

بررسی رابطهی بین استرس حرفهای و رضایت شغلی در کارکنان سازمانهای دولتی شهر ایلام، سال ۱۳۸۰

مميرا سليم*ان* نژاد^ا

چکیده

مقدمه: کار جنبهای از زندگی است که صرف نظر از منابع مالی، برخی از نیازهای اساسی آدمی نظیر تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی و احساسات خود ارزشمندی را ارضا می کند، با وجود این کار میتواند منبع فشار روانی نیز باشد، نظر به اهمیت موضوع این مطالعه با هدف تعیین ارتباط بین پارهای از متغیرهای دموگرافیک با رضایت شغلی و استرس حرفهای در سال ۱۳۸۰ انجام گردید.

مواد و روشها: این مطالعه به صورت توصیفی – تحلیلی بوده که در آن ۴۲۰ آزمودنی از طریق نمونه گیری طبقه ای تصادفی انتخاب شدند. به منظور بررسی رابطه استرس با رضایت شغلی از دو پرسشنامه ی رضایت شغلی فیلدوروث و شرایط پرفشار استفاده شد. اعتبار صوری پرسشنامه ها مجدداً کسب و پایایی نیز از طریق بازآزمایی محاسبه شد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آزمونهای آماری ضریب همبستگی پیرسون، کای دو استفاده گردید. یافته های پژوهش: در بررسی توصیفی گزاره ها بیش از ۷۰ درصد افراد نمونه به طور نسبی از شغل خود راضی بودند و ۴۹ درصد افراد شغل خود را خسته کننده گزارش کردند و نیز 7 / 7 درصد افراد فاقد رضایت شغلی بودند، هم چنین ۶۶ درصد افراد تعارض بین نقشهای سازمانی و آکادمیک را نشان دادند. یافته ها نشان داد که بین استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه ی منفی (r - - / 7) وجود دارد.

همبستگی بین رضایت شغلی و استرس شغلی با نوع سازمان از نظر آماری معنی دار بود. هم چنین نتیجه پژوهش نشان داد که تفاوت معنی داری میان رضایت شغلی زنان و مردان وجود ندارد و نیز رابطه معنی داری بین رضایت شغلی و وضعیت تحصیلی کارکنان به دست آمد.

<u>نتیجه گیری</u> نهایی: با توجه به یافته های این مطالعه به نظر می رسد منابع استرس حرفه ای و مؤلفه های رضایتمندی شغلی در محیطهای کاری متفاوت, در جهت افزایش رضایتمندی شغلی، بهرهوری شغلی و نهایتاً رضایتمندی از زندگی شناسایی شود. آموزش مدیران و کارکنان با هدف شناخت، کنترل و پیش بینی عوامل استرس زا در این زمینه ضروری به نظر می رسد.

واژه های کلیدی: استرس حرفهای، رضایت شغلی، کارکنان، سازمان دولتی

۱ - عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی ایلام

مقدمه

توجه به جنبه اجتماعی و حرفهای هویت انسان، ما را به اهمیت نقش ویژه شغل در سازگاری انسان با خود، دیگران و اجتماع واقف میسازد(۱). حرفه و شغل به نوعی شناسنامه اجتماعی فرد است و از این نظر عوامل فشارزا و نیز رضایتزای ناشی از شغل و حرفه می تواند راه گشای ما در کشف و تعیین زمینه هایی گردد که باعث افزایش بهداشت روانی فرد به عنوان موجودی سازگار با خود شود؛ این زمینه ها می توانند افزایش میزان و ماهیت خلاقیت را در محیط کار سبب شده و در نتیجه به تشکیل را در محیط کار متناسب با یک جامعه در حال گذار فرهنگ کار متناسب با یک جامعه در حال گذار

در هر شغلی تعداد متنابعی از منابع محیطی در ایجاد فشار روانی دخیل هستند؛ ماهیت شغل، نقش فردی یا حرفهاش در سازمان مزبور، فشارهای ناشی از پیشرفت شغلی، فضا و ساختار سازمان, ماهیت حاکم بر محیط کار و مشکلات ناشی از ارتباط سازمان و دنیای خارج از آن مانند کار بیرون در مقابل کار منزل عمده ترین این منابع به شمار می آیند(۱).

تحقیقات متعدد نشان داده اند هنگامی که رضایت شغلی بالاست احتمال ابتلای افراد به بیماریهای جسمی – روانی کم است و برعکس(۶)؛ فرنچ و کاپلان (۱۹۷۳) در تحقیقی نشان دادند که استرس کاری اعم از کمی و کیفی نشانه مختلف بیماری روانی و جسمی است که استرس کاری اعم از کمی و کیفی حداقل نه نشانه مختلف بیماری روانی و جسمی را به همراه داردکه عبارتند از: نارضایتی از کار، خستگی از کار، کمبود اعتماد به نفس، تهدید و نگرانی، پریشانی، بالا بودن میزان کلسترول فزایش ضربان قلب، ناراحتیهای تنفسی و نهایتاً

افراط در سیگار کشیدن(۹). سنترزو کانتریل (۱۹۴۶) دریافتند که با ثابت نگه داشتن سطح شغل بین تحصیلات فرد و رضایت شغلی رابطه منفی وجود دارد (۷). کوهلن (۱۹۶۳) در تحقیقی به بررسی میزان رضایت شغلی و سلامت روانی کارکنان مشاغل مختلف در چندین سازمان پرداخت و نتیجه گرفت که بین رضایت شغلی و سلامت روانی رابطه مثبت معنیداری وجود دارد (۴).

کاوانف (۱۹۷۴) در تحقیقی که انجام داد نتیجه گرفت که مشاغل برای رضایت شغلی زنان همان اندازه اهمیت دارد که برای خشنودی مردان؛ به نظر وی تفاوتی میان رضایت شغلی زنان و مردان وجود ندارد(۶).

کوهلن و بیوسیر (۱۹۹۲) در تحقیقی نتیجه گرفتند که بین رضایت شغلی و استرس شغلی رابطه منفی معنی دار وجود دارد(۱۲).

ایندویک (۱۹۸۶) از بررسیهای خود نتیجه گرفت؛ موقعی که وظایف زیردستان مبهم باشد، سبک رهبری سازمانده که ابهام نقش را کاهش میدهد و بر عاطفه زیردستان اثر می گذارد، موجب رضایت شغلی می شود (۱۰).

پرینگتون ۱۹۹۴ براساس مطالعهای نشان داد که سه دسته عامل با رضایت شغلی هر سازمان در ارتباط میباشد:

۱-ویژگیهای شغل مانند حقوق و مزایا و وضوح نقش کارکنان

۲-ویژگی های سازمان مانند امکانات تکنولوژیکی و فنی آن؛ اهمیت دادن به نظریات کارکنان و فراهم آوردن شرایط مناسب جهت مشارکت آنان در تصمیم گیریهای مهم سازمان

۳-ویژگیهای افراد شاغل در سازمان مانند سن، تحصیلات و سابقه خدمت کارکنان;رابطه سن و سابقه خدمت با رضایت شغلی مثبت است اما رابطه تحصیلات با رضایت شغلی منفی است(۴). هدف

اصلی پژوهش حاضر، تعیین تأثیر کار بر رضایت شغلی کارکنان ؛ و نیز تعیین ارتباط بین پارهای از متغیرهای دموگرافیک با متغیرهای رضایت شغلی و استرس حرفهای, همچنین بررسی رابطه بین متغیرهای مربوط به محیط کار با هریک از متغیرهای استرس حرفهای و رضایت شغلی بود.

مواد و روشها

این مطالعه از نوع مطالعات توصیفی – تحلیلی بود. جامعه مورد مطالعه از جمعیت کارکنان ادارات دولتی شهر ایلام تشکیل گردیده بودکه با توجه به نیاز پژوهشی در دو مرحله در سال ۱۳۸۰ انتخاب شدند. در مرحله اول از بین کل سازمانها و ادارات دولتی ۲۱ اداره به عنوان نماینده قابل قبولی از جامعه آماری مورد پژوهش به روش تصادفی – طبقهای انتخاب و در مرحله دوم متناسب با درصد و جمعیت کارکنان هر اداره سهمی از نمونه (۴۲۰ نفر) به آن اداره اختصاص داده شد.

گردآوری اطلاعات از طریق دو پرسشنامه رضایت شغلی فیلدوروث و پرسشنامه استرس کاری صورت گرفت. پرسشنامه استرس کاری مشتمل بر ۱۹ سئوال سئوال و پرسشنامه فیلدوروث مشتمل بر ۱۹ سئوال بود. پاسخ این پرسشها براساس مقیاس لیکرت از ۱ تا ۵ نمره گذاری گردیدکه به کمک روشهای آماری توصیفی – تحلیلی مثل ضریب همبستگی پیرسون و کای دو تجزیه و تحلیل شدند.

یافتههای پژوهش

یافتههای پژوهش حاضر نشان داد ۲/۵ درصد افراد رضایت شغلی نسبی داشتند؛ ۲۸/۵ درصد افراد نیـز رضایت شغلی راگزارش نکردند؛ همچنین ۵۲ درصد احساس اجبار را برای انجام کار گزارش نمودندو بیش از ۴۸ درصد افراد نمونه جبرکاری را گـزارش نکردند بیش از ۴۹ درصد گروه نمونه شغل خود را خسته کننده و نزدیک به ۳۳ درصد افراد شغل خود را کسل کننده ندانستند. همچنین مشاهده شد ۴۸ درصد افراد مورد پـ ژوهش هرگـز در آینـده چنـین شغلی را انتخاب نمی کنند و ۳۱ درصد نیز اعلام كردند مجدداً شغل مذكور را انتخاب مى كنند؛ ٢١ درصد احساس بلاتكليفي داشتند؛ همچنين بيش از ۸۰ درصد کارکنان, خود را واجد شرایط لازم بـرای کار محوله می دانستند؛ و تنها ۱۹ درصد واحدهای مورد پژوهش، خود را فاقد کارأیی لازم برای انجام کار می دانستند. از دیگر یافته ها در پژوهش حاضر، ۷۵ درصد از کارکنان تحت فشار برای اتمام کار در زمان محوله قرار می گرفتند و تنها ۲۵ درصد افراد چنین مساله ای را تأیید نکردنـد.حـدود ۶۶ درصـد افراد مورد مطالعه تضاد نقشهای سازمانی و آکادمیک را تجربه کردند. در بررسی ارتباط بین متغیرها نتایج زیر به دست آمد:

آزمون کای دو ارتباط معنی داری بین رضایت شغلی و جنس واحدهای مورد پژوهش را نشان نداد، از دیگر یافته های استنباطی این پژوهش ارتباط معنی دار بین سازمان محل کار و رضایت شغلی کارکنان بود ($P<\cdot/\cdot$ ۵). همیستگی منفی شغلی کارکنان بود ($r=-/\cdot$ ۴۳). همیستگی منفی داشت که با بالا رفتن استرس و رضایت شغلی پائین آمده و رابطه بین استرس و رضایت شغلی معکوس معنی دار بود ($P<\cdot/\cdot$ ۵).

نتایج در چارچوب فرضیه ها بین سن و استرس حرفهای ارتباط معنی داری را در این زمینه نشان داد، تا جائی که بالاترین میزان استرس به گروه

بین سن و رضایت شغلی مورد آزمون قـرار گرفـت ۳۷ سال مربوط میباشد. در بررسـی حاضـر رابطـه که بین آن دو رابطه معنی داری نـشان داده نـشد.

جدول ۱. رابطه بین رضایت شغلی و میزان درآمد

| جمع | | بالا | | متوسط | | پایین | | رضایت شغلی |
|------|---------|------|---------|-------|---------|-------|---------|-----------------|
| درصد | فراواني | درصد | فراواني | درصد | فراواني | درصد | فراواني | میزان درآمک |
| | | | | | | | | (به هزار تومان) |
| 1 | 77 | ۱۸/۸ | ۲ | 7// | 77 | 17/0 | ٤ | کمتر از ٤٥ |
| ١ | ٦٤ | 10/7 | ١. | ٧١/٩ | ٤٦ | 17/0 | ٨ | ٤٥-٥٥ |
| 1 | ٤٥ | ۲٠ | ٩ | 71/9 | ٣١ | 11/1 | ٥ | 00-70 |
| 1 | ٥٩ | 17/9 | ١. | ٧٢/٩ | ٤٣ | 1.7 | ٦ | 70-70 |
| 1 | 75 | ۸/٣ | ۲ | AV/0 | 71 | ٤/٢ | 1 | V0-A0 |
| 1 | 77 | 1٣/٦ | ٣ | 7.//٢ | 10 | ۱۸/۲ | ٤ | ۸٥-٩٥ |
| 1 | 71 | ٩/٥ | ۲ | ۸١ | ١٧ | ٩/٥ | ۲ | 90-1.0 |
| 1 | 70 | ٨ | ۲ | 97 | 77" | _ | _ | بیشتر از ۱۰۵ |
| 1 | 797 | 10 | ٤٤ | V£/V | 717 | ١٠/٣ | ٣. | جمع |

جدول۲. رابطه بین استرس ناشی از کار و میزان درآمد

| جمع | | كالب | | متوسط | | پایین | | استرس |
|------|---------|------|---------|-------|---------|-------|---------|-----------------|
| درصد | فراواني | درصد | فراواني | درصد | فراواني | درصد | فراواني | میزان دراًمک |
| | | | | | | | | (به هزار تومان) |
| ١ | ٣١ | ٠/١٦ | ٥ | •/٦١ | 19 | •/٢٣ | ٧ | کمتر از ٤٥ |
| 1 | 70 | •/11 | ٧ | • /VV | ٥٠ | •/17 | ٨ | ٤٥-٥٥ |
| 1 | ٤٥ | •/٢ | ٩ | •/0/ | 77 | •/٢٢ | ١. | 00-70 |
| 1 | ٥٩ | •/٢• | 17 | •/٦• | ٣٥ | •/٢• | 17 | 70-70 |
| 1 | 75 | •/1٣ | ٣ | •/V1 | 1٧ | •/1٧ | ٤ | V0-A0 |
| 1 | 77 | ٠/١٤ | ٣ | ٠/٧٣ | ١٦ | ٠/١٤ | ٣ | ۸٥–٩٥ |
| 1 | 71 | •/19 | ٤ | •/٧٦ | ١٦ | •/•0 | 1 | 90-1.0 |
| 1 | 70 | •/17 | ٣ | •/7\\ | 1٧ | •/٢ | ٥ | بیشتر از ۱۰۵ |
| 1 | 797 | 1 | ٤٦ | ١ | 197 | 1 | ٥٠ | جمع |

بحث و نتیجه گیری

در بررسی توصیفی پاسخهای گروه نمونه به گزارههای مقیاس رضایت شغلی و استرس حرفهای، این نتایج بدست آمد؛ ۵۲ درصد افراد مورد بررسی احساس می کنند مجبورند به کارشان ادامه دهند، که این نتیجه بیانگر عدم تناسب شغل با تمایلات، استعداد، رشته تحصیلی و سایر شرابط می باشد، بنابراین لازم است سیاستها و تدابیر لازم در زمینه انتخاب شغل مناسب برای افراد قبل از اینکه وارد دنیای کار شود انجام پذیرد، که قسمت اعظم این مهم به عهده نهاد آموزش و پرورش اعظم این مهم به عهده نهاد آموزش و پرورش کشور در خصوص اطلاعات تحصیلی و شغلی است.

بدنیال این برداشت در افراد شاغل، شاهد خستگی و فرسودگی شغلی (۴۹/۵ درصدی) افراد نیز میباشیم که این مسأله پیامدهای سویی برای جامعه به لحاظ بهداشتی اقتصادی و اجتماعی بدنبال دارد.

۷۵ درصد افراد مورد مطالعه برای تمام کردن کار در زمان تعیین شده تحت فشار قرار می گرفتند, این مسأله بیانگر بی توجهی به کار از نقطه نظر کیفی در ساختار اداری است و به نوعی می تواند استرس زا باشد.

نتایج پژوهش حاضر ارتباط بین جنس و دو متغیر رضایت شغلی و استرس حرفهای را در نمونه مورد بررسی رد کرد. این یافته ها با مطالعه کاواناف (۱۹۷۴) فرورنهام (۱۹۹۲) همخوانی نشان می دهد. مطابق این پژوهش تفاوتی میان خشنودی شغلی زنان و مردان وجود ندارد و خشنودی شغلی ارتباطی

با جنسیت ندارد، بلکه تشابه قابل ملاحظهای در الگوی پاسخ دهی بین دو جنس دیده می شود(Λ). در مطالعه حاضر یافتهها رابطه معنی داری را بین میزان تحصیلات و خشنودی شغلی نشان دادند و رابطه بین استرس حرفهای و تحصیلات را رد کرند. یافته حاضر با مطالعه کورمن (۱۹۷۷) و شکرکن (۱۳۷۲) همخوانی دارد و با پژوهش قیصری و معتمدی همخوانی ندارد(ع). در این پژوهش یافتهها نیز ارتباط بین رضایت شغلی و استرس حرفهای با سازمان محل کار را معنادار نشان دادند؛ تحقیقات متعددی به فشار روانی ناشی از کار، خط مشی شرکت و سازمان کار، نگرش مدیریت، ماهیت شغل، نقش فرد یاحرفهاش در سازمان، فضا و ساختار سازمان ، ماهیت روابط حاکم بر محیط کار، مشكلات ناشى از ارتباط متقابل سازمان و دنياى خارج از کار متمرکز بودند، که همگی به نوعی برخشنودی شغلی و استرس حرفهای مؤثرند(۴). نتیجه این پژوهش نیز همسو با یافته های پیشین می باشد، که با توجه به ساختار اداری به نظر میرسد. یافتههای کاربردی تحقیقات را بیش از پیش بکار گیریم تا از این طریق استرس حرفهای را کنترل و سطح رضایت شغلی و در نهایت سطح رضایت از زندگی را ارتقاء دهیم.

جهت بررسی رابطه بین دو متغیر رضایت شغلی و استرس حرفهای کارکنان , ضریب همبستگی پیرسون بکار گرفته شد، که نتایج نشان داد بین این دو متغیر همبستگی منفی وجود دارد بگونهای که با بالارفتن استرس حرفهای رضایت شغلی کاهش نشان می دهد.

و با ارائه الگویی از ساختار کار توسط متخصصین بین رشته ای در جهت حذف یا کاهش منابع الهترس زا رضایتمندی شغلی و نهایتاً بهرهوری سعلی آنان تأمین شود. آموزش مؤثر کارکنان و مدیران با هدف شناخت، کنترل و پیش بینی عوامل بوجودآورنده استرس در این راستا ضروری به نظر

همچنین بررسی رابطه رضایت شغلی و استرس حرفهای با متغیرهای دموگرافیک گروه نمونه نشان داد؛ که تأثیر این متغیرهای دموگرافیک بـر هـر دو_ متغیر برابر نیست. وضعیت مشابهی در مطالعه کوهن و بیوسیر (۱۹۹۲) گزارش شد (۱۲).

با توجه به یافتههای این مطالعه به نظر می رسد منابع استرس حرفهای و مؤلفههای رضایتمندی شغلی در محیط های کاری متفاوت شناسایی شود

منابع

۱–استورا. تنیدگی یا استرس. ترجمه y – دادستان, تهران: انتشارات رشد, ۱۳۷۲.

۲-از کمپ، اس. روانشناختی اجتماعی کاربردی. ترجمه ف- ماهر، چاپ دوم، مشهد: انتشارات معاونت فرهنگی آستان قدس، ۱۳۷۰.

٣-توسلي،غ. جامعه شناسي كار و شغل. چاپ اول، تهران، انتشارات سمت، ١٣٧٥.

۴-ساعتچی، م. نگرش کارکنان درباره عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و تـرک خـدمت. فـصلنامه مطالعـات مدیریت، دوره اول، شماره چهار, ۱۳۷۰.

۵-شکرکن، حسین. بررسی خشنودی شغلی کارمندان شرکت ملی نفت مناطق نفت خیز اهواز, ۱۳۷۶.

۶- قیصری، صدراله؛ محمدی، حجت اله. بررسی رابطه بین ویژگیهای شخصی و خشنودی شغلی مربیان تربیتی شهرستان بهبهان. پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره، دانشگاه شهید چمران اهواز, ۱۳۷۷.

- 7- Centers RT., Cantril H.; In come Satisfaction and In come; Aspiration Journal of Abnormal And Social Psychology, 1946 41, 64-69.
- 8- Furn ham I.; personality At work, personality work Sat: satisfaction; First published by Routolodgy, London1992.
- 9- French JRD., caplan RD.; organizational stress individual strain; In A.J.M. Marrow, 1973.
- 10- Induik J.; A path goal Theory Investigation of achievement oriented participative Leader Message Behaviors; Academy Management, Chicago(1986).
- 11- Korman AK.; Organizational Behavior; 1977.
- 12- Kohn, RL., Byosier P.; Stress in organization; Hand book of Industrial organization psychology, 1992. Vol3. PP-571-650.

مجله علمی دانشگاه علوه پزشکی ایلاه، سال دوازدهه، شماره ۱۲۴و۲۵، پاییز و زمستان ۸۳

بررسی رابطه ای بین استرس مرفه ای و رضایت شغلی در کارکنان سازمانهای دولتی شهر ایلاه , سال ۱۳۸۰