

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

عنوان:

ریسک فاکتورهای استرس شغلی و پیامدهای آن در بین کارکنان بیمه سلامت

مجری:

گلباد احمدی

همکار اجرایی:

فریبا پشت دار

زمان اجرا:

۱۳۹۳

## چکیده

زمینه و هدف: استرس شغلی یک پاسخ مضر جسمی و روحی است و زمانی رخ می دهد که نیازهای شغلی با توانایی ها، حمایت ها و نیازهای فرد شاغل همخوانی نداشته باشد. استرس شغلی علاوه بر اینکه می تواند بر سلامت جسمی و روانی افراد تاثیر منفی بگذارد، باعث کاهش کارایی آنها شده و بهره وری را در سازمان ها کاهش می دهد. شناسایی ریسک فاکتورهای استرس شغلی اولین گام در مدیریت استرس شغلی محسوب می شود. هدف از این مطالعه یافتن ریسک فاکتورهای موثر بر استرس شغلی در بین کارکنان بیمه سلامت می باشد.

مواد و روشها: جهت بررسی ابعاد استرس شغلی بخش اول پرسشنامه فهرست استرس شغلی (OSI) مورد استفاده قرار گرفت. پرسشنامه مذکور با ۶۰ سؤال طبق مقیاس ۵ امتیازی لیکرت، استرس فرد را از شش بعد ۱- بار کاری نقش ۲ - بی کفایتی نقش ۳- دوگانگی نقش ۴- محدوده نقش ۵- مسئولیت ۶- محیط فیزیکی مورد ارزشیابی قرار می دهد. تعدادی سؤال اضافی نیز جهت تعیین ارتباط بین استرس شغلی و پیامدهای آن به پرسشنامه افزوده شده است.

یافته ها: میانگین استرس و پیامدهای آن برای افراد مورد مطالعه در گستره نرمال قرار داشت (۱۵۸/۶) و بیشترین استرس شغلی به ترتیب مربوط به ابعاد بی کفایتی نقش (۲۸/۱) بار کاری نقش (۲۷/۹) و محیط فیزیکی (۲۷/۸) می باشد. با اینکه در تمام ابعاد مورد مقایسه استرس شغلی تجربه شده توسط کارکنان فنی بیشتر از کارکنان پشتیبانی می باشد (T=۲/۳۸) فقط در دو بعد بار کاری نقش و محیط فیزیکی تفاوت معنادار وجود دارد.

نتیجه گیری: تنظیم بار کاری افراد مطابق توانمندی ها، مهارت ها و محدودیت های جسمی و روانی آنها، واگذاری وظایف بر اساس میزان مهارت و تحصیلات و ویژگی های آموزشی، ایجاد فرصت های جهت مشارکت کلیه پرسنل در تصمیمات اتخاذ شده و بهبود شرایط فیزیکی محیط کار از مداخلات موثر در کاهش سطح استرس پیشنهاد گردید.

کلمات کلیدی: استرس شغلی، پرسشنامه، کارکنان.

## فهرست مطالب

۱.....	فصل اول.....
۱.....	کلیات تحقیق.....
۲.....	۱- مقدمه.....
۳.....	۱-۱- بیان مسئله.....
۴.....	۲-۱- اهمیت مسئله پژوهش.....
۵.....	۱-۲-۱- آثار احساس شامل:.....
۵.....	۲-۲-۱- آثار خانوادگی :.....
۵.....	۳-۲-۱- آثار اجتماعی:.....
۶.....	۴-۲-۱- آثار اقتصادی:.....
۶.....	۳-۱- اهداف تحقیق.....
۷.....	سوال تحقیق:.....
۷.....	فرضیه های تحقیق:.....
۷.....	۴-۱- قلمرو مکانی تحقیق:.....
۷.....	۵-۱- قلمرو زمانی تحقیق:.....
۷.....	۶-۱- نمونه آماری و روش نمونه گیری:.....
۸.....	۷-۱- ابزارهای گردآوری داده ها.....
۸.....	۸-۱- پرسشنامه :.....
۸.....	۹-۱- مصاحبه :.....
۸.....	۱۰-۱- محدودیت ها و موانع تحقیق :.....
۹.....	۱۱-۱- تعریف متغیرها و واژه های کلیدی:.....
۱۰.....	فصل دوم.....
۱۰.....	ادبیات تحقیق.....

۱۱.....	بخش اول: تعاریف، مفاهیم و انواع مدلها
۱۱.....	۲- مقدمه:
۱۳.....	۱-۲- مفهوم استرس:
۱۴.....	۲-۲- واژه کاوی و تعاریف استرس:
۱۷.....	۲-۳- گونه های مختلف استرس:
۱۸.....	۲-۳-۱- استرس مثبت یا سالم:
۱۸.....	۲-۳-۲- استرس منفی یا احساس پریشانی
۱۹.....	۲-۳-۳- استرس خشی
۱۹.....	۲-۴- استرسهای بیرونی:
۲۰.....	۲-۵- استرس محیطی:
۲۰.....	۲-۶- استرس فیزیولوژیک:
۲۱.....	تعریف استرس شغلی
۲۲.....	۲-۷- استرس شغلی چیست؟
۲۳.....	۲-۸- عوامل ایجاد کننده استرس
۲۴.....	عوامل مربوط به خود سازمان
۲۵.....	۲- فرایندهای سازمانی
۲۶.....	۲-۱- کوچک شدن سازمانها:
۲۶.....	۲-۲- سبک مدیریت
۲۶.....	۲-۳- فناوری:
۲۷.....	عوامل مربوط به شغل
۲۷.....	۳-۱- ابهام در نقش:
۲۷.....	۳-۲- بار کاری نقش ( کمی و کیفی ):
۲۷.....	۳-۳- تفریط نقش:

۲۸.....	۳-۴- محدودۀ نقش :
۲۹.....	۳-۵- مسئولیت .....
۲۹.....	۳-۶- تحرک جغرافیایی :
۲۹.....	۳-۷- شیفت های کار :
۳۰.....	۳-۸- ساعات کار زیاد :
۳۰.....	۳-۹- آزار و اذیت های شغلی .....
۳۱.....	۳-۱۰- حقوق کم .....
۳۱.....	ب) فشارهای عصبی زندگی :
۳۵.....	۲-۱۰- پیامدهای استرس .....
۳۵.....	مقدمه: .....
۳۵.....	۲-۱۰-۱- فشار عصبی و فرد: .....
۳۷.....	۲-۱۰-۲- فشار عصبی خوب و فشار عصبی بد: .....
۳۹.....	۲-۱۰-۳- ارتباط شخصیت و منش با تنش یا استرس (تنش و منش) .....
۳۹.....	رفتارگونه.آ. (شخصیت نوع A) .....
۴۲.....	۲-۱۰-۴- شخصیت درون گرا و برون گرا: .....
۴۴.....	۲-۱۱- پیامدهای استرس: .....
۴۵.....	۲-۱۱-۱- پیامدهای فردی: .....
۴۷.....	ب: پیامدهای رفتاری: .....
۴۸.....	ج: پیامدهای فیزیولوژیکی .....
۴۸.....	- تاثیر بر سیستم قلبی- عروق .....
۵۲.....	فشار خون: .....
۵۳.....	د) پیامدهای شناختی: .....
۵۴.....	۲-۱۲- پیامدهای سازمانی: .....

۵۴	۱-۱۲-۲- کاهش عملکرد: .....
۵۴	۲-۱۲-۲- کناره گیری: .....
۵۵	۳-۱۲-۲- طرز تلقی ها: .....
۶۲	فصل سوم .....
۶۲	روش تحقیق .....
۶۳	۳- مقدمه .....
۶۳	۳-۱- روش پژوهش: .....
۶۴	۳-۲- جامعه آماری - حجم نمونه و نحوه نمونه گیری .....
۶۵	۳-۳- ابزار سنجش .....
۶۵	۳-۳-۱- پرسشنامه .....
۶۶	۳-۳-۲- مصاحبه .....
۶۶	۳-۴- روایی و پایایی ابزار سنجش: .....
۶۶	۳-۵- روش تجزیه و تحلیل داده ها : .....
۶۸	فصل چهارم .....
۶۸	یافته های تحقیق .....
۶۹	۴- یافته های تحقیق .....
۶۹	۴-۱- بررسی خصوصیات فردی افراد مورد مطالعه .....
۶۹	جدول ۱: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنس .....
۷۰	جدول ۲: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار سن پاسخگویان .....
۷۰	جدول ۳: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات .....
۷۱	جدول ۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضع استخدام .....
۷۱	جدول ۵: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار سابقه خدمت افراد مورد بررسی .....
۷۲	جدول ۶: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب محل خدمت .....

- جدول ۷: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نوع فعالیت ..... ۷۲
- ۲-۴- بررسی ریسک فاکتورهای استرس شغلی در کارکنان سازمان بیمه سلامت و مقایسه آن در دو گروه فنی و پشتیبانی ..... ۷۳
- ۱-۲-۴- بررسی نگرش افراد مورد بررسی درباره وضعیت بار کاری نقش در ادارات بیمه سلامت ..... ۷۳
- جدول شماره ۸: نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های بار کاری نقش ..... ۷۴
- جدول ۹: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از بعد بار کاری نقش ..... ۷۵
- جدول ۱۰: آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمره آنها از طیف استرس از بعد بار کاری نقش در دو گروه کارکنان فنی و پشتیبانی ..... ۷۵
- جدول شماره ۱۱: نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های بعد بی‌کفایتی نقش استرس شغلی ..... ۷۷
- جدول ۱۲: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از طیف بی‌کفایتی نقش ..... ۷۸
- جدول ۱۳: آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمره پاسخگویان از بعد بی‌کفایتی نقش استرس شغلی ..... ۷۸
- ۲-۲-۴- بررسی وضعیت استرس شغلی پاسخگویان از بعد دوگانگی نقش ..... ۷۸
- جدول شماره ۱۴: نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های بعد دوگانگی نقش ..... ۷۹
- جدول ۱۵: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از بعد دوگانگی نقش ..... ۸۰
- جدول ۱۶: آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمره پاسخگویان از بعد دوگانگی نقش در ..... ۸۰
- ۳-۴-۲- بررسی وضعیت استرس شغلی پاسخگویان از بعد محدوده نقش ..... ۸۰
- جدول ۱۷: نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های بعد محدوده نقش ..... ۸۱
- جدول ۱۸: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از بعد محدوده نقش ..... ۸۲
- جدول ۱۹: آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمره پاسخگویان از بعد محدوده نقش ..... ۸۲
- ۵-۲-۴- بررسی وضعیت استرس شغلی پاسخگویان از بعد مسئولیت ..... ۸۲
- جدول ۲۰: نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های بعد مسئولیت ..... ۸۳
- جدول ۲۱: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از بعد مسئولیت استرس شغلی ..... ۸۴
- جدول ۲۲: آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمره پاسخگویان از بعد مسئولیت ..... ۸۴

۸۴-۲-۶- بررسی وضعیت استرس شغلی از بعد محیط فیزیکی .....

جدول ۲۳: نگرش پاسخگویان درباره گویه‌های بعد محیط فیزیکی .....

جدول ۲۴: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از بعد محیط فیزیکی .....

جدول ۲۵: آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمره پاسخگویان از بعد فیزیکی استرس شغلی .....

۸۷-۳-۴: بررسی و مقایسه میزان استرس شغلی در بین کارکنان فنی و پشتیبانی بیمه سلامت .....

جدول ۲۶: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از طیف استرس شغلی .....

جدول ۲۷: آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمره پاسخگویان از طیف استرس شغلی بر .....

۸۸-۲-۴: مقایسه ابعاد مختلف استرس شغلی در کارکنان بیمه سلامت .....

جدول ۲۸: آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمره پاسخگویان از ابعاد مختلف استرس شغلی .....

جدول ۲۹: مقایسه زوجی میانگین ابعاد مختلف ریسک فاکتورهای استرس شغلی از گروه کارکنان فنی .....

جدول ۳۰: مقایسه زوجی میانگین ابعاد مختلف ریسک فاکتورهای استرس شغلی از گروه کارکنان پشتیبانی .....

۹۱-۳-۴: بررسی پیامدهای استرس شغلی در بین کارکنان بیمه سلامت .....

جدول ۳۱: نگرش پاسخگویان نسبت به گویه‌های پیامدهای استرس شغلی .....

جدول ۳۲: حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره پاسخگویان از متغیر پیامدهای استرس .....

جدول ۳۳: آزمون معنی‌داری تفاوت میانگین نمره پاسخگویان از طیف پیامدهای شغلی در دو گروه مورد مطالعه .....

۹۴-۴-۴: بررسی رابطه بین ریسک فاکتورهای استرس شغلی با پیامدهای آن .....

جدول ۳۴: ضریب همبستگی پیرسون بین استرس شغلی و ابعاد آن با پیامدهای .....

۹۵-۵-۴: آزمون رگرسیون پیامدهای استرس شغلی .....

جدول ۳۵: معادله رگرسیون پیامدهای استرس شغلی بر حسب ضرائب  $B$  و  $\beta$  .....

جدول ۳۶: معادله رگرسیون پیامدهای شغلی بر حسب ضرائب  $B$  و  $\beta$  در گروه فنی .....

جدول ۳۷: معادله رگرسیون پیامدهای استرس شغلی بر حسب ضرائب  $B$  و  $\beta$  در .....

۱۰۰ فصل پنجم .....

۱۰۰ نتیجه‌گیری و پیشنهادات .....

۱۰۱	نتایج تحقیق :
۱۰۷	پیشنهادات:
۱۰۹	پیشنهادات تحقیقات آتی:
۱۱۰	پیوست ها
۱۱۴	منابع فارسی
۱۱۶	منابع لاتین

Archive of SID