

## بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و رضایت‌مندی شغلی کارکنان

### The Relation Between Job Stress and Job Satisfaction in a Group of Personnel

Azad-marzabadi E<sup>a</sup>, Ph.D.; Tarkhorani H,  
M.D.

اسفندیار آزاد مرزآبادی\*، Ph.D.، حمید طرخورانی\*  
M.D.

#### Abstract

**Introduction:** Stress is a psychological and physical burnout that produce objective or subjective problem for people. This investigation designed to study the relation between job stress and job satisfaction in Sepah personnel.

**Methods:** The method of the study was descriptive and cross sectional. One hundred and forty six personnel were selected randomly from Sepah in Iran. The "JDI" (Job Descriptive Index) and "Osipow's job stress questionnaire" were given to participants and asked them to complete them. The data collected was analyzed by descriptive statistics and correlation coefficient of two variables.

**Results:** The results demonstrate there is a significant relation between job stress and job satisfaction, boss satisfaction, and salary satisfaction. And also there is a significant relation between job satisfaction and total stress.

**Conclusion:** By evaluating the results of different factors, we conclude that there is a significant relationship between stress and job satisfaction, being satisfied with one's superior at work and with income. These results are also in line with other studies.

**Keywords:** job stress, job satisfaction, military employers

#### چکیده

**مقدمه:** استرس نوعی فرسودگی جسمی و یا روان شناختی است که بر اثر مشکلات واقعی و یا خیالی بوجود می‌آید. استرس باعث به هم خوردن تعادل روانشناختی شده و پیامدهای مختلفی دارد. پیامدهای استرس شغلی منجر به ناراضایتی شغلی و رها کردن حرفه و تخصص است. این تحقیق درصدد یافتن میزان رضایت از شغل و رابطه آن با استرس‌های شغلی در گروهی از کارکنان سپاه است.

**روش:** این تحقیق از نوع مطالعات توصیفی- مقطعی است و جامعه مورد مطالعه در این تحقیق کلیه کارکنان یکی از واحدهای سپاه می‌باشند. نمونه مورد مطالعه در این تحقیق عبارتند از ۱۴۶ نفر از کارکنان واحد مورد مطالعه که به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار تحقیق پرسشنامه سنجش استرس کارکنان، پرسشنامه سنجش تنیدگی شغلی اسیپو و پرسشنامه رضایت شغلی کارکنان بود.

**نتایج:** نتایج تحلیل واریانس بین استرس کار و خانواده و تنیدگی کلی نشان داد بین این دو رابطه وجود دارد و این ارتباط معنی دار می‌باشد، همچنین رضایت از کار و تنیدگی ارتباط معنی داری نداشتند، بین استرس خانواده و تنیدگی کلی تحلیل واریانس انجام و در نتیجه مشخص شد که ارتباط بین این دو معنی دار بوده است، همچنین ارتباط بین تنیدگی کلی، استرس ناشی از کار و رضایت از مسؤل معنی دار بوده است.

**نتیجه‌گیری:** بطور کلی در بررسی نتایج بین عوامل مختلف مشاهده می‌شود که بین استرس با رضایت از کار، رضایت از مسؤل و رضایت از حقوق و مزایا ارتباط معنی دار وجود داشته است. این نتایج در مطالعات دیگر نیز مورد تأیید قرار گرفته است.

**واژه‌های کلیدی:** استرس، استرس شغلی، رضایتمندی، سلامت روان، کارکنان نظامی.

**Correspondence address:** Behavioral Sciences Research Center, Baqiyatallah (a.s.) University of Medical Sciences, Tehran, I.R. IRAN.

**E-mail:** esfandearazad@yahoo.com

**که نویسنده مسؤل:** مرکز تحقیقات علوم رفتاری، دانشگاه علوم پزشکی

بقیه‌اله(عج)، تهران - ایران

\* مرکز تحقیقات علوم رفتاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌اله(عج)

## مقدمه

فقدان بهره‌وری. از دیگر پیامدهای استرس شغلی می‌توان به نارضایتی شغلی و رها کردن حرفه و تخصص اشاره کرد. حالت دیگر این است که کارکنان در انتظار رسیدن بازنشستگی روز شماری می‌کنند. چنین سازمانی با نیروی انسانی بی‌بهره و بی‌مصرف دست به‌گریبان است.

بیسر و نیومن (۱۹۷۸) سه دسته از نشانه‌هایی را که در شرایط استرس شغلی بروز می‌کند نام برده‌اند. نشانه‌های روانی، جسمانی و رفتاری. نشانه‌های روانی آن دسته از مشکل‌های عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی‌های ناشی از استرس شغلی بروز می‌کنند. نارضایتی از شغل یکی از رایج‌ترین پیامدهای استرس شغلی است. شخصی که از شغل خود نارضایتی دارد، معمولاً با بی‌میلی و تأخیر بر سر کار خود حاضر می‌شود و تمایلی برای آنکه کارش را به خوبی انجام دهد، در خود نمی‌بیند. دیگر نشانه‌های روان شناختی استرس عبارتند از: افسردگی، اضطراب، احساس ناکامی، انزوا و بی‌زاری، بعضی از این نشانه‌ها خود به‌عنوان یک مشکل مطرح هستند و تا جایی که ممکن است موجب وخیم‌تر شدن استرس شغلی می‌شوند [۲،۲۷،۲۶].

نشانه‌های جسمانی را مشکل‌تر می‌توان تشخیص داد، زیرا در حالی که شرایط کاری با بعضی بیماریها و ناراحتی‌های جسمانی معینی همراه هستند، به دشواری می‌توان فهمید که این ناخوشی‌ها تا چه اندازه صرفاً معلول شغل و چه اندازه نتیجه دیگر جنبه‌های زندگی هستند.

اغلب پژوهش‌های سالهای اخیر به بررسی استرس حرفه‌ای تخصص یافته‌اند و هدف اکثر آنها قانع کردن موسسات خصوصی و سازمانهای دولتی درباره پیامدهای این پدیده بر بهداشت روانی و جسمانی افراد بوده است. هزاران پژوهشگر کوشیده‌اند تا هزینه‌های مربوط به خسارات استرس را در موسسات و همچنین در سطح جامعه تخمین بزنند. اینگونه مطالعات نخست مشاغل با خطر زیاد را مورد بررسی قرار داده‌اند تا سودمندی چنین پژوهشهایی را ثابت کند و سپس به تدریج توجه را به سوی حرفه‌های دیگر معطوف کرده‌اند. بر اساس آمار منتشرشده توسط سازمان بهداشت جهانی، انگلستان، فنلاند، اسکاتلند و ایرلند از لحاظ مرگ و میر بعلت بیماریهای قلبی در رأس کشورهای دیگر قرار دارند.

استرس از کلمه لاتین استرینگر مشتق شده است که به معنای در آغوش گرفتن، فشردن و باز فشردن است. در علم پزشکی امروز معادلات و برداشتهای مختلفی از آن می‌شود «اضطراب» و «اجبار» نسبت به محرکها، هیجان نسبت به واکنشهای روانی که ایجاد می‌گردد، اضطراب و اجبار نسبت به تغییرات فیزیولوژیک ناشی از آن از این برداشتها هستند [۱].

به طور کلی مراد از استرس نیرویی است که در موقع اعمال بر یک نظام موجب برخی تغییرات قابل توجه در آن می‌گردد. این اصطلاح به نیروهای فیزیکی، روانشناختی، اجتماعی و فشارها اطلاق می‌شود. در این صورت استرس به این مفهوم یک علت است و مقدمه بعضی معلولها است. از سوی دیگر، استرس نوعی حالت تنش روانشناختی است که بوسیله انواع نیروها یا فشارهای فوق‌الذکر بوجود می‌آید و از این رو استرس در مفهوم دوم یک معلول است [۱،۲،۵].

فشار و استرس ممکن است در نظر مردم به شکل متفاوتی ادراک شود. نظریه پردازان نیز دیدگاههای متفاوتی پیرامون فشار و استرس دارند. عده‌ای دیدگاهی منفی نسبت به استرس دارند، عده‌ای دیگر فشار را به‌عنوان یک عامل مثبت در نظر می‌گیرند زیرا که آنها را با انرژی قابل توجهی به منظور مقابله با نیازهای بیرونی آماده می‌کند [۱].

استرس شغلی (تئیدی) را می‌توان روی هم جمع شدن عاملهای استرس‌زا و آنگونه وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد در فشارزا بودن آن اتفاق نظر دارند. به بیان دیگر استرس ناشی از شغل استرسی است که فرد معین بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود.

بررسی استرس شغلی در بافت روابط فرد با محیط صورت می‌گیرد و سه عامل کانون توجه است. ویژگی‌های فردی شاغل، شرایط کار و برآیند بر هم کنشی آن دو که نقش تعیین کننده در بروز استرس شغلی دارد. این دیدگاه با الگوی تبدیلی لازاروس سازگار است.

عمده‌ترین نشانه‌های رفتاری نارضایتی شغلی عبارتند از غیبت از کار، رها کردن شغل، حادثه‌های ناشی از کار و

نفر در سکوهای نفتی دریای شمال مشغول بکارند. گرچه نتایج این شیوه زندگی هنوز مورد بررسی قرار نگرفته اما سوانح و در ماندگی روانی چنین کارگرانی دل مشغولی مدیران را برانگیخته است.

تحقیقی روی ۷۴۲ نفر از کارگران سکوهای نفتی صورت گرفت که نتایج آن در «مجله پزشکی حرفه‌ای» منتشر شده است. نمونه‌ها در طبقه سنی ۲۰ تا ۵۰ سال قرار داشته و ۶۱ درصد متاهل و ۲۶ درصد آنان بیشتر از ۵ سال در سکوهای نفتی سابقه داشته‌اند. گروهی از کارگران یک هفته مشغول به کار و یک هفته در مرخصی بودند و گروه دیگری به طور متناوب مدت کار و مرخصی شان حدود ۱۴ روز و ساعات کار روزانه آنان ۱۲ ساعت بود. از این گروه ۲۴ درصدشان دچار سوانح ناشی از کار شده بودند. در این گروه رفتار ریخت A که با شتابزدگی، بی حوصلگی، روحیه رقابت، سخن گفتن انفجاری، فزون تنشی و میل مفرط به موفقیت مشخص می‌شد، مشاهده شد، و نتایج نشان داد که کارگرانی که از حمایت محیط خانوادگی برخوردار نیستند، بیشتر در معرض خطر قرار دارند وجود رفتار ریخت A یکی از عوامل آسیب پذیری کارگران بوده است [۵].

پژوهشهای مختلفی که بین سالهای ۱۹۷۵ تا ۱۹۸۰ در آمریکا توسط انجمن دندانپزشکان صورت گرفته نشان داده است که بیماریهای قلبی بخصوص عروقی، تنفسی و خودکشی از علل اصلی مرگ و میر دندانپزشکان بوده است. در بین منابع مختلف تنیدگی باید بر انتقادهای دائمی که این متخصصان با آنها مواجه هستند تأکید شود [۶]، بخصوص هنگامی که به دندانپزشک به عنوان شخصی نگرسته می‌شود که عامل ایجاد درد و رنج است. همچنین پژوهش دیگری که به دنبال این پژوهش صورت گرفت نشان داد که برقراری رابطه با بیماران دشوار و تنش‌هایی که به دلیل افراط، در کار ایجاد می‌شوند از جمله عوامل ایجاد تنیدگی در این حرفه هستند و آن گروه از دندانپزشکانی در معرض خطر بالا دارند که دارای ریخت اضطرابی و ناپایداری هیجانی می‌باشند. حاصل این پژوهش بر خلاف نتایج تحقیقات پیشین (فریدمن و اولمر، ۱۹۸۴) وجود خصیصه‌های رفتاری ریخت A (شخصیتهایی که در

نرخ مرگ و میر ناشی از این بیماریها در آمریکا، ژاپن، اتریش و نروژ برای نخستین بار از آغاز قرن سیر نزولی خود را آغاز کرده است و این کاهش به طور عمده به علت اجرای برنامه‌های پیشگیری از استرس است که اخیراً در قلمرو صنعت بکار برده شده است.

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که محیط شغلی و استرس‌های شغلی می‌توانند باعث ایجاد بیماری روانی در کارکنان شوند و یا روند ایجاد بیماری روانی را تسریع نمایند. بدنبال تجربه شغلی فرد، به بیماری روانی مبتلا و از کار افتاده و ناتوان می‌گردد [۲۶، ۲۷].

بر اساس مطالعات دیگری تاثیر استرس‌های شغلی بر سلامت روان و جسم کارکنان مورد تأکید قرار گرفته است، بر اساس این مطالعات مشخص شده است که محیط شغلی و استرس‌های شغلی اثرات منفی بر سلامت جسم و روان دارد. برونسکی (۱۹۸۴) بر پایه تجارب ۱۸ ساله و مطالعه بیش از ۲۰۰۰ بیمار، اثر استرس‌های شغلی را اضطراب، ترس، بی‌خوابی، تحریک پذیری، خستگی و ناتوانی در تمرکز و بیماریهای جسمانی مانند اختلالات قلبی، عروقی و معدی، روده‌ای می‌داند. گرین لوند و همکاران (۱۹۹۵) و تئوریل و کاراسک (۱۹۹۶) رابطه بین استرس‌های شغلی و اختلالات قلبی-عروقی را تأکید کردند. شنکر و فامویاوا (۱۹۹۱) گزارش کرده‌اند که سطح پایین بهداشت روان با میزان بالای استرس شغلی و میزان اندک حمایت اجتماعی رابطه داشت [۴].

نارسایی کیفی کار، عامل تنیدگی‌زای دیگری است که به کارهای تکراری، بدون جاذبه و یکنواخت وابسته است. بی‌حوصلگی و یا بی‌علاقگی به کار نیز اغلب به کاهش ظرفیت واکنش کارگران و کارمندان در موقعیتهای اضطرابی و پیش‌بینی نشده منجر می‌شود.

در حالیکه تنیدگی کارمندان اداری و مشاغل آزاد غالباً مورد بررسی قرار گرفته، درباره تنیدگی کارگران صنایع در معرض خطر بالا، پژوهشهای اندکی انجام شده‌اند. کارگران سکوهای نفتی، نمونه بارزی از گروه اخیرند. محیط کار این دسته از کارگران خطرناک و باعث انزوای اجتماعی و در نتیجه عامل آسیب پذیری روانشناختی است. تقریباً ۳۴۰۰۰

کارکنان سپاه مورد مطالعه که به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند. حجم نمونه با استفاده از مقاله کرسی و مورگان (۱۹۷۶) بدست آمد [۸]. به منظور انتخاب نمونه لیست کارکنان مورد نظر تهیه و بر اساس جدول اعداد تصادفی نمونه‌های مورد مطالعه از بین کارکنان واحد مورد مطالعه انتخاب گردیدند. به منظور تجزیه و تحلیل نتایج تحقیق از روش‌های آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، همبستگی) و استنباطی (تحلیل واریانس، آزمون t) استفاده شده است. ابزارهای مورد استفاده در تحقیق

به منظور جمع‌آوری اطلاعات در تحقیق حاضر از سه پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه سنجش استرس (محقق ساخته) به منظور سنجش استرس کارکنان.

۱- پرسشنامه سنجش تنیدگی شغلی اسپوو.

۲- پرسشنامه رضایت شغلی به منظور سنجش میزان رضایت شغلی افراد

پرسشنامه تعیین عوامل استرس‌زا (محقق ساخته)

به منظور تعیین نمره استرس و عوامل استرس‌زا از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. به منظور محاسبه روایی پرسشنامه‌ی محقق ساخته از دو روش روایی محتوا و سازه استفاده شد. پرسشنامه در سطح یک نمونه ۵۰ نفری که به طور تصادفی از بین جامعه آماری انتخاب شدند اجرا شد و پس از تحلیل عوامل و بدست آوردن همبستگی درونی پرسشنامه که می‌تواند بر آورد کننده اعتبار آن باشد، به عنوان پرسشنامه محقق ساخته برای ارزیابی و تعیین عوامل استرس‌زای شغلی مورد استفاده قرار گرفت. این پرسشنامه دارای ۴۰ سؤال بوده است و استرس‌های مربوط به کار، خانواده و همچنین مشکلات پرسنل را بررسی می‌نماید. این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت و از ۴-۰ نمره گذاری شده است. بر اساس این روش افراد مورد بررسی از نظر استرس به ۵ درجه بدون استرس، استرس کم، متوسط، زیاد و استرس شدید طبقه‌بندی شدند.

طبق نتایج، همبستگی بین عوامل تنیدگی‌زا و تنیدگی ناشی از محیط کار برابر ۸۸٪ بوده که این نکته مبین روایی

معرض بیماری‌های عروقی هستند) را در دندانپزشکان تایید نکرده و موید این نکته است که این گروه از پزشکان دارای ناپایداری هیجانی و اضطرابند. افزون بر این، وهله‌های کاهش درآمد به عنوان یک عامل تنیدگی پر اهمیت در نظر گرفته شده است [۵].

بر اساس نتایج بدست آمده در تحقیق دیگری کر روی کارکنان نظامی انجام گرفت مشخص شد که ۸/۶۲ درصد افراد در بعد تنیدگی ناشی از مسئولیت دارای تنیدگی در حد زیاد بوده‌اند و در عامل تنیدگی ناشی از محیط فیزیکی ۶/۲۲ درصد افراد دارای تنیدگی متوسط و ۲۸ درصد آنان دارای تنیدگی زیاد بوده‌اند [۱۸]. در مطالعه دیگری که توسط محقق مذکور انجام شد نتایج مشابهی بدست آمد. در این تحقیق نیز میزان تنیدگی ناشی مسئولیت از در حد متوسط در ۵۶ درصد افراد و تنیدگی ناشی از محدوده نقش در حد متوسط ۴/۸۸ درصد بوده است. هر چند در این زمینه به نظر می‌رسد که تنیدگی ناشی از محدوده نقش در پرسنل سپاه واحد مذکور بیشتر بوده است [۱۸].

در تحقیق دیگری در زمینه عوامل استرس‌زا در گروهی از کارکنان نظامی مستقر در منطقه خلیج فارس انجام گرفت نتایج نشان داد که در بین عوامل مختلف استرس‌زا، عوامل مربوط به منطقه محل سکونت و خدمت مانند گرما و شرایط جغرافیایی بالاترین میزان استرس‌زایی را داشته‌اند [۱۶].

بطور کلی بنظر می‌رسد مشاغل نظامی از جمله مشاغلی هستند که معمولاً با استرس زیاد همراه هستند و این مساله سبب استرس دائمی در افراد شاغل در این گروه می‌شود. با توجه به مطالب بالا این تحقیق به دنبال شناخت رابطه بین میزان فشارهای شغلی با رضایت شغلی کارمندان شاغل در گروه مورد مطالعه می‌باشد. هدف از این بررسی تعیین ارتباط بین استرس‌های شغلی کارکنان و رضایت شغلی در بین آنان بوده است.

## روش

این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی است و جامعه مورد مطالعه آن کلیه کارکنان شاغل در یکی از مراکز سپاه می‌باشند. نمونه مورد مطالعه تحقیق عبارتند از ۱۴۶ نفر از

۵ قسمت تشکیل شده است، هدف از این ابزار تهیه فهرستی از پنج جنبه مختلف شغل است که رضایت شغلی افراد را در ابعاد، سرپرست، همکار، ارتقاء و پرداخت مورد مطالعه قرار می‌دهد. در این مقیاس نیز افراد به پنج طبقه بدون رضایت، رضایت کم، رضایت متوسط، رضایت زیاد، رضایت خیلی زیاد طبقه بندی شده‌اند. این پرسشنامه در مطالعات مختلفی در ایران مورد استفاده قرار گرفته است.

### نتایج:

بر اساس نتایج میانگین نمونه مورد مطالعه مورد مطالعه کمتر از ۳۰ سال، ۱۹/۵ درصد ۳۵-۳۱ سال، ۴۳ درصد ۴۰-۳۶ و ۲۶ درصد بالاتر از ۴۰ سال سن داشته‌اند، همچنین ۸۵ درصد نمونه را مردان و ۱۳ درصد را زنان تشکیل داده بودند. سابقه کاری ۱۰ درصد کمتر از ۵ سال، ۲۰ درصد ۱۰-۵ سال، ۱۷ درصد بین ۱۵-۱۱ سال و ۴۶ درصد بین ۲۰-۱۶ سال سابقه بود.

جدول ۲. توزیع، میانگین و انحراف معیار نمونه مورد بررسی در عوامل مختلف استرس

انحراف معیار	میانگین	استرس
۶/۳۱	۲۹/۲۵	بار کاری نقش
۵/۶۵	۲۸/۹۶	بی کفایتی نقش
۴/۷۵	۳۵/۵۴	دوگانگی نقش
۵/۱۸	۳۱/۸۱	محدوده نقش
۶/۷۶	۳۷/۹۳	محیط فیزیکی
۷/۹۳	۲۰/۹۳	مسئولیت
۴/۳۷	۲۳/۹۷	خانواده
۱۳/۳۴	۹۴/۸۷	کار
۱۵/۵۷	۱۱۸/۸۱	کار و خانواده

همانطور که در جدول ۲ نشان داده شده است محیط فیزیکی کار و دوگانگی نقش، بالاترین میانگین و تنیدگی ناشی از مسئولیت پایتترین میانگین را داشته‌اند. از نظر وضعیت رضایت شغلی براساس نتایج حاصله ۸۶

پرسشنامه مورد استفاده بوده است. همچنین در مطالعه حاضر نیز به منظور سنجش هماهنگی درونی تست از ضریب آلفای کرانباخ استفاده شده است که نتایج آن و بقیه تستها در جدول یک آمده است که دال بر این نکته است که ابزار مورد استفاده دارای اعتبار درونی قابل قبولی می‌باشد.

جدول ۱. محاسبه همبستگی درونی پرسشنامه‌های تحقیق

میزان همبستگی	پرسشنامه ها
۰/۸۴	پرسشنامه عوامل تنیدگی‌زا
۰/۸۵	پرسشنامه تنیدگی ناشی از نقش
۰/۹۲	پرسشنامه رضایت شغلی

**پرسشنامه تنیدگی ناشی از نقش.** برای سنجش میزان استرس شغلی از بخش نخست پرسشنامه نقش‌های شغلی اسپوو استفاده شد. پرسشنامه یاد شده در ۶ بعد، ۱- بعد بار کاری نقش، ۲- بی کفایتی نقش، ۳- دوگانگی نقش، ۴- محدوده نقش، ۵- مسئولیت، و ۶- محیط فیزیکی می‌باشد. بعد بار کاری نقش وضعیت شخص را نسبت به تقاضاهای محیط کار مورد بررسی قرار می‌دهد. تناسب میزان مهارت، تحصیلات و ویژگیهای آموزشی و تجربی فرد با نیازهای محیط کار در بعد بی کفایتی نقش مورد بررسی قرار می‌گیرد. در بعد دوگانگی نقش آگاهی فرد از اولویت‌ها، چشم داشت‌های محیط کار و معیارهای ارزشیابی، در بعد محدوده نقش تقاضاهایی را که فرد از نظر وجدان کاری و نقشی که از او در محیط کار انتظار می‌رود، در بعد مسئولیت، احساس مسئولیت فرد از نظر کارایی و رفاه دیگران در محیط کار بررسی و در بعد محیط فیزیکی شرایط نامساعد محیط فیزیکی کار فرد مورد سنجش قرار می‌گیرد. امروزه این پرسشنامه در آمریکا به عنوان یک آزمون معتبر برای اندازه‌گیری استرس شغلی بکار گرفته می‌شود. این پرسشنامه در سال ۱۹۸۱ معرفی شده و تا کنون چندین بار مورد تجدید نظر قرار گرفته است [۹].

**پرسشنامه سنجش رضایت شغلی.** به منظور سنجش رضایت شغلی پرسشنامه‌ای ساخته شده است که از

درصد افراد در بعد رضایت از نوع کار دارای رضایت در حد متوسط بوده و ۱۳/۴ درصد رضایت زیادی داشته‌اند، در عامل رضایت از مسؤول ۱۱/۶ درصد دارای رضایت کم، ۸۴/۸ درصد دارای رضایت متوسط بوده‌اند (جدول ۳).

جدول ۳. توزیع نمونه مورد بررسی در عوامل رضایت از شغل

رضایت	رضایت کم	رضایت متوسط	رضایت زیاد
رضایت از کار	۰٪	۸۶٪	۱۳/۴٪
رضایت از مسؤل	۱۱/۶٪	۸۴/۸٪	۲/۴٪
رضایت از همکاران	۹/۸٪	۸۸/۴٪	۱/۲٪
رضایت از ارتقاء	۱۷/۱٪	۱۶/۶٪	۲۰/۱٪
رضایت از حقوق و مزایا	۱۲/۸٪	۷۲/۲٪	۱۳/۴٪
رضایت شغلی	۱۲/۲٪	۷۱/۳٪	۱/۸٪

جدول ۴. تحلیل واریانس بین استرس با عوامل تشکیل دهنده رضایت شغلی

عوامل	مجموع مجزورات	df	M	F	Sig
رضایت از نوع کار	۱۶۸/۵۳۰	۱۵۶ و ۲	۸۴/۲۶۵	۲۲۳	۰/۰۰۸
رضایت از مسؤل	۲۰۸۱۵/۰۵۶	۱۵۸ و ۲	۱۷۲/۷۱۸	۶۰/۲۵۷	۰/۰۰۰۱
رضایت از حقوق و مزایا	۶۷۹/۶۲۲	۱۵۹ و ۲	۸۳/۴۵۶	۴/۰۷۲	۰/۰۱۹

تفاوت واقعی وجود دارد که نمی توان آن را ناشی از شانس دانست (جدول ۴).

### بحث

بطور کلی بنظر می‌رسد که مسؤولیت ناشی از امنیت و حفاظت خود می‌تواند حساسیت زیادی برای افراد داشته باشد و این حساسیت به دلیل احتمال وقوع حوادثی از قبیل درگیری و خشونت‌های فردی و جمعی در هر لحظه افراد را در معرض تنیدگی و استرس قرار می‌دهد.

در تحقیق کوپر و اسلن (۱۹۸۵) روی منابع حرفه‌ای و خانوادگی مشخص شد که خلبانان دارای استرس بالا از حمایت خانوادگی کمتری برخوردارند و یا در تحقیق راین‌هارد (۱۹۸۶) روی خلبانان مشخص شد که خلبانانی بیشتر دچار سانحه می‌شوند که به جای بیان مشکلات و سرخوردگی از خود به آسانی وارد عمل می‌شوند و در زندگی شخصی و اجتماعی و خانوادگی خود اشتباهات و شکست‌های بیشتری دارند [۱۳].

در مقایسه نتایج حاضر در خصوص استرس کار و خانواده

در عامل رضایت از وضعیت ارتقاء ۱۷/۱ درصد نمونه مورد مطالعه دارای رضایت کم بوده، ۶۱/۶ درصد دارای رضایت در حد متوسط بوده‌اند و ۲۰/۱ درصد رضایتمندی زیادی از وضعیت ارتقاء داشته‌اند. در عامل رضایت از حقوق و مزایا ۱۳/۴ درصد دارای رضایت کم، ۷۲/۲ درصد دارای رضایت در حد متوسط و ۱۳/۴ درصد دارای رضایتمندی زیاد بوده‌اند. به طور کلی در عامل رضایتمندی کلی ۱۲/۳ درصد دارای رضایت کم، ۷۱/۳ درصد دارای رضایتمندی متوسط و ۱۴/۶ درصد دارای رضایتمندی زیاد بوده‌اند (جدول ۳).

گروه مورد مطالعه از نظر میزان استرس و رضایت شغلی با دو گروه دیگر که دارای شغل مشابهی بودند مقایسه و مورد تحلیل قرار گرفتند. تحلیل واریانس نشان داد بین گروهها از نظر رضایت از کار ( $P < /0.008$ )، رضایت از مسؤل ( $P < /0.0001$ ) و رضایت از حقوق و مزایا ( $P < /0.019$ ) تفاوت معنی‌دار وجود دارد و همچنین آزمون شفه تفاوت بین گروه‌های مورد نظر را مشخص نمود. به عبارت دیگر بین گروه‌ها از نظر میزان استرس و رضایت از نوع کار، رضایت از مسؤل و رضایت از حقوق و مزایا در واحدهای مورد نظر

عملکرد سربازان در شرایط استرس‌زا در خانواده، (۱۹۹۴)، در تحقیق راین هارد روی خلبانان در معرض سانحه (۱۹۸۶) در تحقیق بوگار (۱۹۷۳) در باره اثر متقابل استرس و خستگی و افسردگی و در تحقیق و پیرامون ارتباط بین استرس و رضایت شغلی (۱۹۹۶) به نوعی نتیجه فوق را مبنی بر استرس‌زا بودن محیط کار و خانواده در محیط‌های نظامی و غیر نظامی مورد تایید قرار داده‌اند [۱۳].

به طور کلی در بین عوامل مربوط به رضایت کمترین میزان رضایتمندی مربوط به رضایت از ارتقاء بوده است که ۱۷/۱ درصد رضایت کمی از وضعیت ارتقاء (ترفیح، ارزشیابی، درجات و ...) داشته‌اند و به طور مشابهی در عامل رضایت از حقوق و مزایا که ۱۳/۸ درصد پرسنل نیز در مقایسه با سایر عوامل رضایتمندی کمتری داشته‌اند، و در این خصوص نیز بین وضعیت رضایتمندی از واحد مربوطه با بعضی از واحدهای همسنگ مشابهت وجود دارد. در تحقیق فوق‌الذکر نیز افراد در عامل رضایت از ارتقاء و حقوق و مزایا در مقایسه با سایر عوامل نمره پایین‌تری داشته‌اند [۱۸].

در مطالعات مختلف همبستگی بین استرس‌های شغلی و رضایت شغلی محاسبه شده است. از جمله در تحقیقی در مورد رابطه بین استرس‌های شغلی و رضایت شغلی رابطه معنی‌داری بدست آمد [۱۹]. در تحقیق حاضر نیز همبستگی بین استرس و رضایت از کار و رضایت از مسئول معنی‌دار بوده است. یعنی بین استرس و فشار روانی با سطح رضایت از کار و رضایت از مسئول و همچنین رضایت از حقوق و مزایا ارتباط معنی‌دار بدست آمده است و این ارتباط در سطح ۹۵ درصد اطمینان معنی‌دار می‌باشد. به این ترتیب ملاحظه می‌شود که بخشی از علت فقدان و یا کاهش سطح رضایتمندی شغلی در کار در گروه مورد مطالعه به نوعی مربوط به وجود استرس‌ها و فشارهای روانی است. البته این نتیجه در تحقیقات دیگر نیز مورد تایید قرار گرفته است بعنوان مثال در تحقیق همبستگی بین میزان استرس و رضایت از شغل نتایج تحقیق روی استرس‌های کارکنان یک واحد امنیتی نشان داد که بین استرس و رضایت از شغل، رضایت از مسئول، رضایت از محیط فیزیکی محل کار ارتباط معنی‌داری وجود داشته است. معنی این مطلب آن

مشاهده می‌شود که اکثر تحقیقات به نتایج مشابهی دست یافته‌اند، از جمله در تحقیق روی عوامل موجد فشارهای عصبی در مدیران کارخانه ماشین‌سازی اراک ملاحظه شد که همبستگی میان عوامل سازمانی با فشارهای مدیران ۸۶٪ بوده و این همبستگی بین عوامل محیطی و فشارهای عصبی ۶۱٪ بوده است (رفیعی، ۱۳۷۲) و یا در تحقیق در فشارهای عصبی و روانی ناشی از محیط کار بر روی عملکرد نیروی انسانی سازمان امور اداری و استخدامی کشور مشاهده شد که بیشتر افراد (۷۸٪) محیط کار را به عنوان محیط فشارزا ذکر کرده‌اند [۱۴].

این نتایج در تحقیق روی خلبان‌ها که توسط اتکین (۱۹۶۹) انجام شد، مورد تایید قرار گرفت. در این تحقیق اتکین مشاهده می‌کرد که ۷۱٪ خلبانها را دچار استرس بودند، بعلاوه فارل (۱۹۹۰) در مطالعه استرس شغلی خلبانان مشاهده می‌کرد که بعضی از آنان مشکلاتی مانند تعارض در نقش، عدم ترفیح و ارتقاء شغلی و پائین بودن جایگاه شغلی داشتند و این گروه در مقایسه سایر گروه‌های تنیدگی بیشتری داشتند و یا نتیجه تحقیق کوپر و دیویدسون و رابینسون روی افراد پلیس موید این مطلب است که افسردگی موقت افسران پلیس ناشی از کار مفرط آنان است [۵] و جونپور و بارترام (۲۰۰۸) در خصوص استرس و رضایت شغلی در پرستاران بین این دو رابطه معنی‌دار یافتند [۲۷].

بطور کلی در بررسی نتایج همبستگی بین عوامل مختلف مشاهده می‌شود که همبستگی بین استرس کل (خانواده و کار) با استرس کلی و رضایت شغلی معنی‌دار و در حد بالاست.

نتایج فوق در تحقیقات مختلفی که در ایران و سایر کشورها انجام شد، مورد تایید قرار گرفته است؛ به عنوان مثال در تحقیق مدیران بخش صنعت کشور [۱۵] در تحقیق روی مدیران دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌الله [۱۶]، در تحقیق روی کارکنان کارخانه ماشین‌سازی اراک [۱۷]، در تحقیق روی فشارهای عصبی و روانی ناشی از محیط کار روی عملکرد نیروی انسانی سازمان امور اداری و استخدامی کشور [۱۴] مورد تایید قرار گرفته است؛ بعلاوه تحقیقات در مورد

2003, P.111-158 Psychology Press, Taylor & Francis Group, p106-111.

2- Griffin , Moorhead , Griffin , W . organizational Behavior People and Organization , sixth Edition Arizona state University , Managing Hokghton Mifflin company , Boston New york.2001;p.220-246 .

3- French, J.R.P., Jr. and Caplan, R.D. "Organizational Stress and Individual Strain," in A.J. Marrow, ed., The Failure of Success, AMACOM, New York; AMACOM, 1972; 30-66.

4- Marc Alan Schuckit; "Drug and Alcohol Abuse: A Clinical Guide to Diagnosis and Treatment" ; Springer publications ; ISBN 0387257322; ; Published 2006.

۵- استورا، جین، بنجامین. تنیدگی یا استرس بیماری جدید قرن، ترجمه پریخ دادستان. انتشارات رشد، ۱۳۷۷: ص ۷۰-۶۰ و ۱۲۸.

6- Fishbein DH, Herman-Stahl M, Eldreth D, Paschall MJ, Hyde C, Hubal R, Hubbard S, Williams J, Ialongo N. Mediators of the stress-substance-use relationship in urban male adolescents. Prev Sci. Jun 2006;7(2):113-26.

7- Sarah Ringold, MD, Writer; Cassio Lynn, MA, Illustrator; Richard M. Glass, MD, Editor. "SUBSTANCE ABUSE" JAMA. 2006;295:2100-2110

8- Krejcie RV and Morgan DW, determining sample size for research activities. Educational and psychological measurement 1970; 30: 607-610

9- Osipow, S. H. Occupational Stress Inventory Manual (professional version). Odessa, FL: Psychological Assessment Resources; 1998

12- Bugard, P, EJ Caille, L Crocq, B Ely, M

است که این عامل (استرس کلی) و رضایت شغلی با هم همبسته هستند و با افزایش یکی دیگری افزایش می‌یابد و با کاهش یکی دیگری کاهش می‌یابد [۱۸] در مطالعات دیگر نیز اثرات شرایط و استرس‌های کار روی رضایت شغلی کارکنان مورد تایید قرار گرفته است، و بر این اساس مشخص شده است که محیط شغلی و استرس‌های شغلی اثرات منفی بر رضایتمندی و همچنین سلامت جسم و روان دارد. روزسکی (۱۹۸۴) بر پایه تجارب ۱۸ ساله خودروی ۲۰۰۰ نفر از بیماران، اثر استرس‌های شغلی را اضطراب، ترس، بی‌خوابی تحریک‌پذیری، ناتوانی در تمرکز و بیماریهای جسمی مانند اختلالات قلبی و عروقی و معده‌ای-روده‌ای می‌داند [۱۹]. بعلاوه تئوریل و کاراسک (۱۹۶۶) نیز رابطه بین استرس‌های شغلی و اختلالات را تایید نمودند [۲۰]. محققان دیگری [۲۱] گزارش نمودند که ۳۳ درصد کاربران یک مؤسسه دارای مشکلات روانی از جمله اضطراب، اختلالهای خواب و افسردگی بوده‌اند. به طور کلی سطح پایین بهداشت روانی با میزان بالای استرس شغلی و میزان اندک حمایت اجتماعی ارتباط دارد [۲۲]. همچنین گزارشها حاکی است که کارگرانی که مشکلات اقتصادی، حقوقی و خانوادگی (بویژه، مشکل در ازدواج) داشتند، بیشتر از سایرین دچار غیبت از محل کار، کاهش کارایی، اختلال در شغل، از کار افتادگی و پیش‌آمدهای شغلی شدند. بعلاوه، مطالعات نشان داده است که وجود استرس باعث روی آوردن به سوء مصرف مواد می‌گردد [۲۳-۲۵].

وجود همبستگی بین استرس و رضایت شغلی در ابعاد مختلف در کشور نیز در مطالعات متعددی مورد تایید قرار گرفته است. از جمله ملکوتی و همکاران [۱۹] رابطه بین استرس‌های شغلی و اختلالهای روانی را معنی‌دار ذکر کرده اند. همچنین عطار رابطه بین سلامت روانی و استرس‌های شغلی را تایید کرده است (عطار، ۲۶).

## منابع

1- Doyle, E, Christines . work and organizational Psychology, An. Introduction With attitude ;



- States Marine Corp, Washington, D.C. 20380-1775, 2000, p4-16.
- 24- Doyle, E, Christines, work and organizational Psychology, An Introduction With attitude: 2003, P. III-158 Psychology Press, Taylor & Francis Group, p106-111.
- 25- Paule, E, S pector, 2000, Industrial and organizational Psychology, Department of Psychology, university of Florida, John Wiley and sons, Inc; 2000.
- 26- Jennifer McLean, Stress and Job Satisfaction Among Distance Educators, Pennsylvania College of Technology, 2008.
- 27- Therese A Joiner, Pauline Stanton, 2008, Factors Affecting the Job Stress and Job Satisfaction of Australian Nurses, Implications for recruitment and retention, Timothy Bartram, School of Business, La Trobe University, Senior Lecturer, School of Management, La Trobe University, Australia 2008
- 28- عطار، ح. بررسی رابطه استرس شغلی با خشنودی شغلی و سلامت روان کارکنان یک مجتمع صنعتی، پایان نامه کارشناسی ارشد انستیتو روانپزشکی تهران ۱۳۷۴.
- Henry, L Petrescu, and A Reinberg. Stress, Fatigue, and Depression in Everyday Life. 1974. CIS 76-281; Vol. 1 and 2. Paris: Editions Doin.
- 13- Reinhart, R. F. "Accident proneness in Aviation". Texas Med. 1966; 62: 75-79.
- ۱۴- حیدری گرجی داود، بررسی اثرات فشارهای عصبی و روانی ناشی از محیط کار بر عملکرد نیروی انسانی سازمان امور اداری و استخدامی کشور، انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۷۲.
- ۱۵- ابطیحی، ح، الوانی، م. پژوهشی پیرامون فشارهای عصبی مدیران بخش صنعت کشور، نشریه مطالعات مدیریت. ۱۳۷۶: ۵۲-۴۵
- ۱۶- آزادمرزآبادی، ا. بررسی استرس‌های شغلی گروهی از کارکنان سپاه، مجله طب نظامی، ۱۳۸۶، ۹(۱): ۲۲-۱۵.
- ۱۷- رفیعی، م. بررسی عوامل موجد فشارهای عصبی و نقش فشارهای عصبی در کارایی مدیران کارخانه ماشین سازی اراک، انتشارات دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۳: ص ۷۵-۶۵.
- ۱۸- آزاد مرزآبادی، ا. بررسی استرس‌های شغلی کارکنان یک واحد نظامی: مجله طب نظامی، ۱۳۸۳، ص ۲۷۹-۲۸۴.
- ۱۹- ملکوتی، ک، بخشانی ن، زهروی، ط. بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و اختلالات افسردگی و اضطراب در کارکنان بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، فصلنامه اندیشه و رفتار، ۱۳۷۳: ۱: ۸۶-۷۶.
- 20- Cassidy, Tonny, Cognition, Health and Stress, Routledge; 1999. p. 145-170.
- 21- J.E. Rhodes, B. J. Smith, Combat stress, Department Of the, Navy, Headquarters United