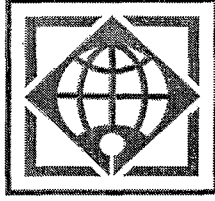


سید الرحیم

دانشگاه بین‌المللی امام خمینی



IMAM KHOMEINI
INTERNATIONAL UNIVERSITY

دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) قزوین
دانشکده علوم اجتماعی
گروه روانشناسی

پایان نامه
کارشناسی ارشد رشته روانشناسی

عنوان
بررسی رابطه استرس شغلی با رضایت شغلی کارمندان
اداره کل زندان های استان قزوین

استاد راهنما
دکتر عبدالجواد احمدی

استاد مشاور
دکتر سید علی محمد موسوی

دانشجو
محمد علی صادقی

زمستان ۱۳۸۶

۱۳۸۷ / ۲ / ۱۷

۱۰۵۱۶۳

بسمه تعالی

دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) - قزوین

جلسه دفاعیه پایان‌نامه کارشناسی ارشد آقای محمدعلی صادقی دانشجوی رشته روانشناسی
عمومی تحت عنوان «بررسی رابطه استرس شغلی با رضایت شغلی کارمندان اداره کل

زندان‌های استان قزوین» در تاریخ ۱۳۸۶/۱۲/۷ در دانشگاه برگزار گردید و این پایان‌نامه با

نمره ۱۸/۵ مورد تأیید هیأت داوران قرار گرفت.

استاد راهنما: آقای دکتر عبدالجواد احمدی

استاد مشاور: آقای دکتر سیدعلی محمد موسوی

داور داخلی: آقای دکتر صفر فضلی

داور خارجی: آقای دکتر علیرضا کاکاوند

نماینده تحصیلات تکمیلی: آقای دکتر حسن شمس اسفندآباد



تقدیم

به روح مادرم

که از سخط شمار امروز جانان...

تشکر و قدردانی

با سپاس و ستایش به درگاه خداوند حکیم که به ما قدرت تفکر و آموختن را عطا فرمود و توفیق انجام این تحقیق و به پایان رساندن این دوره از تحصیلات را عنایت نمود . به مصداق کلام شریف " من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق " دانشجو بر خود واجب می دانم از زحمات و راهنمائیهای فراوان اساتید معظم و گرانمایه ، جناب آقای دکتر عبدالجواد احمدی که با شکیبایی قابل تقدیر ، راهنمائی این تحقیق را به عهده گرفتند و نیز جناب آقای دکتر سید علی محمد موسوی به خاطر تقبل امر مشاوره پایان نامه مراتب تشکر و امتنان را ابراز دارم .

همچنین از محبت های دلسوزانه جناب آقای دکتر حسن شمس اسفند آباد ، جناب آقای دکتر محمد رضا جلالی ، جناب آقای دکتر عبدالحسین صادقی مرشت ، جناب آقای دکتر علی خانزاده و جناب آقای دکتر موسی کافی در طول دوران تحصیل کمال تشکر را داشته و خود را مدیون زحمات بی شائبه آنان می دانم .

درخاتمه بر خود لازم می دانم از برادران بزرگوارم جناب آقای ولی الله رمضانی ، حامد افروز و همکاران محترم جناب آقای عباس ایمانی پارسا و جناب آقای جواد مالکی به خاطر کمک های فراوانشان تشکر کنم .

چکیده:

امروزه نیروی انسانی به عنوان ارزشمندترین سرمایه جوامع و مهمترین عامل پیشرفت و توسعه کشورها توجه متخصصین رشته های مختلف را به خود جلب نموده است. روانشناسان سازمانی و صنعتی تلاش کرده اند با شناخت ویژگی های فردی و رفتاری کارکنان، تاثیر این عوامل را به سلامت روانی و جسمانی پرسنل و همچنین کارآیی و عملکرد شغلی آنان را بررسی نمایند.

این پژوهش به منظور بررسی میزان استرس در کارکنان اداره کل زندانهای استان قزوین و رابطه آن با رضایت شغلی افراد انجام شده است. نمونه پژوهش شامل ۱۷۲ نفر (۲۳ زن و ۱۴۹ مرد) است. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه استرس شغلی اسپیلبرگر (MSQ) و آزمون رضایت شغلی مینه سوتا است.

نتیجه پژوهش نشان داد که جامعه تحقیق با انواع استرس های مربوط به محیط و شرایط کاری، ارتباط با سرپرستان، همکاران و زندانیان احساس نگرانی راجع به سلامتی خود، انجام وظایف شغلی و ... مواجه هستند. مردان و افراد مجرد استرس شغلی بیشتری را گزارش کردند ولی از لحاظ رضایت شغلی تفاوت معنی داری بین دو گروه جنسی وجود نداشت. بین میزان استرس و رضایت رابطه معنی دار وجود دارد. ($r=0/26$). افرادی که استرس بیشتری را تجربه کرده اند از رضایت شغلی کمتری برخوردار هستند.

واژه های کلیدی: استرس شغلی، سلامت روانی کارکنان

فهرست مطالب

۱	فصل اول - کلیات تحقیق
۲	مقدمه
4	تعریف مساله
6	سؤال های تحقیق
۶	فرضیه تحقیق
۶	ضرورت انجام تحقیق
۷	اهداف تحقیق
۸	تعاریف مفهومی و عملیاتی اصطلاحات و متغیرها
۸	تعاریف مفهومی
۹	تعاریف عملیاتی
۱۰	فصل دوم - ادبیات تحقیق
۱۱	بخش اول : استرس
۱۱	سیر تحول دیدگاه ها و نظریه ها
۱۲	نظریه های استرس
۱۲	۱- استرس به عنوان پاسخ درونی
۱۳	۲- عوامل محیطی استرس
۱۴	۳- استرس به عنوان کنشی متقابل
۱۶	مفهوم استرس شغلی
۱۶	نشانه های استرس شغلی
۱۷	۱- نشانه های روانی
۱۷	۲- نشانه های جسمانی
۱۸	۳- نشانه های رفتاری
۲۰	الگوهای استرس شغلی
۲۰	۱- الگوهای اولیه میشیگان
۲۱	۲- الگوهای تناسب محیط و فرد
۲۳	۳- الگوهای ویتامین
۲۵	۴- الگوهای خواسته شغلی و کنترل
۲۶	۵- الگوهای نیاز (خواسته - کنترل - حمایت)
۲۷	۶- الگوی عدم توازن
۲۸	تأثیر عامل های فردی و محیطی در استرس شغلی
۲۸	تأثیر عوامل متغیر فردی در استرس شغلی
۲۸	۱- ویژگیهای شخصیت
۲۸	الگوهای رفتاری نوع الف (A) و احساس کنترل
۲۸	۱-۱ الگوهای رفتاری نوع الف (A)
۳۰	۱-۲ کنترل
۳۲	۱-۳ جنسیت
۳۴	عامل های استرس شغلی در محیط کار
۳۴	۱- ویژگیهای نقش
۳۴	۱-۱ ابهام نقش
۳۵	۱-۲ تعارض یا ناسازگاری
۳۸	۱-۳ انتظارات نقش

۳۸	۱-۴ گرانباري نقش
۳۹	۱-۵ کم باري نقش
۴۰	۲- ویژگيهاي شغل
۴۰	۲-۱ آهنگ کار
۴۱	۲-۲ تکرار کار
۴۲	۲-۳ نوبت کاري
۴۳	۳- ویژگيهاي مربوط به وظیفه
۴۴	۳-۱ ريسک و خطر پذيری
۴۵	۴- روابط کاري میان فردي
۴۵	۴-۱ روابط با همکاران / روابط با گروه کار
۴۶	۴-۲ روابط با سرپرست
۴۸	۴-۳ روابط با مراجعان و مشتریان
۴۸	۴-۴ روابط با زیردست
۴۹	۵- ساختار و جو سازمانی
۵۰	۵-۱ ساختار سازمانی
۵۱	۵-۲ سطوح ساختاری سلسله مراتب
۵۱	۵-۳ مسئولیت و اختیار اجرایی وظایف
۵۱	۵-۴ مقام / سطح در داخل سازمان
۵۲	۵-۵ فرهنگ سازمانی
۵۳	۵-۶ رقابت بین کارکنان
۵۳	۵-۷ ارتباطات کیفی بین اعضای سازمان
۵۳	۵-۸ مرزو بوم سازمانی
۵۴	راه و روش های مدیریت منابع انسانی
۵۴	۱- ورود به محیط کار
۵۵	۲- نبود آموزش
۵۵	۳- ساختن و حفظ شغل و حرفه
۵۶	۴- باز خورد عملکرد
۵۷	۵- پاداش ها
۵۷	۶- نداشتن تامین و ابهام در آینده شغلی
۵۹	۷- پیشرفتهای شغلی
۵۹	۸- انتقال های شغل و حرفه
۶۰	۹- بازنشستگی
۶۰	۱۰- تغییرات سازمانی
۶۱	۱۱- ترک کار
۶۱	فن آوری و خصیصه های مادی
۶۱	۱- خصیصه های مادی
۶۲	۲- فن آوری جدید
۶۳	عوامل فرا سازمانی و برون سازمانی
۶۴	هزینه های ناشی از استرس
۶۴	۱- هزینه هایی برای جامعه
۶۴	۱-۱ بیماریهای قلبی و عروقی
۶۵	۱-۲ قشر کارگر در مقابل قشر کارمند
۶۵	۱-۳ بیماریهای روانی

۶۶	۲- هزینه های استرس در محیط کار
۶۶	۲-۱ رضایت شغلی
۶۶	۲-۲ عملکرد شغلی
۶۷	۲-۳ غیبت و نقل و انتقالات نیروی کار
۶۸	۳- هزینه های دعوای و مراقبتهای پزشکی
69	بخش دوم - رضایت شغلی
69	تعاریف و مفاهیم رضایت شغلی
71	ویژگیهای رضایت شغلی
72	مدلهای رضایت شغلی
74	الف - نظریه ناسازگاری شغلی
75	ب - نظریه ویژگیهای شغلی
76	عوامل موثر در رضایت شغلی
77	۱- عوامل سازمانی
77	۱-۱ نظام پرداخت حقوق و مزایا
77	۱-۲ فرصت های ترفیع یا ارتقاء
79	۱-۳ رویه ها و خط مشی سازمان
79	۱-۴ ساختار سازمانی
79	۲- عوامل مربوط به محیط کار
79	۲-۱ سبک سرپرستی
79	۲-۲ مشارکت در تصمیم گیری
80	۲-۳ اندازه گیری کار
80	۲-۴ روابط بین همکاران
80	۲-۵ شرایط کاری
80	۳- عوامل مربوط به ویژگیهای شغلی
84	۴- عوامل فردی (ویژگیهای شخصیتی)
86	بخش سوم - رویکردهای مربوط به رضایت شغلی
86	رویکرد گروه مرجع
86	نظریه تلفیقی
87	نظریه برابری
89	نظریه ارزش
89	وروم
90	نهضت روابط انسانی
90	نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو
91	نظریه آلدرفر
91	نظریه نیازهای آموخته شده مک کلند
92	نظریه انتظار
92	شپرد
93	نظریه کامروابی نیاز
93	نظریه مک گرگور
95	نظریه طرح هدف
96	تئوری تقویت رفتار

97(TWA) نظریه سازگاری شغلی
100 نظریه بهداشت - انگیزش
105 فصل سوم - روش تحقیق
106 مقدمه
106 روش تحقیق
106 جامعه آماری
107 روش نمونه گیری و حجم نمونه
107 روش ها و ابزار جمع آوری داده های تحقیق
107 ۱- پرسشنامه استرس شغلی اسپیل برگر
107 ۲- پرسشنامه سنجش رضایت شغلی مینه سونا
108 روایی و اعتبار پرسشنامه ها
110 روش های آماری تجزیه و تحلیل داده های پژوهش
111 فصل ۴- تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق
112 ۱- تحلیل توصیفی
118 ۲- تجزیه و تحلیل استنباطی یافته ها
119 فصل ۵- بحث و نتیجه گیری
120 مقدمه
121 خلاصه تحقیق
124 نتیجه گیری

صفحه	نمودار
۱۲	۲-۱ سندرم سازگاری عمومی
۲۲	۲-۲ رابطه تناسب محیط و فرد همراه با استرس و فشار شغلی
۲۴	۲-۳ الگوی ویتامین
۶۷	۲-۴ رابطه بین استرس و عملکرد
۱۰۳	۲-۵ نظریه بهداشتی - انگیزشی

صفحه	شکل
۱۶	۲-۱ استرس و مقابله در الگوی کنش متقابل لازاروس
۲۱	۲-۲ الگوی محیط اجتماعی (میشیگان)
۲۶	۲-۳ الگوی خواسته و نیاز شغلی کنترل
۲۷	۲-۴ الگوی نیاز
۲۸	۲-۵ الگوی عدم توازن
۳۷	۲-۶ منابع استرس ناشی از نقش سازمانی
۷۲	۲-۷ ارتباط متقابل بین رضایت شغلی و رضایت کلی از زندگی
۷۳	۲-۸ ارتباط رضایت شغلی و انگیزه بهره وری
۹۶	۲-۹ مدل لوکه
۹۹	۲-۱۰ مدل سازگاری شغلی
۱۰۴	۲-۱۱ مقایسه دیدگاه هرزبرگ

صفحه	جدول
۱۹	۲-۱ علائم جسمانی و رفتاری استرس
۲۴	۲-۲ ویژگی شغل
۴۴	۲-۳ عنوان و تعریف ویژگیهای مربوط به وظیفه
۶۱	۲-۴ عامل های مادی استرس در محیط کار
۷۷	۲-۵ عوامل اصلی که رضایت شغلی را تحت تاثیر قرار می دهند
۱۰۹	۳-۱ ضرایب پایائی پرسشنامه مینه سوتا
۱۱۲	۴-۱ توزیع فراوانی جنس پاسخگویان
۱۱۲	۴-۲ توزیع فراوانی سن پاسخگویان
۱۱۳	۴-۳ توزیع درصد پاسخگوئی به سوالات استرس شغلی
۱۱۵	۴-۴ میانگین استرس شغلی
۱۱۵	۴-۵ توزیع فراوانی سطوح استرس شغلی
۱۱۵	۴-۶ توزیع درصد پاسخگوئی به سوالات رضایت شغلی
۱۱۷	۴-۷ میانگین رضایت شغلی
۱۱۷	۴-۸ توزیع فراوانی سطوح رضایت شغلی
۱۱۷	۴-۹ آزمون ضریب همبستگی بین استرس شغلی و رضایت شغلی
۱۲۳	۵-۱ سوالات مربوط به شرایط کار

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

بشر از آغاز زندگی خود به دنبال راههایی برای افزایش کارایی خود بوده تا بتواند هر چه بیشتر از منابعی که در اختیار دارد بهره برداری کند. با پیدایش انقلاب صنعتی که موجب پیدایش مدیریت علمی شد این فرایند شتاب بیشتری یافت. به دنبال پیدایش مدیریت علمی نظریه های مدیریت شکل گرفت، در مسیر تکامل مدیریتی محققان نخست توجه خود را به بهبود روش های تولید معطوف داشتند و سپس به طراحی ساختارهای مطلوب سازمانی و طراحی مجدد مشاغل و اصلاحات دیگر همت گماشتند (مورگان^۱، ۱۹۹۱). اما به زودی متوجه شدند که هیچ کدام از این منابع اهمیت و ارزش نیروی انسانی را ندارد و بدون آن هیچ کاری انجام نمی شود (هرسی و بلانچارد^۲، ۱۹۹۸).

امروزه نیروی انسانی به عنوان ارزشمندترین سرمایه با مسایل و مشکلات عدیده ای روبرو است و کارشناسان مدیریت و روانشناسان سازمانی توجه خود را به عواملی که بر افزایش یا کاهش کارایی انسان تاثیر می گذارد معطوف داشته و تلاش می کنند تا با شناسایی این عوامل و به کارگیری تمهیدات لازم بر تاثیر عوامل مثبت افزوده و از نقش عوامل منفی بکاهند. یکی از عواملی که موجبات فرسایش جسمانی و روانی نیروی انسانی را فراهم ساخته و از کارایی این سرمایه با ارزش می کاهد استرس شغلی^۳ است (دیسنزو^۴، ۱۹۹۸، به نقل از قنبری، ۱۳۸۴).

استرس شغلی و پیامدهای آن یکی از بحرانی ترین مسایل زندگی شغلی و تندرستی در جهان پیچیده صنعتی امروز می باشد و در مقایسه با سایر شرایط معلولیت را تعداد بیشتری از افراد نیروی انسانی به این مشکل مبتلا می گردند و منابع بیشتری در اثر آن از بین می رود. استرس شغلی نیروهای سازمانها هزینه سنگینی را در بر خواهد داشت و تنها تعداد کمی می توانند از آن اجتناب کنند (صمدی راد، ۱۳۷۲). استرس شغلی سالانه مبالغ هنگفتی خسارت به سازمانهای کشورهای مختلف وارد می سازد به همین جهت از آغاز دهه ۱۹۸۰ پژوهش های

1-Gareth , Morgan

2 - Heresy ,p ,Blanchard , k

3 -Occupational stress

4-David , Decenzo

بسیاری بر روی این پدیده صورت گرفته است که هر کدام بر یک جنبه خاص از موضوع تاکید کرده اند .

برتیل گاردل^۱ (۱۹۷۶) از اولین کسانی است که از فشارهای محیط کار به عنوان عوامل استرس زای شغلی یاد کرده است . سپس هنری و استیفن^۲ (۱۹۸۰) تحقیقاتی در این زمینه به انجام رسانیده اند و کاراسک^۳ (۱۹۸۱) نیز مدلی از استرس های شغلی مرتبط با ابعاد مختلف شغلی از جمله کنترل و انعطاف پذیری آن ارائه می دهد (به نقل از اسدی ، ۱۳۷۶) تحقیقات وسیع در خصوص منابع استرس نشان داده است که نه تنها این عوامل تاثیرات زیانباری را از جنبه های مختلف (فیزیولوژیکی ، روانی و رفتاری) بر فرد گذاشته بلکه شواهد کافی نشان می دهد که استرس شغلی کارایی و عملکرد کارکنان را تحت تاثیر قرار داده ، سلامت و اثر بخشی سازمانها را نیز به مخاطره می اندازد (دوآ^۴، ۱۹۹۴؛ شارپلی^۵، ۱۹۹۶؛ سیو^۶، ۱۹۹۹؛ لین هلدورث^۷، ۲۰۰۳، به نقل از قنبری ، ۱۳۸۴) .

دوآ به مطالعه عوامل استرس شغلی و اثراتش بر سلامتی جسمانی و روانی و رضایت شغلی کارکنان در یک دانشگاه پرداخته است . نتایج این تحقیقات بیانگر آن است که شش عامل اهمیت شغل ، حجم کار ، سیاستهای کار ، روابط بین کارکنان در جریان کار ، شرایط کار و تجدید سازمان دانشگاه برای کارکنان عوامل عمده استرس شغلی بودند و دانشکده های تعلیم و تربیت ، پرستاری و مطالعات حرفه ای استرس شغلی بیشتری را گزارش دادند (دوآ ، ۱۹۹۴ ، به نقل از قنبری ، ۱۳۸۴) .

ایوانسویچ ، ماتسون و دورنی^۸ نیز در مطالعات خود سعی نموده اند عوامل استرس زای ویژه ای که در مشاغل خاصی نقش دارند را بررسی کنند . در این مطالعات منابع استرس زای شغلی به ۱۷ عامل تقسیم شده و این ۱۷ عامل خود به دو مجموعه استرس زاهای شغلی سازمانی و استرس زاهای شغلی مدیریتی تقسیم شده است (به نقل از اسدی ، ۱۳۷۶) .

1-Bertil Gardel

2-Henry and Stephen

3- Karasek

4- Dua

5- sharpley

6- Siu

7- Lynn Hold Worth

8- Ivancevich ,Matteson and Dorni

از بررسی و مطالعه دست آوردهای مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی ، روانشناسی سازمانی ، بهداشت حرفه ای و همچنین با عنایت به مطالبی که ذکر شد ، در می یابیم که استرس شغلی از مشکلات عمده نیروی انسانی یعنی قلب تپنده سازمان می باشد . این تحقیق قصد دارد به شناسایی مهمترین عوامل استرس زای شغلی کار در زندان پرداخته و رابطه بین این عوامل با رضایت شغلی را بررسی کند .

تعریف مساله :

در دنیای صنعتی و پر هیاهوی کنونی استرس به عنوان یکی از آفات نیروی انسانی شناخته شده است . اثرات مخرب استرس بر زندگی فردی و اجتماعی کاملاً مشهود است .

استرس یک حالت پویاست که در آن فرد با فرصتها ، محدودیتهای ، تهدیدات و تقاضاهایی مواجه می گردد که نتایج حاصل از هر کدام آنها برای فرد مهم است . اما امکان تحقق نتایج مذکور غیر قابل پیش بینی ، نامطمئن و نامعلوم است (دسینزو و رابینز^۱ ، ۱۹۷۳ ، به نقل از تقوی ، ۱۳۸۳) .

زمانی که فرد نتواند با خواسته های محیط پیرامونی مقابله کند یا به عبارت دیگر ، بین موقعیت های برون و ظرفیت واکنش عینی یا فاعلی او نسبت به آنها نا همگرایی وجود داشته باشد ، حالت استرس ایجاد می شود (استورا ، ۱۳۷۷) .

استرس شغلی را می توان روی هم جمع شدن عاملهای استرس زا و آن گونه وضعیت های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند . به بیان دیگر استرس ناشی از شغل استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دست خوش آن می شود (راس و آلتمایر ، ۱۳۷۷) .

دوی^۲ بیان می کند که در حیطه شغلی ، استرس شغلی بخش اجتناب ناپذیر زندگی حرفه ای را تشکیل می دهد و از تجربیات ناشی از شغل سرچشمه می گیرد . این وضعیت به میزان کم می تواند به عنوان نیروی انگیزش افراد جهت افزایش و بهبود عملکرد قلمداد شود ، اما به میزان بالا ، عواقب معکوسی از خود بر جای می گذارد (دوی ، ۱۹۷۸ ، به نقل از اسدی ، ۱۳۷۶) .

1 - Decenzo and rabbinze

2 - Dewe

راس و آلتمایر استرس شغلی را این گونه تعریف می کنند : " کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل به گونه ای است که خواسته های محیط کار (و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها بر آید " (راس و آلتمایر، ۱۳۷۷) .

عوامل متعددی می توانند در استرس شغلی دخالت داشته باشند ، نتایج مطالعات در این زمینه بر عوامل زیر تاکید دارند : ماهیت شغل ، پر حجمی یا کم حجمی شغل ، شرایط کار ، ابهام نقش ، تعارض نقش ، تعارض مسئولیت ، روابط میان فردی ، جریان پیشرفت حرفه ای ، ساختار سازمانی ، جو سازمانی ، رهبری سازمانی ، سیستم پاداش و که تمام این عوامل تحت عنوان عوامل سازمانی در کنار عوامل فردی و محیطی به عنوان منابع بالقوه استرس مطرح می باشند .

به طور کلی می توان گفت که عوامل مربوط به شغل می توانند به وضوح استرس شغلی ایجاد کنند . از آنجایی که یکی از مهمترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمانها ، ارتقا بهداشت روانی محیط کار و در نتیجه مطلوبیت سازمان می باشد و نیز با توجه به این که شدت استرس شغلی از عوامل تعیین کننده در کاهش کمی و کیفی بازده کاری نیروی انسانی می باشد . شناسایی و تعیین عوامل به وجود آورنده استرس شغلی بخشی از تحقیق حاضر را تشکیل می دهد .

تا کنون تحقیقات بسیاری که هر کدام بر ابعاد مختلف استرس شغلی و پیامدهای آن توجه داشته اند در سازمانهای تولیدی صنعتی ، بهداشتی درمانی ، خدماتی رفاهی صورت گرفته است ، اما در سازمان زندانها و امر اصلاح و تربیت نمونه های کمی وجود دارد و از آنجایی که شغل زندانبانی از مشاغل با سختی کار بالا محسوب می شود و مواد خام آن خروجیهای ضعیف و معیوب جامعه و دیگر سازمانها می باشد . اگر ما این سازمان و محیط کارش را آسیب شناسی نکنیم و در پی بر طرف کردن آنها نباشیم مسلما سازمان در رسیدن به اهدافش با شکست روبرو می شود ، و از آنجا که یکی از مهمترین منابع هر سازمان نیروی انسانی آن است که محقق کننده اهداف می باشند حال ما می توانیم با شناسایی عوامل استرس زای شغل زندانبانی و مشخص کردن تاثیرات آن اقدام به برنامه ریزی برای کاهش آنها نموده و باعث افزایش بازده کاری شویم .

سوال های تحقیق :

- ۱- کارکنان زندانها از چه نوع و میزانی از استرس برخوردارند ؟
- ۲- میزان رضایت شغلی کارکنان زندانها چه اندازه است ؟
- ۳- بین استرس گزارش شده و رضایت شغلی کارکنان چه رابطه ای وجود دارد؟

فرضیه تحقیق : بین استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد .

ضرورت انجام تحقیق :

به دلیل اهمیت عامل انسانی و نقش منحصر به فرد او به عنوان طراح و مجری سیستم ها و فرایندهای سازمانی ، موفقیت و اثر بخشی در سازمانهای امروزه مرهون استفاده بهینه از نیروی انسانی به عنوان اساسی ترین سرمایه های سازمان می باشد . بنابراین کلیه عواملی که در عملکرد کارکنان تاثیر می گذارد از اهمیت خاصی برخوردار است . در این راستا مطلوبیت و رضایت بخشی محیط سازمانی می تواند نقش برانگیزاننده یا بازدارنده ای در نحوه عملکرد کارکنان و به تبع آن در حصول اهداف سازمانی داشته باشد .

در دهه های اخیر با پیشرفت فن آوری ، تغییر و تحولات سریع ، پیچیده تر شدن محیط ، استرس های شغلی و فشارهای عصبی محیط کار یکی از بحرانی ترین مسایل زندگی کاری و تندرستی در جهان پیچیده صنعتی می باشد به طوری که می توان گفت یکی از بزرگترین منابع استرس مزمن ، استرسی است که از محل کار پدید می آید و در مقایسه با سایر شرایط معلولیت زا ، تعداد بیشتری از کارکنان سازمانها به این مشکل مبتلا می گردند و منابع زیادی در اثر آن از بین می رود .

کارتراپت و کوپر^۱ (۱۹۹۷) در مورد هزینه استرس و فشار روانی می نویسند که هر ساله ۱۸۰۰۰۰ نفر یعنی تقریباً ۵۰۰ نفر در روز به علت بیماریهای قلبی در انگلستان فوت می کنند و بیماریهای قلبی عامل از دست دادن ۷۰ میلیون روز کاری در صنعت و تجارت است . بین ۳۰ تا ۴۰ درصد همه غیبت های حاصل از ناراحتی های روانی و احساسی منجر به از دست دادن ۴۰ میلیون روز کاری دیگر می شود . (شهر آرای و مدنی پور ۱۳۷۷) .

^۱ - Cartwright and Cooper

در این راستا گری و اسملتزر (۱۹۹۰) به نقل از ایوانسویچ (۱۹۸۵) هزینه غیبت کاری را در ایالات متحده بین ۲۶ تا ۸۵ میلیارد دلار تخمین زده اند. آنها نقل نموده اند که در آمریکا، از هر پنج نفر یک نفر قبل از رسیدن به سن ۶۵ سالگی دچار سکته قلبی می شود که دلیل اصلی آن فشار روانی مفرط ذکر شده است (منبع پیشین).

از نقطه نظر سازمانی، توجه به مدیریت استرس روز به روز فزونی می یابد. تقریباً در کشورهای صنعتی بیش از ۸۰ درصد وجوه بیمه را بخش خصوصی پرداخت می نماید که بیشتر آن مربوط به حوادثی است که ریشه در استرس محیط کار دارد. نه تنها سازمانها از مدیریت استرس سود فراوان می برند، بلکه تحقیقات نشان می دهند که اقدام های مدیریت استرس دامنه گسترده ای را از رفاه و ایمنی کارکنان تا کاهش هزینه های مراقبت بهداشتی، هزینه های قانونی و هزینه های ارائه خدمات و کالا را در برمی گیرد (ایوانسویچ و همکاران، ۱۹۹۰، به نقل از قنبری، ۱۳۸۴).

با یک بررسی اجمالی بر روی تحقیقاتی که در زمینه استرس انجام گرفته است نشان می دهد که در این تحقیقات توجه بسیار کمی به جنبه های سازمانی استرس شده است. بنابراین ضرورت تحقیق بر روی عوامل استرس های شغلی و ارائه برنامه های جامعی برای کنترل و مدیریت استرس های شغلی و پیامدهای آن همچنان باقی است. علیرغم وجود دستاوردهای علمی تجربه شده در کشورهای مختلف جهان، تعمیم آنها به کشور ایران با شرایط نژادی، فرهنگی، مذهبی خاص خود چندان منطقی به نظر نمی رسد. انجام چنین تحقیقاتی یقیناً موجب تقویت اطلاعات و رشد مبانی نظری و زیر بنایی علم مدیریت نیروی انسانی علی الخصوص در بعد رفتار سازمانی بوده و زمینه ساز دستیابی به راهبردهای اجرایی بهبود سازمانی مطلوب را مهیا نمود تا ضمن احترام به شان و منزلت انسانی امکان بهره وری بیشتر از مهمترین سرمایه سازمان یعنی نیروی انسانی فراهم گردد.

اهداف تحقیق:

هدف کلی این تحقیق عبارت است از شناسایی و تعیین عوامل ایجاد کننده استرس های شغلی نیروهای زندان و بررسی رابطه بین عوامل استرس زا و رضایت شغلی

می باشد . برای رسیدن به هدف فوق هدفهای جزئی زیر در این تحقیق دنبال می شود :

- ۱- تعیین میزان استرس شغلی کارکنان
 - ۲- تعیین عوامل اساسی ایجاد کننده استرس شغلی کارکنان
 - ۳- تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان
 - ۴- بررسی رابطه استرس شغلی و رضایت شغلی کارکنان
- تعاریف مفهومی و عملیاتی اصطلاحات و متغیرها**

تعاریف مفهومی

استرس : زمانی که فرد نتواند با خواسته های محیط پیرامونی مقابله کند یا به عبارت دیگر ، بین موقعیت های بیرونی و ظرفیت واکنش عینی یا فاعلی او نسبت به آنها ناهمگرایی وجود داشته باشد حالت استرس ایجاد می شود (استورا ، ۱۳۷۷) .

عامل استرس زا^۱ : موضوع یا واقعه ای است که منجر به بروز استرس می شود (شرینگتون، ۱۹۹۵) .

استرس شغلی : استرس شغلی را می توان روی هم جمع شدن عامل های استرس زا و آن گونه وضعیت های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند . به عبارت دیگر استرس شغلی عبارت است از کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل به گونه ای که خواسته های محیط کار (و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن برآید (راس و آلتمایر ، ۱۳۷۷) .

بیر و نیومن^۲ استرس شغلی را شرایطی می دانند که از تعامل بین اشخاص و شغل آنها بر می خیزد و همراه با تغییراتی در درون آنهاست و آنها را وادار به دور شدن از عملکرد عادی و طبیعی شان می کند (بیر و نیومن ، ۱۹۷۸ ، قنبری ، ۱۳۸۴) .

1- Stressor

2- Beehr and Newman