

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

واژه های 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 متناهی 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)؛ 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 دارد که عبارتند از: ناراضایتی از کار، خستگی از کار، کمبود اعتماد به نفس، تهدید و نگرانی، پریشانی، بالا بودن میزان کلسترول- افزایش 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).

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

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

اصلي پژوهش حاضر، تعيين تأثير کار بر رضاييت شغلي کارکنان؛ و نيز تعيين ارتباط بين پاره‌اي از متغيرهاي دموگرافيك با متغيرهاي رضاييت شغلي و استرس حرفه‌اي، همچنين بررسي رابطه بين متغيرهاي مربوط به محيط کار با هريك از متغيرهاي استرس حرفه‌اي و رضاييت شغلي بود.

مواد و روشها

اين مطالعه از نوع مطالعات توصيفي- تحليلي بود. جامعه مورد مطالعه از جمعيت کارکنان ادارات دولتي شهر ایلام تشکيل گريده بود که با توجه به نياز پژوهشي در دو مرحله در سال ۱۳۸۰ انتخاب شدند. در مرحله اول از بين کل سازمانها و ادارات دولتي ۲۱ اداره به عنوان نماينده قابل قبولي از جامعه آماري مورد پژوهش به روش تصادفي- طبقه‌اي انتخاب و در مرحله دوم متناسب با درصد و جمعيت کارکنان هر اداره سهمي از نمونه (۴۲۰ نفر) به آن اداره اختصاص داده شد.

گردآوري اطلاعات از طريق دو پرسشنامه رضاييت شغلي فيلدوروث و پرسشنامه استرس کاري صورت گرفت. پرسشنامه استرس کاري مشتمل بر ۳۷ سؤال و پرسشنامه فيلدوروث مشتمل بر ۱۹ سؤال بود. پاسخ اين پرسشها براساس مقياس ليکرت از ۱ تا ۵ نمره گذاري گرديده که به کمک روشهاي آماري توصيفي- تحليلي مثل ضريب همبستگي پيرسون و کاي دو تجزيه و تحليل شدند.

يافته‌هاي پژوهش

يافته‌هاي پژوهش حاضر نشان داد ۲/۵ درصد افراد رضاييت شغلي نسبي داشتند؛ ۲۸/۵ درصد افراد نيز رضاييت شغلي را گزارش نکردند؛ همچنين ۵۲ درصد احساس اجبار را براي انجام کار گزارش نمودند و بيش از ۴۸ درصد افراد نمونه

جبرکاري را گزارش نکردند بيش از ۴۹ درصد گروه نمونه شغل خود را خسته‌کننده و نزديک به ۳۳ درصد افراد شغل خود را کسل‌کننده دانستند. همچنين مشاهده شد ۴۸ درصد افراد مورد پژوهش هرگز در آينده چنين شغلي را انتخاب نمي‌کنند و ۳۱ درصد نيز اعلام کردند مجدداً شغل مذکور را انتخاب مي‌کنند؛ ۲۱ درصد احساس بلاتکلفي داشتند؛ همچنين بيش از ۸۰ درصد کارکنان، خود را واجد شرايط لازم براي کار محوله مي‌دانستند؛ و تنها ۱۹ درصد واحدهاي مورد پژوهش، خود را فاقد کارآيي لازم براي انجام کار مي‌دانستند. از ديگر يافته‌ها در پژوهش حاضر، ۷۵ درصد از کارکنان تحت فشار براي اتمام کار در زمان محوله قرار مي‌گرفتند و تنها ۲۵ درصد افراد چنين مساله‌اي را تأييد نکردند. حدود ۶۶ درصد افراد مورد مطالعه تضاد نقشهاي سازمانی و آکادميك را تجربه کردند. در بررسي ارتباط بين متغيرها نتايج زير به دست آمد:

آزمون کاي دو ارتباط معني‌داري بين رضاييت شغلي و جنس واحدهاي مورد پژوهش را نشان نداد، از ديگر يافته‌هاي استنباطي اين پژوهش ارتباط معني‌دار بين سازمان محل کار و رضاييت شغلي کارکنان بود ($P < 0/05$). همبستگي منفي ($r = -0/43$) بين استرس و رضاييت شغلي وجود داشت که با بالا رفتن استرس، رضاييت شغلي پائين آمده و رابطه بين استرس و رضاييت شغلي معکوس معني‌دار بود ($P < 0/05$).

نتايج در چارچوب فرضيه‌ها بين سن و استرس حرفه‌اي ارتباط معني‌داري را در اين زمينه نشان داد، تا جائي که بالاترين ميزان استرس به گروه سني ۴۰-۴۴ سال و کمترین ميزان به گروه سني ۲۵ سال مربوط مي‌باشد. در بررسي حاضر رابطه بين سن و رضاييت شغلي مورد آزمون قرار گرفت که بين آن دو رابطه معنی داري نشان داده نشد.

جدول ۱. رابطه بین رضایت شغلی و میزان درآمد

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

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

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

بحث و نتیجه‌گیری

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 سویی برای جامعه به لحاظ بهداشتی اقتصادی و اجتماعی بدنیا 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 را 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 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 برخشنودی 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.

همچنین بررسی رابطه رضایت شغلی و استرس حرفه‌ای با متغیرهای دموگرافیک گروه نمونه نشان داد؛ که تأثیر این متغیرهای دموگرافیک بر هر دو

استرس را 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.

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 و با ارائه الگویی از ساختار کار توسط متخصصین بین رشته‌ای در جهت حذف یا کاهش منابع

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. جامعه‌شناسی 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- 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 .