

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی ، گروه روانشناسی
پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد (M.A)
گرایش : روانسنجی

عنوان :

بررسی عملی بودن ، اعتبار و روایی
پرسشنامه استرس شغلی مدیران

استاد راهنما:

دکتر سوزان امامی پور

استاد مشاور :

دکتر ریثا لیاقت

پژوهشگر :

مصطفی فروتن

تابستان ۱۳۹۰

تقدیم به :

بر کسانیکه دیروز را ندیده اند ، امروز عظمتی ندارد. بر کسانیکه گرسنگی را نچشیده اند ، سیری لذنی ندارد. بر کسانیکه از ورای آزادی به اسارت نگریسته اند ، رهایی اعتباری ندارد و بر کسانیکه پیش از بودن ، هستند ، رسیدن با پای پیاده ارزشی ندارد. به آنانکه از دیروز تا همیشه هستند و خواهند ماند ...

به مادرم ، آموزگار دلگرمی و شعور و معرفت

به پدرم ؛ یادآور امنیت و شکوه

و به کسانیکه هر یک با حمایت‌های بی مثالشان مرا غرق در غرور نمودند که توانستم امروز در آغاز راه موفقیت بایستم و بگویم خواستن ، توانستن است . امروز را از آن جهت بزرگ می شمارم که آغازیست در راه بی پایان علم و معرفت و میعاد است با خود تا سپاسگزار تمام نیک اندیشی ها و الطاف همراهانم باشم . دوست مهربانم مهندس سهیل حقیقت پرست که به حق امروزم را به او مدیونم ، سرهنگ مهندس منوچهر مرحبا فرمانده لایق و بزرگوaram ، دوست ارجمندم دکتر رضا محمدی که نور علم را پس از سالها برایم روشن کرد ، دوست دلسوزم فرامرز زمانی که مرا در آغاز مسیر دوباره تحصیل یار بود ، سرهنگ دکتر محمد رضا کمالی که سختی مشکلات را با من سهیم گردید . دوست خوبم رضا آذین پرور که در واپسین روزهای این حماسه به یاریم شتافت . همکاران و دوستان ارزشمندم در نیروی انتظامی ، شهرداری تهران ، بیمارستان ولیعصر (عج) ، شورای سیاستگذاری جامعه ایمن شهر تهران و ... که دستان یکان یکانشان را به گرمی می فشارم و مراتب قدرشناسی خودم را با خالصانه ترین احساسات به کائنات می فرستم .

همینطور آنانکه با کج اندیشی هایشان مرا بیش از پیش در راه موفقیت ترغیب نمودند . بر آنان باد اندیشه هایشان .

و به فردای فرزند دلبندم محمدمین . باشد که به نشانه مبارزه با مشکلات ، در فردایش بدان تأمل کند ...

سپاسگزاری :

اگر این روز را بر موفقیت نظاره کنیم ، بلا تردید استاد فرزانه ام ، خانم دکتر امامی پور بر سریر این سرا میزبان خواهد بود و اگر کمی بیشتر بنگریم استاد والامقام خانم دکتر لیاقت را گوهر دیگری خواهیم یافت در این میان .

به حق توضیح و تشریحی در بیان عظمت علم و کرامات انسانی عالمان یافت نمی شود . اساتید ارزشمند همچون گران گوهرانی در عرصه دانش و معرفت این مرز و بوم جاودان بوده و هستند و خواهند ماند.

این شاگرد کمترین ، خالصانه سر بر آستان محبتتان سائیده و خود را سراپا تشکر و قدردان شما تا ابد می داند . علمتان افزون و عمرتان جاودان ...

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب **مصطفی فروتن** دانشجوی مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۸۸۰۸۳۷۰۳۰۰۰ در رشته روانشناسی - روانسنجی که در تاریخ ۱۳۹۰/۴/۲۸ از پایان نامه خود تحت عنوان : بررسی عملی بودن، اعتبار و روایی پرسشنامه استرس شغلی مدیران شهرداری با کسب نمره ۱۸/۵ به حروف هجده و نیم و درجه عالی دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم :

۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه ، کتاب ، مقاله و ...) استفاده نموده ام ، مطابق رویه های موجود ، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.

۲- این پایان نامه قبلا برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح ، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است .

۳- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل ، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب ، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه داشته باشم ، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود ، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت .

نام و نام خانوادگی : مصطفی فروتن

تاریخ امضاء


بسمه تعالی

در تاریخ: ۱۳۹۰/۴/۲۸

دانشجوی کارشناسی ارشد آقای مصطفی فروتن از پایان نامه خود

دفاع نموده و با نمره ۱۸/۵ به حروف هجده و نیم و با درجه عالی

مورد تصویب قرار گرفت.


دکتر سوزان امامی پور
متخصص روان شناسی
شماره پروانه نظام روان شناسی و مشاوره: ۱۳۳۴
امضاء استناد رانما

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
چکیده	
فصل اول : معرفی پژوهش	
مقدمه.....	۲
۱-۱ بیان مساله	۳
۲-۱ اهمیت و ضرورت پژوهش.....	۶
۳-۱ اهداف پژوهش	۹
۴-۱ پرسش های پژوهش.....	۹
۵-۱ تعاریف مفاهیم و اصطلاحات	۹
۶-۱ فرسودگی شغلی	۱۰
فصل دوم : بررسی پیشینه پژوهش	
۱-۲ بخش اول: استرس و استرس شغلی.....	۱۵
۱-۱-۲ تاریخچه استرس	۱۵
۲-۱-۲ تعریف استرس	۱۷
۳-۱-۲ انواع استرس یا فشار روانی	۱۹
۴-۱-۲ استرس و آسیب پذیری	۲۰
۵-۱-۲ سازگاری با استرس	۲۱
۶-۱-۲ شدت استرس و عوامل مربوط به آن	۲۲
۷-۱-۲ موقعیتهای استرس زای روانی.....	۲۳
۸-۱-۲ نشانه های استرس شغلی	۲۶
۱-۸-۱-۲ نشانه های روانی.....	۲۶
۲-۸-۱-۲ نشانه های جسمانی.....	۲۷
۳-۸-۱-۲ نشانه های رفتاری	۲۷
۹-۱-۲ تاثیر استرس بر عملکرد سازمانی.....	۳۲
۱-۹-۱-۲ عوامل فردی	۳۴
۲-۹-۱-۲ عوامل شغلی	۳۶
۳-۹-۱-۲ عوامل مدیریتی.....	۳۸
۴-۹-۱-۲ عوامل سازمانی	۳۹
۱۰-۱-۲ عوارض و پیامدهای حاصل از استرس در سازمان ها	۴۲
۱۱-۱-۲ بررسی استرس در کارکنان شاغل شهرداری	۴۴
۱۲-۱-۲ عوامل استرس زای مشاغل اجتماعی	۴۶

۴۷	۱-۱۲-۱-۲ اثرات استرس شغلی مشاغل اجتماعی در محیط خانواده
۴۷	۲-۱۲-۱-۲ استرس شغلی مشاغل اجتماعی و نقش آن در تربیت فرزندان
۴۸	۱۳-۱-۲ راهکار های مقابله با استرس شغلی و مدیریت آن
۵۰	۱۴-۱-۲ شیوه های کاهش استرسورهای محیطی
۵۱	۲-۲ بخش دوم فرسودگی شغلی
۵۲	۱-۲-۲ نشانه های فرسودگی شغلی
۵۳	۲-۲-۲ علل فرسودگی شغلی
۵۳	۳-۲-۲ شیوه های پیشگیری از فرسودگی شغلی
۶۰	۳-۲ بخش سوم: مروری بر پژوهشهای مرتبط با موضوع پژوهش
	فصل سوم : روش پژوهش
۶۷	۱-۳ طرح پژوهش
۶۷	۲-۳ جامعه آماری
۶۷	۳-۳ نمونه آماری و روش نمونه گیری
۶۸	۴-۳ ابزار های پژوهش
۷۰	۵-۳ پرسشنامه فرسودگی شغلی
۷۱	۶-۳ شیوه اجرا
۷۲	۷-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها
	فصل چهارم : تجزیه و تحلیل آماری
۷۴	۱-۴ توصیف داده ها
۷۷	۲-۴ بررسی اعتبار پرسشنامه
۸۸	۳-۴ بررسی روایی پرسشنامه
۱۰۲	۴-۴ مشخصه های آماری و هنجاریابی پرسشنامه استرس شغلی
۱۰۹	۵-۴ نرم های آزمون استرس شغلی
	فصل پنجم : بحث و تفسیر
۱۱۵	مقدمه
۱۱۶	۱-۵ بررسی و تفسیر نتایج
۱۲۰	۲-۵ محدودیت ها و مشکلات
۱۲۰	۳-۵ پیشنهادها
	پیوست ها و ضامم
۱۲۳	پرسشنامه دموگرافیک
۱۲۳	پرسشنامه استرس شغلی
۱۲۶	پرسشنامه فرسودگی شغلی
۱۲۷	فهرست منابع
۱۳۴	چکیده انگلیسی

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۳ اعتبار مولفه های استرس شغلی اسپپو	۶۹
جدول ۲-۳ تفسیر نمرات پرسشنامه فرسودگی شغلی گلدارد	۷۱
جدول ۱-۴ شاخص های توصیفی سن مدیران	۷۴
جدول ۲-۴ فراوانی و درصد وضعیت تحصیلی مدیران	۷۵
جدول ۳-۴ شاخص های توصیفی سابقه کار مدیران	۷۵
جدول ۴-۴ فراوانی و درصد تاهل مدیران	۷۶
جدول ۴-۵ فراوانی و درصد تعداد فرزندان مدیران	۷۶
جدول ۶-۴ ضریب اعتبار خرده مقیاس بار کاری نقش	۷۸
جدول ۷-۴ ضریب اعتبار خرده مقیاس بی کفایتی نقش	۷۹
جدول ۸-۴ ضریب اعتبار خرده مقیاس دوگانگی نقش	۸۰
جدول ۹-۴ ضریب اعتبار خرده مقیاس محدوده نقش	۸۱
جدول ۱۰-۴ ضریب اعتبار خرده مقیاس مسؤلیت	۸۲
جدول ۱۱-۴ ضریب اعتبار خرده مقیاس محیط فیزیکی	۸۳
جدول ۱۲-۴ ضریب اعتبار مقیاس استرس شغلی اسپپو	۸۴
جدول ۱۲-۴ ضریب اعتبار خرده مقیاس های اسپپو	۸۶
جدول ۱۳-۴ نتایج KMO و آزمون بارتلت	۸۸
جدول ۱۴-۴ ارزش ویژه و ... پرسشنامه استرس شغلی اسپپو	۹۱
جدول ۱۵-۴ میزان اشتراک سؤالات پرسشنامه استرس شغلی	۹۵
جدول ۱۶-۴ ارزش ویژه و ... عوامل پنج گانه پرسشنامه اسپپو	۹۷
جدول ۱۷-۴ ماتریس عامل های پنج گانه پس از چرخش	۹۸
جدول ۱۸-۴ نتایج ضریب همبستگی برای رابطه استرس شغلی با فرسودگی	۱۰۲
جدول ۱۹-۴ مشخصه های آماری برای هر یک از عوامل آزمون استرس شغلی ۱۰۲	۱۰۲
جدول ۲۰-۴ نرم های درصدی آزمون استرس شغلی	۱۱۰
جدول ۲۱-۴ نرم مقوله ای آزمون استرس شغلی	۱۱۳

فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار ۱-۲ نشانه های متعارف فشار عصبی.....	۲۸
نمودار ۲-۲ رابطه استرس یا فشار روانی با عملکرد.....	۳۳
نمودار ۱-۴ نمودار SCREE عامل های مواد پرسشنامه استرس شغلی.....	۹۴
نمودار ۲-۴ مشخصه های آماری نمره های آزمون برای عامل اول.....	۱۰۳
نمودار ۳-۴ مشخصه های آماری نمره های آزمون برای عامل دوم.....	۱۰۴
نمودار ۴-۴ مشخصه های آماری نمره های آزمون برای عامل سوم.....	۱۰۵
نمودار ۵-۴ مشخصه های آماری نمره های آزمون برای عامل چهارم.....	۱۰۶
نمودار ۶-۴ مشخصه های آماری نمره های آزمون برای عامل پنجم.....	۱۰۷
نمودار ۷-۴ مشخصه های آماری نمره های آزمون برای عامل ششم.....	۱۰۸
نمودار ۸-۴ مشخصه های آماری نمره های آزمون استرس شغلی.....	۱۰۹

چکیده

استرس، حاصل نیاز ما به سازگاری فیزیکی، ذهنی و احساسی در مقابل یک تغییر است. استرسهایی که در زندگی روزانه و زندگی اداری و شغلی افراد پدید می آیند عمدتاً شامل ناکامی، اضطراب و کشمکشهای درونی است که هر کدام از آنها به موانع و مشکلات گوناگونی بر می گردند. استرس مجموع واکنشهای جسمی، ذهنی و رفتاری است که ارگانسیم انسان در برابر عوامل درونی یا بیرونی برهم زننده ثبات و تعادل طبیعی و درونی بدن نشان می دهد. انباشته شدن عوامل یا وضعیت های مرتبط با شغل که معمولاً استرس را نیز هستند، باعث ایجاد استرس شغلی می شوند. بر اساس نقش مؤثر استرس در ساختار زندگی روزمره انسان ها و همینطور نقش فزاینده طبقات نامطلوب این حالت بر عملکرد کارکنان ادارات و سازمان های اجتماعی، محقق با هدف بررسی عملی بودن، اعتبار و روایی پرسشنامه استرس شغلی اوسپو، اقدام به این عمل نمود.

اهداف تحقیق عبارتند از: تدوین ابزاری معتبر و روا در رابطه با استرس شغلی برای پژوهش های آینده، ارزیابی استرس شغلی در مدیران شهرداری شهر تهران و آخر تعیین رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی در مدیران شهرداری شهر تهران. این مطالعه به روش توصیفی و از نوع مقطعی است که در آن عملی بودن، اعتبار و روایی پرسشنامه استرس شغلی اوسپو که شامل ۶۰ سوال است و با استفاده از آن فشار کاری مدیران و تصمیم گیرندگان ارزیابی می گردد در میان ۲۵۰ نفر از مدیران شهرداری در سال ۱۳۸۹ مورد بررسی قرار گرفته است.

به طور کلی یافته های این پژوهش به سؤالاتی که در این پژوهش مطرح شده بود، پاسخ داده و نشان داد که مقیاس استرس شغلی استیپو دارای اعتبار ۰/۸۹۷ است که گویای معتبر بودن مقیاس استرس شغلی استیپو می باشد. هم چنین نتایج تحلیل عامل نشان داد این مقیاس ارزش عامل، تشکیل شده است که بازگو کننده روایی سازه مقیاس استرس شغلی استیپو است. استرس شغلی با فرسودگی شغلی رابطه معنی دار دارد بدین معنی که با افزایش استرس شغلی در مدیران، فرسودگی افزایش می یابد، که نشانگر روایی همزمان مقیاس استرس شغلی است. به طور کلی، می توان مقیاس استرس شغلی را به عنوان ابزاری معتبر و روا برای ارزیابی استرس شغلی مدیران شهرداری شهر تهران مورد استفاده قرار داد.

فصل اول

معرفی پژوهش

مقدمه

استرس ، حاصل نیاز ما به سازگاری فیزیکی ، ذهنی و احساسی در مقابل یک تغییر است . استرس تاحدی می تواند مفید باشد ؛ کلمه استرس به معنی فشار و نیرو است و منظور از کاربرد متداول این کلمه فشارهای روانی وارده بر انسان است. انباشته شدن رویدادهای مختلف اعم از رویداد زندگی ، اجتماعی، شغلی و ... که سازگاری فرد را با وضع موجود بر هم می زنند موجب استرس می گردد . استرسهایی که در زندگی روزانه و زندگی اداری و شغلی افراد پدید می آیند عمدتاً شامل ناکامی، اضطراب و کشمکشهای درونی است که هر کدام از آنها به موانع و مشکلات گوناگونی بر می گردند . استرس مجموع واکنشهای جسمی، ذهنی و رفتاری است که ارگانسیم انسان در برابر عوامل درونی یا بیرونی برهم زننده ثبات و تعادل طبیعی و درونی بدن نشان می دهد(میرزمانی ، ۱۳۷۹) . البته شایان ذکر است آدمیان برای آنکه به طرز بهنجاری به کار و کوشش بپردازند بایستی کمی فشار روانی احساس کنند(پورافکاری، ۱۳۷۳). انباشته شدن عوامل یا وضعیت های مرتبط با شغل که معمولاً استرس را نیز هستند، باعث ایجاد استرس شغلی می شوند . چنانچه تلاش و انگیزه های فرد با موقعیت شغلی هم خوانی نداشته باشد و یا در تعارض قرار بگیرند، فرد در معرض فرسودگی قرار گرفته و از موقعیت خود احساس نارضایتی خواهد داشت (عقیلی نژاد ، ۱۳۸۰) .

فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که در سالهای اخیر مورد توجه قرار گرفته است. این معضل علاوه بر بروز اثرات نامطلوب جسمی، عوارض روانی متعددی نیز به همراه داشته و بخصوص در حرفه های مراقبتی بدلیل ماهیت استرس زای این مشاغل، فرسودگی شغلی بیشتر ایجاد می شود (بحری بیبا و همکاران ، ۱۳۸۲).

موضوع تحلیل قوای کارکنان یا فرسودگی شغلی در حال حاضر، یک مشکل شایع در تمام سیستم های کاری سازمانی ، شهری ، امنیتی و ... است. بطوریکه طبق آمار موجود از هر هفت نفر شاغل در پایان روز، یک نفر دچار تحلیل می شود(بنتون^۱ ، ۱۹۹۴). اداره اطلاعات کل آمریکا نشان میدهد که در میان مشاغل موجود مشاغل مدیریت شهری بعد از مشاغل بهداشتی درمانی بالاترین میزان صدمات شغلی و از جمله فرسودگی شغلی ناشی از استرس را دارند(پوراملشی ، ۱۳۸۰).

سندرم فرسودگی شغلی اساساً یک اختلال روانی نیست، اما به آهستگی در طول زمان پیشرفت می کند و ممکن است به یک ناتوانی تبدیل گردد (مک نایت^۲ ۱۹۹۳). فرسودگی شغلی یک سندرم

۱ - Benton

۲ - Mcknight

روانشناختی است و بیشتر در مشاغل دیده می‌شود که فرد ساعات زیادی را در تماس نزدیک با انسانهای دیگر می‌گذراند (پارکر^۱ و همکاران ۲۰۰۳).
فرسودگی شغلی نیز عواقبی را به دنبال دارد که رایجترین آنها شامل اختلال در سلامتی، ناتوانی در انجام وظایف، آسیب پذیری در ارتباطات حرفه‌ای، پناه بردن به الکل و نهایتاً نارضایتی و ترک حرفه می‌باشد، فرسودگی شغلی در مشاغل که با مردم ارتباط مستقیم دارند بیشتر رخ می‌دهد (ماسلاچ^۲ ۲۰۰۰).

۱- بیان مساله

استرس، گاهی به معنی یک رویداد یا موقعیتی که تاثیر منفی بر ارگانیزم دارد و گاهی به معنی تنش روانشناختی ناشی از این رویدادها و موقعیت هاست (پورافکاری، ۱۳۷۳). کلمه استرس به معنی فشار و نیرو است و منظور از کاربرد متداول این کلمه فشارهای روانی وارده بر انسان است. انباشته شدن رویدادهای مختلف اعم از رویداد زندگی، اجتماعی، شغلی و ... که سازگاری فرد را با وضع موجود بر هم می‌زنند موجب استرس می‌گردد (عقیلی نژاد، ۱۳۸۰).
استرسهایی که در زندگی روزانه و زندگی اداری و شغلی افراد پدید می‌آیند عمدتاً شامل ناکامی، اضطراب و کشمکشهای درونی است که هر کدام از آنها به موانع و مشکلات گوناگونی بر می‌گردند (پورافکاری، نصرت اله ۱۳۷۳). هانس سلیه^۳، بیشترین تحقیقات را در مورد استرس از دهه ۱۹۳۰ تا زمان مرگش ۱۹۸۲ انجام داد و اظهار داشت که ارتباط زیادی بین استرس و بیماری‌های جسمی وجود دارد (کورتین^۴ ۱۳۸۲).

استرس حالتی است که وقتی رخ دهد، افراد با رویدادهایی روبرو می‌شوند که آنها را، تهدید کننده سلامت جسمی یا روانشناختی خود می‌یابند (کورتین ۱۳۸۲). فشار روانی بالا، موجبات ابتلائی کارکنان سازمان را به انواع گوناگون پریشانیهای روانی فراهم می‌آورد (ساعتچی، ۱۳۷۸). لازم به ذکر است برای بررسی استرس انسانی، زمینه‌ای به خوبی محیط‌های اجرایی وجود ندارد (میرزمانی، ۱۳۷۹). آن دسته از نیروهای اجرایی که در مشاغل پرفشار کار می‌کنند، واکنش‌های استرسی غیر سازگارانه‌ای از خود نشان می‌دهند (ریون گال^۵، ترجمه الیاسی ۱۳۸۱). باید در محیط کار فضایی آرام و دور از هر گونه فشار و دلهره به گونه‌ای به وجود آید که کارکنان دچار مشکلات روحی و روانی و فشار ناشی از محیط کار و عوامل درون سازمانی نشوند (ابوعلی، ۱۳۸۷).

مشاغل مرتبط با حوزه‌های امور شهری به دلیل دارا بودن ویژگی‌های استرس‌زایی همچون استرس‌های خارجی مشاغل، استرس حاصل از بروز مخاطرات و تهدیدات واقعی و خطرناک اقلیمی مانند زلزله، سیل و ... و عکس‌العمل در برابر آن، استرس‌های داخلی مشاغل در زمان

۱ - Parker

۲ - Maslach

۳ - Selye hans

۴ -Kortin

۵ -Riven Gal

و مکانهای مختلف کار و موقعیتهای به وجود آمده در درون سازمان، استرس های حاصله از عملکرد افراد در برابر برخورد با وقوع مسائل مختلف شهری، اقدامات مراجع قضایی علیه کارکنان شهرداری و عملکرد آنها، نحوه برخورد طبقات مختلف اجتماعی با کارکنان خدمات عمومی شهری و عملکرد آنها و نحوه برخورد رسانه های ارتباط جمعی به ویژه روزنامه و نشریات درباره فعالیت و عملکرد کارکنان، روبرو شدن با صحنه های دردناک و فجیع (حوزه اداره آسیب های معاونت اجتماعی شهرداری)، نحوه برخورد مدیران ارشد با مدیران جزء و کارکنان و عدم حمایت مادی و معنوی کارکنان در مواجهه با مشکلات مختلف، سیاست ها و خط مشی های کلان سازمانی و تغییرات ناگهانی آنها، وجود جو عدم اطمینان میان کارکنان و مدیران ارشد، سیاستهای بیرونی سازمانی موثر بر سازمان و تغییرات محیط های اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، و فرهنگی جامعه و اثرات آن بر سازمان، موقعیت های شغلی تعریف نشده در سازمانها و راههای دستیابی به آن مسائل مادی به ویژه در زمینه حقوق و مزایا و سایر امتیازات مالی، بروز احساسات قدرشناسی از سوی سازمان در برابر زحمات و تلاشهای افراد در ماموریتهای مختلف، فقدان فرصتهای مناسب در جهت ارتقاء شغلی افراد و غیره، در معرض استرس های فراوانی قرار دارد (قماشچی، ۱۳۸۳). این منابع متعدد استرس زیادی در مشاغل شهری می تواند کشمکش های حل نشدنی و یا فشارهای شغلی زیادی را برای افراد فراهم کند. بخش عمده ای از این تنشها ناشی از روابط بین فردی و یا مسائل مربوط به نظام اداری می باشد که به طور موثری بر افراد شاغل در امور خدمات شهری تاثیر می گذارند. و بطور معمول فراتر از کنترل های فردی و شغلی قرار می گیرد. هنگامی که پاسخ های فرد نسبت به استرس های محیطی خارج از کنترل ادراک شود در اغلب موارد چنین موقعیتهایی تهدید کننده تلقی می شود در مقابل زمانی که فرد نسبت به موقعیت استرس زا احساس تسلط نماید و پاسخ های مناسب را فراهم آورد، خلاقیت و حل مشکل قابل انتظار است، ماهیت سخت و دشوار حرفه های خدماتی و استرس ناشی از آن موجب بروز اختلالات روانی جدی می گردد (سامانیل^۱، ۱۹۹۳).

استرس زمانی رخ می دهد که حالت عدم تعادل قابل توجهی میان مطالبات یا خواست های محیطی و توانایی پاسخ فردی در برابر آنها وجود داشته باشد و به همان اندازه که مطالبات یا خواست های محیطی و توانایی پاسخ فردی در برابر آنها وجود داشته باشد و به همان اندازه که مطالبات یا خواست های محیطی افزایش یابد و یا این که توانایی پاسخ فرد کاهش پیدا کند. احتمال این که استرس موجب تجربیات منفی بیشتری شود. بوجود می آید که بنوبه خود منجر به ایجاد فرسودگی شغلی می گردد. فرسودگی شغلی در واقع در اثر استرس های مداوم بوجود می آید و در حرفه های خدمات انسانی اجتناب ناپذیر است (فاربر^۲، ۱۹۸۵).

با توجه به آنکه مشاغل خدمات شهری از قدیم الایام به عنوان يك حرفه پر استرس شناخته شده، منابع استرس های شغلی و رضایت شغلی به میزان وسیعی مورد بررسی قرار گرفته، اما

^۱ - Samaille

^۲ - Farber

اطلاعات در مورد استرس شغلی مدیران کم است (آرفا^۱، ۲۰۰۳). بعلاوه مطالعات در مورد ارتباط بین متغیر های دموگرافیک و متغیر های کاری مثل: سن، زمان حضور در شغل فعلی، بار کاری و ... با استرس شغلی هنوز نتایج متناقضی را نشان می دهند (مولینا سیکورد^۲، ۲۰۰۳).

لزوم داشتن روحیه ای متعادل و منطقی - مثل هر نوع مدیریت دیگری - برای این گروه از مدیران شهری (شهرداران مناطق ، شهرداران نواحی ، معاونت های فرهنگی ، نوسازی ، عمران و بیش از ۵۰ نوع مأموریت تعریف شده سازمانی دیگر) ، محقق را بر آن داشت تا با توجه به حضور در میان این قشر زحمتکش و بی ادعای مدیریت شهری ، نسبت به ارزیابی میزان استرس شغلی ایشان اقدام نماید. در ضمن به بررسی عملی بودن ، اعتبار و روایی پرسشنامه پرسشنامه استرس شغلی اوسیپو و رابطه آن با فرسودگی شغلی نیز پردازد .

۱-۲ اهمیت و ضرورت پژوهش

مطالعه استرس هم در زمینه سلامت و بهداشت روانی و هم در بررسی عملکرد افراد در سازمانها دارای اهمیت می باشد (آزاد مرزآبادی ، ۱۳۸۳). استرس زیاد باعث کاهش تمرکز کارکنان شده و بر میزان حوادث و سوانح می افزاید (افتخاری ، ۱۳۸۳). ضمناً تفسیر رویدادهای استرس زا، از خود رویدادها مهم تر است (لازاروس^۳ ۱۹۸۴). هینگلی^۴ و گاف (۱۹۸۸) معتقدند که استرس بر جسم و روح تنش ایجاد می کند و به مقدار زیادی به کاهش سعی و کوشش و عدم موفقیت در کارها می انجامد. در ایالات متحده آمریکا تخمین زده شده است که به اندازه ۳٪ محصول ملی هر ساله صرف معالجه بیماریهای ناشی از استرس می شود و همچنین تخمین زده شده است که ۴۰ درصد از ۳۰۰ میلیون روز کاری محاسبه شده در هر سال بدلیل اختلالات روانی و روانی جسمی ناشی از استرس ضایع می شود (بننون ۱۹۹۴). هزینه ناشی از تنیدگی در بخش صنایع آمریکا، بر اثر غیبت کارکنان، کاهش بهره وری، پرداخت غرامتهای مربوط به بیمه، بیماری و هزینه های مستقیم پزشکی، سالانه حدود ۲۰۰ میلیارد دلار می رسد. در انگلستان نیز میزان این هزینه ها که ناشی از بیماری، کاهش بازده تولید، جابجایی کارکنان و مرگ زودرس می باشد تا ده درصد تولید ناخالص ملی برآورد می شود (تقوی ، ۱۳۷۲). ابتلا به بیماری روانی مانند فرسودگی ناشی از استرس شغلی سالانه ۳۰ میلیون دلار خسارت بر اقتصاد آمریکا تحمیل می نماید و یا بیش از ۲ میلیون کارگر در آمریکا سالیانه دچار آسیب های معلولیت زای ناشی از تنیدگی شغلی می گردند که تعداد ۱۵۰۰۰ هزار نفر از آنان جان خود را از دست می دهند (رندال^۵ ترجمه خواجه پور ۱۳۷۷).

۱ - Arafa

۲ - Mulina Siquerd

۳ - Lazarus, R.S and folkman

۴ - Hingli & Guff

۵ - Randal

با عنایت به اینکه مفهوم استرس های شغلی و فشار زیاد کاری در هیچ جایی آشکارتر از مجموعه های خدمات اجتماعی نظیر شهرداری و پلیس نمی باشد (میرزمانی، ۱۳۷۹)، شناسایی میزان استرس های شغلی کارکنان می تواند اطلاعات گرانبهایی در خصوص برنامه ریزی برای به حداقل رساندن استرس ها و مقابله با آن و جلوگیری و پیشگیری از فرسودگی شغلی آنان در اختیار مسئولین شهرداری قرار دهد. آموزش شناخت استرس و مهارت مقابله با آن در کاهش استرس شغلی و اختلالات روانشناختی (افسردگی، اضطراب، فرسودگی شغلی، نارضایتی شغلی) ناشی از آن موثر می باشد (زهرا کار، ۱۳۸۵). چنانچه مدیران و مسئولین شهرداری از میزان استرس های شغلی و فرسودگی شغلی مدیران لایه های میانی و چگونگی مقابله با این معضل مطلع باشند، بدون شك بهتر می توانند در خصوص آمادگی اجتماعی و توانمندی همه افراد خود در ارائه خدمات به مردم و در نهایت برقراری رفاه کامل در جامعه، سنجش واقع بینانه تر و برنامه ریزی معقول تری را داشته باشند. این موضوع برای مدیران شهرداری بسیار حائز اهمیت است. چون به نظر می رسد ویژگی های شخصیتی و شرایط عاطفی و روانی افراد مهمترین فاکتور برای ارائه يك مدیریت سالم و منطقی در شهرداری می باشد. بنابراین افزایش توان تحمل کارکنان در مقابل تنش های شغلی موجب صرفه جویی در وقت و بهره وری فردی و سازمانی می شود (سلطانی، ۱۳۸۱).

شهرداری تهران بواسطه داشتن مسؤلیت های متعددی که در عرصه مدیریت شهری بر عهده دارد (بحران، زیبا سازی، محیط زیست، جمع آوری و امحا زباله، ترافیک، خیابان ها، املاک ارضی و ...) دارای انواع دغدغه هایی است که بصورت ناخودآگاه بر پیکره جسمانی و روحی هر یک از این مدیران حجم بالایی از استرس یا فشار روانی را وارد می آورد. فرسودگی شغلی ناشی از استرس شغلی در پرسنل شهرداری از جمله مدیران از دو جهت حائز اهمیت است، اولاً فرسودگی باعث کاهش بازده کاری، افزایش غیبت از کار، افزایش هزینه های اداری و جابجایی پرسنل، تغییرات رفتاری و فیزیکی می شود (برومند، ۱۳۷۴). ثانیاً کیفیت خدمات ارائه شده به مردم را کاهش می دهد، نارضایتی از خدمات شهری بدنبال دارد. بنابراین شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقاء بهداشت روانی افراد و ارتقاء سطح کیفیت خدمات ارائه شده، نقش بسزایی دارد. فرسودگی شغلی بطور معمول به آهستگی و در يك دوره زمانی طولانی روی می دهد و با نشانه های جسمانی و روانی ظاهر می شود. علائم جسمانی شامل تغییر در اشتها، اختلالات گوارشی، شکایات جسمانی، مثل سردرد، خستگی، ضعف، سردی دست ها، افزایش فعالیت های حرکتی و تغییرات در خواب. و علائم روان شناختی شامل: اختلالات حافظه، عصبانیت، کاهش اعتماد به نفس، نا امیدي، تردید نسبت به خود، گوشه گیری، نقصان در قضاوت، احساس تنها بودن در حرفه خود، از دست دادن معنی و هدف در زندگی می باشد (دبورا^۱ ۲۰۰۴).

۱ - Deborah

برای ارتقاء کیفیت و بازدهی در محیط کاری اقدامات زیادی انجام می شود. بطور مثال بهسازی محیط، استفاده از تکنولوژی مدرن و ارائه خدمات مکانیزه و اقدامات دیگر. اگر در کنار همه این اقدامات، سطح استرس و فرسودگی شغلی پرسنل و عواقب ناشی از آن نیز سنجیده شود در بازده کاری پرسنل کادر نقش بسزایی خواهد داشت. با کاهش استرس و فرسودگی شغلی، رضایت خاطر هم در مدیران، هم در مرئوسین ایجاد خواهد شد و حتی اثربخشی و تاثیر افعال بهینه گر نیز تحت الشعاع قرار خواهد گرفت.

با توجه به مشکلات و معضلات روانشناختی در مشاغل خدمات شهری و حساسیت خاص نوع ماموریتها و مسئولیتهای محوله به پرسنل، خصوصا در شرایط عملیاتی و احتمال بروز بیماریهای عاطفی و روانی در بین کارکنان، ضرورت راه اندازی دفاتر مشاوره بهداشت روان را دو چندان می نماید.

۱-۳ اهداف پژوهش

- تدوین ابزاری معتبر و روا در رابطه با استرس شغلی برای پژوهش های آینده.
- ارزیابی استرس شغلی در مدیران شهرداری شهر تهران.
- تعیین رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی در مدیران شهرداری شهر تهران

۱-۴ پرسش های پژوهش

- ۱- آیا بین مجموعه سئوالات آزمون استرس شغلی هماهنگی کافی وجود دارد که بتوان آن را به عنوان وسیله معتبر به کار برد؟
- ۲- آیا سئوالات آزمون استرس شغلی از پایایی برخوردار است؟
- ۳- محتوای آزمون استرس شغلی از چه عواملی و تا چه حد اشباع شده است؟
- ۴- آیا بین نمرات پرسشنامه استرس شغلی با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد؟

۱-۵ تعاریف مفاهیم و اصطلاحات

استرس: استرس مجموع واکنشهای جسمی، ذهنی و رفتاری است که ارگانیسم انسان در برابر عوامل درونی یا بیرونی برهم زننده ثبات و تعادل طبیعی و درونی بدن نشان می دهد (اتکینسون^۱ و همکاران ترجمه براهنی و همکاران ۱۳۷۱)

استرس شغلی^۲ استرسی که در حوزه معینی از زندگی فرد (شغل) رخ می دهد و عوامل مشخصی در پدید آمدن آن نقش دارد. به عبارتی انباشه شدن عوامل یا وضعیت های مرتبط با شغل که معمولا با فشار روانی همراه هستند را استرس شغلی گویند. بنابراین استرس شغلی استرسی است که فرد معینی بر سر شغل مشخصی دستخوش آن می شود (عقیلی نژاد، ۱۳۸۰).

^۱ -atkinson

^۲ - occupational Stress

۱-۶ فرسودگی شغلی:

رایجترین تعریف از فرسودگی شغلی را ماسلاچ و جکسون ارائه نموده اند: فرسودگی شغلی نشانگانی روان شناختی شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی می باشد. آنها مفهومی سه بعدی از فرسودگی ارائه می دهد: خستگی هیجانی کاملاً همانند متغیر فشار روانی است، و احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می باشد. مسخ شخصیت، پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند و به برداشت منفی فرد از مدد جوییش اشاره دارد. کاهش احساس کفایت شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار به شمار می رود. (رسولین^۱، ۱۳۸۳).

مدیران شهرداری: کسانی که بواسطه مسئولیت های تنفیذ شده سازمانی، سرپرستی و هدایت یک نفر و بیشتر را جهت اجرای پروژه های مختلف شهری بر عهده دارند. عملی بودن^۲: شامل همه ملاحظات است که یک تست را در عمل از نظر عوامل اقتصادی سهولت اجرا و سهولت تفسیر و استفاده صحیح از نمره ها قابل استفاده می سازد (هومن، ۱۳۷۴).

اعتبار^۳: اعتبار آزمون به دقت وسیله اندازه گیری اشاره می کند. منظور از اعتبار وسیله اندازه گیری این است که اگر خصیصه مورد نظر را با همان وسیله یا وسیله مشابه و قابل مقایسه با آن شرایط مشابه مورد سنجش قرار دهیم، نتایج حاصل تا چه حد مشابه، دقیق، پیش بینی پذیر و قابل اعتماد است (هومن، ۱۳۸۶).

روایی^۴: مقصود از روایی آن است که وسیله اندازه گیری به واقع بتواند خصیصه مورد نظر را اندازه بگیرد و نه خصیصه دیگری را (هومن، ۱۳۸۶).

تحلیل عاملی^۵: اصطلاحی است که برای توسعه یا رواسازی ابزارهای روانسنجی و آزمون تئوریهای که ابزارها برپایه آنها ساخته می شود. تحلیل داده ها به منظور کشف سازه های جدید و کمک به تدوین تئوری تحلیل محتوا و مواد مصاحبه علایق شغلی، سبک های مدیریت و رهبری، ویژگیهای شغلی و... به کار می رود (هومن، ۱۳۸۰).

پس به عبارتی تحلیل عاملی تکنیکی است که کاهش تعداد زیادی از متغیرهای وابسته به هم را به صورت تعداد کوچکتیری از ابعاد مکنون یا پنهان امکان پذیر می سازد و طرف عمده آن رعایت اصل اقتصاد و صرفه جویی از طریق کاربرد کوچکتترین مفاهیم تبیین کننده به منظور بیشتر تعداد واریانس مشترک در ماتریس همبستگی است (هومن، ۱۳۷۴).

^۱ -resoulin

^۲ - Practicality

^۳ - Reliability

^۴ - Validity

^۵ - factor analyse

بار عاملی^۱: همبستگی هر متغیر با هر عامل بار عامل نامیده می‌شود. و مقدار آن بین ۱- تا ۱+ متغیر است (سرمد و دیگران، ۱۳۷۸).

عامل^۲: متغیر جدیدی است که از طریق ترکیب خطی نمره‌های اصلی آزمون حاصل می‌شود بنابراین وقتی عامل‌ها از ماتریس داده‌ها استخراج می‌شوند باید تعداد آنها کمتر از تعداد متغیرها باشد (ثرندایک^۳، ۱۹۸۲؛ ترجمه هومن، ۱۳۷۵).

واریانس مشترک^۴: نسبت واریانس مشترک هر متغیر و عامل‌ها را واریانس مشترک می‌نامند که مقدار آن بین ۰ و ۱ تغییر می‌کند (سرمد و دیگران، ۱۳۷۸).

چرخش عامل‌ها^۵: استدلال ترستون این است که اگر شخصی می‌خواهد ماتریس‌های عاملی را به نحوی کافی تفسیر کند ضرورت دارد که آنها را چرخش دهد. (کرلینجر^۶، ۱۳۶۵؛ ترجمه شریفی، ۱۳۸۲). چرخش عاملها، واریانس بین عوامل و در نتیجه اعتبار را تغییر می‌دهد (ثرندایک، ۱۳۶۱؛ ترجمه هومن، ۱۳۷۵).

چرخش متعامد: روش متعامد عامل‌هایی فراهم می‌آورد که مستقل از یکدیگر است اگر عامل‌ها مستقل از هم باشد لازم است محور عامل‌ها در جریان چرخش عمود برهم باشد و هر مجموعه به میزان زاویه قائم چرخش داده می‌شود (هومن، ۱۳۸۰).

چرخش واریماکس^۷: چرخش واریماکس عامل‌ها را تمیز می‌کند یعنی عاملهایی تولید می‌کند که با مجموعه کوچکتری از متغیرها دارای همبستگی ناچیز می‌باشد (هومن، ۱۳۸۰).

ارزش ویژه^۸: به مجموعه مجزورات بارهای عاملی هر مولفه گفته می‌شود (هومن، ۱۳۸۰).

نرم^۹ یا هنجار: از نظر آماری هنجار یک عدد، مقدار یا سطح (یا دامنه‌ای از چنین اعداد، مقادیر یا سطوح) است که معرف یک گروه است و می‌توان آن را به عنوان مبنایی برای مقایسه آزاد و مورد استفاده قرار داد و در این معنی هر اندازه‌گرایی به مرکز یا دامنه‌ای از مقادیر در اطراف این اندازه معمولاً یک یا دو انحراف استاندارد ممکن است به عنوان نرم تلقی شود (ربر، ۱۹۸۵). برای تعبیر و تفسیر نتایج اندازه‌گیری‌های روانی و تربیتی به معیارهای کلی، یکنواخت عینی و معتبر نیاز است این معیارها و داده‌های استاندارد و یکنواختی که تعبیر و تفسیر نمره‌ها را ممکن می‌سازد نرم خوانده می‌شود (هومن، ۱۳۸۶).

هنجاریابی^{۱۰}: هنجاریابی نوعی به دست آوردن نرم است که در آن فاصله نمره‌ها از میانگین برحسب انحراف استاندارد بیان می‌شود. در واقع یک نوع واحد استاندارد و اندازه‌گیری است که معنای آن در تست‌های مختلف اساساً ثابت و یکسان است (هومن، ۱۳۷۸). یا هنجاریابی

۱ - factor Coading

۲ - factor

۳ - Thorndike, R.L.

۴ - Specific rotation

۵ - Factors rotations

۶ - Kerlinger, F.N.

۷ - varimax rotation

۸ - eigenvalue

۹ - norm

۱۰ - norming