

نقش استرس شغلی و منبع کنترل کار در رضایت شغلی امدادگران اورژانس

علی اصغر محمدی^{۱*}، محمدنقی فراهانی^۲، جعفر حسینی^۳، عباس سامی^۴

۱. کارشناس ارشد، گروه روان‌شناسی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران
۲. استاد، گروه روان‌شناسی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران
۳. دانشیار، گروه روان‌شناسی بالینی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران
۴. دانشجوی دکتری، گروه مشاوره، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

چکیده

تاریخ دریافت: ۱۶ مهر ۱۳۹۴
تاریخ پذیرش: ۳ بهمن ۱۳۹۴

اهداف: رضایت شغلی یکی از مؤلفه‌های مهم ارتقای کارایی و پیشرفت هر سازمانی است؛ بنابراین، پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش استرس شغلی و منبع کنترل کار در رضایت شغلی امدادگران اورژانس شهر تهران انجام شد. **مواد و روش‌ها:** مطالعه از نوع توصیفی-تحلیلی بود. نمونه پژوهش ۱۶۰ نفر از امدادگران مرد اورژانس شهر تهران بودند که با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه استرس شغلی، پرسشنامه منبع کنترل کار و پرسشنامه رضایت شغلی بود. داده‌های به دست آمده با استفاده از همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چند متغیره تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که بین استرس شغلی و رضایت شغلی همبستگی منفی و معناداری وجود دارد ($p < 0/01$). همچنین، بین منبع کنترل کار درونی و بیرونی با رضایت شغلی به ترتیب همبستگی معنادار مثبت و منفی وجود داشت ($p < 0/01$). علاوه بر این، نتایج تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام نشان داد منبع کنترل کار بیرونی و درونی و استرس شغلی (خرده‌مقیاس‌های نقش، ارتباط و حمایت سرپرستان) توانستند در مجموع ۵۴ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین کند.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان گفت استرس شغلی و منبع کنترل کار، پیش‌بینی‌کننده‌های مهمی برای رضایت شغلی امدادگران اورژانس است؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود بیشتر توجه مسئولان و پژوهشگران قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها:

استرس شغلی، امدادگران اورژانس، رضایت شغلی، منبع کنترل کار.

مقدمه

معلوم شده است ادراک خودگزارشی استرس‌زاهای شغلی در میان جمعیت مشاغل فوریتی و اورژانسی در مقایسه با مشاغل غیرفوریتی بیشتر است. افراد شاغل در اورژانس‌ها فشارهای روانی متعدد و تغییرات جسمی، هیجانی و اجتماعی را تجربه می‌کنند؛ بنابراین، از نظر جسمی مستعد بیماری‌های قلبی و عروقی و زخم معده و از نظر هیجانی مستعد افزایش حساسیت در روابط بین‌فردی، پرخاشگری، اضطراب و افسردگی و از نظر اجتماعی و شغلی نیز مستعد غیبت‌های مکرر از محیط کارند [۲]؛ بنابراین، می‌توان گفت میزان فشارهای عصبی، نقل‌وانتقالات کارکنان و نارضایتی شغلی نیز در بین مشاغل فوریتی و اورژانسی بیش از دیگر مشاغل است [۳].

زندگی شغلی یکی از بخش‌های مهم زندگی روزانه افراد است که باعث ایجاد استرس می‌شود. به علت ماهیت رقابتی محیط شغلی، بیشتر افراد در جهان بخش قابل توجهی از اوقات زندگی خود را برای اهداف مربوط به شغل خود می‌گذارند؛ بنابراین، نمی‌توان استرس‌های زندگی فردی و شغلی افراد را نادیده گرفت. معمولاً افراد درباره پیامدهای شغلی خود بسیار نگران‌اند. این مسئله ممکن است حتی بر نحوه رفتار آن‌ها با افراد دیگر از قبیل همکاران و مشتریان تأثیر داشته باشد [۱]. از سوی دیگر، متون تحقیق نشان داده است که نوع شغل افراد، در میزان ابتلای آنان به انواع فشارهای روانی تأثیر می‌گذارد. برای مثال،

* نویسنده مسئول: علی اصغر محمدی

نشانی: تهران، دانشگاه خوارزمی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، گروه روان‌شناسی

تلفن: ۰۹۱۴۵۳۱۹۷۵۶

رایانه: mohammaiaa17@yahoo.com

مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، دوره ۲۴، شماره ۴، مهر و آبان ۱۳۹۶، ص ۲۴۹-۲۵۵.

آدرس سایت: <http://jsums.medsab.ac.ir> رایانه: journal@medsab.ac.ir

شاپای چاپی: ۱۶۰۶-۷۴۸۷

افراد دارای استرس و اضطراب زیاد در صورت افزایش کار به آسانی آزرده می‌شوند و دامنه عملکرد آنان در زمینه‌های اجتماعی، روان‌شناختی، جسمانی و خانوادگی دچار اختلال می‌شود و کاهش تولید، افزایش خطاها و تصادف‌ها، کاهش سطح قضاوت و افزایش ناراضی شغلی را به دنبال دارد [۱۴] و [۱۳]؛ بنابراین، استرس هم برای افراد مبتلا به آن و هم برای مؤسسات و واحدهای تولیدی پرهزینه است و عوارض ناشی از آن در قالب خستگی روانی و جسمی، زودرنجی و تحریک‌پذیری، تندخویی، اضطراب، افزایش فشارخون، عدم اعتماد به نفس و فقدان رضایت شغلی، فقدان انگیزه کاری و کاهش بهره‌وری بروز می‌کند [۱۵، ۱۶ و ۱۷].

پژوهش‌های متعددی رابطه بین استرس شغلی و رضایت شغلی را بررسی کرده‌اند. برای مثال، بوید و همکاران [۱۱] تأثیر استرس شغلی و راهبردهای مقابله بر پیامدهای سازمانی و فردی را روی ۴۹۵ نفر از فروشندگان زن و مرد شاغل در فروشگاه‌های کارخانجات تولیدات شیمیایی و پزشکی بررسی کردند. نتایج این مطالعه نشان داد که راهبردهای مقابله هیجان‌مدار و اضطراب‌وابسته به شغل به‌طور معناداری رابطه منفی با رضایت شغلی دارد.

عابدی و همکاران [۱۸] نیز رابطه بین استرس شغلی و ناراضی‌تی از کار و ارتباط آن با عوامل فردی و حوادث را در بین ۳۵۰ نفر از کارگران کارخانجات بزرگ بررسی کردند. نتایج مطالعه آن‌ها با استفاده از روش همبستگی نشان داد که بین استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. همچنین، فقدان رضایت شغلی سبب افزایش میزان استرس می‌شود.

علاوه بر عوامل محیطی تأثیرگذار بر رضایت شغلی، معلوم شده است که ویژگی‌های شخصیتی افراد نیز بر رفتار سازمانی افراد تأثیر می‌گذارد. از این رو، در سال‌های اخیر در پژوهش‌های مربوط به استرس شغلی، توجه فزاینده‌ای به نقش بالقوه عقاید کنترل عمومی به وجود آمده است [۱۹]. مفهوم منبع کنترل برخاسته از نظریه یادگیری اجتماعی و بخشی از نظریه اسناد است. راتر معتقد است افراد از نظر توجیه علل رویدادها به دو گروه تقسیم می‌شوند: گروه نخست افرادی هستند که موفقیت‌ها و شکست‌های خود را به عوامل شخصی (درونی) نسبت می‌دهند؛ گروه دوم افرادی هستند که موفقیت‌ها و شکست‌های خود را به عوامل بیرونی نسبت می‌دهند [۲۰، ۲۱ و ۲۲]. افرادی که معتقدند می‌توانند تقویت‌کننده‌ها را از طریق رفتارشان کنترل کنند منبع کنترل درونی دارند؛ ولی، افرادی که معتقدند نیروهای بیرونی از قبیل شانس و سرنوشت،

استرس شغلی و رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن از جمله موضوعات سازمانی و اجتماعی است که در دو دهه گذشته مورد توجه بسیاری از محققان و روان‌شناسان سازمانی قرار گرفته است [۴]. موفقیت هر سازمان تا حدود زیادی وابسته به تلاش و کوشش کارکنان آن سازمان است و این تلاش و کوشش زمانی به حد مطلوب خواهد رسید که کارکنان از شغل خود رضایت داشته باشند. رضایت شغلی واکنش افراد را نسبت به شغل خود و جنبه‌های گوناگون شغل آن‌ها، همچنین نسبت به موقعیت‌های کاری نشان می‌دهد [۵].

در تعریف رضایت شغلی این اتفاق نظر وجود دارد که رضایت شغلی احساسات منفی و مثبت افراد را نسبت به شغل خود نشان می‌دهد و گستره‌ای است که افراد دوست‌داشتن شغل خود را تعریف می‌کنند [۶ و ۵]. همچنین رضایت شغلی به تناسب بین پاداش‌ها و انتظارات، نیازها و امیال افراد شاغل وابسته است؛ به این صورت که عملکرد بهتر به پاداش بیشتر می‌انجامد و اگر این پاداش‌ها از نظر فرد منصفانه و کافی باشد، نتیجه آن افزایش رضایت شغلی خواهد بود [۷]. عوامل متعددی احساس افراد را نسبت به رضایت شغلی تحت تأثیر قرار می‌دهد. با توجه به تفاوت‌های فردی، عواملی از قبیل ویژگی‌های فرد شاغل (شامل متغیرهای جمعیت‌شناختی، توانایی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی افراد)، ویژگی‌های شغلی که افراد در آن مشغول به کارند (از قبیل خصوصیات شغل و پاداش‌های درونی) و خصوصیات سازمانی، رضایت شغلی افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد [۵].

در این بین، یکی از عوامل تأثیرگذار در رضایت شغلی استرس شغلی است. استرس حالت هیجانی و فیزیولوژیکی است که بهره‌وری، سودمندی، سلامت فردی و کیفیت شغل فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد [۸]. استرس شغلی نیز نوعی استرس است که در محیط کار تجربه می‌شود، در نتیجه چندین عامل از قبیل شرایط کاری ضعیف، فشار کارهای اجرایی، نوبت کاری، ساعات کاری طولانی، ابهام در نقش، تعارض در نقش، رابطه ضعیف با مدیران، همکاران و زیردستان و خطرهای موجود در شغل به وجود آید [۹ و ۱۰].

تخمین زده می‌شود که پیامدهای استرس شغلی و فرسودگی شغلی سالانه هزینه‌ای بالغ بر ۳۰۰ میلیارد دلار در آمریکا برجای می‌گذارد [۱۱]. همچنین، معلوم شده است که تجربه استرس شغلی به بروز رفتارهای غیرمعمول و ناسازگارانه در محیط کار و ناراضی‌تی شغلی می‌انجامد [۱ و ۱۲]. اگرچه اضطراب و استرس برای بیشتر افراد واکنشی بهنجار و گذراست و موجب حفاظت آنان در برابر صدمات بالقوه می‌شود؛ ولی،

سابقه کار معیارهای ورود به پژوهش و عدم تمایل به همکاری معیار خروج از پژوهش بود. نمونه پژوهش شامل ۱۶۰ نفر از امدادگران بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب شدند. به این منظور، نخست نواحی اورژانس تهران، شامل چهار ناحیه، انتخاب و سپس از هر ناحیه با توجه به افراد شاغل در آن ۶ یا ۷ منطقه به صورت تصادفی انتخاب شد (جدول ۱).

حجم نمونه مورد نیاز با استفاده از فرمول کوکران محاسبه شد.

$$n = \frac{N \times t^2 \times s^2}{N \times d^2 + t^2 \times s^2} = \frac{1116 \times (1.96)^2 \times (0.5)^2}{1116 \times (0.08)^2 + (1.96)^2 \times (0.5)^2} = 132.28 \cong 133$$

بر این اساس، حجم نمونه ۱۳۳ نفر به دست آمد که با در نظر گرفتن تعداد نمونه در پژوهش‌های قبلی، تعداد ۱۶۰ نفر به عنوان نمونه این پژوهش در نظر گرفته شد. پس از اخذ مجوزهای لازم برای اجرای پژوهش از سوی مرکز اورژانس شهر تهران، پرسشنامه‌های مورد نظر با مراجعه به پایگاه‌های اورژانس مورد نظر در سطح شهر تهران، در اختیار نمونه‌های مورد نظر قرار گرفت و با هماهنگی قبلی با پاسخ‌دهندگان، در نوبت بعد پرسشنامه‌ها جمع‌آوری شد (لازم به ذکر است که پژوهشگر توضیحاتی را در مورد اهداف تحقیق به صورت حضوری ارائه داد و افراد در همکاری یا عدم همکاری در پژوهش حق انتخاب داشتند).

در این پژوهش، برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استرس شغلی، منبع کنترل کار و رضایت شغلی استفاده شد که در ادامه بررسی می‌کنیم. مارتینسون پرسشنامه استرس شغلی را ساخته است. در پژوهش گنجی و فراهانی [۲۵] میزان آلفای کرونباخ خرده‌مقیاس‌های تقاضا، ارتباطات، کنترل، حمایت مسئولان، حمایت همکاران، نقش و تغییرات به ترتیب ۰/۷۱، ۰/۶۳، ۰/۵۴، ۰/۷۲، ۰/۷۰، ۰/۷۳ و ۰/۵۰ به دست آمد.

تقویت‌کننده‌های رفتار آن‌ها را کنترل می‌کنند، منبع کنترل بیرونی دارند [۲۳].

به طور کلی، دو دیدگاه در مورد سازه منبع کنترل وجود دارد. این دیدگاه‌ها عبارت است از منبع کنترل به منزله سازه‌ای واحد و منبع کنترل به منزله سازه‌های چندگانه. سازه واحد به باور کنترلی عمومی اشاره دارد؛ در حالی که سازه چندگانه نشان می‌دهد که افراد ممکن است در عقاید منبع کنترل خود با توجه به حوزه‌های مختلف زندگی‌شان، از قبیل پیامدهای سلامتی و پیشرفت با هم فرق داشته باشند [۲۴]. منبع کنترل کار نیز یکی از مقیاس‌های مربوط به حوزه‌ای خاص است که اسپکتور آن را ابداع کرد و منبع کنترل را در حیطه‌های سازمانی و شغلی و به وسیله شاخص‌هایی از قبیل پاداش‌ها یا پیامدهایی از قبیل ترقی و پیشرفت، افزایش حقوق و پیشرفت در کار و حرفه می‌سنجد [۲۵].

در ایران پژوهش‌های اندکی رابطه بین منبع کنترل کار و رضایت شغلی را بررسی کرده‌اند. فقط در یک مطالعه زندگی‌پور و همکاران [۲۶] رابطه بین منبع مهار شغلی و گذشت با رضایت شغلی را بررسی کردند. نتایج مطالعه آنان نشان داد که منبع کنترل رابطه معناداری با رضایت شغلی دارد و افراد دارای منبع کنترل درونی، رضایت شغلی بیشتری نسبت به افراد دارای منبع کنترل بیرونی گزارش می‌کنند [۲۶]؛ بنابراین، با توجه به مطالب ذکر شده و اهمیت و نقش رضایت شغلی و شنا سایی عوامل مؤثر بر آن در کارایی و پیشرفت سازمان‌ها و بالابودن میزان استرس در کارکنان اورژانس، پژوهش حاضر با هدف شنا سایی نقش استرس شغلی و منبع کنترل کار در رضایت شغلی امدادگران اورژانس شهر تهران انجام شد.

مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر مطالعه‌ای توصیفی-تحلیلی است. جامعه آماری پژوهش شامل تمام امدادگران شاغل در پایگاه‌های فوریت پزشکی اورژانس شهر تهران در سال ۱۳۹۰ بود. جنسیت مرد، داشتن تحصیلات کاردانی و بالاتر و داشتن حداقل دو سال

جدول ۱. نواحی و مناطق اورژانس شهر تهران و تعداد نمونه انتخاب شده

ناحیه	جمعیت	تعداد مناطق ناحیه	تعداد مناطق انتخاب شده	تعداد افراد انتخاب شده
غرب	۲۹۰	۳۴	۷	۴۴
شمال	۲۸۲	۳۱	۶	۴۲
جنوب	۲۷۴	۳۰	۶	۳۸
شرق	۲۷۰	۲۹	۶	۳۶
جمع کل	۱۱۱۶	۱۲۴	۲۵	۱۶۰

۰/۷۰، ۰/۷۹، ۰/۶۳ و ۰/۷۷ به دست آمد. با توجه به پیش‌بینی تحویل پرسشنامه‌ها به صورت ناقص یا کامل نشده، تعداد ۱۸۰ پرسشنامه توزیع شد که ۱۶۷ پرسشنامه جمع‌آوری گردید. از این تعداد ۷ پرسشنامه به دلیل عدم تکمیل آزمودنی‌ها کنار گذاشته شد. در نهایت، داده‌های حاصل از ۱۶۰ نفر، از طریق نرم‌افزار SPSS-16 و با استفاده از روش‌های توصیفی و ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون به شیوه گام‌به‌گام تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها

در این پژوهش، ۱۶۰ نفر از امدادگران مرد اورژانس شرکت داشتند. از این تعداد، ۱۲ نفر در دامنه سنی کمتر از ۲۵ سال، ۸۸ نفر در دامنه سنی بین ۲۵ تا ۳۵ سال، ۵۴ نفر بین ۳۵ تا ۴۵ سال و ۶ نفر هم در دامنه سنی ۴۵ سال به بالاتر قرار داشتند. همچنین، ۴۵ نفر از شرکت‌کنندگان مجرد و ۱۱۵ نفر نیز متأهل بودند. از نظر سطح تحصیلات نیز ۷۵ نفر از شرکت‌کنندگان مدرک کاردانی، ۶۹ نفر کارشناسی، ۴ نفر کارشناسی‌ارشد و ۱۲ نفر نیز دکتری پزشکی داشتند. همچنین، از این تعداد ۳۷ نفر به صورت رسمی، ۳۳ نفر به صورت پیمانی، ۶۸ نفر به صورت قراردادی و ۲۲ نفر نیز به صورت طرحی مشغول به کار بودند. در جدول ۲ یافته‌های توصیفی و نتایج همبستگی متغیرهای پژوهش بیان شده است.

نتایج همبستگی نشان داد که بین استرس شغلی و رضایت شغلی همبستگی منفی (۰/۵۹-) وجود دارد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است. ضریب همبستگی بین منبع کنترل درونی و بیرونی با رضایت شغلی به ترتیب ۰/۳۵ و ۰/۵۵- است که در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

برای بررسی نقش استرس شغلی و منبع کنترل کار در پیش‌بینی رضایت شغلی از روش تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام استفاده شد (جدول ۳). نتایج تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام در جدول ۳ نشان می‌دهد که از بین نه متغیر پیش‌بین (هفت متغیر استرس شغلی و دو متغیر منبع کنترل کار)، به ترتیب متغیرهای منبع کنترل بیرونی، نقش، ارتباط، منبع کنترل درونی و سرپرست وارد معادله رگرسیون شد و قدرت پیش‌بینی‌کنندگی داشت. همچنان که در جدول ۳ آمده است، متغیرهای پیش‌بین ۵۴ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین کرد. در این راستا، متغیرهای منبع کنترل بیرونی، نقش، ارتباط و حمایت سرپرستان پیش‌بینی‌کننده‌های منفی معنادار و متغیر منبع کنترل درونی پیش‌بینی‌کننده مثبت معنادار برای رضایت شغلی بود.

در پژوهش حاضر نیز از روش آلفای کرونباخ برای برآورد پایایی پرسشنامه استفاده شد. میزان آلفای کرونباخ برای مؤلفه‌های نقش، کنترل، تقاضا، ارتباط، حمایت همکاران، حمایت سرپرستان و تغییرات به ترتیب ۰/۸۴، ۰/۷۴، ۰/۷۶، ۰/۷۵، ۰/۷۶، ۰/۶۹ و ۰/۷۲ به دست آمد. در این پرسشنامه استرس شغلی شامل ۳۵ سؤال و ۷ عامل است: ۱. تقاضا، ۲. کنترل، ۳. حمایت مسئولان، ۴. حمایت همکاران، ۵. ارتباط، ۶. نقش و ۷. تغییرات.

سؤال‌های تقاضا و ارتباطات به ترتیب با شماره‌های ۵ تا ۱ و بقیه سؤال‌ها از ۱ تا ۵ نمره‌گذاری می‌شود. میانگین نمره‌های سؤال‌های هر عامل بیانگر مقدار اندازه‌گیری هر سؤال با دامنه تغییرات ۱ تا ۵ است که در آن ۱ نشانگر حالت مطلوب و ۵ نشانگر حالت نامطلوب آن است. نمره‌های بالا در این پرسشنامه نشان‌دهنده سلامت و ایمنی بیشتر از نظر استرس و نمره‌های کمتر نشان‌دهنده استرس بیشتر آزمودنی‌هاست [۲۵]. پرسشنامه منبع کنترل کار را اسپکتور ساخته است و ۱۶ گویه دارد. پرسش‌های اول تا هشتم پرسشنامه، منبع کنترل درونی (کنترل افراد بر اعمال و مهار آن‌ها) و پرسش‌های نهم تا شانزدهم کنترل بیرونی (شانس و عوامل خارجی) را می‌سنجد. پاسخ‌ها در طیف لیکرت و از شدیداً مخالف تا شدیداً موافق طراحی شده است. پرسش‌های اول تا هشتم که منبع کنترل درونی را می‌سنجد، به صورت مستقیم، یعنی از صفر تا شش، نمره‌گذاری می‌شود و از پرسش نهم تا آخر که منبع کنترل بیرونی را می‌سنجد، به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شود. میزان آلفای کرونباخ این ابزار در پژوهش زندی‌پور و همکاران [۲۶] ۰/۸۸ به دست آمد. در پژوهش حاضر نیز از روش آلفای کرونباخ برای برآورد پایایی کل مقیاس و خرده‌مقیاس‌های منبع کنترل درونی و بیرونی استفاده شد. میزان آلفای کرونباخ برای منبع کنترل درونی و بیرونی به ترتیب ۰/۷۱ و ۰/۸۵ به دست آمد.

اسپکتور پرسشنامه رضایت شغلی را در سال ۱۹۸۵ م. ساخت و ۳۶ سؤال دارد. پرسش‌های اول تا هفدهم این پرسشنامه، رضایت شغلی را می‌سنجد و مستقیم نمره‌گذاری می‌شود و پرسش‌های هیجدهم تا آخر، نارضایتی شغلی را می‌سنجد و به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شود [۲۷]. در پژوهش زندی‌پور و همکاران [۲۶] میزان آلفای کرونباخ برای این ابزار ۰/۹۰ به دست آمد. در پژوهش حاضر نیز از روش آلفای کرونباخ برای برآورد پایایی پرسشنامه استفاده شد. میزان آلفای کرونباخ برای خرده‌مقیاس‌های حقوق، حمایت سرپرستان، پاداش، حمایت همکاران، ارتباط، ترفیعات، منافع، فرایندهای کاری و ماهیت کار به ترتیب ۰/۷۰، ۰/۸۵، ۰/۶۴، ۰/۷۵، ۰/۷۳،

جدول ۲. میانگین و انحراف استاندارد استرس شغلی، منبع کنترل کار و رضایت شغلی و ضریب‌های همبستگی متغیرهای پیش‌بین با رضایت شغلی (n=۱۶۰)

ابعاد	مؤلفه‌ها	میانگین	انحراف استاندارد	رضایت شغلی
استرس شغلی	نقش	۲۰/۵۳	۳±/۹۱	۰/۱۰
	کنترل	۱۷/۸۷	۴±/۵۱	۰/۲۰**
	تقاضا	۲۳/۸۱	۵±/۵۱	۰/۴۲**
	ارتباط	۱۵/۰۳	۳±/۳۱	۰/۳۵**
	حمایت همکاران	۱۴/۶۵	۲±/۸	۰/۲۰**
	حمایت سرپرستان	۱۶/۶۴	۳±/۴۵	-۰/۲۸**
منبع کنترل کار	تغییرات	۹/۲۹	۲±/۵۸	۰/۲۶**
	منبع کنترل درونی	۲۶	۶±/۳۱	۰/۳۵**
	منبع کنترل بیرونی	۲۷/۷	۷±/۸۶	-۰/۵۵**
رضایت شغلی	رضایت شغلی	۱۱۹/۰۹	±۲۲/۰۳	

* p<0/05 ** p<0/01

جدول ۳. پیش‌بینی رضایت شغلی با مؤلفه‌های استرس شغلی و منبع کنترل کار

متغیر ملاک	B	Beta	T	R	R ²	F
منبع کنترل بیرونی	-۱/۰۳	-۰/۳۶	۶/۰۸**			
رضایت شغلی	-۰/۸۲	-۰/۱۴	-۲/۹۷*			
ارتباط	-۱/۷۳	-۰/۲۶	۴/۲۵**	۰/۷۳	۰/۵۳	۳۶/۱۷**
منبع کنترل درونی	۰/۵۸	۰/۱۶	۲/۸۳*			
سرپرست	-۱/۱۴	-۰/۱۷	-۲/۹۰*			

* p<0/01 ** p<0/001

بحث

نتایج کار آن‌ها با تلاش‌ها و مهارت‌های آنان رابطه نزدیکی دارد. همچنین، معلوم شده است که افراد دارای منبع کنترل درونی نسبت به افراد دارای منبع کنترل بیرونی در ایجاد و خلق موقعیت‌های اعطای پاداش به فعالیت‌های خودفعال‌ترند [۲۱ و ۲۹]. علاوه بر این، افراد دارای منبع کنترل درونی تمایل بیشتری دارند تا تلاش کنند بر بعضی حیطه‌های کاری از قبیل جریان کار، اتمام تکلیف و کار محوله، فرایندهای عملیاتی، مأموریت‌های کاری، شرایط کاری، روابط با مافوق‌ها و زیردستان، برنامه کاری و سیاست‌های سازمانی کنترل پیدا کنند [۲۸]. این موضوع به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر رضایت شغلی اثرگذار است.

یافته‌های این پژوهش، هماهنگ با یافته‌های پژوهش‌های قبلی [۱، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۸ و ۳۰] نشان داد که مؤلفه‌های استرس شغلی شامل نقش، ارتباط و حمایت سرپرستان ارتباط قوی با رضایت شغلی دارد. در این راستا، استرس شغلی با پیامدهای سازمانی و فردی، مانند افزایش تنش ادراک‌شده، نارضایتی شغلی، فرسودگی شغلی و کاهش تعهد و عملکرد

هدف پژوهش حاضر بررسی نقش استرس شغلی و منبع کنترل کار در رضایت شغلی بود. همسو با پژوهش‌های گذشته [۱۹، ۲۶ و ۲۸] نتایج پژوهش حاضر نشان داد که منبع کنترل کار ارتباط قوی و معناداری با رضایت شغلی دارد. همچنین، نتایج این پژوهش نشان داد که منبع کنترل بیرونی و درونی به ترتیب ۳۱ درصد و ۳ درصد از واریانس رضایت شغلی را پیش‌بینی می‌کند. معلوم شده است افراد دارای منبع کنترل بیرونی در انجام کارشان تلاش بیشتری انجام نمی‌دهند و احساس کنترل را به منابع بیرونی از قبیل کارفرما و یا شانس نسبت می‌دهند و احتمالاً بیشتر سطح‌های بالایی از استرس را در پاسخ به موقعیت‌های دشوار تجربه می‌کنند [۲۰]. همچنین، افراد دارای منبع کنترل بیرونی اعتقاد دارند که تلاش‌ها و مهارت‌های آن‌ها هیچ تأثیری بر نتایج کاری آن‌ها ندارد و احتمال دارد کمتر مشتاق باشند که برای رسیدن به اهدافشان در محیط شغلی به مهارت‌ها و تلاش‌های خود تکیه کنند. در مقابل افراد دارای منبع کنترل درونی معتقدند که

بین فردی از بین برود و سبب نارضایتی در کارکنان شود و مشکلاتی در کارآمدی و تولید سازمانها ایجاد کند [۳۵].

در مورد تأثیر حمایت سرپرستان بر رضایت شغلی نیز محققان معتقدند که ایجاد پس‌خوراند در کارکنان برای نگهداشتن و افزایش انگیزش و رضایت شغلی اهمیت بالایی دارد. از این‌رو، پیشنهاد می‌شود که سرپرستان رفتارهای ویژه‌ای را به کار ببرند که از فرایندهای پس‌خوراند در سازمان حمایت می‌کند و باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان سازمانها می‌شود [۳۶]. علاوه بر این، معلوم شده است که خلق و خوی سرپرستان نیز بر رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد و سطح‌های بالای اعتماد، مهربانی، سازگاری، برون‌گرایی و ثبات عاطفی سرپرستان به‌طور مستقیم با رضایت شغلی زیرستان رابطه دارد [۳۷، ۳۸ و ۳۹].

نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که استرس شغلی و منبع کنترل کار در رضایت شغلی نقش دارند. در این راستا پیشنهاد می‌شود سازمانها به این عوامل در حیطه سازمانی و برای بهبود عملکرد سازمانها توجه داشته باشند. با توجه به نتایج به دست آمده در این پژوهش پیشنهاد می‌شود مطالعات مشابهی روی کارکنان آتش‌نشانی، افسران پلیس و دیگر مشاغل فوریتی صورت گیرد و در مطالعات آینده این متغیرها در دو جنس مقایسه شود. همچنین، ایجاد کارگاه‌هایی برای آموزش روش‌های مقابله مؤثر با استرس در محیط کار و برقراری روابط سازمانی مناسب برای کارکنان و مدیران ضروری به نظر می‌رسد. با توجه به اینکه پژوهش حاضر روی جامعه‌ای خاص انجام شده است، پیشنهاد می‌شود در تعمیم نتایج تمام جوانب در نظر گرفته شود.

تشکر و قدردانی

نویسندگان این مقاله، از مسئولان و کارکنان اورژانس تهران و تمام عزیزانی که ما را در انجام این پژوهش یاری رساندند، کمال تشکر و سپاس را دارند.

References

- [1] Ahsan N, Abdullah Z, Yong Gun Fie D, Alam SS. A study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: Empirical study. *European Journal of Social Sciences*, 2009; 8(1): 121-131.
- [2] Maki TT, Miki A. A longitudinal study of factors associated with intentions to leave among newly graduated nurses in eight advanced treatment hospitals in Japan. *Industrial Health Journal*, 2010; 48(3): 305-316.
- [3] Brough P. Comparing the influence of traumatic and organizational stressors on the psychological health of police, fire, and ambulance officers. *International Journal of Stress Management*, 2004; 11(3): 227-44.

سازمانی همراه است. همچنین، استرس نقش به دو مقوله ابهام در نقش و تعارض در نقش تقسیم می‌شود [۳۱ و ۳۲].

بر اساس نظریه نقش، عواملی از قبیل فقدان تخصص مرتبط با شغل و مشخص نبودن وظایف شغلی به ابهام در نقش می‌انجامد. این ابهام در نقش به‌طور منفی بر رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد [۳۱]. وضوح و روشنی نقش به شفافیت فعالیت‌هایی اشاره دارد که از فرد انتظار می‌رود. این امر با پیامدهای مثبت مانند افزایش انگیزش کارکنان و رضایت شغلی رابطه دارد. تعارض در نقش نیز گستره‌ای است که افراد تقاضاهای متضادی را در محل کار تجربه می‌کنند. برای مثال، هنگامی که اطلاعات مربوط به نقش در سازمان و محل کار با اطلاعات مربوط به نقش فرد دیگری در تضاد باشد، تعارض در نقش به وجود می‌آید. همانند ابهام در نقش، تعارض در نقش نیز به‌طور منفی با پیامدهای سازمانی و فردی از قبیل رضایت شغلی و سلامتی رابطه دارد [۳۲].

مؤلفه‌های دیگر استرس شغلی که با رضایت شغلی رابطه قوی دارد، مؤلفه‌های ارتباط و حمایت سرپرستان است. معلوم شده است که رفتار افراد تحت تأثیر شبکه‌های اجتماعی فرد در داخل آن قرار دارد. همچنین، این شبکه‌های اجتماعی برای انتشار اطلاعات و نفوذ کارکنان در سازمانها از اهمیت بسزایی برخوردار است و موجب پیشرفت حرفه، عملکرد شغلی خوب و کاهش اختلافات در محیط کاری می‌شود [۳۳]. همچنین، اگر کارکنان سازمانها نتوانند درباره راهبردهای مسئولیت سازمان اظهار نظر کنند، نمی‌توانند به‌صورت مؤثر انجام وظیفه کنند. کارکنان برای درک و هماهنگ کردن فعالیت‌های کاری، به ایجاد ارتباط بین قسمت‌های مختلف سازمان نیاز دارند؛ اما، اگر ارتباط درون سازمانی برای انتقال اطلاعات وجود نداشته باشد باعث می‌شود که کارکنان تکالیف کاری خود را به‌صورت مناسب درک نکنند و این به‌نوبه خود باعث سردرگمی و در نهایت منجر به عدم انجام یا عدم تکمیل تکالیف محوله می‌شود [۳۳ و ۳۴]؛ بنابراین، فقدان رابطه در محیط کاری باعث می‌شود که ارتباط

- [4] Chen LH. Job satisfaction among information system (IS) personnel. *Computers in Human Behavior*, 2008; 24(1): 105-18.
- [5] Wood SE, Wood EG, Boyd D. *The world of psychology* (Vol. 6). Pearson Education Inc, 2007.
- [6] Tillman CJ, Smith FA, Tillman WR. Work locus of control and the multidimensionality of job satisfaction. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 2010; 14(2): 107-24.
- [7] Arasli H, Tumer M. Nepotism, favoritism and cronyism: A study of their effects on job stress and job satisfaction in the banking industry of north Cyprus. *Social Behavior and*

- Personality, 2008; 36(9): 1237-50.
- [8] Shahu R, Gole SV. Effect of job stress and job satisfaction on performance: An empirical study. *International Journal of Management*, 2008; 2(3): 237-46.
- [9] Mojinyinola JK. Effects of job stress on health, personal and work behaviour of nurses in public hospitals in Ibadan metropolis, Nigeria. *Ethno-Med*, 2008; 2(2): 143-48.
- [10] Bokti NLM, Abu Talib M. A preliminary study on occupational stress and job satisfaction among male navy personnel at a naval base in Lumut. *The Journal of International Social Research*, 2009; 2(9): 299-307.
- [11] Boyd NG, Lewin JE, Sager JK. A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 2009; 75(2): 197-211.
- [12] Nakata A, Haratani T, Takahashi M, Kawakami N, Arito H, Kobayashi F, Araki S. Job stress, social support, and prevalence of insomnia in a population of Japanese daytime workers. *Social Science & Medicine*, 2004; 59(8): 1719-30.
- [13] Leka S, Griffiths A, Cox T. *Work organization & stress, systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives*. Geneva, WHO; 2004.
- [14] Lazuras L, Rodafinos A, Matsiggos G, Stamatoulakis A. Perceived occupational stress, affective, and physical well-being among telecommunication employees in Greece. *Social Science & Medicine*, 2009; 68(6): 1075-81.
- [15] Pflanz SE, Ogle AD. Job stress, depression, work performance and perceptions of supervisors in military personnel. *Journal of Military Medicine*, 2006; 171(9): 861-65.
- [16] Mostert FF, Rothmann S, Mostert K, Nell K. Outcomes of occupational stress in a higher education institution. *Southern African Business Review*, 2008; 12(3): 101-27.
- [17] Fornell C, Mithas S, Morgenson F, Krishnan M. Customer satisfaction and stock prices: High risks, low returns. *Journal of Marketing*, 2006; 70(1): 3-14.
- [18] Abedi K, Zare M, Barkhordari A, Halvani GH. Work stress and job dissatisfaction and its relation to individual factors and accidents. *Journal of Jahrom University of Medical Sciences*, 2009; 7(2): 10-20.
- [19] Muhonen T, Torkelson E. Work locus of control and its relationship to health and job satisfaction from a gender perspective. *Journal of Stress and Health*, 2004; 20(1): 21-8.
- [20] Spector PE, Sanchez JI, Siu OL, Salgado J, Ma J. Eastern versus Western control beliefs at work: An investigation of secondary control, socioinstrumental control, and work locus of control in China and the US. *Applied Psychology: An International Review*, 2004; 53(1): 38-60.
- [21] Millet P. Locus of control and its relation to working life: Studies from the fields of vocational rehabilitation and small firms in Sweden. Department of Human Work Science, Luleå University of Technology Sweden, 2005.
- [22] Martin R, Thomas G, Charles K, Epitropaki O, McNamara R. The role of leader-member exchanges in mediating the relationship between locus of control and work reactions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2005; 78(1): 141-47.
- [23] Oliver JE, Jose PE, Brough P. Confirmatory factor analysis of the work locus of control scale. *Educational and Psychological Measurement*, 2006; 66(5): 835-51.
- [24] Johnson SJ, Batey M, Holdsworth L. (2009). Personality and health: The mediating role of trait emotional intelligence and work locus of control. *Personality and Individual Differences*, 2009; 47(5): 470-75.
- [25] Gangi M, Farahani MN. The relationship between job stress and self efficacy with life satisfaction in gas accident workers from Isfahan gas company. *Journal of Psychological Health*, 2009; 2(3): 15-24. [in Persian]
- [26] Zandipoor T, Najaflooyi F, Yadegari H. The relationship between job control sources and amnesty among the staff of the University of Alzahra. *Journal of Psychological Studies*, 2006; 2(4): 93-107. [in Persian]
- [27] Spector PE. (1988). Development of the work locus of control scale. *Journal of Occupational Psychology*, 1998; 61(4): 335-40.
- [28] Carrim N, Basson J, Coetzee M. The relationship between job satisfaction and locus of control in a South African call centre environment. *South African Journal of Labour Relations*, 2006; 30(2): 66-82.
- [29] Kelley LL. Locus of control and attitudes to working in virtual teams. *International Journal of Project Management*, 2006; 24(3): 234-43.
- [30] Addae HM, Wang X. (2006). Stress at work: Linear and curvilinear effects of psychological, job, and organization-related factors: An exploratory study of trinidad and tobago. *International Journal of Stress Management*, 2006; 13(4): 476-93.
- [31] Yung TT, Chen H. (2010). Impact of role ambiguity and role conflict on employee creativity. *African Journal of Business Management*. 2010; 4(6): 869-88.
- [32] Burke RJ. Work and personal life integration. *International Journal of Stress Management*. 2004; 11(4): 299-304.
- [33] Beek APA, Wagner C, Spreeuwenberg P, Frijters D, Ribbe MW, Groenewegen PP. Communication, advice exchange and job satisfaction of nursing staff: a social networkanalyses of 35 long-term care units. *BMC Health Services Research*, 2011; 11(140): 1-9.
- [34] Ali A, Haider J. Impact of internal organizational communications on employee job satisfaction- Case of some Pakistani Banks. *Journal of Management and Business Studies*, 2012; 1(1): 38-44. [in Persian]
- [35] Villegas M, Cerveny C. Is communication a moderator of the relationship between job satisfaction and absenteeism. Buena Vista University, 2004.
- [36] Anseel F, Lievens F. The long-term impact of the feedback environment on job satisfaction: A field study in a Belgian context. *Applied Psychology: An International Review*, 2007; 56(2): 254-66.
- [37] Straiter KL. The effects of supervisors' trust of subordinates and their organization on job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Leadership Studies*, 2005; 1(1): 86-101.
- [38] Porter H, Wrench JS, Hoskinson C. The influence of supervisor temperament on subordinate job satisfaction and perceptions of supervisor sociocommunicative orientation and approachability. *Communication Quarterly*, 2007; 55(1): 129-53.
- [39] Mehboob M, Arif I, Jalal M. Analysis of effect of supervisors' behavior on subordinates' job satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*. 2011; 5(12): 2984-93.