

بررسی رابطه‌ی بین استرس حرفه‌ای و رضایت شغلی در کارکنان سازمانهای دولتی

شهر ایلام، سال ۱۳۸۰

ممیرا سلیمان نژاد^۱

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 می‌کند، 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 نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب شدند. به منظور بررسی رابطه استرس با رضایت شغلی از دو پرسشنامه‌ی رضایت شغلی فیلدوروث و شرایط پرفشار استفاده شد. اعتبار صوری پرسشنامه‌ها مجدداً کسب و پایایی نیز از طریق بازآزمایی محاسبه شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمونهای آماری ضریب همبستگی پیرسون، کای دو استفاده گردید. یافته‌های پژوهش: در بررسی توصیفی گزاره‌ها بیش از ۷۰ درصد افراد نمونه به طور نسبی از شغل خود راضی بودند و ۴۹ درصد افراد شغل خود را خسته‌کننده گزارش کردند و نیز ۲۸/۵ درصد افراد فاقد رضایت شغلی بودند، همچنین ۶۶ درصد افراد تعارض بین نقشهای سازمانی و آکادمیک را نشان دادند. یافته‌ها نشان داد که بین استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه‌ی منفی ($r = -0/43$) وجود دارد.

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

نتیجه‌گیری نهایی: با توجه به یافته‌های این مطالعه به نظر می‌رسد منابع استرس حرفه‌ای و مؤلفه‌های 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 پیش‌بینی عوامل استرس‌زا در این زمینه ضروری به نظر می‌رسد.

واژه‌های کلیدی: استرس حرفه‌ای، رضایت شغلی، کارکنان، سازمان دولتی

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 می‌تواند راه‌گشای ما در کشف و تعیین زمینه‌هایی گردد که باعث افزایش بهداشت روانی فرد به عنوان موجودی سازگار با خود شود؛ این زمینه‌ها می‌توانند افزایش میزان و ماهیت خلاقیت را در محیط کار سبب شده و در نتیجه به تشکیل فرهنگ کار متناسب با یک جامعه در حال گذار شوند.

در هر شغلی تعداد متناسبی 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 عمده‌ترین این منابع به شمار می‌آیند (۱).

تحقیقات متعدد نشان داده اند هنگامی که رضایت شغلی بالاست احتمال ابتلای افراد به بیماریهای جسمی - روانی کم است و برعکس (۶)؛ فرنج 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 دارد که عبارتند از: نارضایتی از کار، خستگی از کار، کمبود اعتماد به نفس، تهدید و نگرانی، پریشانی، بالا بودن میزان کلاسترول - افزایش ضربان قلب، ناراحتیهای تنفسی و نهایتاً

افراط در سیگار کشیدن (۹). سنترزو کاتریل (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). کوانف (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 معنی‌دار 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 می‌گذارد، موجب رضایت شغلی می‌شود (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- ویژگی‌های سازمان مانند امکانات تکنولوژیکی و فنی آن؛ اهمیت دادن به نظریات کارکنان و فراهم آوردن شرایط مناسب جهت مشارکت آنان در تصمیم‌گیریهای مهم سازمان

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد ۲/۵ درصد افراد رضایت شغلی نسبی داشتند؛ ۲۸/۵ درصد افراد نیز رضایت شغلی را گزارش نکردند؛ همچنین ۵۲ درصد احساس اجبار را برای انجام کار گزارش نمودند و بیش از ۴۸ درصد افراد نمونه جبرکاری را گزارش نکردند بیش از ۴۹ درصد گروه نمونه شغل خود را خسته‌کننده و نزدیک به ۳۳ درصد افراد شغل خود را کسل‌کننده دانستند. همچنین مشاهده شد ۴۸ درصد افراد مورد پژوهش هرگز در آینده چنین شغلی را انتخاب نمی‌کنند و ۳۱ درصد نیز اعلام کردند مجدداً شغل مذکور را انتخاب می‌کنند؛ ۲۱ درصد احساس بلا تکلیفی داشتند؛ همچنین بیش از ۸۰ درصد کارکنان، خود را واجد شرایط لازم برای کار محوله می‌دانستند؛ و تنها ۱۹ درصد واحدهای مورد پژوهش، خود را فاقد کارایی لازم برای انجام کار می‌دانستند. از دیگر یافته‌ها در پژوهش حاضر، ۷۵ درصد از کارکنان تحت فشار برای اتمام کار در زمان محوله قرار می‌گرفتند و تنها ۲۵ درصد افراد چنین مساله‌ای را تأیید نکردند. حدود ۶۶ درصد افراد مورد مطالعه تضاد نقش‌های سازمانی و آکادمیک را تجربه کردند. در بررسی ارتباط بین متغیرها نتایج زیر به دست آمد:

آزمون کای دوارتباط معنی‌داری بین رضایت شغلی و جنس واحدهای مورد پژوهش را نشان نداد، از دیگر یافته‌های استنباطی این پژوهش ارتباط معنی‌دار بین سازمان محل کار و رضایت شغلی کارکنان بود ($P < 0/05$). همبستگی منفی ($r = -0/43$) بین استرس و رضایت شغلی وجود داشت که با بالا رفتن استرس، رضایت شغلی پائین آمده و رابطه بین استرس و رضایت شغلی معکوس معنی‌دار بود ($P < 0/05$).

نتایج در چارچوب فرضیه‌ها بین سن و استرس حرفه‌ای ارتباط معنی‌داری را در این زمینه نشان داد، تا جایی که بالاترین میزان استرس به گروه

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 بود که 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 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 ۳۷ سؤال و پرسشنامه فیلدوروث مشتمل بر ۱۹ سؤال بود. پاسخ این پرسشها براساس مقیاس لیکرت از ۱ تا ۵ نمره گذاری گردید که به کمک روشهای آماری توصیفی-تحلیلی مثل ضریب همبستگی پیرسون و کای دو تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌های پژوهش

بین سن و رضایت شغلی مورد آزمون قرار گرفت
 که بین آن دو رابطه معنی داری نشان داده نشد.

نی ۴۴-۴۰ سال و کمترین میزان به گروه سنی
 ۲۵ سال مربوط می باشد. در بررسی حاضر رابطه

جدول ۱. رابطه بین رضایت شغلی و میزان درآمد

جمع		بالا		متوسط		پایین		رضایت شغلی میزان درآمد (به هزار تومان)
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۱۰۰	۳۲	۱۸/۸	۶	۶۸/۷	۲۲	۱۲/۵	۴	کمتر از ۴۵
۱۰۰	۶۴	۱۵/۶	۱۰	۷۱/۹	۴۶	۱۲/۵	۸	۴۵-۵۵
۱۰۰	۴۵	۲۰	۹	۶۸/۹	۳۱	۱۱/۱	۵	۵۵-۶۵
۱۰۰	۵۹	۱۶/۹	۱۰	۷۲/۹	۴۳	۱۰/۲	۶	۶۵-۷۵
۱۰۰	۲۴	۸/۳	۲	۸۷/۵	۲۱	۴/۲	۱	۷۵-۸۵
۱۰۰	۲۲	۱۳/۶	۳	۶۸/۲	۱۵	۱۸/۲	۴	۸۵-۹۵
۱۰۰	۲۱	۹/۵	۲	۸۱	۱۷	۹/۵	۲	۹۵-۱۰۵
۱۰۰	۲۵	۸	۲	۹۲	۲۳	-	-	بیشتر از ۱۰۵
۱۰۰	۲۹۲	۱۵	۴۴	۷۴/۷	۲۱۸	۱۰/۳	۳۰	جمع

جدول ۲. رابطه بین استرس ناشی از کار و میزان درآمد

جمع		بالا		متوسط		پایین		استرس میزان درآمد (به هزار تومان)
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۱۰۰	۳۱	۰/۱۶	۵	۰/۶۱	۱۹	۰/۲۳	۷	کمتر از ۴۵
۱۰۰	۶۵	۰/۱۱	۷	۰/۷۷	۵۰	۰/۱۲	۸	۴۵-۵۵
۱۰۰	۴۵	۰/۲	۹	۰/۵۸	۲۶	۰/۲۲	۱۰	۵۵-۶۵
۱۰۰	۵۹	۰/۲۰	۱۲	۰/۶۰	۳۵	۰/۲۰	۱۲	۶۵-۷۵
۱۰۰	۲۴	۰/۱۳	۳	۰/۷۱	۱۷	۰/۱۷	۴	۷۵-۸۵
۱۰۰	۲۲	۰/۱۴	۳	۰/۷۳	۱۶	۰/۱۴	۳	۸۵-۹۵
۱۰۰	۲۱	۰/۱۹	۴	۰/۷۶	۱۶	۰/۰۵	۱	۹۵-۱۰۵
۱۰۰	۲۵	۰/۱۲	۳	۰/۶۸	۱۷	۰/۲	۵	بیشتر از ۱۰۵
۱۰۰	۲۹۲	۱۰۰	۴۶	۱۰۰	۱۹۶	۱۰۰	۵۰	جمع

بحث و نتیجه‌گیری

با جنسیت ندارد، بلکه تشابه قابل ملاحظه‌ای در الگوی پاسخ دهی بین دو جنس دیده می‌شود (۸). در مطالعه حاضر یافته‌ها رابطه معنی‌داری را بین میزان تحصیلات و خشنودی شغلی نشان دادند و رابطه بین استرس حرفه‌ای و تحصیلات را رد کردند. یافته حاضر با مطالعه کورمن (۱۹۷۷) و شکرکن (۱۳۷۲) همخوانی دارد و با پژوهش قیصری و معتمدی همخوانی ندارد (۶). 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 یا حرفه‌اش در سازمان، فضا و ساختار سازمان، ماهیت روابط حاکم بر محیط کار، مشکلات ناشی از ارتباط متقابل سازمان و دنیای خارج از کار متمرکز بودند، که همگی به نوعی بر خشنودی شغلی و استرس حرفه‌ای مؤثرند (۴). نتیجه این پژوهش نیز همسو با یافته‌های پیشین می‌باشد، 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 بالا رفتن استرس حرفه‌ای رضایت شغلی کاهش نشان می‌دهد.

در بررسی توصیفی پاسخهای گروه نمونه به گزاره‌های مقیاس رضایت شغلی و استرس حرفه‌ای، این نتایج بدست آمد؛ ۵۲ درصد افراد مورد بررسی احساس می‌کنند مجبورند به کارشان ادامه دهند، که این نتیجه بیانگر عدم تناسب شغل با تمایلات، استعداد، رشته تحصیلی و سایر شرایط می‌باشد، 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 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 سوئی برای جامعه به لحاظ بهداشتی اقتصادی و اجتماعی بدنیال دارد.

۷۵ درصد افراد مورد مطالعه برای تمام کردن کار در زمان تعیین شده تحت فشار قرار می‌گرفتند، این مسأله بیانگر بی‌توجهی به کار از نقطه نظر کیفی در ساختار اداری است و به نوعی می‌تواند 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 یافته‌ها با مطالعه کاواناف (۱۹۷۴) فرورنهام (۱۹۹۲) همخوانی نشان می‌دهد. مطابق این پژوهش تفاوتی میان خشنودی شغلی زنان و مردان وجود ندارد و خشنودی شغلی ارتباطی

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

۳۹

همچنین بررسی رابطه رضایت شغلی و استرس حرفه‌ای با متغیرهای دموگرافیک گروه نمونه نشان داد؛ که تأثیر این متغیرهای دموگرافیک بر هر دو متغیر برابر نیست. وضعیت مشابهی در مطالعه کوهن و بیوسیر (۱۹۹۲) گزارش شد (۱۲). با توجه به یافته‌های این مطالعه به نظر می‌رسد منابع استرس حرفه‌ای و مؤلفه‌های رضایتمندی شغلی در محیط‌های کاری متفاوت شناسایی شود

منابع

- ۱- استورا. تنیدگی یا استرس. ترجمه پ - دادستان، تهران: انتشارات رشد، ۱۳۷۲.
- ۲- ازکمپ، اس. روانشناختی اجتماعی کاربردی. ترجمه ف- ماهر، چاپ دوم، مشهد: انتشارات معاونت فرهنگی آستان قدس، ۱۳۷۰.
- ۳- توسلی، غ. جامعه شناسی کار و شغل. چاپ اول، تهران، انتشارات سمت، ۱۳۷۵.
- ۴- ساعتچی، م. نگرش کارکنان درباره عوامل مؤثر بر رضایت شغلی و ترک خدمت. فصلنامه مطالعات مدیریت، دوره اول، شماره چهار، ۱۳۷۰.
- ۵- شکرکن، حسین. بررسی خشنودی شغلی کارمندان شرکت ملی نفت مناطق نفت خیز اهواز، ۱۳۷۶.
- ۶- قیسری، صدراله؛ محمدی، حجت‌اله. بررسی رابطه بین ویژگیهای شخصی و خشنودی شغلی مریبان 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 .

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