

بسم الله الرحمن الرحيم



□ دانشگاه علامه طباطبائی

پردیس نیمه حضوری

پایان نامه کارشناسی ارشد گرایش روانشناسی عمومی

بررسی رابطه میان راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی

مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم

استاد راهنما:

دکتر علی دلاور

استاد مشاور:

دکتر عبدالله شفیع آبادی

نگارش:

□ نفیسه احمدی

پاییز

۱۳۹۱

تقدیم به:

سرایندگان زندگی
پدر و مادرم

...

قشنگترین طلوع زندگی
همسرم

...

بهبانهای زندگی
فاطمه و زهرا



تقدیر و تشکر:

با لطف خداوند و مساعدت های استادان محترم این پژوهش را به پایان رساندم. جا دارد صمیمانه از زحمات استادان محترم جناب آقای دکتر دلاور و آقای دکتر شفیع آبادی که با عنایت و توجه مرا یاری نمودند مراتب سپاس خود را اعلام نمایم.

□

□
□
□
□
□
□
□
□
□



چکیده:

این پژوهش با هدف تعیین رابطه‌ی بین راهبردهای رویارویی و استرس شغلی م‌دیران مدارس آموزش و پرورش استان قم به اجرا در آمد. روش پژوهش از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری شامل کلیه مدیران مدارس استان قم در سال تحصیلی ۹۰-۹۱ بودند. نمونه پژوهش شامل ۲۲۸ مدیر بود که از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش عبارت بودند از: ۱- پرسشنامه راهبردهای رویارویی اندلر و پارکر ۲- پرسشنامه استرس شغلی ۳- پرسشنامه توصیف شغل. داده‌ها به روش همبستگی و رگرسیون گام به گام مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحلیل‌های رگرسیونی با اطمینان ۹۹ درصد نشان داد که: استرس شغلی و راهبرد رویارویی مساله‌مدار همراه با راهبرد رویارویی اجتناب‌مدار توان‌پیش‌بینی تغییرات وارکنس‌خشنودی شغلی را دارد. متغیر راهبرد رویارویی اجتناب‌مدار توان‌پیش‌بینی تغییرات واریانس‌خشنودی شغلی را ندارد، و متغیر راهبرد رویارویی هیجان‌مدار و مسئله‌مدار توان‌پیش‌بینی تغییرات واریانس‌خشنودی شغلی را دارد. همچنین استرس شغلی توان‌پیش‌بینی تغییرات واریانس‌خشنودی شغلی را دارد و متغیر راهبرد رویارویی مساله‌مدار توان‌پیش‌بینی تغییرات واریانس‌خشنودی شغلی را دارد. متغیر راهبرد رویارویی هیجان‌مدار و راهبرد رویارویی اجتنابی‌مدار توان‌پیش‌بینی تغییرات واریانس‌خشنودی شغلی را نداشتند.

کلید واژه‌ها: راهبردهای رویارویی، استرس شغلی، خشنودی شغلی



فهرست مطالب

فصل اول: کلیات پژوهش

..... ۲	۱-۱- مقدمه:
..... ۴	۱-۲- بیان مساله
..... ۷	۱-۳- اهمیت و ضرورت مساله
..... ۹	۱-۴- اهداف پژوهش:
..... ۹	۱-۵- سوالات پژوهش:
..... ۱۰	۱-۶- فرضیه های پژوهش:
..... ۱۰	۱-۷- تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

فصل دوم: مبانی نظری پژوهش و مروری بر تحقیقات پیشین

..... ۱۵	۲-۱- مقدمه
..... ۱۵	۲-۱-۱- نظریه های زیربنایی خشنودی شغلی
..... ۱۸	۲-۱-۲- عوامل سازنده خشنودی شغلی
..... ۲۹	۲-۱-۳- عوامل تعیین کننده خشنودی شغلی
..... ۳۰	۲-۱-۴- اثرات خشنودی شغلی بر عملکرد کارکنان
..... ۳۲	۲-۱-۵- اثرات و پیامدهای خشنودی شغلی
..... ۳۵	۲-۱-۶- راهکارهایی جهت افزایش خشنودی شغلی
..... ۳۵	۲-۲- استرس شغلی
..... ۳۶	۲-۲-۱- اهمیت کار و اشتغال:
..... ۳۷	۲-۲-۲- تعریف استرس شغلی
..... ۳۷	۲-۲-۳- نشانگرهای استرس شغلی

..... ۳۹	۲-۲-۴- استرس شغلی چیست؟
..... ۴۰	۲-۲-۵- نظریه ها و الگوهای استرس
..... ۴۲	۲-۲-۶- ابعاد استرس شغلی
..... ۴۳	۲-۲-۷- منابع استرس شغلی
..... ۴۴	۲-۲-۸- اثرات استرس شغلی:
..... ۴۵	۲-۲-۹- تعدلی کننده های استرس شغلی
..... ۴۷	۲-۲-۱۰- استراتژی ها و تدابیر غیرموثر در مقابله با استرس شغلی:
..... ۴۸	۲-۳- راهبردهای مقابله
..... ۴۸	۲-۳-۱- تعاریف مقابله:
..... ۴۹	۲-۳-۲- نظریه های مقابله
..... ۵۴	۲-۳-۳- دیدگاه های نظری درباره مقابله:
..... ۵۷	۲-۳-۴- منابع شخصی مقابله
..... ۶۲	۲-۳-۵- راهبردهای مقابله
..... ۶۵	۲-۳-۶- انواع مقابله:
..... ۶۸	۲-۳-۷- ارزیابی راهبردهای مقابله ای:
..... ۶۸	۲-۳-۸- کارکردهای مقابله:
..... ۶۹	۲-۳-۹- منابع مقابله:
..... ۷۰	۲-۴- پژوهش های انجام گرفته:
..... ۷۰	۲-۴-۱- پژوهش های داخلی انجام گرفته:
..... ۸۲	۲-۴-۲- پژوهش های خارجی انجام گرفته :

فصل سوم: روش اجرای تحقیق

..... ۸۸	۳-۱ طرح پژوهش:
..... ۸۸	۳-۲ جامعه آماری و حجم نمونه :
..... ۸۸	۳-۳ روش نمونه گیری:
..... ۸۸	۳-۴ ابزار گرد آوری داده ها:
..... ۸۹	۳-۴-۱ پرسش نامه مقابله با موقعیت های استرس زا (CISS)
..... ۹۰	۳-۴-۲ پرسش نامه ی توصیف شغل (JDI)
..... ۹۰	۳-۴-۳ پرسش نامه ی استرس شغلی HSE
..... ۹۱	۳-۵ روش تجزیه و تحلیل آماری:

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل آماری داده ها

..... ۹۳	۴-۱ تحلیلی توصیفی یافته ها
..... ۹۳	۴-۱-۱ متغیر مقطع تحصیلی
..... ۹۴	۴-۱-۲ سن آزمودنی ها
..... ۹۴	۴-۱-۳ تحصیلات آزمودنی ها
..... ۹۷	۴-۱-۴ سابقه مدیسی
..... ۹۹	۴-۱-۵ شاخصهای توصیفی متغیرهای پژوهشی
..... ۱۰۱	۴-۲ تحلیل استنباطی یافته های پژوهش

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

..... ۱۰۹	۵-۱ مقدمه
..... ۱۰۹	۵-۲ بحث و نتیجه گیری
..... ۱۱۵	۳-۵ محدودیتهای روش شناختی پژوهش

۵-۴- پیشنهادها

.....۱.۱.۶.....

۵-۴-۱- پیشنهاد های کاربردی

.....۱.۱.۶.....

۵-۴-۲- پیشنهاد های پژوهشی

.....۱.۱.۶.....

۱۱۸ منابع فارسی

.....۱.۲.۴.....

منابع انگلیسی

.....۱.۲.۹.....

پیوست

فهرست جداول

.....۹۳	جدول ۴-۱ توزیع فراواری، درصدمقطع تحصیلهای آزمودنی ها
.....۹۵	جدول ۴-۲ توزیع فراواری، درصد، فراواری تراکمی و درصد تراکمی سن آزمودنی ها
.....۹۵	جدول ۴-۳ میانگین و انحراف استاندارد و سن آزمودنی ها
.....۹۶	جدول ۴-۴ توزیع فراواری، درصد، فراواری تراکمی و درصد تراکمی تحصیلات آزمودنی ها
.....۹۶	۴-۵ توزیع فراوانی، درصد، فراوانی کمتر، و درصد تراکمی سابقه مدیته
.....۹۸	جدول ۴-۶ میانگین و انحراف استاندارد سابقه مدیته
.....۹۸	جدول ۴-۷ شاخص های توصیفی متغیرها
.....۹۸	جدول ۴-۸ ماتریس همبستگی خشنودی شغلی
.....۱۰۰	جدول ۴-۹ نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام خشنودی شغلی بر حسب متغیرهای پیشین راهبردهای روکوی و استرس شغلی
.....۱۰۱	جدول ۴-۱۰ آماره های t و سطح معناداری متغیرها کنار گذاشته شده از رگرسیون در گام های مختلف ۱۰۱
.....۱۰۲	جدول ۴-۱۱ گام اول- متغیر پیشین: راهبرد روکوی با استرس اجتناب مدار
.....۱۰۲	جدول ۴-۱۲ آماره های t و سطح معناداری متغیر راهبرد روایاری با استرس اجتناب مدار
.....۱۰۳	جدول ۴-۱۳ گام اول- متغیر پیشین: راهبرد روکوی با استرس هیجان مدار
.....۱۰۳	جدول ۴-۱۴ آماره های t و سطح معناداری متغیر راهبرد روایاری با استرس هیجان مدار
.....۱۰۴	جدول ۴-۱۵ گام اول- متغیر پیشین: راهبرد روکوی با استرس مسئله مدار
.....۱۰۴	جدول ۴-۱۶ آماره های t و سطح معناداری متغیر راهبرد روایاری با استرس مسئله مدار
.....۱۰۵	جدول ۴-۱۷ گام اول- متغیر پیشین: راهبرد روکوی با استرس مساله مدار
.....۱۰۵	جدول ۴-۱۸ آماره های t و سطح معناداری متغیرهای کنار گذاشته شده از رگرسیون در گام های مختلف

جدول ۴-۱۹ متغیر پیش بین: استرس شغلی با خشنودی شغلی

.....۱:۶.....

فهرست نمودار

نمودار ۴-۱ توزیع فراواری آزموری ه ا بر اساس مقطع تحصیلی

.....۹۴.....

نمودار ۴-۲ توزیع فراواری آزموری ها بر اساس سن

.....۹۶.....

نمودار ۴-۳ توزیع فراواری آزمودنی ها بر اساس مدرک تحصیلی

.....۹۷.....

نمودار ۴-۴ توزیع فراواری سابقه مدیعت مدیان

.....۹۸.....

فصل اول



کارات پژوهش

۱-۱- مقدمه

امروزه از جمله مسائل مهمی که می تواند در سطح سازمان ها و محیط های شغلی مورد بررسی قرار گیرد و از اهمیت خاصی برخوردار است مسئله وجود نیروی انسانی کارآمد و خود انگیخته است و با توجه به اینکه هر نظام و مجموعه های آن سعی می کنند برای رشد و توسعه خود و دستیابی به اهداف برنامه ریزی شده شان، بیشترین کارایی را داشته باشند، لذا می بایستی تلاش هایی در راستای توجه به نیروی انسانی و خشنودی شغلی، انگیزه و تعهد آنها در کار داشته باشند تا از پیامدهای نامطلوب ناشی از بی توجهی به نیروی انسانی دوری گزینند، زیرا نقش و اهمیت نیروی انسانی در اجرای برنامه های سازمان ها به قدری مهم و ارزشمند است که بسیاری از اندیشمندان معتقدند که تفاوت یک کشور صنعتی و غیرصنعتی تنها در کیفیت نیروی انسانی آنهاست (نایلی، ۱۳۷۳).

صرفه نظر از این که شغل افراد چه باشد، آنها نسبت به شغل خود، احساسات و نگرش هایی دار ند. آنها ممکن است از برخی وجوه کار خود خشنود و یا ناخشنود باشند و نسبت به مطلوبیت آنچه که انجام می دهند، نظری منفی یا مثبت داشته باشند. کار صرفه نظر از تامین مالی، می تواند برخی از نیازهای اساسی انسان، نظیر تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی، احساس خود ارزشمندی، اعتماد و توانمندی را ارضا کند، اما با این وجود کار می تواند منبع عمده استرس نیز باشد (دانایی، ۱۳۸۲).

خشنودی شغلی^۱ یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است. عاملی که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می شود. محققان خشنودی شغلی را از دیدگاه های گوناگون تعریف کرده اند و معتقدند اگر شغل، لذت مطلوب را برای فرد تامین کند در این حالت فرد از شغلش راضی است. ترکیبی معینی از عوامل گوناگون چه درونی مانند احساس لذت از انجام کار و چه بیرونی مانند حقوق و مزایا و روابط محیط کاری سبب می شود فرد از شغلش خشنود و راضی باشد (عسگری، ۱۳۸۲).

1 - Job satisfaction.

رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است . رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارآیی و نیز احساس رضایت فردی می گردد . هر کارفرما به نوعی درصدد افزایش رضایت شغلی در کارکنان موسسه خود می باشد (شفیع آبادی، ۱۳۸۹).

رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند . هنگامی که یک شخص می گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعا شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزشی بسیار قائل است (مقیمی، ۱۳۸۰).

استرس یا فشار روانی شایع ترین، فراگیرترین و مخرب ترین نیروی موجود در جامعه امروزی ماست . بدین جهت بخش مهمی از زندگی که استرس فراوانی را برای انسانها ایجاد می کند «شغل» آنهاست (میقاتی، ۱۳۸۰).

استرس ناشی از شغل^۱ استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می شود از کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل به وجود می آید؛ به گونه ای که خواسته های محیط کار (و فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها برآید . نشانه های استرس شغلی عبارتند از : نشانه های روانی، جسمانی و رفتاری . نشانه های روانی آن دسته از مشکل های عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی های ناشی از استرس شغلی بروز می کنند، مانند : نارضایتی از شغل، افسردگی، اضطراب، احساس ناکامی، انزوا و بیزاری . نشانه های جسمانی را مشکل تر می توان تشخیص داد، زیرا به دشواری می توان فهمید که این ناخوشی ها تا چه اندازه صرفا معلول شغل و چه اندازه نتیجه جنبه های زندگی هستند . از جمله این نشانه ها سردرد، بیماری های قلبی و عروقی و انواع آلرژی ها، اختلال در خواب و ناراحتی های تنفسی هستند . برخی از نشانه های رفتاری نیز عبارتند از خودداری از زکارکردن، مصرف روزافزون دارو، پرخوری یا بی اشتها، رفتار ستیزه جویانه (راس و آلتایمر^۲، ترجمه خواجه پور، ۱۳۸۵).

لازاروس^۳ (۱۹۹۴)، همواره تاکید دارد که وقتی فرد با یک پیشامد استرس زا رو به رو می شود، در واقع با دو منبع استرس درگیر است: ۱- موقعیت استرس آور، ۲- واکنش فرد نسبت به این موقعیت . بنابراین، چگونگی رویارویی فرد با مشکل می تواند از شدت و فراوانی استرس مهم تر باشد (قمری، ۱۳۸۲).

از دیدگاه علمی، راهبردهایی که فرد در رویارویی با موردهای استرس زا به کار می برد، نقش اساسی و تعیین کننده در سلامت جسمانی و روانی فرد و باتباع آن خشنودی شغلی او ایفا می کند، افزون بر این نظریه های متعددی وجود دارند که بیان می کنند، ماهیت راهبردها و منابع رویارویی فرد طی تحول شخصیت شکل می گیرد و عامل های محیطی در شکل گیری آن نقشی قاطع دارند . وجود برخی از این عامل ها باعث می شوند

1 - Job Ke lated stress.

2- Ross and Altmaier.

3-lazarus

که واکنش فرد به سطوح بالای استرس کاهش یابد و آثار زیان بار آن تعدیل شود و بنابراین، فرد بهتر بتواند به رویارویی با آن بپردازد. استرس ها، نیرویی انسانی را ضایع و هدف های جامعه را دستخوش تزلزل می کند. افرادی که دچار استرس می شود و توان رویارویی کارآمد با آنها را ندارند، از جنبه های جسمانی، روانی و رفتاری دچار مشکل می شوند، اما آنچه در این بین می تواند مایه ی خوشبختی و امیدواری باشد، شناسایی عامل مهم راهبردهای رویارویی است که می تواند پیامدهای استرس را تحت تاثیر قرار داده و مهار کند و یا به آن دامن زند (سایبان فرد، ۱۳۸۱).

امروزه به دلیل گسترش عوامل تنش زا و کاهش توان مقابله انسان در برابر آنها - به دلیل تغییر سبک زندگی - استرس به پدیده ای پیچیده و بزرگ تبدیل شده است، چرا که تحت عوامل متعدّد و تعامل میان آنها قرار دارد.

۲-۱- بیان مساله

در حال حاضر سازمانها با مشکلات گوناگونی مواجه می باشند. پاره ای از این دشواری ها از طریق به کارگیری تکنیک ها و روش های متفاوت قابل حل می باشند. وی برخی دیگر که با جنبه های انسانی سر و کار دارد با توجه به پیچیدگی های رفتار انسانی، نیازهای گوناگون آنان به آسانی قابل حل نمی باشد. نظام تعلیم و تربیت بویژه آموزش و پرورش با توجه به اینکه با بخش عمده ای از نیروی انسانی روبرو می باشد. لذا مستلزم کوششی بسیار جهت مرتفع نمودن مشکلات و اداره کردن هر چه بهتر امور می باشد.

آموزش و پرورش یک عامل کلیدی توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جوامع است بررسی و تحلیل عوامل موثر در رشد و توسعه جوامع پیشرفته بیانگر آن است که همه ی این کشورها، از آموزش و پرورش کارایی و اثربخش برخوردار بوده اند. کارایی و اثربخشی آموزش و پرورش در گرو دراختیار داشتن مدیرانی کارآمد است و واضح است که کارایی مدیران در گرو رضایت شغلی آنها است لذا امروزه یکی از دغدغه ها در آموزش و پرورش پایین بودن کارایی^۱ مدیران و بالابردن سطح کارایی آنها است. و تحقیقات هائرون نشان داد که نیاز فرد به پذیرفته شدن از طرف همکاران و احساس منزلت در میان گروه ممکن است بیش از انگیزه های مادی و رفتار سازمانی او موثر باشد و نشان داد که فقط نیازهای مادی، حقوق و درآمد اقتصادی نیست که انسان را در سازمان ها به فعالیت و انگیزش برمی انگیزد این بنا براین یکی از عوامل موثر در کارایی و بهره وری نیروی انسانی، سازمانها رضایت از شغل است به همین جهت بحث رضایت شغلی کارمندان و مدیران سازمانها از مباحث مهم و

۱-Efficiency

مورد توجه علم مدیریت است (مولر، ۱۹۹۳)^۱. و فرد نمی داند در سازمان چه می گذرد و خود را جزء آن احساس نمی کند (احمد وظیفه سلطانی، ۱۳۸۱؛ به نقل از عاطف و همکاران، ۱۳۸۵).

در جوامع امروزی بدون داشتن یک شغل، زندگی کردن، امکان پذیر نیست و هر فرد به داش تن شغلی نیازمند است تا بتواند به سازمان اجتماعی بپیوندد و در جامعه جایگاه و منزلتی بیابد. اشتغال برای ادامه ی زندگی و بقای جامعه ضرورتی اجتناب ناپذیر است و زندگی هر فرد از راه کارکردن تامین می شود و خودکفایی هر کشور به میزان و نوع عملکرد شاغلان آن بستگی دارد (شفیع آبادی، ۱۳۸۹).

رضایت شغلی، نوعی احساس خشنودی است که در نتیجه ی دستیابی به هدف ها، بدست می آید. اگر خشنودی یا رضایت از زندگی را به یک رودخانه ی بزرگ تشبیه کنیم، آب این رودخانه از رودهای کوچک متعددی تامین می شود، به بیان دیگر خشنودی یا رضایت از زندگی نیز نتیجه ی عامل هایی نظیر رضایت از کار، رضایت از حقوق و دستمزد، ارتقاء و پیشرفت در کار، رضایت از نحوه سرپرستی، رضایت از همکاران، رضایت از پسخوراند (گاهی از نتایج کار)، رضایت از اعتماد متقابل بین افراد در سازمانها، رضایت از شغل، رضایت از زندگی زناشویی، رضایت از ایام فراغت، رضایت از خانواده و ... بدست می آید (مقیم، ۱۳۸۷).

سرعت روزافزون تحولات اجتماعی از یک سو و پیشرفت های تکنولوژی از سوی دیگر، انسان را کانون توجه توسعه اقتصادی، اجتماعی، بهداشتی و فرهنگی قرار داده و به دنبال این پیچیدگی تحولات، از جنبه های دیگری مشکلات و مسائل بیشماری برای او به وجود آمده است. این مشکلات نوعی فشار روانی (استرس) را بر فرد وارد می نماید. شواهد نشان می دهد که بر میزان این فشار روز به روز افزوده می شود و طبیعی است که چنین فشارهایی سلامت روانی و جسمانی فرد را به خطر انداخته و کارایی او را پایین می آورد. شواهد حاکی است که کارکنان مراکز و سازمان های مختلف نیز از گزند استرس در امان نبوده و از بدو ورود به محیط شغلی، با انبوهی از مسائل و مشکلات مواجه می شوند که به نوبه خود، بهداشت روانی و جسمی آنها را متاثر ساخته و پیامدهای زیانباری هم چون نارضایتی شغلی، کاهش عملکرد، غیبت از کار، عدم احساس مسئولیت، اختلال در روابط بین فردی، کاهش عزت نفس، کم کاری، خستگی مفرط، بی توجهی به شغل و غیره به بار می آورد (ابوالقاسمی و پولادی ریشه‌ری، ۱۳۷۸).

راهبردهای رویارویی که بخشی از شخصیت است ممکن است ریشه در تجربه های کودکی داشته باشد. کودکان الگوهای رویارویی را مشاهده می نمایند و یاد می گیرند که والدین آنها چگونه با رویدادهای استرس زا رویارویی می کنند (حاتمی، ۱۳۷۷).

لازاروس مقابله را تلاش هایی معرفی می کند که برای مهار کردن (شامل تسلط یافتن، تحمل کردن، کاهش دادن یا به حداقل رساندن) تعارض ها و خواسته های درونی و محیطی ای که فراتر از منابع شخص هستند صورت می پذیرند.

مقابله براساس این الگو دو عملکرد اصلی دارد : الف- تغییردادن ارتباطات موجود بین شخص و محیط (متمركز بر مساله)، ب- مهار هیجانات استرس زا (تنظیم هیجان)

منظور از مقابله متمركز به مساله، تلاش های شخص جهت مقابله با منابع استرس، از طریق تغییر رفتارهای شخص است که تداوم مشکل را در پی دارد ویا براساس تغییر شرایط محیطی است.

منظور از تنظیم هیجان، تلاش های مقابله ای است که به سمت کاهش ناراحتی هیجانی و حفظ یک موقعیت درونی (مثلا هورمونی) مطلوب برای پردازش اطلاعات و انجام عمل هدف گیری شده است. فولکمن (برانول و فیسست، ۱۹۸۴) معتقد است هر دو عملکرد مقابله معمولاً همزمان رخ می دهد (توکلی، ۱۳۸۰).

امروز هنر و علم مدیریت را از ظرفیتهای دشوارترین و پرثمرترین کارها می دانند و آن را به عنوان یکی از شاخص های مهم تمدن معاصر از جمله عامل های موثر در رشد توسعه اجتماعی فرهنگی، اقتصادی جوامع کنونی بشمار می آورند. در سده ی کنونی اهمیت و اثربخشی این دانش بشری تا آن جاست که برخی از صاحب نظران سده ی ۲۰ را عصر مدیریت و دنیای امروز را دنیای مدیریت می دانند و علم مدیریت را یکی از مهم ترین و پیچیده ترین رشته های علوم انسانی به شمار می آورند.

از بین مدیریت های گوناگون، مدیریت سازمان های آموزشی و پرورشی از اهمیتی ویژه برخوردار است و نقشی استراتژیک دارد زیرا تمام هدف ها و عامل های این سازمان ها انسانی است. از جمله رفتارهای مهم مدیران در این سازمان ها توجه به انگیزه ی کارکنان، رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنهاست که در سال های اخیر، به عنوان موضوعی بسیار مهم برای مدیران سازمان ها مورد توجه قرار گرفته است. مدیریت آموزش و پرورش درحقیقت کوششی است بخردانه برای بالابردن کیفیت تعلیم وتعلم انسان هایی که بارسنگین تحول و پیشرفت فردی و جمعی را بردوش دارند (صافی، ۱۳۸۹).

آموزش و پرورش به عنوان سازمانی بسیار گسترده و مهم نقشی بسیار حساس در ایجاد توانایی و آسان سازی فرآیند رشد و بالندگی نوجوانان دارد و مدیران به عنوان یکی از ارکان اصلی تشکیل دهنده ی این سازمان در راستای دست یابی به هدف های برنامه ریزی شده ی یاد شده، مسئولیت خطیری را بر دوش دارند. بنابراین، موضوع آسودگی خاطر، آرامش فکری و سلامت روحی مدیران و تاثیر آن بر چگونگی رفتارشان در محیط کار و کارآمد واقع شدن آنها در افزایش یا کاهش نتایج بهینه، مقوله ای است که بیشتر کارشناسان و روان شناسان بدان اشاره نموده و بر اهمیت آن هم رایی داشته و بر این باورند که اگر مدیر از آرامش و رضایت خاطر برخوردار نباشد

نمی تواند برای دیگران عامل اثر باشد . بنابراین، در این پژوهش تلاش شده تا راهبردهای رویارویی و استرس شغلی و همچنین خشنودی شغلی مدیران مورد بررسی قرار گیرد.

هدف پژوهش این است که به این پرسش پاسخ داده شود که آیا بین راهبردهای رویارویی و استرس شغلی و خشنودی شغلی مدیران رابطه وجود دارد. نتایج بدست آمده از این پژوهش می تواند در سا زمان آموزش و پرورش و سازمان ها و نهادهای آموزشی و درمانی که به گونه ای با مدیران در ارتباط هستند، مورد استفاده واقع شود.

۳-۱- اهمیت و ضرورت مساله

همچنین هیچ تردیدی نیست که خشنودی شغلی از اهمیت زیادی برخوردار است . دست کم مدیران به دو دلیل باید به خشنودی شغلی افراد و اعضای سازمان اهمیت بدهند:

۱- مدارک زیادی در دست است که افراد ناراضی محل کار خود را ترک می کنند و بیشتر استعفا میدهند .

۲- ثابت شده است که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردارند و بیشتر عمر می کنند و اثرات آن در

زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می شود(رابینز، ترجمه پارسایان و اعرابی، ۱۳۷۷).

خشنودی شغلی خود تعیین کننده بسیاری از متغیرهای سازمانی است . مطالعات متعدد نشان داده است

خشنودی شغلی از عوامل مهم افزایش بهره وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به

محیط کار و افزایش کمیت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محیط کار، ایجاد ارتباطات صحیح،

بالا بردن روحیه، عشق و علاقه کار است . تردید نیست که هر سازمان خود یک ارگانسم منحصر به فرد است

و نخستین عامل آن، انسان و توجه به کارکنان است(اخوان شریف، ۱۳۸۶).

آنچه در مورد خشنودی شغلی می توان گفت این است که افراد راضی کمتر غیبت کرده و کمتر سازمان

را ترک می نمایند. اگر به دو مساله جابه جایی و غیبت افراد در محل کار به صورت جداگانه توجه کنیم،

می توانیم به صورتی بهتر اثرات خشنودی شغلی بر جابه جایی افراد را مشاهده کنیم . به ویژه، خشنودی شغلی با

تصمیماتی که فرد در رابطه با ترک سازمان می گیرد رابطه ای مستحکم ولی منفی دارد . اگر چه رابطه خشنودی

شغلی یا غیبت کارکنان منفی است ولی در این باره نباید جانب احتیاط را از دست داد . یکی از جنبه های

خشنودی شغلی که معمولاً نادیده انگاشته می شود، رابطه آن با سلامت کار گر یا کارمند است . تحقیقات زیادی

نشان داده است که افراد ناراضی از شغل خود، مستعد ابتلا به مرض های گوناگون هستند که دامنه این نوع

بیماریها از سردرد تا بیماری قلبی کشیده می شود (اسمیت^۱، ۱۹۸۹، به نقل از اخوان شریف، ۱۳۸۶).

1 - Smith.

زمانی که کارکنان به سازمان می پیوندند، مجموعه ای از خواسته ها، نیازها، آرزوها و تجربه های گذشته را که با هم انتظارهای شغلی را ایجاد می کنند، با خود به همراه دارند. عکس العمل ها و پاسخ هایی که سازمان در مقابل خواست های کارکنان فراهم می آورد، احساس مثبت یا منفی افراد نسبت به شغل خود (رضایت یا رضایتی شغلی) را شکل می دهد. در واقع رضایت شغلی نشان دهنده ی رابطه توقعات انسان با پاداش هایی است که کار فراهم می آورد (ویلیم^۱ و همکاران، ۲۰۰۷).

زمانی که می گوئیم یک فرد رضایت شغلی بالایی دارد، در حقیقت منظور ما این است که او به میزان زیادی شغل خود را دوست داشته، احساسات مثبتی نسبت به آن دارد و از طریق آن توانسته است نیازهای خود را ارضا کند (فورد^۲، ۲۰۰۲).

خشنودی شغلی موضوعی است که هم مورد علاقه گسترده کارکنانی است که در سازمان ها کار می کنند و هم محققان و پژوهشگرانی که آن را مورد مطالعه قرار می دهند. در حقیقت خشنودی شغلی متغیری است که بیشترین مطالعات رفتار سازمانی را هم در پژوهش های نظری و هم در پژوهش های عملی از طراحی شغل گرفته تا مدیریت به خود اختصاص داده است و به عنوان یک متغیر مرکزی در این مطالعات محسوب می شود (اسپکتور^۳، ۱۹۷۷، به نقل از شکرکن، ۱۳۸۰).

پژوهش ها نشان داده است که همبستگی معنادار و منفی بین استرس و خشنودی شغلی وجود دارد. منابع استرس های محیطی هنگامی که قوی و کنترل ناپذیر باشند، رفتار فرد را دچار اختلال می کنند فشار محیطی بر رفتار فردی و اجتماعی تأثیری مهم برجای می گذارد، زیرا برانگیختگی ناشی از این فشار، واکنش مشخصی نسبت به محرکهای بیرونی و سایر افراد را تشدید می کند، با این وجود میزان استرسی که بر اثر عامل های محیطی ایجاد می شود، به قضاوت ذهنی و شخصی درباره ی میزان استرس بستگی دارد (دیوکس و راتیزمن^۴، ۱۹۹۸، به نقل از شفیع سروستانی، ۱۳۸۷).

مقوله استرس و راهبردهای مقابله با آن از جمله نخستین موضوعاتی است که در پنجاه سال اخیر به طور تجربی مورد کاوش قرار گرفته و همین امر باعث شده که تحقیقات متعدد و فراوانی در مورد چگونگی مقابله با آن صورت گیرد. نتایج بعضی از تحقیقات نشان می دهد که روش ها یا راهبردهایی که افراد در پاسخ دادن به محرک های تنش زا نشان می دهند نقش مهمی در احتمال قربانی شدن یا گرفتار آمدن آنها به آسیب شناسی روانی خانواده برعهده دارند (لیتر^۵، ۱۹۹۱، به نقل از اکبری، ۱۳۸۵).

1 - Willem.

2- Ford.

3 - Spector.

4 - Deaux and Wrightsman.

5 - Liter.

این پژوهش از نوع پژوهش های کاربردی است که می تواند دانش و آگاهی لازم را در ارتب اط با میزان خشنودی شغلی و همچنین راهبردهای رویارویی و استرس شغلی را در بین مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم به دست آورد و اطلاعات مفیدی در اختیار مسئولین مربوطه قرار دهد تا تصمیمات مورد نیاز را در جهت افزایش خشنودی شغلی مدیران مدارس اتخاذ نمایند و در نهایت احتمالاً افزایش خشنودی شغلی مشاهده شود و در نتیجه افزایش بهره وری سازمانی که تلفیقی از اثر بخشی و کارآیی است را محقق ساخت.

این پژوهش در صدد خواهد بود که ضمن ارزیابی راهبردهای رویارویی و استرس شغلی، ارتباط آنها را با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم مورد بررسی قرار دهد.

۴-۱-اهداف پژوهش

- ۱- تعیین همبستگی بین تغییرات راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم.
- ۲- تعیین همبستگی مثبت بین راهبردهای رویارویی اجتناب مدار با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم.
- ۳- تعیین همبستگی مثبت بین راهبردهای رویارویی هیجان مدار با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم.
- ۴- تعیین همبستگی مثبت بین راهبردهای رویارویی مسئله مدار با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم.
- ۵- تعیین همبستگی مثبت بین راهبردهای رویارویی با استرس شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم.
- ۶- تعیین همبستگی منفی بین استرس شغلی با خشنودی شغلی مدیران آموزش و پرورش استان قم.

۵-۱- سوالات پژوهش

- ۱- آیا بین تغییرات راهبردهای رویارویی و استرس شغلی با خشنودی شغلی مدیران مدارس ام وزش و پرورش استان قم همبستگی وجود دارد؟
- ۲- آیا بین تغییرات راهبردهای رویارویی اجتناب مدار با خشنودی شغلی مدیران مدارس آموزش و پرورش استان قم همبستگی مثبت وجود دارد؟