

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت
دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M/A)

رشته : مدیریت آموزشی

عنوان :

رابطه ویژگی شخصیتی مدیران با استرس شغلی و رضایت
شغلی
کارکنان آموزش و پرورش شهر زرقان سال تحصیلی ۹۱-۹۰

استاد راهنما:

دکتر رضا زارعی

استاد مشاور:

دکتر مژگان امیریان زاده

نگارش :

علیرضا علیزاده

زمستان ۹۱

تقدیم به:

همسر مهربانم که وجودش توان مسیر رسیدن به غایت است.

و

امیدهای رسیدن به غایت:

نما و سهیل عزیزم

الف

من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق

سپاس بی کران خدای متعال را که توفیق اطاعت و همت عطا فرمود تا به مددش بر الطاف بی کرانش شاکر باشم و در پیمودن راه کمال و دانایی در پناه ایمان و توکل به ذات اقدسش استوار باشم. اکنون که این تحقیق به سرانجام خود رسیده است بر خود فرض می‌دانم از کلیه‌ی عزیزانی که به انحاء مختلف اینجانب را در طی مراحل مختلف تحقیق یاری رساندند تشکر نمایم.

از جناب آقای **دکتر رضا زارعی** استاد راهنمای این تحقیق که همواره الگو و سرمشق بنده بوده به خاطر راهنماییهای ارزشمند و کمک‌های بی‌دریغشان در طول انجام پروژه تشکر و قدردانی می‌نمایم و بهروزی و سلامتی ایشان را از خداوند کریم خواستارم.

از سرکار خانم **دکتر مژگان امیریان زاده** استاد مشاور این تحقیق که نظرات گرانسنگشان راهگشای اینجانب در پیشبرد اهداف این تحقیق بود کمال تشکر را می‌نمایم و پیشرفت‌های روزافزون را از خداوند برایشان مسئلت دارم.

امید است که این یادآوری نمایانگر سپاس بی‌پایان نسبت به کمک‌های بی‌دریغ آن بزرگواران بشمار آید.

تاریخ دفاع: ۱۳۹۱/۱۰/۲۸

چکیده

هدف پژوهش حاضر، تبیین رابطه‌ی بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران با استرس شغلی و رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش زرقان می‌باشد. این پژوهش به روش توصیفی از نوع همبستگی صورت گرفته است. جامعه‌ی مورد مطالعه تمامی کارکنان آموزش و پرورش شهر زرقان در سال تحصیلی ۹۲-۱۳۹۱ می‌باشد که بالغ بر ۴۰۰ نفر است، با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، طبق جدول مورگان نمونه آماری به حجم ۲۰۰ نفر انتخاب گردید. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد ویژگی شخصیتی نئو، رضایت شغلی اسمیت و استرس شغلی استاینمتر بهره گرفته شد و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح آمار توصیفی از میانگین و انحراف معیار و در سطح آمار استنباطی از تحلیل رگرسیون و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان داد بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران (روان‌رنجوری و توافق‌پذیری و انعطاف‌پذیری) با رضایت‌شغلی در رابطه مستقیم معنی‌دار وجود دارد و از بین ویژگی‌های شخصیتی تنها روان‌رنجوری با استرس شغلی رابطه مستقیم معنی‌دار دارد. همچنین از بین ویژگی‌های شخصیتی تنها روان‌رنجوری به طور معنی‌دار قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی و استرس شغلی می‌باشد.

کلمات کلیدی: ویژگی‌های شخصیتی، استرس شغلی، رضایت شغلی، آموزش و پرورش، زرقان

فهرست مطالب

| <u>صفحه</u> | <u>عنوان</u> |
|-------------|------------------------------------|
| | فصل اول: کلیات پژوهش |
| 2..... | مقدمه |
| 4..... | بیان مسأله..... |
| 6..... | اهمیت و ضرورت تحقیق..... |
| 8..... | اهداف تحقیق..... |
| 8..... | فرضیه‌های تحقیق..... |
| 9..... | تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها..... |

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

| | |
|---------|-------------------------------|
| ۱۵..... | مبانی نظری..... |
| ۱۵..... | رضایت شغلی..... |
| 18..... | تعاریف رضایت شغلی..... |
| 19..... | نظریه‌های رضایت شغلی..... |
| 27..... | عوامل مؤثر بر رضایت شغلی..... |
| 37..... | پیامدهای رضایت شغلی..... |
| 38..... | پیامدهای عدم رضایت شغلی..... |

| <u>صفحه</u> | <u>عنوان</u> |
|-------------|------------------------------|
| 40..... | راههای ایجاد رضایت شغلی..... |
| 42..... | استرس شغلی..... |
| 42..... | تعاریف استرس..... |

| | |
|---------|------------------------------------|
| 43..... | عوامل استرس‌زا |
| 43..... | فشارهای عصبی سازمانی..... |
| 48..... | ویژگیهای شخصیتی..... |
| 49..... | نظریه های شخصیت |
| 61..... | مراحل رشد روانی - جنسی شخصیت |
| 65..... | عوامل پنج‌گانه شخصیت |
| 67..... | پیشینه پژوهش..... |
| 72..... | جمع بندی..... |

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

| | |
|---------|---|
| ۷۴..... | روش پژوهش |
| ۷۴..... | جامعه‌ی آماری..... |
| ۷۴..... | نمونه‌ی آماری و روش نمونه گیری..... |
| ۷۴..... | ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه آماری..... |

صفحه

عنوان

| | |
|---------|---------------------------------------|
| ۷۷..... | ابزار پژوهش..... |
| ۸۳..... | روش اجرای پژوهش |
| ۸۳..... | روش تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها |
| ۸۳..... | ملاحظات اخلاقی..... |

فصل چهارم: تحلیل یافته‌ها

| | |
|---------|-----------------------|
| ۸۵..... | داده‌های توصیفی |
|---------|-----------------------|

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها

| | |
|-------------------------------|-------------|
| خلاصه پژوهش..... | 91 |
| بحث و نتیجه‌گیری..... | 91 |
| محدودیت‌های پژوهش..... | 98 |
| پیشنهاد‌های پژوهش..... | 98 |
| پیشنهاد‌های کاربردی..... | 98 |
| پیشنهاد برای تحقیقات آتی..... | 99 |
| منابع و ماخذ..... | 101 |
| <u>عنوان</u> | <u>صفحه</u> |
| فهرست منابع فارسی..... | 102 |
| فهرست منابع انگلیسی..... | 105 |
| پیوست‌ها..... | 108 |

فصل اول
کلیات تحقیق

رشد و توسعه اقتصادی هر کشور به تولید و بهره‌وری عوامل تولید آن بستگی دارد که از این میان بهره‌وری عوامل انسانی بسیار با اهمیت می‌باشد. در قرن اخیر دانشمندان و صاحب‌نظران اموراتصادی به این نتیجه رسیده‌اند که کارایی و همچنین پویایی کار در سازمان‌های اقتصادی و صنعتی، بدون استفاده از عامل انسانی میسر نمی‌باشد.

عمده‌ترین نشانه‌های رفتاری نارضایتی شغلی عبارتند از غیبت از کار، رها کردن شغل، حادثه‌های ناشی از کار و فقدان بهره‌وری. از دیگر پیامدهای استرس شغلی میتوان به نارضایتی شغلی و رها کردن حرفه و تخصص اشاره کرد. بیسر و نیومن^۱ (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 (جنیفر مک‌لین^۲، ۲۰۰۸). 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. (پاولین استانتون^۳، ۲۰۰۸).

بدون شک یکی از مباحث اصلی و بنیادی علم مدیریت، ویژگی‌های شخصیتی مدیران می‌باشد. از آنجایی که این ویژگی‌ها زیربنای نظام رفتاری افراد را تشکیل می‌دهند، پرداختن به این مقوله می‌تواند جنبه‌های خاصی از عملکرد افراد را در زمینه‌های مختلف روشن سازد. از مصادیق بارز این موضوع، تأثیر ویژگی‌های شخصیتی افراد بر کارکرد شغلی آنان می‌باشد. افراد شاغل در صورتی که بتوانند با توجه به ویژگی‌های شخصیتی خویش شغلی را انتخاب کنند، می‌توانند با حسن سلوک و بردباری و بدون تحمل فشار روانی زیاد به کار پردازند و مثمر‌تر باشند. نیروی انسانی در صورتی می‌تواند کار مفید و مؤثر داشته باشد که دارای انگیزه مناسب، روحیه مناسب و رضایت و تعهد بالایی باشد. رضایت شغلی جایگاه ویژه‌ای را در

^۱. Beyser & Newman

^۲. Jenifer Maclen

^۳. Pauline Stanton

مطالعات مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی دارا می‌باشد. زیرا این ساختار می‌تواند در جهت پیش بینی رفتارهای سازمانی در آینده نظیر ترک شغل، تأخیر، کم کاری، غیبت و ... مؤثر باشد و در نهایت بر بهره وری نیروی انسانی تأثیر به سزایی داشته باشد. با توجه به اینکه اولین و مهمترین جزء سیستم سازمان، افراد انسانی با شخصیت های مختلف خود می باشند لذا انگیزه ها، تواناییها، تمایلات، عقاید و افکار که در واقع از اجزاء مهم تشکیل دهنده‌ی شخصیت انسان می‌باشد حدود انتظارات و توقعات افراد را نسبت به یکدیگر و همچنین نسبت به سازمان تعیین می‌کنند. (کریمی، ۱۳۸۰).

از طرفی استرس نوعی فرسودگی جسمی و یا روان شناختی است که بر اثر مشکلات واقعی و یا خیالی بوجود می آید. استرس باعث به هم خوردن تعادل روانشناختی شده و پیامدهای مختلفی دارد. پیامدهای استرس شغلی منجر به نارضایتی شغلی و رها کردن حرفه و تخصص است. (مرزآبادی، ۱۳۸۶).

به طور کلی مراد از استرس نیرویی است که در موقع اعمال بر یک نظام موجب برخی تغییرات قابل توجه در آن می گردد. 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 (دویل، کریستینز^۴، ۲۰۰۳)

استرس شغلی (تنیدگی) 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. ویژگی های فردی شاغل، شرایط کار و برآیند بر هم کنشی آن دو که نقش تعیین کننده در بروز استرس شغلی دارد (مرزآبادی، ۱۳۸۶).

⁴. Doyle, Christines

بطور کلی بنظر می‌رسد در یک سازمان ویژگیهای شخصیتی مدیران، تاثیر بسزایی در رضایتمندی کارکنان و یا ایجاد استرس در کارکنان دارد. لذا با توجه به مطالب بالا این پژوهش به دنبال شناخت رابطه بین ویژگیهای شخصیتی مدیران با استرس شغلی و رضایت شغلی کارکنان در گروه مورد مطالعه می‌باشد. هدف از این پژوهش، تبیین ارتباط بین ویژگیهای شخصیتی مدیران با میزان رضایت شغلی و استرس شغلی کارکنان می‌باشد.

بیان مسئله

آموزش و پرورش از جمله سازمان های است که در همه‌ی جوامع از حساسیتی خاص برخوردار است. این حساسیت بیشتر به آن دلیل است که فرایند آن در معرض دید همگان و مورد قضاوت عام قرار می‌گیرد. از این رو پژوهش‌های متفاوت در این حوزه می‌تواند نواقص و کاستی‌های موجود را مشخص سازد و راه را برای برطرف کردن آنها هموار نماید.

رضایت شغلی نوعی احساس مثبت فرد نسبت به شغلش می‌باشد. منظور از رضایت شغلی عوامل گوناگونی است که سبب می‌گردد فرد شاغل در لحظه‌ی معینی از زمان از شغل خود احساس رضایت نماید و به خود بگوید از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد (شفیع آبادی، ۱۳۶۷)

چنانچه کار از لحاظ فعالیت‌های شغلی مورد بررسی قرار گیرد ملاحظه می‌شود که به رغم مفهوم ساده‌ی آن جنبه‌های پیچیده‌ای را در بر می‌گیرد. یک کار ممکن است جسمانی باشد یا ذهنی، خلاقانه باشد یا تکراری، به خاطر رضایت شخصی باشد یا انجام وظیفه و به هر صورت که باشد مفاهیم خاصی را به وجود می‌آورد. (خادم الحسینی، ۱۳۸۶)

استرس نیروی قدرتمندی است با آثار مثبت و منفی. به آب رودخانه ای می‌ماند که می‌توان با ایجاد سد آن را مهار کرد و مورد بهره‌برداری قرار داد یا اینکه آن را به سیل ویرانگری تبدیل نمود. علی‌رغم این نظر که استرس‌های مفید وجود دارند و قدری فشار روانی جهت ایجاد انگیزه در انسان ضروری است اما زمانی که از آن بحث می‌گردد به نتایج منفی آن نگاه می‌شود (الوانی، ۱۳۶۸).

اولین بار شخصی به نام کنون (۱۹۲۴-۱۹۲۰) در رشته زیست شناسی در مورد استرس عاطفی مطالعه نمود. وی معتقد بود استرس و پاسخ پس از آن یک پاسخ انطباقی است که فرد را برای مقابله با خطر آماده می کند (سیف، ۱۳۷۹).

روان شناسان اعتقاد دارند که پیامدها و عواقب استرس می توانند مثبت و یا منفی باشند در صورت وفق شخص با اوضاع و شرایط جدید، استرس به عنوان عنصری مفید تلاش وی را چند برابر می کند و اگر شخصی نتواند خود را به اوضاع و شرایط جدید وفق دهد، استرس عامل خطرناکی خواهد بود که سلامت جسمانی و روانی وی را به خطر می اندازد (ممی زاده، ۱۳۷۳). فشار حالتی است در روان و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی یا جسمی به فرد می باشد. (الوانی ۱۳۷۱)

استرس یا فشار عصبی، پاسخ فیزیولوژیکی، روانی و رفتاری یک شخص جهت وفق یافتن و تعدیل دادن نشانه های داخلی و خارجی می باشد. (میشل^۵، ۱۳۷۴)

بدیهی است که در هر جامعه، آموزش و پرورش سنگ زیر بنای توسعه اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی است. تجزیه و تحلیل عوامل موثر در رشد و توسعه ی جوامع پیشرفته بیان گر آن است که همه این کشورها از آموزش و پرورش کارآمد و اثر بخش برخوردار بوده اند. شناخت دقیق نیروی انسانی شاغل در نظام آموزشی، از جمله ضروریات برای برنامه ریزی در امر آموزش و پرورش می باشد. شناخت ویژگی های شخصیتی (برون گرایی و درون گرایی) مدیران می تواند شرایط را جهت جذب و نگهداری آنها مطلوب تر نماید و از طرفی دیگر سازمان های آموزشی با عمال کارکردهای مختلف و متناسب با نوع ویژگی شخصیتی معلمان کارایی و اثربخشی معلمان را افزایش دهند. (قربانی، ۱۳۸۲)

آگاهی از شخصیت فرد می تواند به مدیریت سازمان کمک کند تا افراد واجد شرایط را در پست های مختلف سازمانی بگمارد که این کار به نوبه ی خود باعث خواهد شد که جابجایی کاهش یابد و رضایت شغلی آنان افزایش یابد. (اعرابی، ۱۳۷۴).

⁵. Mishel

قطعاً می توان منابع انسانی را از پیچیده ترین ، حساس ترین و تکنولوژیکی ترین منابع یک سازمان به حساب آورد. امروزه بنحوی شاهد هستیم که چگونه پیشرفتهای علمی – تکنولوژیکی به ما در شناخت ارگانیزم و فیزیک جسمانی و از جمله ابعاد شخصیتی انسان کمک نماید. اما آنچه که همیشه و همواره ما را در پرده ابهام باقی می گذارد، بروز رفتار ها و حالات روحی و روانی افراد است که در شرایط و عرصه های مختلف می توانند از خود نشان دهند.

هنگامی که درباره ی شخصیت صحبت می شود مقصود این نیست که یک نفر شخصیتی گیرا و نافذ دارد نگرشی مثبت و یا منفی به زندگی دارد. هنگامی که روانشناسان درباره ی شخصیت صحبت می کنند مقصودشان مفهومی پویاست که بیانگر رشد و تکامل کل سیستم روانی شخص است (گوردن آل پورت، ۱۹۳۷)

دراین تحقیق ، محقق به تبیین رابطه بین ویژگی های شخصیتی مدیران با استرس شغلی و رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش زرقان پرداخته است.

ضرورت و اهمیت پژوهش

اداره آموزش و پرورش زرقان درحال حاضر به دلیل نزدیکی به مرکز استان بامشکل جابجایی شدید نیروی انسانی مواجه می باشد متاسفانه نیروهای متخصص درپست های حساس با توجه به امتیاز بالا متقاضی انتقال به شیراز می باشند. اگر این روند ادامه داشته باشد ، اداره آموزش و پرورش زرقان با از دست دادن نیروهای متخصص خود نمی تواند برنامه های میان مدت و بلند مدت آموزشی خود را به به بهترین نحو پیاده نماید. لذا برای جلوگیری از این امر لازم است مسولان به مسایلی که باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان وهمچنین کاهش استرس شغلی آنان توجه نمایند . در این تحقیق از بین عوامل موثر بر رضایت شغلی و استرس شغلی، ویژگی های شخصیتی مدیران جهت بررسی انتخاب گردیده است. ساختار نیروی انسانی موجود در آموزش و پرورش از اهمیت خاصی برخوردار است و با سایر سازمان ها و نهادها تفاوت

دارد. معلمان و دبیران که بدنه ی اصلی نظام تعلیم و تربیت می باشند در حقیقت طراحان ساختمان جامعه ی فردا هستند و به خاطر دست یافتن به اهداف عالی فرهنگی باید دارای روح از خود گذشتگی باشند.

رضایت شغلی به نگرش کلی فرد درباره ی شغلش اطلاق می شود. کسی که رضایت شغلی اش در سطح بالایی باشد نسبت به کارش نگرش مثبتی دارد، ولی کسی که از کارش ناراضی است نگرش وی نسبت به کارش منفی است (رابینز^۶، ۱۹۵۰)

اگر علل رضایت و عدم رضایت معلمین نسبت به شغلشان مشخص گردد می توان به منظور بهبود شرایط کار و جلب رضایت بیش تر آن ها اقدام به عمل آورد، وقتی از فرد از شغل خود احساس رضایت کند، مسئولیت خویش را با دقت بیش تری انجام داده و نه تنها از کار خود خسته نمی شود بلکه از انجام آن احساس مسرت نیز خواهد کرد. شناخت این وضعیت در سازمان ها نیاز به تحقیقات دارد. (صدوقی، ۱۳۷۵)

اگر قرار است که انسان به کاری اشتغال ورزد که از آن احساس رضایت نماید و کارآیی نیز داشته باشد باید فرد شغلش را با توجه به خصوصیات جسمانی، روانی و اجتماعی انتخاب نماید. برای انتخاب درست، شناسایی فرد از خصوصیات فردی و نیازهای شغلی جامعه ضرورت تام دارد. (شفیع آبادی ۱۳۶۷)

براساس نظریه ی بهداشت سازمانی هرزبرگ (۱۹۶۰) اقدامات مدیریت در جهت اداره ی امور کارکنان را می توان به دو دسته تقسیم نمود:

۱- اقداماتی که باعث کاهش عدم رضایت کارکنان است این اقدامات عامل ایجاد بهداشت سازمانی است.

۲- اقداماتی که باعث رضایت کارکنان است. این اقدامات عامل انگیزه کار بیش تر و بهتر است.

نتیجه ی حاصل از نظریه ی فوق این است که بین عامل رضایت شغلی و ویژگیهای شخصیتی مدیران در سازمان همبستگی مستقیم و مثبتی وجود دارد. به عبارت دیگر هر قدر درجه ی رضایت کارکنان از شرایط کاریشان بیش تر باشد امکان این که محل کار خود را ترک کنند کم تر و هر قدر نارضایتی بیش تر باشد، غیبت، استعفا و گریز از موسسه بیش تر خواهد بود. (شفیع آبادی ۱۳۶۷)

⁶. Rabinz

همه‌ی کشورهای جهان به معلمان اثر بخش و با انگیزه به عنوان یکی از ارکان اصلی آموزش و پرورش نیاز دارند تا بتوانند جوانان را در قالب سیستم تعلیم و تربیت خود پرورش داده و برای آینده‌ای بهتر مجهز نمایند. بنابراین انتخاب و انتصاب افراد در مشاغل خاص همچون مدیریت و دبیری باید با شناخت کامل آنان از نظر ویژگی‌های مختلف شخصیتی (درون‌گرایی - برون‌گرایی) همراه باشد (قربانی، ۱۳۸۲).

از سوی دیگر، یکی از عارضه‌های جدید زندگی به سبک مدرن، وجود استرس در محیط کار می‌باشد. استرس شغلی یک دلیل عمده برای کاهش تولید، غیبت کارکنان و فروپاشی و به هم ریختگی سازمان‌ها می‌باشد. اضافه کاری‌های زیاد، ناکافی بودن آموزش‌های لازم از دلایل پنهان ترک شغل است که معمولاً در اثر استرس زیاد بوجود می‌آید (کارستینج، ۲۰۰۶). هنگامی که فرد در محیط کار با باید‌هایی روبه‌رو می‌شود که ارتباطی با ظرفیت‌های کنونی یا نیازها و خواسته‌هایش ندارد، دچار ناهماهنگی و تعارض می‌شود و تنها راه کاهش آن سازگاری شخص با شرایط تازه است. (رحیمی، ۲۰۰۷)

این پژوهش به تبیین رابطه‌ی ویژگی‌های شخصیتی مدیران با استرس شغلی و رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش زرقان پرداخته و اطلاعات به دست آمده می‌تواند مسولین کشورمان را در حال گام نهادن در مسیر رشد قرار دهد و برای انتصاب مدیران به این امر اهتمام ورزند که مدیران را با ویژگی‌های خاص مدیریتی بارز تعیین نمایند که این امر خود باعث کم کردن استرس و افزایش رضایت شغلی در بین کارکنان و معلمان می‌باشد.

اهداف تحقیق

هدف کلی:

" تبیین رابطه ویژگی‌های شخصیتی مدیران با استرس شغلی و رضایت شغلی کارکنان "

اهداف جزئی:

۱. تبیین رابطه ویژگی‌های شخصیت مدیران با رضایت شغلی کارکنان.
۲. تبیین رابطه ویژگی‌های شخصیت مدیران با استرس شغلی کارکنان.
۳. پیش بینی رضایت شغلی کارکنان از طریق ویژگی‌های شخصیت مدیران.
۴. پیش بینی استرس شغلی کارکنان از طریق ویژگی‌های شخصیت مدیران.

فرضیه ها

فرضیه کلی :

« بین ویژگی‌های شخصیتی مدیران با استرس شغلی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.»

فرضیه های جزئی:

- فرضیه اول: بین ویژگی‌های شخصیت مدیران با رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.
- فرضیه دوم : بین ویژگی‌های شخصیت مدیران با استرس شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.
- فرضیه سوم: ویژگیهای شخصیتی مدیران، بطور معناداری رضایت شغلی کارکنان را پیش بینی می کند.
- فرضیه چهارم: ویژگیهای شخصیتی مدیران، بطور معناداری استرس شغلی کارکنان را پیش بینی می کنند.

تعریف متغیرها

تعاریف نظری :

رضایت شغلی:

بیانگر نگرش افراد نسبت به شغل خود بوده و نشات گرفته از ادراک آنها درباره مسائلی است از قبیل میزان حقوق دریافتی، ماهیت شغلی، فرصت های ارتقاء شغلی، توانایی سرپرستی مدیران و نحوه ارتباط با

همکاران. (مقیمي ، ۱۳۸۵)

شخصیت:

شخصیت به عنوان الگوی مشخص و معینی از تفکر، هیجان و رفتار که سبک شخصی فرد را در تعامل‌های او با محیط عادی و اجتماعی رقم می‌زند، تعریف شده است (اتکینسون^۷ و دیگران، ۲۰۰۳).
تعریفی از شخصیت که تقریباً اکثر پژوهشگران در مورد آن توافق دارند را میتوان به صورت زیر بیان نمود:
"شخصیت الگوی مشخصی از افکار، احساسات و رفتارهای مشخص است که موجب تمایز یک فرد از دیگران شده و در زمانها و مکانهای مختلف پایدار است" (مغانلو، ۱۳۸۶).

ویژگیهای شخصیتی مورد مطالعه:

- ۱- **روان رنجور گرا:** به آمادگی فرد برای تجربه اضطراب، تنش، خصومت، تکانشگری، افسردگی، عزت نفس پایین و ترحم جویی بر می‌گردد
- ۲- **برون گرایی:** به آمادگی فرد برای معاشرتی بودن، هیجان‌های مثبت، ابراز وجود، پر انرژی بودن و هیجان خواهی اطلاق می‌شود.
- ۳- **انعطاف پذیری:** به تجربه ویژگی‌های شخصیتی همچون کنجکاوی، زیبایی دوستی، هنرمندی، گشودگی و خردورزی می‌پردازد.
- ۴- **توافق پذیری یا سازگاری:** به گرایش فرد برای بخشندگی، مهربانی، سخاوت، همدلی، نوع دوستی و اعتماددورزی اشاره دارد.
- ۵- **وظیفه شناسی یا با وجدان بودن:** ویژگیهای منظم بودن، کارا بودن، قابل اعتماد و اتکا بودن، کفایت، تلاش برای موفقیت، منطقی بودن و آرام بودن را شامل می‌شود. (جعفرنژاد، ۱۳۸۴) (آشتیانی، ۱۳۸۸)

استرس:

استرس واژه‌ای است در اصل به معنی فشار و نیرو. روان شناسان و دیگر صاحب نظران استرس می‌گویند روی هم جمع شدن رویدادهای زندگی که سازگاری فرد را با وضع موجودش برهم می‌زند موجب

⁷. Etkinson

استرس می شود. هر محرکی که در انسان ایجاد تنش کند و در او واکنشی برانگیزد، عامل استرس زا شناخته می شود این عامل ممکن است یک رویداد باشد، یا یک وضعیت، شرایط یا مشکل. تنش ایجاد شده و پاسخ به این تنش روی هم رفته فرایندی را به وجود می آورند که به آن استرس می گویند (راس و التمایر، ترجمه خواجه پور، ۱۳۸۵).

تعاریف عملیاتی :

رضایت شغلی:

نمره‌ای است که فرد از پرسشنامه‌ی رضایت شغلی JDI (اسمیت، ۱۹۶۹) بدست خواهد آورد.

۱- **ماهیت کار** : نمره‌ای است که فرد از گویه‌های مربوطه در پرسشنامه‌ی رضایت شغلی JDI (اسمیت، ۱۹۶۹) بدست خواهد آورد.

۲- **بعد سرپرست**: نمره‌ای است که فرد از گویه‌های مربوطه در پرسشنامه‌ی رضایت شغلی JDI (اسمیت، ۱۹۶۹) بدست خواهد آورد.

۳- **بعد همکاران** : نمره‌ای است که فرد از گویه‌های مربوطه در پرسشنامه‌ی رضایت شغلی JDI (اسمیت، ۱۹۶۹) بدست خواهد آورد.

۴- **بعد ارتقا (ترفیع)** : نمره‌ای است که فرد از گویه‌های مربوطه در پرسشنامه‌ی رضایت شغلی JDI (اسمیت، ۱۹۶۹) بدست خواهد آورد.

۵- **بعد پرداخت (حقوق و دستمزد)** : نمره‌ای است که فرد از گویه‌های مربوطه در پرسشنامه‌ی رضایت شغلی JDI (اسمیت، ۱۹۶۹) بدست خواهد آورد.

استرس شغلی:

نمره‌ای که فرد از پرسشنامه استرس شغلی (استاینمتز^۸، ۱۹۷۷) بدست می آورد. (مقیم، ۱۳۷۷).

مولفه های استرس شغلی:

⁸. Steinmetz

۱- همکاران: نمره ای که فرد از گویه‌های مربوطه در پرسشنامه استرس شغلی (استاینمتر، ۱۹۷۷) بدست می‌آورد.

۲- ماهیت کار: نمره ای که فرد از گویه‌های مربوطه در پرسشنامه استرس شغلی (استاینمتر، ۱۹۷۷) بدست می‌آورد.

۳- سرپرستان: نمره ای که فرد از گویه‌های مربوطه در پرسشنامه استرس شغلی (استاینمتر، ۱۹۷۷) بدست می‌آورد.

شخصیت:

نمره ای است که فرد از پرسشنامه‌ی نئو^۹ (کاستاومک، ۱۹۸۵) دریافت می‌کند. این متغیر به ارزیابی فرد و نقش او در پیامدهای مثبت و منفی یک عملکرد اشاره دارد و براساس ارزیابی فرد از نقش خود در نتایج حاصل از عملکردها به دو دسته فرد با جایگاه مهار درونی و فرد با جایگاه مهار بیرونی (میزان درون گرایی و برون گرایی شخصیت) تقسیم می‌شود.

ویژگیهای شخصیتی مورد مطالعه:

۱- روان رنجورگرا (N): نمره ای است که فرد از گویه‌های مربوطه در پرسشنامه‌ی نئو (کاستاومک، ۱۹۸۵) دریافت می‌کند.

۲- برونگرایی (E): نمره ای است که فرد از گویه‌های مربوطه در پرسشنامه‌ی نئو (کاستاومک، ۱۹۸۵) دریافت می‌کند.

۳- انعطاف پذیری (O): نمره ای است که فرد از گویه‌های مربوطه در پرسشنامه‌ی نئو (کاستاومک، ۱۹۸۵) دریافت می‌کند.

^۹. Neo