رسول (۱۳۹۵). بررسی رابطه تاب‌آوری و استرس شغلی با رضایتمندی شغلی در یک شرکت تولیدی قطعات خودرو. *سومین کنفرانس بین‌المللی علوم و مهندسی* (www.CIVILICA.com).
- رحیمیان بوگر، اسحاق و اصغرنژاد فرید، علی‌اصغر (۱۳۸۷). رابطه سرسختی روان‌شناختی و خودتاب‌آوری با سلامت روان در جوانان و بزرگسالان بازمانده زلزله شهرستان بم. *مجله روان‌پزشکی و روان‌شناسی بالینی ایران*، ۴ (۱)، ۶۲-۷۰.
- رنдал، راس و آلتمایر، الیزابت (۱۳۹۲). *استرس شغلی؛ ترجمه غلامرضا خواجه‌پور*. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- سردارزاده، فرشه؛ ژیان باقری، معصومه و فراهانی مشهدی، ملکه (۱۳۹۵). نقش تاب‌آوری در کاهش استرس شغلی و فرسودگی شغلی کارمندان طرح اقماری شرکت نفت فلات قاره ایران. *مجله روان‌شناسی و روان‌پزشکی شناخت*، ۳ (۴)، ۶۱-۷۷.

- شاکری‌نیا، ایرج و محمدپور شاطری، مه‌ری (۱۳۸۹). رابطه استرس شغلی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی در پرستاران زن. *فصلنامه علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه (بهبود)*، ۴ (۲)، ۱۶۱-۱۶۹.
- صفری، حبیب‌الله؛ حبیبی، احسان‌الله؛ دهقان، حبیب‌الله؛ مه‌کی، بهزاد؛ و حسن‌زاده، اکبر (۱۳۹۲). استرس شغلی، تحصیلات و توانایی کار در کارکنان پالایشگاه. *فصلنامه علمی تخصصی طب کار*، ۵ (۳)، ۱-۱۰.
- عرب، ناهید (۱۳۹۱). *ارائه مدل علی ارتباطات سازمانی و ابهام و تعارض نقش با نقش واسطه‌ای تاب‌آوری*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور استان فارس.
- غفوریان، هما؛ قاسمی، ایرج و ابراهیمی، محمد (۱۳۹۰). بررسی تأثیر میزان استرس شغلی بر رضایت شغلی مدیران مدرسه. *فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی*، ۶ (۴)، ۳۳-۴۸.
- کاظمی، سلطانه‌علی؛ جاویدی، حجت‌الله و آرام، محبوبه (۱۳۸۹). بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان شهرداری شیراز. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۱ (۴)، ۶۳-۸۰.
- محب، نعیمه؛ غیبی، سمیه سادات و محمدزاده، علی (۱۳۹۲). بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های زندگی در محیط کار بر افزایش کنترل استرس کارکنان کارخانه ماشین‌سازی تبریز. *فصلنامه آموزش و ارزشیابی*، ۶ (۲۴)، ۲۵-۳۶.
- مرزبان، سیما؛ نجفی، مرضیه؛ آصف‌زاده، سعید؛ غلامی، سهیلا و رجایی، رویا (۱۳۹۳). تأثیر بار کاری کارکنان بیمارستان‌های آموزشی - درمانی شهید بهشتی تهران بر کیفیت زندگی کاری آنان. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین*، ۲ (۱)، ۶۳-۶۹.
- مؤمنی، خدامراد و علیخانی، مصطفی (۱۳۹۲). رابطه عملکرد خانواده، تمایز‌یافتگی خود و تاب‌آوری با استرس، اضطراب و افسردگی در زنان متأهل شهر کرمانشاه. *فصلنامه مشاوره و روان‌درمانی خانواده*، ۳ (۲)، ۲۹۷-۳۲۰.
- مهداد، علی؛ ادیبی، زهرا و عزتی، منظر (۱۳۹۴). نقش واسطه‌ای عزت نفس در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و خودکارآمدی. *فصلنامه پژوهش‌های کاربردی روان‌شناختی*، ۶ (۲)، ۱۸۱-۱۹۵.
- میرکمالی، سید محمد (۱۳۹۴). *روابط انسانی در آموزشگاه*. تهران: انتشارات یسپرون.

وثوقی نیری، عبدالله؛ روح‌اللهی، احمدعلی و محمدحسین، حمید (۱۳۹۵). بررسی تأثیر استرس شغلی بر سلامت عمومی و عملکرد شغلی کارکنان مراقبت پرواز. *دوماهنامه سلامت کار ایران*، ۱۳ (۱)، ۴۷-۵۷.

- Asmawati, D.; Fatimah, Y.; Norhayati, I.; Nor Ba'yah, A. K.; & Roseliza Murni, A. R.; (2014). A study of the relationship and influence of personality on job stress among academic administrators at a university. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 114 (1), 355-359.
- Barry, S. L.; David, H. W.; Sherry, L. B.; & Rosemary K. S.; (2011). *Occupational and environmental health: recognizing and preventing disease and injury*. Wolters Kluwer Health. Sixth edition.
- Ben-David, V.; Jonson-Reid, M.; (2017). Resilience among adult survivors of childhood neglect: A missing piece in the resilience literature. *Children & Youth Services Review*, 78 (2), 93-103.
- Blandina Ayomi, M. (2015). Factors Affecting Nurses' workplace Stress Inyowari Hospital of Sentani District Jayapura, ICSBP Conference Proceedings. *International Conference on Social Science & Biodiversity of Papua and New Guinea*, 2016, 183-191.
- Bonanno, G. A. (2004). Loss, trauma, and human resilience: have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events. *Journal of American Psychologist*, 59 (1), 20-28.
- Brunwasser, S. M.; Gillham, J. E. & Kim, E. S. (2009). A meta-analytic review of the Penn resiliency program's effect on depressive symptoms. *Consulting & Clinical Psychology*, 77 (6), 1042-1054.
- Celik, k. (2013). The Effect of Role Ambiguity and Role Conflict on Performance of vice principals :the mediating role of burnout. *Eurasian Journal of Educational research*, 51 (2), 195-214.
- Cohn, M. A.; Fredrickson, B. L.; Brown S. L.; Mikels, J. A.; & Conway, J. A. (2009). Happiness unpacked: positive emotions increase life satisfaction by building resilience. *Emotion*, 9 (3), 361-368.
- Connor, K. M. & Davidson, J. R. (2003). Development of new resilience scale: the Connor-Davidson, Resilience scale (CD-RISC). *Depression Anxiety*, 18 (2), 76-82.
- Edwards, D.; Bernard, P.; Coyle D.; Fothergill A. & Hannigan, B. (2001). A stepwise multivariate analysis of factors that contribute to stress for mental health nurses working in the community. *Journal of Advanced Nursing*, 36 (6), 805-813.

- Elmuti, D. (2003). Impact of internet aided self-managed teams on quality of work-life and performance. *Journal of Business Strategies*, 20 (2), 34-119.
- Fernet, C.; Guay, F. & Senecal, C. (2004). Adjusting to job demands: The role of work self-determination and job control in predicting burnout. *Vocational Behavior*, 65 (1), 39-56.
- Garrosa, E.; Rainho, C.; Moreno-Jiménez, B.; & João Monteiro, M. (2010). The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points. *International Journal of Nursing Studies*, 47 (2), 205-215.
- Hansen, N.; Sverke, M.; & Naswall, K. (2009). Predicting nurse burnout from demands and resources in three acute care hospitals under different forms of ownership: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 46 (1), 95-106.
- Judkins, Sh. & Rind, R. (2005). Hardiness, Job Satisfaction, and Stress among Home Health Nurses. *Journal of Home Health Care Management & Practice*, 17 (2), 113-118.
- Khalique, S. (2016). Job Stress and Job Satisfaction among Managerial and Non-Managerial Employees of a Public Sector Undertaking. *International Journal of Education & Management Studies*, 6 (3), 330-334.
- Lanz, J. J. (2015). *Examining the Impact of Resilience on Work Stress and Strains in Nurses*. FIU Electronic Theses and Dissertations.
- Masten, A. S. (2014). Invited Commentary: Resilience and Positive Youth Development Frameworks in Developmental Science. *Journal of Youth Adolescence*. 43 (6) 1018-1024.
- Oken, B. S.; Chamine, I.; & Wakeland, W. (2015). A systems approach to stress, stressors and resilience in humans. *Behavioral Brain Research*, 282 (1), 144-154.
- Olson, C. A.; Bond, L.; Burns, J. M.; Vella-Brodrick, D. A. & Sawyer, S. M. (2003). Adolescent resilience: a conceptual analysis. *Journal of Adolescent*, 26 (1), 1-11.
- Parker, D. F. & Decotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavioral & Human Performance*, 32 (2), 160-177.
- Shuwei, H.; Wei, H.; Honghong, X.; Lili, Z.; & Zhongyao, X. (2015). Relationship between resilience, stress and burnout among civil servants in Beijing, China. *Personality & Individual Differences*, 83 (1), 65-71.