

جهت خرید فایل word به سایت [www.kandoocn.com](http://www.kandoocn.com) مراجعه کنید  
یا با شماره های ۰۹۳۶۶۰۲۷۴۱۷ و ۰۹۳۶۶۴۰۶۸۵۷ و ۰۶۶۴۱۲۶۰-۵۱۱ تماس حاصل نمایید

# رضایت شغلی و آثار آن بر جامعه

## ۱-۱- مقدمه

از آنجا که بیشتر عمر ما در محیط کار سپری می شود و بسیاری از روابط و مناسبات ما در طول ساعات کار شکل می گیرد، می توان از کار به عنوان بخش بسیار مهمی از زندگی یاد کرد. با توجه به اهمیت ابعاد مختلف کار در زندگی انسانها، می توان گفت که رضایت شغلی و تمایل به انجام کار نیز تأثیر بسزایی در نحوه خشنودی انسانها از وضعیت زندگیشان دارد. از سوی دیگر، سلامت روانی انسانها نیز دز گرو همین رضایت شغلی است، چنانکه می توان گفت انسانهایی که دستخوش نارضایتی شغلی هستند، دچار استرسهای شدیدی در زندگی خانوادگی و اجتماعی می شوند. بررسیهای انجام گرفته، نشان می دهد که تقریباً در تمامی مشاغل استرس وجود دارد، اما میزان و تأثیر آن به لحاظ نوع و ماهیت استرس و خصوصیات شخصی افراد، در مشاغل گوناگون، متفاوت است (پارکز<sup>۱</sup>، ۱۹۹۲، ص ۵۷)

از جمله مشخصات یک سازمان سالم، این است که سلامت جسمی و روانی کارکنان، به اندازه تولید و بهره وری مورد توجه قرار گیرد. در جامعه سالم، مسئولیت سازمانهای تولیدی، منحصر به تولید هر چه بیشتر کالا و خدمات سود آور نیست و مدیران سازمانهای چنین جوامعی می دانند که تولید بیشتر، نتیجه و محصول مدیریت اثر بخش است. مدیریت اثر بخش نیز بدون توجه و اعتقاد به سلامت روانی کارکنان حاصل نمی شود. در مورد اهمیت توجه به بیماریهای روانی در محیط کار، کافی است بگوییم که هیچ پدیده ای به اندازه سلامت روانی برای کارگر اهمیت ندارد (ساعتچی، ۱۳۷۵، ص ۹۱).

شیوع و گستردگی استرس در محیط کار، محققان را بر آن داشته است که به تحلیل گسترده این موضوع در سازمان و تأثیر آن بر عملکرد کارکنان پردازند. عده ای از صاحبان نظران رفتار سازمانی تا آنجا پیش رفته اند که استرس را «بیماری شایع قرن» نامیده اند و معتقدند دامنه این بیماری، به علت پیچیدگی روز افزون سازمانها، ابرازها و روشها، در صورت عدم برنامه ریزی صحیح افزایش خواهد یافت. این تحقیق شامل پنج فصل کلیات، پیشینه و ادبیات تحقیق، یافته و تجزیه و تحلیل داده ها و نتیجه گیری و پیشنهادات است.

## ۲-۱- بیان مسئله :

در زندگی همه افرادی که در یکی از مشاغل مختلف جامعه فعالیت می کنند، استرس وجود دارد و به اشکال مختلف به آنها فشار وارد می کند. تحولات شغلی تغییرات سازمانی، انتقالات، ترفیعات، تغییر حقوق، دستمزدها، تنیهای شغلی و همچنین دگرگونیهای اجتماعی، از جمله مسائلی هستند که به نحوی بر فرد تأثیر می گذارند و او را دچار آشفتگی، نگرانی یا تشویق می کنند. این نگرانیها و تشویقها در مشاغل مختلف، متفاوت است. با وجود آنکه آمارهای دقیق در مورد میزان تنش (استرس) به هنگام کار در مشاغل مختلف در دسترس نیست، ولی براساس تخمین و مطالعات انجام گرفته می توان بر آوردهایی را در این مورد ارائه داد. مثلاً آکادمی پزشکان خانوادگی امریکا تخمین می زند که حدود  $\frac{2}{3}$  کسانی که در محل کارشان مورد بازدید و ارزیابی قرار گرفته اند، دارای نشانه هایی از تنش هستند. نتایج بررسیهای انجام شده در کشور ما نیز، بیانگر این است که استرس، نقش عمده ای را در محیطهای اداری و کارمندی، وقتی آشکار می شود که بدانیم گسترده

عظیمی از نیروهای فعال جامعه را این قشر تشکیل می دهد. به نظر می رسد که عوامل استرس زا در مشاغل اداری، با توجه به ماهیت و شکل کار، متفاوت است، به خصوص در آن دسته از مشاغل و محیطهای اداری که دارای روابط و مناسبات ارباب رجوعی است و کارمندان بیشتر در ارتباط و تعامل با مسائل و مشکلات مردم قرار دارند، این تفاوت بیشتر به چشم می آید. تحقیق حاضر در مورد سازمان و تشکیلاتی ( اداره کل مالیاتهای غرب تهران) انجام گرفته است که بخش عمده ای از آن به لحاظ ماهیت و ویژگیهای شغلی: دارای روابط و مناسبات ارباب رجوعی بسیار و نیز وجود عوامل استرس زا، تا چه اندازه موجب استرس کارمند گردیده و این فشارها و استرسها تا چه اندازه رضایت شغلی وی را تحت تأثیر قرار می دهد تا با توجه به مطالبی که پیش از این مندرج گردید، بدلیل اهمیت سلامت روانی و جسمی و رضایت شغلی کارکنان، و به منظور ارتقای عملکرد و بهره وری سازمان، با بررسی این نکته، سعی در به حداقل رساندن عوامل استرس زا و به تبع آن خود استرس و تنش در سازمان کنیم.

### ۳-۱ - هدف تحقیق:

بطور کلی، هدف اصلی این تحقیق، رسی تأثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی کارمندان اداره کل مالیاتهای غرب تهران است تا بتوان عوامل مؤثر بر استرس و رضایت شغلی کارکنان را شناسایی کرد.

#### ۴-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق:

با در نظر گرفتن اهمیت رضایت شغلی و سلامت جسمی و روانی، و نیز وجود منابع متعدد استرس، بویژه در مشاغل صنعتی، بررسی اثر استرس بر سلامت روان و رضایت شغلی کارکنان، اهمیت بسزایی دارد، چرا که استرس زیاد و شدید، اصولاً سلامت افراد را به مخاطره انداخته و از خشنودی و رضایت آنان می کاهد ( کورمن<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹، ص ۱۷۱).

نتیجه تحقیقات متعدد، مؤید اثر استرس بر سلامت جسمی و روانی افراد است. اختلالات قلبی- عروقی و بطور کلی بیماریهای روان- تنی نتیجه عامل استرس است. کوپر و ساترلند<sup>۲</sup>

(۱۹۸۷) دریافتند که سلامت روانی کارکنان صنایع نفت امریکا در مقایسه با جمعیت عمومی

، نا مناسب تر بوده و سطح اضطراب این افراد، به گونه معنا داری بالاتر بوده است. نتایج

پژوهشها در این زمینه، بیانگر تأثیر منفی و غیر انکار استرس بر سلامت جسمی و روانی افراد

و نیز بر رضایت شغلی آنهاست. لوی<sup>۳</sup> (۱۹۹۰) به نقل از سازمان بهداشت جهانی

( W.H.O<sup>۴</sup> ) اعلام کرده است که  $\frac{1}{2}$  جمعیت کارمندی از شغل خود راضی نیستند و ۹۰

درصد آنها میگویند که شغلشان در جهت اهداف زندگیشان نیست (جلالی، ۱۳۸۰، ص ۵۲).

گسترده‌گی عظیم قشر کارمند در جامعه ما و نتایج آماری تحقیقات مختلف، که نشانگر

نارضایتی کارمندان از شغل خویش است، جملگی بیانگر اهمیت و ضرورت تحقیقات بیشتر

برای تشخیص اولویتهای بهداشت روانی در محیط کار و عوامل مرتبط با آن است.

<sup>1</sup> - kormann

<sup>2</sup> -kooper and sutherland

<sup>3</sup> - Levi

<sup>4</sup> - Wirlid Hedth Organization

### ۵-۱- سوالات تحقیق:

سوال اصلی تحقیق: « آیا استرس شغلی بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد؟ »

سوالات فرعی تحقیق:

- ۱- آیا ماهیت کارکنان بر رضایت شغلی آنها مؤثر است؟
- ۲- آیا نحوه ارتباط کارمندان با همکاران خود بر رضایت شغلی آنها مؤثر است؟
- ۳- آیا نحوه ارتباط کارمندان با رؤسای خود بر رضایت شغلی آنها مؤثر است؟

### ۶-۱- فرضیات تحقیق:

فرضیه اصلی: « استرس شغلی بر رضایت شغلی کارمندان مؤثر است. »

فرضیات فرعی:

- ۱- ماهیت کار کارمندان، بر رضایت شغلی آنها مؤثر است.
- ۲- نحوه ارتباط کارمندان با همکاران خود بر رضایت آنها مؤثر است.
- ۳- نحوه ارتباط کارمندان با رؤسای خود بر رضایت شغلی آنها مؤثر است.

### ۷-۱- متغیرهای تحقیق:

متغیر مستقل: استرس شغلی

متغیر وابسته: رضایت شغلی

متغیرهای تعدیل کننده: سن - جنسیت - وضعیت تأهل - سابقه کار - میزان تحصیلات - نوع

شغل.

## ۸-۱- واژگان تخصصی تحقیق:

استرس: استرس، به معنای فشار، واژه ای است که از فیزیک به رعایت گرفته شده است. به عبارت بسیار کلی و ساده، استرس حالتی است در روان و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی یا جسمی به فرد است، بنابراین شاید فشار عصبی، معادل دقیقی برای استرس نباشند ( الوانی ، ۱۳۷۹، ص ۲۸۷).

استرس شغلی: در واقع به استرس تجربه شده توسط یک فرد خاص، در یک موقعیت شغلی خاص، اطلاق می شود (علیا، ۱۳۷۹، ص ۴۰)

رضایت شغلی: مجموعه ای از احساسات سازگار و ناسازگار که کارکنان با آن احساسات، به کار خود می نگرند، می باشد ( دیویسو نیوسترون<sup>۱</sup>، ۱۹۸۵، ص ۴۲).

کادر تشخیص مالیات: از نظر نوع و ماهیت کار، بیشتر با ارباب رجوع سر و کار داشته و دارای تعامل و ارتباط زیاد با مؤدیان مالیاتی است (علیا، ۱۳۷۹، ص ۴).

کادر پشتیبانی: شامل کارمندان قسمتهای امور عمومی، حسابداری و اداری است و ماهیت و نوع شغل آنان به گونه ای است که با مؤدیان مالیاتی، ارتباط کمتری دارند و بیشتر فعالیتهای پشتیبانی را انجام می دهند و به عنوان نیروی ستادی در سازمان تلقی می شوند (علیا،

۱۳۷۹، ص ۴)

<sup>1</sup>-Davis and Newstron

## ۹-۱- قلمرو تحقیق:

- قلمرو موضوعی: بررسی تأثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی کارکنان.

- قلمرو مکانی: اداره کل مالیاتهای غرب تهران.

- قلمرو زمانی: این تحقیق در مقطع زمانی سال ۸۳ انجام می گردد.

## ۱۰-۱- محدودیتهای تحقیق:

محدودیتهای زیر در پژوهش حاضر، قابل توجه است:

۱- با توجه به اینکه در موضوع مورد پژوهش، متغیرهای بسیاری مطرح است، به دلیل امکان

پذیر نبودن بررسی همه آنها به طور همزمان، تعداد محدودی از متغیرها مورد بررسی قرار

می گیرد. طبقاً این مسأله، نتایج حاصل از پژوهش را تحت تأثیر قرار می دهد.

۲- کم بودن حجم نمونه ( $n=30$ ) محدودیتهایی را در تعمیم نتایج، ایجاد خواهد کرد.

۳- از آنجا که این پژوهش از نوع مطالعه همبستگی است. بنابراین روشهای تجربی دقیقتری

مورد نیاز است تا تأثیر متغیرهای مورد مطالعه در این پژوهش بهتر مشخص شود.

۴- عدم توجه و دقت کافی در تکمیل پرسشنامه، می تواند نتایج را مخدوش کند.

## ۱-۲- پیشینه پژوهش:

### ۱-۱-۲- تاریخچه:

تحقیق در مورد اندازه گیری استرس و حوادث زندگی، به نیمه اول قرن بیستم بر می گردد.

از آن جمله است مفهومی که کنن<sup>۱</sup> از نقش هیجانات قلبی در تغییرات بدنی به دست داد و

<sup>1</sup>-Kanon



استفاده ای که مایر<sup>۱</sup> ( ۱۹۵۱) از روش چارت زندگی<sup>۲</sup> در تشخیص طبی داشت. مطالعات اولیه در زمینه نگرشهای مربوط به کار، از پیش از جنگ جهانی اول شروع و به طور فعال در کشورهای انگلستان و امریکا دنبال شد. در امریکا، احتمالاً نافذترین پژوهشها در زمینه رضایت شغلی اثر خفچه<sup>۳</sup> بود. نتیجه این مطالعات آن بود که تأثیر شرایط مادی کار ( مثل نور و دوره استراحت ) بر رضایت شغلی، به مراتب کمتر از اهمیت دوستی غیر رسمی و غیر اداری گروهها، توجهات مدیریت به کارکنان و نیز شأن و منزلتی است که به آنها به عنوان یک گروه آزمایش می بخشد ( کمپ، ۱۳۷۰، ص ۱۲۲).

## ۲-۱-۲- آشنایی با اداره کل مالیاتهای غرب تهران

این پژوهش در اداره کل مالیاتهای غرب تهران، وابسته به وزارت امور اقتصادی و دارایی، انجام می گیرد. این اداره کل در سال ۱۳۴۶ هجری شمسی ( به همراه ۴ اداره کل دیگر یعنی شرق، شمال، جنوب و مرکز تهران) از اداره کل امور مالیاتی تهران، منشعب شد و به فعالیت پرداخت. مجموعه اداره کل مذکور شامل ۲ بخش است:

۱- بخش امور مالیاتی یا کادر تشخیص مالیات

۲- بخش امور عمومی یا پشتیبانی.

کادر تشخیص دارای چهار رسته شغلی ممیز کل، سر ممیز، ممیز و کمک ممیز است که از نظر نوع و ماهیت کار، بیشتر با ارباب رجوع سر و کار داشته و به عنوان نیروی صف در

1- Mayer

2- Life chart

3- khafche

سازمان عمل می کند. کادر پشتیبانی شامل کارمندان قسمتهای امور عمومی، حسابداری و اداری است و ماهیت و نوع شغل آنان بگونه ای است که بیشتر با ارباب رجوع سر و کار دارند و به عنوان نیروی ستادی در سازمان تلقی می شوند. تعداد کل کارکنان این اداره ۴۶۸ نفر است که به تفکیک شغل، تعداد آنها به صورت زیر است:

جدول ۱-۲- تفکیک کارکنان بر اساس نوع شغل.

شغل تعداد	کمک ممیز	ممیز	سر ممیز	ممیز کل	کادر پشتیبانی	
	۱۱۲	۲۲۰	۵۲	۲۰	۶۴	جمع کل
						۶۴۸

از نظر میزان تحصیلات باید گفت که ۱۳۲ نفر از کارکنان تحصیلات متوسطه و دیپلم، ۳۰۸ نفر تحصیلات لیسانس و ۲۸ نفر تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر دارند. از نظر سابقه کار، فروانی کارکنان به شرح زیر است:

جدول ۲-۲- تفکیک کارکنان بر اساس سابقه کار

سابقه کار (سال)	فروانی (نفر)
۱-۱۰ سال	۳۰۴
۱۱-۲۰ سال	۱۱۶
۲۱-۳۰ سال	۴۸
جمع کل	۴۶۸ نفر

۳-۱-۲- تحقیقات انجام شده در ایران و جهان:

۳-۱-۲-۱- تحقیقات انجام شده در ایران:

در پژوهشی که درباره استرس و رضایت شغلی و سلامت روانی کارکنان یک مجتمع انجام شد، نتایج زیر بدست آمد:

- بین استرس شغلی و رضایت شغلی کارگران، رابطه منفی و معنی داری وجود دارد ( $r = 0.75$ ) = .(r

- بین استرس شغلی و سلامت روانی کارگران، رابطه مثبت و معنی داری دیده می شود ( $r = 0.71$ ) = .(r

- بین رضایت شغلی و سلامت روانی کارگران، رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد ( $r = 0.71$ ) = .(r = عطار، ۱۳۸۱، ص ۹۷).

در تحقیق دیگری که به همت جلالی (۱۳۸۰)، در باره موضوع بررسی عوامل فشارزای روانی - اجتماعی و رابطه آن با اختلالات روان تنی کارمندان انجام گرفت، مشخص شد که بین میزان اثرگذاری استرس و فراوانی اختلالات روان تنی رابطه وجود دارد و این رابطه، در

مورد اختلالات گوارشی، قلبی و عروقی تأیید شد (جلالی، ۱۳۸۰، ص ۷۳).

از جمله تحقیقاتی که در زمینه های نزدیک به پژوهش فوق در ایران صورت گرفته است، می توان به موضوع «بررسی و مقایسه استرس شغلی و رضایت شغلی در مدیران مدارس

ابتدایی و متوسطه مناطقی از شهر تهران» اشاره کرد که مشخص شد اکثر مدیران

( ۷۱ درصد ) ، شغل خود را به عنوان مدیر مدرسه زیاد یا خیلی زیاد استرس آور ارزیابی می کنند و کمی بیش از این تعداد ( ۷۸/۵ درصد ) از شغل خود رضایت ندارند. به دنبال این دو نتیجه و با مشاهده همبستگی منفی بین استرس شغلی ، منابع ایجاد آن و رضایت شغلی ، مشخص شد که مدیرانی از شغل خود خشنود ترند که استرس کمتری را از شغل خویش ، گزارش کرده اند (سلطانی راد، ۱۳۷۵، ص ۱۱۱).

۲-۳-۱-۲-تحقیقات انجام شده در جهان:

رابطه استرس با رضایت شغلی، موضوع مطالعه ای بود که گدارد<sup>۱</sup> در سال ۱۹۷۶ در زمینه تأثیر استرس بر رضایت شغلی کارکنان سازمان مطالعات فضایی امریکا (ناسا) انجام داد. در این تحقیق، نشان داده شد که عوامل کاهنده رضایت شغلی، موجب افزایش استرس کارکنان ناسا می شود. همچنین آلفردسون<sup>۲</sup> و ثورل<sup>۳</sup> (۱۹۸۳) مقیاسهایی را درباره ویژگیهای شغلی برای ۱۱۸ موقعیت شغلی در سطح کشور فراهم آوردند و بر اساس آن، به این نتیجه رسیدند که مردانی که نیازهای شغلی آنان زیاد و کنترل ویا خود مختاری آنها کم است. احتمال ابتلای آنان به سکتة قلبی دو برابر بیشتر از مردان همسن خود ( ۴۰ تا ۵۴ سال ) است که در مشاغل دیگر به کار اشتغال دارند ( ساعتچی، ۱۳۷۶، ص ۷۸).

این احتمال وجود دارد که فشارهای روانی غیر مرتبط با شغل، باعث تغییر نگرش و رفتار افراد در محیط کارشان شود. این مشکل در مورد افرادی که از همسر خود جدا شده اند یا

1- Gedard

2- Alfredson

3- Theorell

خانواده هایی که در آن، زن و شوهر هر دو شاغل هستند بیشتر گزارش شده است (همان منبع).

در تحقیقات وروم (۱۹۶۴) نتایج زیر از مطالعه رضایت شغلی و عوامل دیگر بدست آمده است:

- ۱- بین رضایت شغلی و غیبت از کار رابطه منفی وجود دارد.
- ۲- بین رضایت شغلی و احتمال استعفا از کار رابطه منفی وجود دارد.
- ۳- بین رضایت شغلی و میزان تصادفات و سوانح ناشی از کار رابطه منفی وجود دارد.
- ۴- بین رضایت شغلی و میزان کارایی رابطه مثبت وجود دارد (شفیع آبادی، ۱۳۷۱، ص ۵۹)

## ۲-۲- مبانی نظری تحقیق:

۲-۲-۱- تعریف استرس و دیدگاههای مربوط به آن:

استرس (Stress) واژه ای انگلیسی است که از علم فیزیکی گرفته شده و به معنای فشار است. در زبان فارسی واژه « فشار روانی» را در مقابل استرس به کار می برند. به طور کلی امروزه واژه استرس برای بیان فشار روان - تنی کاربرد همگانی یافته و به فشار روحی، فشار عصبی و تنیدگی ترجمه شده است. به نظر اسکالر<sup>۱</sup>، فشار روانی، وضعیت پویایی است که در آن فرد با فرصت، محدودیت یا نیازی مواجه می شود که مرتبط با چیزی است که وی تمایل به آن دارد و نتایج حاصل از آن، برای او مبهم، نامطمئن و در عین حال با اهمیت است. هانس سلیه<sup>۲</sup> اصطلاح استرس را به « درجه سوخت و ساز بدن بر اثر فشارهای زندگی»

<sup>۱</sup>- Scholler

<sup>۲</sup>- Hans selye

تعریف می کند. وی فشار روانی را مجموعه ای از واکنش های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش بینی نشده خارجی و داخلی می داند که هرگاه تعادل و سازگاری فرد به علت عوامل خارجی یا داخلی از بین برود، بروز می کند ( شاملو، ۱۳۶۶، ص ۸۳).

پژوهشگران بر این باورند که دریک تعریف مناسب از استرس، باید تعامل بین فشارزاهای خارجی و پاسخهای جسمانی و روانشناختی فرد را در نظر گرفت و این تعامل یه ساده است و نه قابل پیشگویی، چون از شخصی دیگر و از روزی به روز دیگر تغییر می کند. این تغییر، به این دلیل رخ می دهد که استرس با ارزیابیهای شناختی فرد از وقایع، ارتباط نزدیک و پیچیده ای دارد ( علیا، ۱۳۷۹، ص ۱۰).

۱-۱-۲-۲- نگرشهای مختلف نسبت به استرس:

با توجه به تعدد دیدگاهها نسبت به استرس و عدم ارائه تعریف واحدی از آن- که مورد قبول عموم باشد - اینک به دیدگاههای مهمی که درباره موضوع استرس مطرح است، اشاره می کنیم:

۱- نگرش مبتنی بر پاسخ: پاسخهای خاصی هستند که انعکاس یک موقعیت را بر فردی که تحت فشار و استرس است، تعیین می کنند. این نگرش، استرس را یک پاسخ خاص به ارگانیزم می داند ( کران ول وارد، ۱۳۸۰، ص ۲۱).

۲- نگرش مبتنی بر محرک: در این نگرش فرض بر این است که همه موقعیتهای و محرکهای محیطی، استرس زا هستند. اگر چه ممکن است در بعضی از موارد، منجر بخ بروز پاسخ استرس شوند ( کروان زل وارد، ۱۳۸۰، ص ۲۱).

۳- نگرش مبتنی بر کنش متقابل: این الگو توسط ریچارد لازاروس<sup>۱</sup> ارائه شده است و بیان می‌دارد که استرس زمانی رخ می‌دهد که تعادل بین خواستها و منابع تأمین کننده، به هم می‌خورد و تأکید می‌کند که این تعادل یا بی‌تعادلی ماهیتی پیشرونده دارد. بعلاوه این نگرش بیانگر تأثیر متقابل فرد بر محیط و محیط بر فرد است (راس و التمایر، ۱۳۷۷، ص ۲۷).

۴- الگوی خبر پردازی: این الگو بین استرس‌های روانشناختی، فیزیولوژیک، و بیوشیمیایی تفاوت قایل می‌شود. این مدل هم عامل استرس زا و هم پاسخ را با هم در نظر می‌گیرد، اما تأکید دارد که نمی‌توان استرس را بدون تعبیر و تفسیر محرک به عنوان عامل استرس زا، شناخت. بنابراین تأکید مدل خبر پردازی، بر ارزیابی شناختی و توجه فرد است (علیا، ۱۳۷۹، ص ۱۷).

۲-۱-۲- ماهیت استرس:

بسیاری از محققان، ویژگیهای زیر را در مورد ماهیت استرس بر می‌شمرند:

- استرس را لزوماً نباید به عنوان یک پدیده منفی در نظر گرفت. بارکاس<sup>۲</sup> می‌گوید: «مقدار معینی از فشارهای روحی، اثرات مثبت و حتی دلپذیر دارد و به سازندگی در نسل بشر می‌انجامد.

- عامل استرسزا در همه اشخاص آثار یکسانی بر جا نمی‌گذارد. زیرا هر فردی دارای در خاصی از انرژی سازگاری است یک محرک، ممکن است برای یک فرد، استرس ایجاد کند ولی نتواند در دیگری استرس به وجود آورد.

<sup>1</sup>- Richard Lazaros

<sup>2</sup>- Barkas

- در استرس، عواملی چون زمینه، شرطی شدن، استرسهای پیشین در فرد، مدت زمان و شدت استرس نقش مهمی ایفا می کنند.

- هنگامیکه فرد در معرض محرکهای تنش زا قرار می گیرد، استرس متوجه بخشهای ضعیف و آسیب پذیر می شود. تحقیقات نشان داده است که کلیه افرادی که مدت‌های مدید در موقعیتهای تنیدگی زای شدید قرار می گیرند، هرگز حالت سلامتی جسمانی، زیست شناختی و روانشناختی پیشین خود را دوباره بدست نمی آورند.

- مهمتری محققى که مفهوم استرس و نقش تعیین کننده آنرا در بیماریها مطرح نمود، هانس سلیه بود. از دیدگاه سلیه، محرک، عامل استرس زا است و میان استرس و عامل بوجود آورنده آن، تفاوت وجود دارد. سلیه (۱۹۵۲) یک تئوری تفصیلی برای نشان دادن چگونگی واکنش موجود زنده به استرس ارائه داد. به نظر وی، در صورت بروز استرس شدید و ناگهانی که باعث به هم خوردن تعادل حیاتی می گردد، تمام دستگانه‌های بدن واکنش نشان می دهند که این واکنشها مجموعاً سندرم «تطابق عمومی» (G.A.S)<sup>۱</sup> نامیده می شوند. خصوصیات این سندرم از نظر وی، عبارت است از ازدیاد ترشحات هورمونهای بخش قشری غده فوق کلیه بر اثر تحریکات غده هیپوفیز مغز که در نتیجه منجر به واکنشهای فیولوژیک شدید می شود و درجه مقاومت بدن را کاهش می دهد (علیا، ۱۳۷۹، ص ۱۲).

<sup>1</sup> - General Adaptation Syndrom.



۳-۱-۲-۲-انواع استرس:

در یک تقسیم بندی جدید، بعضی از محققان، استرس را به سه نوع منفی و خنثی و مثبت تقسیم می کنند:

الف- استرس منفی: منشأ آن وضعیتهای پرفشار، احساسات به هم گره خورده، تنشهای عصبی، نیازهای شخصی دیگر و رویاروییهای ناخوشایند است.

ب- استرس خنثی: نگرشها و رفتارهایی است که در ابتدا، احساسات منفی را بر می انگیزد. اما باید آنها را خنثی بدانیم. چون اگر احساسات را به نحو مناسبی کنترل کنیم و دیدگاه صحیحی در مورد آنها داشته باشیم، حتی می توانند تجارت مثبتی به شمار آیند.

ج- استرس مثبت: هیجانهایی که مثبت یا خوشایند تلقی می شوند و موجب استرسهای خوشایند می گردند مانند ارتقا شغل (جلالی، ۱۳۸۰، ص ۳۷).

۴-۱-۲-۲- عوامل بوجود آورنده استرس:

عوامل ایجاد کننده استرس را می توان به دو دسته عوامل فردی و گروهی تقسیم کرد. عوامل ایجاد کننده استرس فردی را می توان متعارض در نقش، ابهام در نقش، تعارض در هدفهای فردی، اتفاقات و تغییرات غیر منتظره در زندگی شخصی و ... نام برد. البته باید در نظر داشت که شخصیت و روحیه افراد در دچار شدن آنان به استرس، بسیار مؤثر است. تحقیقات نشان داده است که افراد دارای شخصیت گونه «الف» نسبت به افراد دارای شخصیت گونه «ب»، زمینه مساعد تری برای ابتلا به استرس دارند. از جمله عوامل ایجاد کننده استرس گروهی، می توان به تعارضاتی که بین افراد و گروهها اتفاق می افتد،

هدفهای متعارض بین رئیس و مرئوس، کارگر و کارفرما، کارمند و ارباب رجوع اشاره کرد. در تقسیم بندی دیگری، عوامل موجد استرس را به عوامل درون سازمانی و برون سازمانی تقسیم می کنند. از جمله عوامل ایجاد کننده استرس درون سازمانی، می توان به خط مشی های سازمانی، ساخت سازمانی، شرایط فیزیکی سازمان، و فرایندهای سازمانی اشاره کرد. نابسامانیهای اقتصادی، تزلزل سیاسی، نامساعد بودن محیط اجتماعی و... نیز می توانند جزء عامل مؤجد استرس برون سازمانی محسوب شوند ( الوانی، ۱۳۷۹، ص ۲۸۹)

۵-۱-۲-۲-رابطه بین استرس و دفاع ایمنی:

سیستم ایمنی یکی از پیچیده ترین سیستمهای بدن است. و وظیفه آن محافظت از بدن در برابر عفونت هاست و از آنجاییکه ارگانیزمهای عفونی، در خلال فرآیند تکامل، به ترفندهای مودزیانه ای مجهز شده اند، سیستم ایمنی ما هم به ترفندهای زیر گانههای دست یافته است. ظاهراً این رویدادها از طریق باز داری فعالیت سیستم ایمنی بر احتمال خطر و وفامت بیماریها می افزایند. مطالعات مختلف نشان داده اند که در هنگام استرس، بیماریهای عفونی افزایش می یابند. محققان دیگر نیز اظهار می دارند که ممکن است بین سرطان و استرس رابطه وجود داشته باشد. برخی از پژوهشگران، حتی ادعا کرده اند که موفق به شناسایی « شخصیت مستعد سرکان» شده اند ( سلطانی راد، ۱۳۷۵، ص ۹۶).

۶-۱-۲-۲-علائم و نشانه های استرس:

به طور کلی نشانه های استرس می توانند فیزیولوژیکی، روانی، یا رفتاری باشند. علائم فیزیولوژیکی شامل ضربان قلب، تغییر آهنگ نفس، تغییرات فشار خون، سردرد، زخم

معده و اختلالات گوارشی، حملات قلبی، اختلال در سوخت و ساز بدن و .. است. علایم روانی استرس ممکن است به صورت عصبانیت، اضطراب و دلشوره، افسردگی، عصبی شدن، حساسیت، تنش و احساس ملالت و بیهودگی ظاهر گردد. علایم رفتاری استرس، ممکن است به صورت بی خوابی، کم غذایی یا بالعکس اشتهای کاذب، افزایش تعداد سیگار در سیگاریها، شتابزدگی در سخن گفتن و تعجیل و بیقراری در انجام دادن امور، بروز نماید. در سازمان آثار رفتاری استرس، به صورت تأخیر، غیبت، تعارض، ترک خدمت، بی علاقگی به کار و مانند آن قابل مشاهده است (الوانی، ۱۳۷۹، ص ۲۹۷).

کران ول وارد (۱۳۸۰) انواع واکنشها نسبت به استرس را اینگونه بر می شمارد:

- ۱- واکنشهای احساسی: شامل زود رنجی، عصبانیت یا تخطی، اضطراب، احساس ناامیدی یا افسردگی، چرخش از حالت غرور به افسردگی، کناره گیری از مردم.
- ۲- تجزیه فرایند های فکری: یعنی ناتوانی در بوضوح فکر کردن. چهارفرایند فکری که احتمالاً بوسیله استرس تجزیه می شوند عبارتند از: دریافت اطلاعات، حل مسئله و تصمیم گیری، خلاقیت، و بازیابی اطلاعات.
- ۳- بیماری های جسمی.

- ۴- شاخصهای رفتاری: از جمله عادت به خواب کم، آشامیدن بیش از حدالکل، کم اشتهایی یا پراشتهایی، قرار ملاقات فراموش شده یا تأخیر، اجتناب از تماس با مردم، کار جبرانی خارج از وقت اداری، تغییر رفتار در رانندگی و ..

۵- واکنشهای مثبت نسبت به استرس: به استرس به طریق مثبت پاسخ دادن، فرد را قادر می سازد که با فشار همراه باشد. اما به واکنشهای منفی نباید اجازه داد که مدتی طولانی ادامه پیدا ادامه پیدا کند.

۷-۱-۲-۲- طرق مقابله با استرس یا کاهش آن یا غلبه بر آن:

سوزان کوباسا<sup>۱</sup>، در تحقیق خود دریافت که شخصیت‌های مقاوم در برابر استرس، که با فشارهای مشابه دیگران روبه رو می شوند ولی در زیر بار آن از هم نمی پاشند، دارای سه ویژگی شخصیتی اصلی هستند:

۱- تعهد نسبت به خود، کار، خانواده و سایر ارزشها. به عبارت دیگر احساس داشتن مقصدی در زندگی.

۲- تسلط بر زندگی، و اعتقاد به اینکه می توانند در سرنوشت خویش مؤثر باشند.

۳- ملاحظه تغییرات زندگی به چشم گونه ای مبارز طلبی. درک این مسئله که تغییر در زندگی طبیعی است و فرصتهای جدیدی را به ارمغان می آورد (علیا، ۱۳۷۹، ص ۱۹).

راس و آلتمایر (۱۳۷۷) راهبردهای مقابله با استرس را به ۲ دسته تقسیم می کنند:

الف- راهبردهای پیشگیرانه: شامل مراقبت دائمی در برابر عوامل استرس زا و نشانه های آن، مراقبت پیوسته از ماهیچه ها، آماده داشتن منابع و از میان برداشتن عوامل استرس زا، کاهش دادن برانگیختگی.

<sup>1</sup> - Suzanne Kobasa

ب- راهبردهای مبارزه جویانه: شامل گسترش دادن منابع مقابله، تغییر دادن الگوهای رفتاری منجر به استرس، پرهیز از عوامل استرس زا با تنظیم زندگی و تعدیل خواستها.

شاید بهترین طریق مقابله با فشار عصبی آن باشد که عامل موجد استرس را از میان برداریم و استرس را رفع کنیم. اما در اغلب موارد این امر ممکن نیست و باید به گونه ای با استرس سازگاری کرد و تحمل آنرا برخورد هموار ساخت و از شدت آن کاست. طرق زیر، تدابیری است که برای مقابله و سازگاری با استرس پیشنهاد گردیده است:

۱- تفکر هدفدار، تفکر عمیق و آرمان دار

۲- آرمیدن آگاهانه یا واهلش. در این حالت فرد باید بکوشد تا به حالتی آرام و عاری از تنش دست یابد.

۳- ورزش و فعالیتهای بدنی

۴- تسلط بر موقعیتهای و شرایط محیطی.

۵- درمان ادراکی: در این طریق مقابله با استرس، فرض براین است که استرسهای انسان

ناشی از ادراکات و تفکرات وی از محیط است. بنابراین با تغییر ادراکات خود می توان بر

استرس غلبه کرد.

۶- احساس صمیمیت و حمایت گروهی.

۷- خود خواهی دیگر خواهان و احساس مفید بودن: در مواقعی، بسیاری از رنجها و بیماریها

روانی انسان، ناشی از خود خواهی مفرط یا فداکاری بیش از حد اعتدال است. درحالیکه

اگر آدمی ضمن آنکه خود را می خواهد، خواهان دیگران نیز باشد سعی کند برای آنان نیز

مفید باشد، احساس رضامندی می کند و این احساس به او یاری می دهد تا از بسیاری فشارهای عصبی مصون باشد (الوانی، ۱۳۷۹، ص ۲۸۱).

۸-۱-۲-۲- استرس شغلی:

با آنکه تحقیقات قابل ملاحظه ای درباره استرس انجام گرفته است، اما این مفهوم، تعریف واحد ندارد. درباره استرس شغلی نیز باید گفت اگر چه در مواردی نسبت به مفهوم عمومی استرس متفاوت است، با این وجود، جدا از آن، قابل بررسی نیست. استرس شغلی در واقع به استرس تجربه شده توسط یک فرد خاص در یک موقعیت خاص شغلی اطلاق می شود (علیا، ۱۳۷۹، ص ۴۰).

از سوی دیگر، دیدگاه شخص - محیطی یا دیدگاه تعارضی نیز می تواند در مورد استرس شغلی صادق باشد. بر اساس این نظریه، استرس شغلی به عنوان تعامل شرایط کار با خصوصیات کارکنان تعریف می شود. شش منبع مهم در زمینه استرس شغلی را استورا<sup>۱</sup> به شرح ذیل نام می برد:

۱- شغل فرد ۲- نقش سازمانی فرد ۳- جریان پیشرفت حرفه ای ۴- روابط حرفه ای

۵- ساختار و جو سازمانی ۶- رویارویی کار- خانواده (علیا، ۱۳۷۹، ص ۲۱).

۹-۱-۲-۲- راههای مقابله با استرس در سازمان:

یکی از راههای تخفیف استرس در سازمان، استفاده از گروههای نیمه حرفه ای برای مشاور با کارکنان است. در بعضی از سازمانها، از روانشناسان به عنوان افراد متخصص که خدمات

<sup>1</sup>-Stora

آنها باعث کاهش استرس در کارکنان می شود، استفاده می گردد. ولی تحقیقات جدید نشان داده اند که این متخصصان، همواره در کار خود موفق نبوده اند و علت این امر، احتمالاً تلقی نمودن کارکنان از توصیه های روانشناسان به عنوان وجود اختلالات در خود می باشد. در زمینه شیوه کنار آمدن با استرس در محیطهای کار، هیلگارد<sup>۱</sup> (۱۹۸۳)، معتقد است که اثرات استرس مانند میزان اضطرابی که بر می انگیزد و میزان اختلال آن در توانیهای شخصی برای انجام کار و کوشش، به چند عامل بستگی دارد که از جمله آنها، برخی ویژگیهای خود استرس است، مانند موقعیتی که استرس در آن روی می دهد و بر آورد و ارزیابی آدمی از موقعیت استرس زا و نیز منابعی که وی برای کنار آمدن با آن در دسترس

دارد ( شفیق آبادی، ۱۳۷۱، ص ۶۸)

۲-۲-۲- رضایت شغلی:

۱-۲-۲-۲- تعریف رضایت شغلی:

با وجود اینکه تاریخچه مطالعات رضایت شغلی به دهه های اول قرن بیستم باز می گردد، لیکن پژوهشهای اصلی درباره رضایت شغلی از زمان مطالعات هاتورن<sup>۲</sup> در اوایل سالهای ۱۹۳۰ شروع شد و تاکنون مطالعات و مقالات زیادی در رابطه با رضایت شغلی صورت گرفته است. با وجود مقالات و مطالعات موجود در ارتباط با رضایت شغلی، درک ما هنوز نسبت به آن محدود است، اما درباره تعریف مناسب رضایت شغلی توافقی وجود دارد.

<sup>1</sup>- Hillgard

<sup>2</sup>- Hathoren

رضایت شغلی در واقع یکی از عوامل مهم در موقعیت شغلی است و به عنوان عامل افزایش کارایی و احساس رضایت فردی مطرح می شود. همچنین رضایت شغلی از نظر روانی به معنای تمایلات عاطفی افراد نسبت به نقشهای شغلی است. صاحب نظران از مفهوم رضایت شغلی، تعاریف متعددی ارائه داده اند:

- آرنولد وفلدمن<sup>۱</sup> (۱۹۸۶) رضایت شغلی را مهمترین نگرش شغلی عنوان کرده اند و می گویند: «رضایت شغلی به طرز تلقی کارمندان نسبت به شغل و سازمان بستگی دارد» وقتی می گوئیم کارمندی دارای رضایت شغلی بالاست، منظور این است که در مجموع شغل خود را دوست دارد و برای آن ارزش قایل است و نگرش مثبت نسبت به آن دارد.

- وسوارد فرنچ<sup>۲</sup> (۱۹۸۰) رضایت شغلی را به مفهوم لذت روحی ناشی از ارضای نیازها و تمایلات و امیدها که فرد از کار خود به دست می آورد، می داند.

- فیشر و هانا<sup>۳</sup> (۱۹۳۹) رضایت شغلی را عامل روانی قلمداد می نمایند و آنرا نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می دانند. یعنی شغل مورد نظر لذت مطلوب را برای فرد تأمین می نماید. در این حالت، فرد شروع به مذمت شغل نموده و درصدد تغییر آن است)

شفیع آبادی، ۱۳۷۱، ص ۸۴

<sup>1</sup> - Arnold Fledman

<sup>2</sup> - Vesward French

<sup>3</sup> - Fisher and Hanna



۲-۲-۲-۲- اهمیت و ویژگیهای رضایت شغلی:

کارمندی که نگرش مثبتی نسبت به شغل خود در سازمان دارد، همیشه باعث افزایش کارایی و عملکرد بهتر است. در حالیکه کارمندی که از رضایت شغلی کمی برخوردار است، نسبت به شغل خود نگرش منفی دارد و کارایی کمتری از خود بروز می دهد. در مورد اهمیت رضایت شغلی افراد در سازمان، به سه نکته مهم اشاره می شود:

۱- مدارکی در دست است که افراد ناراضی سازمان را ترک می کنند و بیشتر استعفا می دهند.

۲- رضایت شغلی از کار پدیده ای است که از فرد در سازمان و شرکت فراتر می رود. به طوری که اثرات آن در زندگی خصوصی فرد خارج از سازمان، مشاهده می شود.

۳- ثابت شده است که کارکنان راضی، از سلامت روانی برخوردارند و بیشتر عمر می کنند. در اصل رضایت شغلی به این دلیل اهمیت پیدا کرد که طرفداران اولیه رویکرد روابط انسانی، تئورسین ها و مدیران را قانع کردند که « کارگر خوشحال کارگر سود آوری است» (رابینز، ۱۹۹۲، ص ۲۹۶).

دیویس و نیوسترون<sup>۱</sup> (۱۹۸۵) ویژگیهای رضایت شغلی را اینگونه بر می شمارند:

- ۱- رضایت شغلی یک احساس لذت و یا احساس درد است و با نیت رفتاری تفاوت دارد.
- ۲- هنگامیکه کارمندی به یک سازمان می پیوندد، با خود مجموعه ای از خواستها، نیازها، تجربه ها و تخصص را به همراه دارد که بر روی هم، انتظارات او را شکل می دهند. رضایت

<sup>1</sup> - Davis and Newstron

شغلی بیان می کند که بین این انتظارات و واقعیات شغلی چه میزان توافق وجود دارد و این مبحث به نظر، برابری انگیزش مرتبط می شود.

۳- رضایت شغلی هم به نگرش شغلی یک فرد اشاره می کند و هم به نگرش یک گروه اشاره دارد.

۴- رضایت شغلی مجموعه ای از احساسات پویاست و به همان سرعتی که تحت شرایط خاص افزایش می یابد. ممکن است تحت شرایطی دیگر کاهش یابد، لذا لازم است هفته به هفته، ماه به ماه و سال به سال مورد اندازه گیری و توجه قرار گیرد.

۵- رضایت شغلی از مجموع نگرشهای فرد به ابعاد یک شغل حاصل می گردد: لذا ممکن است رضایت شغلی یک کارمند زیاد باشد ولی از ترفیع خود ناراضی باشد.

۶- رضایت شغلی، قسمتی از رضایت شخص از زندگی است. ماهیت بیرونی شغل، بر احساسات شغلی تأثیر می گذارد و بر همین قیاس، از آنجا که شغل، بخشی مهم از زندگی است. رضایت شغلی بر رضایت کلی فرد از زندگی نیز اثرگذار است. بنابراین بین رضایت شغلی و رضایت کلی از زندگی تأثیر متقابل وجود دارد (دیویس و نیوسترون، ۱۹۸۵، ص ۴۷).

۳-۲-۲- ابعاد رضایت شغلی:

ابعاد رضایت شغلی، بسیار گسترده است و شامل جنبه های مختلف زندگی افراد می شود. لوتانز<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) ابعاد رضایت شغلی را به شرح زیر بیان می کند:

<sup>۱</sup> - Lotanz

۱- پرداخت (دستمزد): میزان پاداش دریافتی و درجهای از عدالت که در مقایسه با دیگران برای فرد حساس می شود.

۲- خو شغل: تا چه اندازه خود شغل و فرصتهای شغلی، امکان قبول مسئولیت را برای فرد فراهم می آورد.

۳- ترفیع: فرصت پیشرفت در مسیر سلسله مراتب سازمانی.

۴- سرپرستی: تواناییهای مافوق در ارائه مساعدتهای فنی و حمایتهای رفتاری.

۵- همکاران: تا چه اندازه همکاران از لحاظ تکنیکی و فنی مفید و از لحاظ حامی هستند.

۶- شرایط کاری: اگر شرایط کاری خوب باشد، کارمندان راحت تر می توانند وظایف خود را انجام دهند و اگر شرایط کاری ضعیف باشد، برای کارمندان مشکل خواهد بود که کارها را به نحو مطلوب صورت دهد (علیا، ۱۳۷۹، ص ۸۶).

۴-۲-۲- منشأ رضایت شغلی:

زمانی که کارمندی وارد سازمان می شود، با مجموعه ای از نیازها و همچنین مجموعه ای از تجربیات گذشته، کار را شروع می کند. برابری آدامز، فرد وقتی وارد سازمان می شود، رشته ای از عوامل را مانند تخصص، به عنوان داده، وارد سازمان می نماید و در مقابل، از سازمان انتظار دارد، عواملی را به عنوان ستانده به او برگرداند. اگر بین این داده ها و ستاده ها هم وزنی وجود داشته باشد، فرد از شغل مورد نظر خشنود است و احساس رضایت می کند (ساعتچی، ۱۳۷۵، ص ۱۱۲).

۵-۲-۲-مدلهی رضایت شغلی:

برای تبیین رضایت شغلی، مدل‌های وجود دارد که مهمترین آنها عبارتند از:

۱- الگوهای تفریقی یا کاهشی: در این الگو، فرض می‌شود که رضایت شغلی تابعی مستقیم و منفی از تفاوت میان نیازهای شخصی و درجه‌ای که محیط ارضای آن نیازها را فراهم می‌نماید، است.

۲- الگوی ضربی یا تکاثری: در این الگو، نیازهای شخصی در حدی که شغل می‌تواند ارضا نماید، ضرب می‌شود و سپس حاصل ضربها را برای همه نیازها جمع می‌کنیم و جمع آنها بیانگر میزان رضایت شغلی فرد خواهد بود.

۳- الگوی گروه مرجع: این الگو، خواسته‌ها و نیازها و علایق فرد را در نظر نمی‌گیرد، بلکه دیدگاه و عقاید گروهی را مد نظر قرار می‌دهد که فرد برای هدایت و ارشاد به آن می‌نگرد. چنین گروههایی به گروه مرجع فرد معروفند.

۴- الگوی انگیزشی-بهداشتی هرزبرگ<sup>۱</sup>: این نظریه هم به عملکرد شغلی و هم به رضایت شغلی مربوط می‌شود. به عقیده هرزبرگ (۱۹۷۶)، غنی‌سازی شغلی، مستلزم اضافه کردن عمومی شغل است که فرصتهای بیشتری جهت رشد روانی افراد فراهم می‌آورد.

۵- الگوی کامروایی نیازی: بر اساس این الگو: الف) شخص اگر آنچه را که می‌خواهد به دست آورد، خشنود خواهد شد. ب) هر چه شخص چیزی را بیشتر طالب باشد، وقتی آنرا به

<sup>1</sup> - Herzberg

دست آورد را فنی تر خواهد شد و هنگامی که به آن دسترسی پیدا ننماید، ناراضی تر می شود (عطاری، ۱۳۸۱، ص ۶۸).

علاوه بر الگوهای یاد شده، یکی از جدیدترین مدل‌های رضایت شغلی، الگوی برائیس مولر<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) است که چارچوب جامعی را برای تحصیل فهم رضایت شغلی کارمندان فراهم می آورد. وی، نه متغیر مهم مربوط به رضایت شغلی را به شرح ذیل عنوان می کند:

- ۱- کار یکنواخت: میزان تکراری و یکنواخت بودن مشاغل،
- ۲- فرد گرایی در سازمان: میزان قدرتی که در بخشی از سازمان متمرکز شده است.
- ۳- ارتباط وسیله ای (ابزاری): میزان اطلاعاتی است که می تواند به طور رسمی باعث ارتقای شغلی در سازمان شود.
- ۴- انسجام (وحدت): میزان ارتباط نزدیک اعضای یک سازمان در واحد بلافصل خود با همکاران.
- ۵- پرداخت: پول و معیارهای آن که افراد در قبال خدمات خود در سازمان دریافت می کنند.

۶- عدالت توزیعی: میزان ارتباط پاداشها و تنبیه ها با عملکرد در سازمان.

۷- فرصت پیشرفت: درجه بالقوه تحرک شغلی افراد در سازمان.

۸- اضافه بار نقش (فشار نقش): میزان الزامات شغلی در سازمان.

---

<sup>1</sup> - Perais Muller

۹- تخصص گرایی: درجه نایل شدن به معیارهای شغلی از نظر عملکرد سازمان (

رایینز، ۱۹۹۲، ص ۲۹۹)

جان هالند<sup>۱</sup> (۱۹۹۱) معتقد است که شغل هر فرد، باید با خصوصیات شخصیتی او تناسب داشته باشد. بر این اساس، او نظریه ای ارائه کرد که بر این فرض استوار است که رغبت و میل فرد، با محیط کارش در تناسب است. طبق بررسی هایی که فلکس<sup>۲</sup> (۱۹۸۴) انجام داد، مشخص شد که افراد برونگرا در مقایسه با افراد درونگرا، رضایت شغلی کمتری دارند، بیشتر از کار غیبت می کنند، کمتر خود را درگیر امور شغلی خود می کنند و نسبت به محیط کار بیشتر احساس بیگانگی دارند. علت این موضوع، ممکن است نوع احساس باشد که برونگرایان دارند. آنها احساس می کنند که هیچگونه کنترلی بر مسایل سازمانی خود ندارند و از طرف دیگر، بیشتر احتمال دارد که یک درونگرای ناراضی شغل خود را ترک کند تا یک برونگرای ناراضی (رایینز، ۱۹۹۲، ص ۳۰۳).

بر اساس محتوای تحقیقات و مطالب ذکر شده می توان برای هر یک از متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق، تعدادی مؤلفه را در نظر گرفت و سپس با توجه به آن مؤلفهها، چهار چوب نظری تحقیق را ارائه داد.

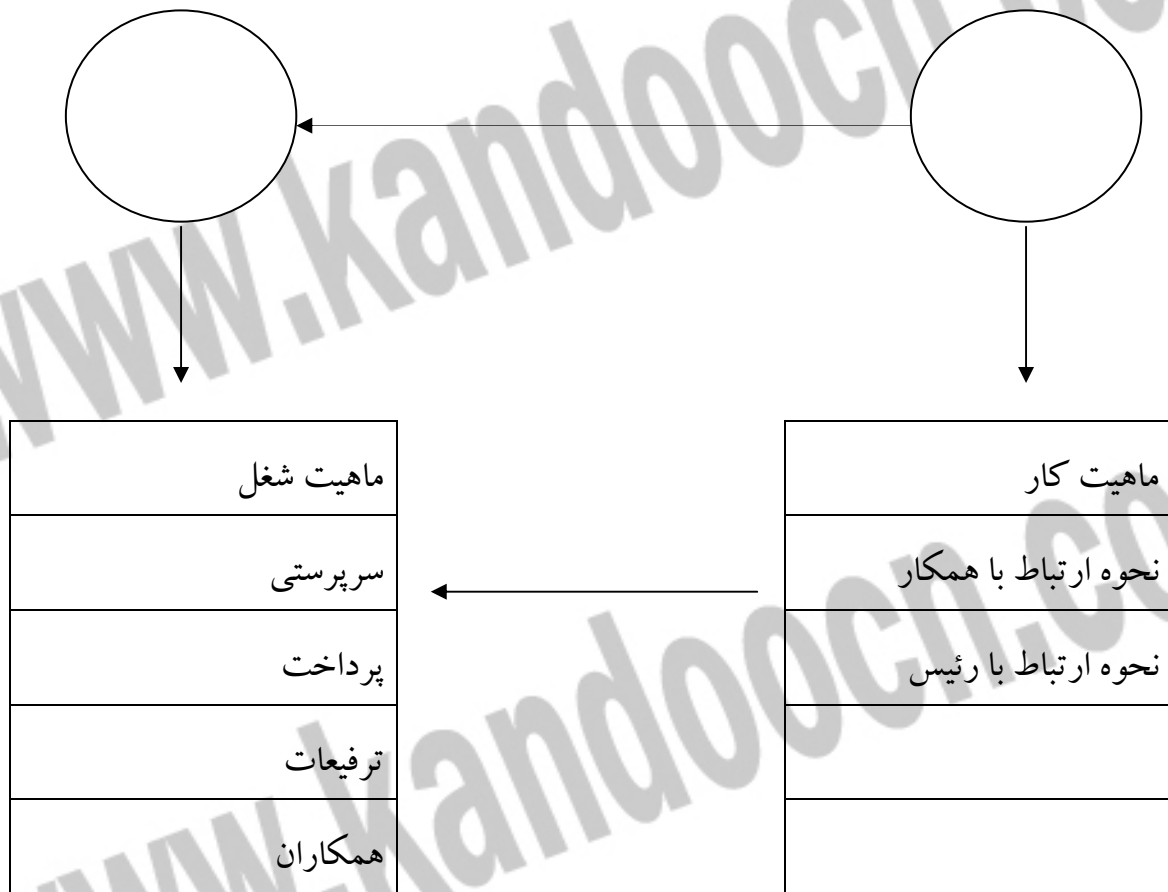
برای استرس شغلی می توانیم مؤلفه های ماهیت کار، نحوه ارتباط کارمند با همکاران و نحوه ارتباط وی با رئیس خود را نام برد.

<sup>1</sup>- John Hulland

<sup>2</sup>- Felax

برای رضایت شغلی می توان ۵ مؤلفه ماهیت شغل، سرپرستی، پرداخت، ترفیعات و همکاران

را نام برد. بنابراین می توانیم چهارچوب نظری این تحقیق را به صورت زیر ارائه دهیم:



شکل ۱-۲: چهارچوب نظری تحقیق منبع علیا، ۱۳۷۹، ص ۴۴،

همانطور که در شکل بالا دیده می شود، ما می خواهیم تأثیر استرس و مؤلفه‌هایش را بر رضایت شغلی بررسی کنیم. ممکن است رضایت شغلی هم بر استرس شغلی مؤثر باشد (مطابق شکل بالا)، ولی ما در این پژوهش این رابطه را بررسی نمی کنیم و تنها رابطه اول یعنی تأثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی را بررسی خواهیم کرد.

۱-۳- مقدمه:

در این فصل ابتدا منابع جمع آوری داده ها را توضیح داده ، سپس تحقیق اعمال شده شامل جامعه آماری روش نمونه گیری، حجم نمونه ، ابزار جمع آوری داده ها....را شرح خواهیم داد.

همانطور که در فصل اول تحقیق ذکر شد، سوال اصلی این پژوهش این است که « آیا استرس شغلی بر رضایت شغلی کارکنان اداره کل مالیاتهای غرب تهران مؤثر است،»

## ۲-۳- منابع جمع آوری داده ها :

۱-۲-۳- منابع ثانویه:

در تحقیق حاضر، به منظور تبیین و تشریح مبانی نظری تحقیق و بدست آوردن اطلاعات مورد نیاز درباره متغیرهای تحقیق ( استرس شغلی، رضایت شغلی ) و مؤلفه های آنها از روش کتابخانه ای استفاده شده و همچنین به منظور بررسی تحقیق و آگاهی انجام گرفته در ایران و جهان از اینترنت استفاده گردید.

۲-۲-۳- منابع اولیه:



جهت خرید فایل word به سایت [www.kandoo.cn.com](http://www.kandoo.cn.com) مراجعه کنید  
یا با شماره های ۰۹۳۶۶۰۲۷۴۱۷ و ۰۹۳۶۶۴۰۶۸۵۷ و ۰۶۶۴۱۲۶۰-۵۱۱ تماس حاصل نمایید

این تحقیق، توصیفی از نوع پیمایشی است. لذا برای جمع آوری اطلاعات اولیه، از پرسشنامه  
که رایج ترین ابزار جمع آوری اطلاعات می باشد. استفاده شده است. در ادامه همین فصل،  
درباره پرسشنامه استفاده شده در این پژوهش، به تفصیل توضیح خواهیم داد.

### ۳-۳- روش تحقیق:

در این تحقیق چون می خواهیم تأثیر استرس شغلی را بر رضایت شغلی کارکنان مورد بررسی قرار دهیم، بنابراین مناسب ترین روش تحقیق، روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است.

تحقیق توصیفی شامل مجموعه ای از روشهای که هدف آنها توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرایند تصمیم گیری باشد. بیشتر تحقیقات علوم رفتاری را می توان در زمره تحقیق توصیفی به شمار آورد (سرمد و دیگران، ۱۳۸۳، ص ۸۲).

#### ۳-۳-۱- جامعه آماری:

با توجه به تعریف، یک جامعه آماری عبارتست از مجموعه ای از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند. معمولاً در هر پژوهش، جامعه آماری است که پژوهشگر مایل است در باره صفت (صفات) متغیر واحدهای آن به مطالعه پردازد (سرمد و دیگران، ۱۳۸۳، ص ۱۷۷)

جامعه آماری پژوهش حاضر، کلیه کارکنان اداره کل مالیاتهای غرب تهران است که تعداد آنها ۴۶۸ نفر است.

#### ۳-۳-۲- روش نمونه گیری:

برای نمونه گیری، باید فهرست کاملی از افراد جامعه در دسترس باشد. این فهرست چارچوب نمونه گیری نامیده می شود. یکی از جنبه های مورد نظر در گزینش روش نمونه

گیری، آن است که چار چوب نمونه گیری در دسترس باشد. به طور کلی در پژوهشهای علوم رفتاری متداولترین روشهای نمونه گیری به شرح زیر است:

۱- نمونه گیری تصادفی ساده ۲- نمونه گیری سیستماتیک ۳- نمونه گیری طبقه ای ۴- نمونه گیری خوشه ای ۵- نمونه گیری چند مرحله ای ( سرمد و دیگران، ۱۳۸۳، ص ۱۸۰).

در این پژوهش از روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی استفاده شده است. یعنی ابتدا کارکنان را بر اساس نوع شغل و با توجه به میزان تعامل با ارباب رجوع و همکاران و رؤسا، به دو طبقه کادر تشخیص و کادر پشتیبانی تقسیم کرده و سپس از هر طبقه نمونه آماری را بطور تصادفی انتخاب کرده ایم. البته بدیهی است که چون تعداد کارکنان موجود در کادر تشخیص مالیات خیلی بیشتر از تعداد کارکنان موجود در کادر پشتیبانی است، بنابراین اکثریت افراد حاضر در نمونه آماری را کارکنان بخش کادر تشخیص تشکیل دهند.

۳-۳-۳- حجم نمونه:

برای محققى که تصمیم می گیرد از نمونه گیری در یک سازمان بزرگ استفاده کند، بدست آوردن اندازه نمونه ایده ال کار ساده ای نیست. ولی اندازه واقعی نمونه باید به اندازه کافی بزرگ باشد تا دو مشکل در دسترس نبودن کارکنان جامعه هدف را که قرار است به پیمایش پاسخ دهند و، پایخ ندادن برخی پیمایش شعرندگان، تا حدی جبران شود. هنرى (۱۹۹۰) فرمولی ارائه می کند که این دو مشکل را تصحیح می کند. این فرمول برای  $n$  تعدیل شده (یعنی  $n$ ) چنین است:

$$N = \frac{n}{(e)(r)}$$

دراین فرمول  $n$  حداقل اندازه نمونه،  $e$  نسبت در دسترس نبودن و پاسخ ندادن برخی کارکنان و  $r$  نرخ پاسخ مورد انتظار است ( ادواردز و دیگران، ۱۹۹۷، ص ۹۶).

اما در این پژوهش، طبق نظر استاد گرامی، حجم نمونه  $n=30$  انتخاب می شود.

۴-۳-۳- ابراز جمع اوری داده ها:

همانطور که قبلاً ذکر شد، ابزار جمعه آوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه از دو بخش تشکیل شده است: بخش اول مربوط به استرس شغلی است که در برگیرنده سه مؤلف ماهیت کار، نحوه تعامل و ارتباط کارمند با همکار و نحوه تعامل و ارتباط وی با رئیس خود می باشد. بای هر یک از این مؤلفها ۵ سوال لحاظ شده است. این سوالات از پرسشنامه استرس شغلی استایمنتر<sup>۱</sup> تهیه گردیده است.

<sup>1</sup> - Stainmetz

پرسشنامه استرس شغلی استاینمتر شامل ۳۶ عبارت در مورد موقعیتهای استرس زای محیط کار است و به بررسی استرس فرد در رابطه با ماهیت کار، همکاران و سرپرستان (رؤسا) می پردازد- ترجمه این پرسشنامه در کتاب استرس روانی (قراچه داغی، ۱۳۷۰) آمده است ولی به لحاظ سهولت کار در این پژوهش، از فرم تغییر یافته پرسشنامه مذکور (توسط محمد تقی براهنی) استفاده شده است (علیا، ۱۳۷۹، ص ۵۲).

بخش دوم پرسشنامه مربوط به رضایت شغلی است که از شاخص توصیف شغل<sup>۱</sup> (J.D.I) اخذ شده است. J.D.I پرسشنامه ای است که به دست اسمیت<sup>۲</sup>، کندال<sup>۳</sup> و هیولین<sup>۴</sup> (۱۹۶۹) تهیه شده و یکی از رایج ترین و دقیق ترین ابزارهای اندازه گیری رضایت شغلی است. این پرسشنامه پنج جنبه رضایت شغلی را می سنجد: ماهیت کار- سرپرستی- پرداخت ترفیعات و همکاران - این پرسشنامه در ایران به قلم حسین شکر شکن ترجمه شده است و مورد استفاده دانشجویان قرار گرفته و در مهم مطالعات انجام شده، اعتبار و پایانی آن مورد تأیید قرار گرفته است (علیا، ۱۳۷۹، ص ۵۱).

البته در این پژوهش، به علت تمایل کم کارمندان برای پر کردن پرسشنامه و صرف وقت کافی به منظور پاسخ صحیح به سولات، مجبور به استفاده از تعدادی از سولات پرسشنامه های استاندارد مذکور شدیم. همانطور که ذکر شد برای بخش اول و سه مؤلفه آن، مجموعاً

---

<sup>1</sup> - Jib Descriptive Index

<sup>2</sup> - Smith

<sup>3</sup> - Kendal

<sup>4</sup> - Hulin

۱۵ سوال و برای بخش دوم یعنی رضایت شغلی و ۵ مؤلفه آن نیز ۲۰ سوال انتخاب شد، یعنی برای هر مؤلفه رضایت شغلی، ۴ سوال مد نظر قرار گرفت.

۱-۴-۳-۳- روایی<sup>۱</sup> پرسشنامه:

مفهوم روایی (اعتبار) به این سوال پاسخ می دهد که ابزار اندازه گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می سنجد. بدون آگاهی از اعتبار ابزار اندازه گیری نمی توان به دقت داده های حاصل از آن اطمینان داشت (سرمد و دیگران، ۱۳۸۳، ص ۱۷۰).

همانطور که پیش از این گفته شد، از آنجا که پرسشنامه استفاده شده در این تحقیق، به منظور اندازه گیری و سنجش استرس شغلی و رضایت شغلی، از دو پرسشنامه استاندارد، اخذ شده است، باید گفت که روایی آن به سادگی قابل پیش بینی است. چرا که در تمام تحقیقاتی که از آنها استفاده شده است، روایی این پرسشنامه ها تدر سطح بالایی ذکر شده است. مثلاً در مطالعه عطار روایی پرسشنامه های استرس شغلی و رضایت شغلی به ترتیب ۷۲٪ و ۷۵٪ ذکر شده است.

<sup>1</sup> - Validity

۲-۳-۴- پایایی<sup>۱</sup> پرسشنامه:

پایانی یکی از ویژگیهای فنی ابزار اندازه گیری است. مفهوم یاد شده با این امر سروکار دارد که ابزار اندازه گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می دهد. برای تعیین پایانی پرسشنامه روشهای گوناگون وجود دارد که عبارتند از:

۱- اجرای دوبار آزمون یا روش باز آزمایی

۲- روش موازی یا استفاده از آزمونهای همتا

۳- روش تنصیف یا دو نیمه کردن.

۴- روش کودر- ریچاردسون.

۵- روش آلفای کرونباخ (سرمد و دیگران، ۱۳۸۳، ص ۱۶۶ و ۱۶۷).

در این پژوهش برای تعیین پایانی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ برای هر دو بخش پرسشنامه، از طریق نرم افزار SPSS محاسبه شد که برای بخش اول یعنی سوالات مربوط به استرس شغلی، این ضریب برابر ... و برای بخش دوم پرسشنامه یعنی سوالات مربوط به رضایت شغلی، این ضریب برابر ..... بود.

۳-۳-۴- مقاسهای مورد استفاده:

به طور کلی مقاسها، برای سنجش نگرشها، قضاوتها، عقاید و سایر خصیصه هایی که به آسانی قابل اندازه گیری نیستند، به کار می رود. برای اندازه گیری نگرشها، می توان از مقیاسهایی استفاده کرد که مهمترین آنها عبارتند از:

<sup>1</sup> - Reliability

مقیاس لیکرت- مقیاس افراق معنایی- مقیاس ثرستون- مقیاس گاتمن- مقیاس فاصله اجتماعی بوگاردوس- یکی از رایج ترین مقیاسهای اندازه گیری نگرش، مقیاس لیکرت است. این مقیاس از مجموعه منظمی از عبارات استفاده می کند که به ترتیب خاصی تدوین شده است. پاسخ دهندگان میزان موافقت خود را با هر یک از این عبارات در یک مقیاس درجه بندی شده که معمولاً از یک تا پنج (یا هفت) درجه است، نشان می دهد. سپس پاسخ آزمودنی به هر یک از عبارات از نظر عددی ارزش گذاری می شود (سرمد و دیگران، ۱۳۸۳، ص ۱۵۵).

در این پژوهش از مقیاس لیکرت استفاده شده که عبارات از یک تا پنج، درجه بندی شده است.

۴-۳-۳-۴- آزمون آماری مورد استفاده:

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار spss استفاده شد و آزمون آماری مورد استفاده نیز ضریب همبستگی پیرسون می باشد.



جهت خرید فایل word به سایت [www.kandooon.com](http://www.kandooon.com) مراجعه کنید  
یا با شماره های ۰۹۳۶۶۰۲۷۴۱۷ و ۰۹۳۶۶۴۰۶۸۵۷ و ۰۶۶۴۱۲۶۰-۵۱۱ تماس حاصل نمایید

Filename: Document1  
Directory:  
Template: C:\Documents and Settings\hadi tahaghoghi\Application  
Data\Microsoft\Templates\Normal.dotm  
Title: 1-1-  
Subject:  
Author: SinaSoft  
Keywords:  
Comments:  
Creation Date: 3/18/2012 11:14:00 PM  
Change Number: 1  
Last Saved On:  
Last Saved By: H.H  
Total Editing Time: 0 Minutes  
Last Printed On: 3/18/2012 11:14:00 PM  
As of Last Complete Printing  
Number of Pages: 40  
Number of Words: 5,830 (approx.)  
Number of Characters: 33,235 (approx.)