



دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی

مقایسه‌ی منابع و میزان استرس شغلی مدیران سازمانهای دولتی و غیردولتی شهر اراک

به وسیله‌ی:

مینو گلدوست

استاد راهنما:

دکتر رحمت اله مرزوقی

مهرماه ۱۳۸۸

رسالة محمد

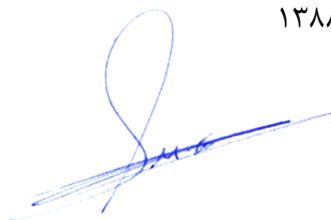
به نام خدا

اظہار نامہ

اینجانب مینوگلدوست دانشجوی رشته مدیریت آموزشی گرایش مدیریت آموزشی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی اظہار می نمایم که این پایان نامه حاصل پژوهش خود بوده و در مواردی که از منابع دیگران استفاده شده است، نشانی دقیق و مشخصات کامل آن ذکر گردیده است . همچنین با توجه به تکراری نبودن موضوع پژوهش ، تعهد می نمایم که بدون مجوز دانشگاه دستاوردهای آن را منتشر ننموده و یا در اختیار غیر قرار ندهم. کلیه حقوق این اثر مطابق آیین نامه مالکیت فکری و معنوی متعلق به دانشگاه شیراز است .

نام و نام خانوادگی: مینو گلدوست

تاریخ و امضاء: ۱۳۸۸/۸/۲۱



به نام خدا

مقایسه‌ی میزان و منابع استرس شغلی مدیران سازمانهای دولتی و
غیردولتی شهر اراک ۸۸-۱۳۸۷

به وسیله ی:
مینو گلدوست

پایان نامه

ارائه شده به تحصیلات تکمیلی دانشگاه به عنوان بخشی از فعالیت های
تحصیلی لازم برای اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته ی :
مدیریت آموزشی

از دانشگاه شیراز

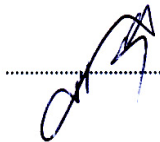
شیراز

جمهوری اسلامی ایران

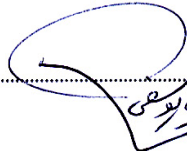
ارزیابی شده توسط کمیته پایان نامه با درجه: عالی



دکتر رحمت اله مرزوقی ، دانشیار بخش برنامه ریزی آموزشی و درسی (استاد راهنما).....



دکتر جعفر ترک زاده، استادیار بخش مدیریت و برنامه ریزی آموزشی.....



دکتر فریده یوسفی، استادیار بخش روانشناسی تربیتی.....

مهرماه ۱۳۸۸

تقدیم به:

همه دوستان علم و معرفت و همه کسانی که مراد وادی پژوهش نواختند، باشد که قاصدک این یادنامه خاطر رازدانی و
اشتیاق آنان را اندر سرای امن اختران مهربانی تقریر نماید.

همسر عزیزم، همقدم من در تمامی محظرات

,

پدر و مادرم، مظاهر عشق و صبر در زندگیم

سیاسگزاری

حمد و سپاس خداوند عزوجل که قدرت تمیز حق از باطل را به انسان عطا نمود تا از این قدرت بهره برد. اینک به لطف الهی پس از مدت زمان نسبتاً طولانی توانستم مرحله دیگری از زندگی را سپری کنم.

اکنون برخود لازم می دانم از تلاشها و مساعدت استادان فرزانه جناب آقای دکتر رحمت ا له مرزوقی، استاد محترم راهنما، که همواره با صبر و آرامش خود و خانم دکتر فریده یوسفی استاد مشاور، که همواره با رویی باز و چهره ای گشاده و دلسوزی خود و جناب آقای دکتر جعفر ترک زاده، استاد مشاور، که با مهربانی و طمأنینه مرا در برخورداری از چشمه زلال علم و فضیلت خویش در این پایان نامه یاری داند، تشکر و قدردانی نمایم.

همچنین در پایان برخود لازم می دانم که از همسر و پدرم که همواره پشتیبان من بودند، تشکر و قدردانی نمایم.

امیدم توفیق روز افزون همه عزیزان است.

چکیده

مقایسه منابع و میزان استرس شغلی مدیران سازمانهای دولتی و غیر دولتی شهر اراک

به وسیله ی :

مینو گلدوست

سازمانها به منظور تأمین نیازهای عمومی جامعه به وجود آمده اند. مهم ترین رکن هر سازمانی نیروی انسانی آن که در رأس آن، نیروی انسانی در حوزه مدیریت می باشد. از عوامل تاثیرگذار بر نیروی انسانی استرس یا فشار روانی در سازمانهای امروزی می باشد که می تواند سلامت جسمی و روانی افراد را به خطر انداخته و هزینه های سنگینی را بر سازمان وارد می سازد. با توجه به ضرورت مطالعه موضوع، این پژوهش به بررسی و مقایسه منابع و میزان استرس شغلی مدیران سازمانهای دولتی و غیر دولتی شهر اراک پرداخته است . ابزار مورد استفاده پرسشنامه استرس شغلی استانیومتر (۱۹۷۷) بوده و پایایی آن توسط محقق با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۴ برآورد شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مدیران سازمانهای دولتی و غیر دولتی (شهرکهای قطب صنعتی ۱ و ۳ و ۴) شهر اراک بوده است و نمونه آماری با روش خوشه ای تصادفی شامل ۱۰۰ نفر از مدیران سازمانهای دولتی و ۱۰۰ نفر از مدیران سازمانهای غیر دولتی بوده است . برای تحلیل دادهای پژوهشی از آزمون t و تحلیل واریانس استفاده گردیده است. یافته های پژوهش نشان داد که میزان استرس شغلی مدیران سازمانهای غیر دولتی بیش از میزان استرس شغلی مدیران سازمان دولتی است . بین عوامل ایجاد کننده استرس در مدیران سازمانهای دولتی و غیر دولتی تفاوت معنی دار بود. بین گروههای مختلف سطح تحصیلات مدیران سازمانهای دولتی و غیر دولتی از لحاظ میزان استرس تفاوت معنی دار نبود . بین گروههای مختلف مدیران از لحاظ سابقه خدمت در سازمانهای دولتی و غیردولتی از لحاظ میزان استرس تفاوت معنی دار نبود.

کلید واژه ها: استرس شغلی، منابع استرس، سازمان دولتی، سازمان غیردولتی، مدیران

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
فصل اول : کلیات پژوهش	
۲-۱-۱-۱	مقدمه
۳-۲-۱	بیان مسأله
۵-۳-۱	ضرورت و اهمیت پژوهش
۶-۴-۱	اهداف پژوهش
۶-۴-۱-۱	هدف کلی
۶-۴-۱-۲	اهداف جزئی
۷-۵-۱	تعاریف مفهومی
۷-۵-۱-۱	تعریف مفهومی استرس
۸-۵-۱-۲	تعریف سازمان دولتی
۸-۵-۱-۳	تعریف سازمان غیردولتی
۸-۵-۱-۴	تعریف عملیاتی استرس
فصل دوم: مبانی نظری	
۱۰-۲-۱	مقدمه
۱۰-۲-۱-الف	سازمانهای دولتی و غیردولتی
۱۰-۲-۲	تعریف سازمانهای دولتی
۱۰-۲-۳	تعریف سازمانهای غیردولتی
۱۱-۲-۴	نگاهی بر سازمانهای غیردولتی
۱۱-۲-۵	مشخصات سازمانهای غیردولتی
۱۲-۲-۶	نگاهی بر سازمانهای دولتی
۱۲-۲-۷	مشخصات سازمانهای دولتی
۱۳-۲-۸	طبقه بندی و تاریخچه سازمان های غیردولتی
۱۳-۲-۹	خصوصی سازی

ب) استرس	۱۴
۱۰-۲- نظریات در زمینه استرس	۱۴
۱-۱۰-۲- دیدگاه تاریخی	۱۴
۲-۱۰-۲- دیدگاه سازگاری	۱۴
۳-۱۰-۲- دیدگاه محیطی	۱۵
۴-۱۰-۲- دیدگاه تعاملی	۱۶
۱۱-۲- نشانه های استرس شغلی	۱۶
۱-۱۱-۲- نشانه های روان شناختی	۱۷
۲-۱۱-۲- نشانه های جسمی	۱۷
۳-۱۱-۲- نشانه های رفتاری	۱۷
۱۲-۲- عوامل مؤثر بر استرس شغلی	۱۸
۱-۱۲-۲- متغیرهای فردی	۱۸
۲-۱۲-۲- متغیرهای محیطی	۱۹
۱۳-۲- چهار رهیافت فشار روانی	۲۲
۱۴-۲- پاسخ فشار روانی	۲۳
۱۵-۲- ویژگی های شخصیتی مؤثر بر فشار روانی	۲۵
۱۶-۲- آثار فشار روانی	۲۶
۱۷-۲- مراحل سه گانه پیشگیری فشار روانی	۲۷
۱۸-۲- استراتژی های مؤثر بر فائق آمدن بر استرس	۲۷
۱۹-۲- مدیریت استرس	۳۰
ج) پیشینه تحقیقات	
الف) پیشینه تحقیقات خارج از ایران	۳۱
ب) پیشینه تحقیقات داخل ایران	۳۴
۲۰-۲- جمع بندی تحقیقات پیشین	۳۵
۲۱-۲- سؤالات پژوهش	۳۶
فصل سوم: روش تحقیق	
۱-۳- مقدمه	۳۸
۲-۳- روش تحقیق	۳۸
۳-۳- جامعه آماری	۳۸
۴-۳- روش نمونه گیری	۳۸

۳۹	۳-۵- اطلاعات جمعیت شناختی نمونه
۴۰	۳-۶- ابزار پژوهش
۴۰	۳-۷- روایی ابزار پژوهش
۴۰	۳-۸- پایایی ابزار پژوهش
۴۱	۳-۹- روش آماری

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات

۴۳	۴-۱- مقدمه
۴۳	۴-۲- تجزیه و تحلیل اطلاعات

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۴۷	۵-۱- مقدمه
۴۷	۵-۲- بحث و نتیجه گیری
۴۹	۵-۳- نتیجه گیری نهایی
۵۰	۵-۴- محدودیت های تحقیق
۵۰	۵-۵- پیشنهادات پژوهشی
۵۱	۵-۶- پیشنهادات کاربردی
۵۲	فهرست منابع
۵۹	پیوست

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۳۹.....	جدول ۱-۳ توزیع فراوانی نمونه بر حسب تحصیلات
۳۹.....	جدول ۲-۳ توزیع فراوانی نمونه بر حسب سابقه کار
۴۳.....	جدول ۱-۴ مقایسه میانگین و انحراف معیار نمرات استرس مدیران سازمانهای دولتی و غیردولتی
۴۳.....	جدول ۲-۴ مقایسه میانگین و انحراف معیار (ماهیت کار، رابطه با همکاران و سرپرستان، محیط کار) مدیران سازمانهای دولتی و غیردولتی
۴۵.....	جدول ۳-۴ تحلیل واریانس تحصیلات و نوع سازمان
۴۵.....	جدول ۴-۴ تحلیل واریانس سابقه خدمت و نوع سازمان

فصل اول:

کلیات

۱-۱- مقدمه:

در میانه قرن بیستم، اصول برنامه های توسعه بر محور برنامه ریزی های دولتی بوده، اما در اواخر این قرن، محوریت برنامه های توسعه به برنامه ریزی های خرد و فراگیر محول گردید و گروه های اجتماعی و سازمان های غیر دولتی در پیشبرد برنامه ها نقش مهمی را بر عهده گرفتند. در چند دهه گذشته مشارکت سازمان های غیر دولتی در عرصه های مختلف سیاسی، اجتماعی، اقتصادی رشد فزاینده ای یافته است. در عرصه های اجتماعی و اقتصادی، فارغ بودن سازمان های غیر دولتی از بروکراسی پیچیده بخش دولتی و منفعت طلبی بخش خصوصی این امکان را فراهم ساخته است تا در زمینه های مختلف موفق تر از بخش های دولتی عمل کند (علوی، ۱۳۸۷) در کشورهای در حال توسعه نقش سازمان های غیر دولتی، در اجرای برنامه های توسعه مشارکتی و جلب کمک های اعطا کند بین المللی، کمک های مالی اهمیت خاصی به آنها بخشیده است. (همان)

علاوه بر نقش های مثبتی که توسعه ی سازمان های دولتی از طریق خصوصی سازی در جوامع ایفا می کند، خصوصی سازی در سازمانها باعث تعدیل نیروی انسانی، افزایش وظیفه و مسئولیت برای کارکنان می شود. ترویج سیاست خصوصی سازی در کشورها، زمینه های کاهش امنیت شغلی، افزایش نگرانی، اضطراب و افسردگی و فشار روانی را به طور مستقیم بر کارکنان و به طور غیرمستقیم از طریق همکاران و خانواده ها به کارکنان وارد می آورد (قریشی، ۱۳۷۲). بنابراین از این دیدگاه، خصوصی سازی باعث افزایش استرس کارکنان می گردد. با توجه به ویژگی ها و امکانات شخصی کارکنان تاثیر خصوصی سازی بر آنان متفاوت است. کسانی که ویژگی ها و امکانات شخصی بهتری (مانند تحصیلات بالا، مهارت فنی بالا، ...) دارند، از تبعات منفی خصوصی سازی کمتر آسیب می بینند و بر عکس کسانی که ویژگی ها و امکانات شخصی پایینی دارند بیشتر در معرض تبعات منفی خصوصی سازی قرار می گیرند و خصوصی سازی باعث افزایش استرس آنها می شود (همان).

به علاوه، تکنولوژی جدید و مدرن با همه مزایایی که داشته است، محیط کاری را منبع اصلی استرس برای بسیاری از افراد کرده است (تورکینگتون^۱ ۱۹۹۸؛ کوپر و اسمیت^۲ ۱۹۸۵؛ کوپر و پین^۳ ۱۹۹۱). استرس (فشار روانی) در جامعه امروزه نیز به لحاظ گسترش دامنه شیوع

^۱-Turkington

^۲- Smith

^۳- Cooper & Payne

و پیامدهای زیانبار آن نه تنها در رشته های پزشکی و روانپزشکی مطرح است، بلکه به عنوان یک مسئولیت بزرگ بر عهده پژوهشگران مدیریتی نیز قرار گرفته است (فوت^۱، ۱۹۹۰).

مدیران با فشار روانی (استرس) مواجهاند که نه تنها به سلامت و آسودگی آنها تاثیر می گذارد، بلکه چنانچه این فشارها از حد مطلوب فراتر روند، عملکرد آنها را تحت الشعاع قرار می دهند و باعث کاهش عملکرد، بهره وری و کیفیت کار آنها می شود، که جبران این خسارات بسیار گران می باشد. (کوپر ۱۹۸۴، کوکس و تیت^۲، ۱۹۹۱؛ جی وریسون^۳، ۱۹۹۸؛ رحمانی، ۱۳۸۶؛ تورکینگتون، ۱۹۹۸) گروهی از صاحب نظران رفتار سازمانی، استرس ناشی از شغل را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده اند، شاید هم به راستی دوران ما عصر استرسها است که در آن انسان بیش از هر زمان دیگری در معرض عوامل استرس زا قرار گرفته و مسایل و مشکلات زیادی از هر سو او را احاطه کرده است (رحمانی، ۱۳۸۶)

با توجه به اهمیت بخش دولتی و غیر دولتی در جامعه، تاثیر استرس شغلی مدیران بر کارایی و عملکرد این دو بخش، محقق سعی دارد به بررسی پدیده استرس شغلی و دلایل و اثرات آن بر عملکرد مدیران در محیط کار پرداخته و از طریق آن راهکارهای عملی در جهت افزایش قدرت تحمل و فشار پذیری فردی و سازمانی یاری رساند، تا مدیران در راستای سالم سازی محیط کار و ارتقای بهداشت روانی سازمان خود حرکت کنند و انرژی هایی که ناخواسته صرف فشارهای سازمانی می کنند را در جهت ارتقای کمی و کیفی و تحقق اهداف سازمان خود به کار ببرند.

۱-۲- بیان مساله:

خصوصی سازی در جوامع در حال رشد، علاوه بر آثار مثبت، دارای تاثیرات زیانباری نیز بوده است که از جمله آن باعث افزایش نگرانی، استرس (فشار روانی) بر روی مدیران شده است و از سوی دیگر منجر به کاهش بازدهی و عملکرد مدیران می گردد. البته می توان گفت که سازمانهای خصوصی شرکای دولت در عرصه های خدمات داوطلبانه، بشر دوستانه و عام المنفعه محسوب می شوند و با این فعالیتهای می توانند به مشورت دهی و تدوین توصیه و تاثیرگذاری بر فعالیتهای مشابه در دولت بپردازند (شاهرضایی گازرپور، ۱۳۸۱).

براساس مطالعات انجام شده درصد بالایی از مدیران سازمانها نشانه هایی را که حاکی از وجود استرس در آنهاست را دارا هستند (الوانی و ابطحی، ۱۳۷۱؛ امینی ۱۳۷۱؛ رابینز^۴، ۱۹۹۷؛

¹ -Foot

² -Cox, Tait

³ -Jee & Reason

⁴ -Robbins

اسپیل برگ و رویسر،^۱ ۱۹۹۴؛ رحمانی ۱۳۸۴، ساعتچی ۱۳۷۰؛ بشارت ۱۳۸۶؛ کوپر و اسمیت، ۱۹۹۴؛ متیوس،^۲ ۱۹۹۱؛ فارمر^۳، ۱۹۹۵؛ ارنستینگ^۴، ۲۰۰۰؛ فاربر^۵، ۲۰۰۳؛ هولران^۶، ۲۰۰۳؛ پارکر^۷، ۱۹۹۶؛ رودس^۸، ۲۰۰۰؛ پاول^۹، ۲۰۰۰؛ مک لین^{۱۰}، ۲۰۰۸؛ تراس^{۱۱}، ۲۰۰۸).

به علاوه، استرس می تواند از طریق تغییرات فیزیولوژیکی، روانی، رفتاری بر سلامت فرد اثر بگذارد. افرادی که سطح بالایی از استرس را نشان می دهند تمایل زیادی برای انجام رفتارهایی دارند که امکان بیمار شدن و آسیب دیدن آنها را افزایش می دهد مطالعات متعددی نشان می دهند که استرس (فشار روانی) بر سلامت جسمی و روانی افراد اثر می گذارد (تئورل،^{۱۲} ۱۹۹۰؛ کیتاوسوتر،^{۱۳} ۱۹۹۲؛ اسپیل برگر و رویسر، ۱۹۹۴؛ خوسفی و پیغمبری و منیریور و بیرشک، ۱۳۸۶؛ بهرامی، ۱۳۸۱؛ فری^{۱۴}، ۲۰۰۱؛ جاویدی، ۱۳۸۱؛ علوی، ۱۳۷۴؛ رئیسی و توکلی ۱۳۸۲).

طی ربع قرن اخیر میزان فوق العاده ای تحقیق در زمینه استرس در یک طیف وسیعی از رشته های مختلف (چون روان شناس، جامعه شناسی، مدیریت ..) انجام شده است. در حدود ۱۰۰۰۰ مقاله مرتبط با استرس را که از سالهای ۱۹۷۶ تا ۱۹۸۵ منتشر شده است نمایانگر اهمیت این موضوع می باشد که هنوز هم محققین به طور قابل ملاحظه ای تاثیرات استرس روی سلامتی و رفتار را مورد بررسی قرار می دهند که هنوز به توافقی روی معنی مفهومی استرس نرسیده اند این واضح است که استرس یک مفهوم بسیار گسترده است که شامل یک توده متغیرهای مرتبط با فشارها می باشد: عناصر اصلی فرایند استرس شامل محرکهای محیطی که بر فرد و واکنش عاطفی و پاسخ رفتاری تاثیر می گذارند، می باشد (اسپیل برگر و رویستر، ۱۹۹۴؛ برینر،^{۱۵} ۱۹۹۳).

با توجه به اینکه امروزه فهم ما درباره فشار روانی به جایی رسیده است که می دانیم بیشتر فشارهای روانی وارده بر مدیران را می توان شناسایی و از بروز آنها جلوگیری کرد پس، تحقیقات در این زمینه شدیداً مورد نیاز می باشند. این ضرورت نه فقط از جهات انسانی قابل توجه است، بلکه به لحاظ هزینه هایی که برای تامین سلامت روانی افراد باید پرداخت، نیز مهم

¹ -Spielberger & Roheiser

² -Matthews

³ -Farmer

⁴ -Ernisting

⁵ -Farber

⁶ -Holleran

⁷ -Parker

⁸ -Rhodes

⁹ -Paule

¹⁰ -Mclean

¹¹ -Therese

¹² -Theorel

¹³ -Keita & Sauter

¹⁴ -Ferrie

¹⁵ -Briner

می باشد. برخلاف این که تحقیقات بسیاری در زمینه استرس شغلی مدیران در مدارس در سطوح مختلف انجام شده است، تحقیقات نادری در زمینه استرس شغلی مدیران سازمانهای دولتی و غیردولتی انجام شده است و تقریباً در هیچ یک از تحقیقات به مقایسه مدیران سازمانهای دولتی و غیردولتی از لحاظ میزان و منابع استرس شغلی مبادرت نورزیده اند محقق در این تحقیق درصدد می باشد تا به بررسی و مقایسه میزان و منابع استرس شغلی بین مدیران سازمانهای دولتی و خصوصی بپردازد و گامی در جهت شناسایی و برطرف نمودن استرس مدیران سازمانهای دولتی و غیردولتی بردارد تا این مدیران بتوانند در جهت توسعه و پیشرفت کشور فعالیت نمایند.

۱-۳- ضرورت و اهمیت پژوهش:

به لحاظ نقش تعیین کننده نیروی انسانی در موفقیت و عدم موفقیت سازمانها، لازم است در اتخاذ سیاستها، تدوین قوانین و طراحی برنامه ها وضعیت نیروی انسانی پیوسته مدنظر قرار گیرد. با توجه به اینکه سیاست کاهش تصدی گری دولت و اصلاح ساختار دستگاههای دولتی در برنامه دوم و سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی کشور در دستور کار دولت قرار گرفته است (سایت سازمان خصوصی سازی کشور ۱۳۸۷) و از سوی دیگر تشکیل شرکتهای غیر دولتی با استفاده از نیروی انسانی و امکانات و تجهیزات جدا شده از دستگاههای دولتی به عنوان یکی از گامها و مراحل خصوصی سازی در کشور مورد عمل قرار گرفته است انجام این تحقیق پیرامون سازمانهای دولتی و خصوصی می تواند تا حدودی آشکار سازد و در اجرای سیاستهای خصوصی سازی، این تجربه و نتایج آن می تواند مورد بهره برداری قرار گیرد. با عنایت به اینکه در هر سازمانی منابع انسانی مهمترین منابع سازمانی محسوب می شوند، توجه به سلامت و حفظ و نگهداری این عامل با ارزش می بایست در صدر برنامه های سازمان قرار داشته باشد و با شناسایی عوامل تهدید کننده سلامت منابع انسانی، همچون استرس، درصدد تضمین بهداشت جسمی و روحی کارکنان به منظور بهبود عملکرد و تحقق اهداف فردی و سازمانی آنان بر آمد (کالان^۱، ۱۹۹۳).

به علاوه، استرس شغلی به عنوان یکی از عوامل عمده در کیفیت کاری مدیران سازمانهای دولتی و خصوصی در این تحقیق بررسی می شود به این ترتیب این تحقیق می تواند زمینه انجام تحقیقات مشابه را فراهم آورد و اشتباهات احتمالی در برداشت مدیران و سیاستگذاران از

¹ -Callan

عوامل عمده افزایش کارایی و بهبود عملکرد سازمانهای مشابه را اصلاح نماید. به طور کلی ضرورت و اهمیت بررسی فشار روانی مدیران را می توان در موارد زیر خلاصه نمود:

۱- فشار روانی به دلیل اینکه آثار مخرب فیزیولوژیکی ، روان شناختی و رفتاری برای مدیران دارد، در تندرستی و کاهش عملکرد آنها تاثیر دارد (کیتاوسوتر، ۱۹۹۲؛ تورکینگتن ۱۹۹۸).

۲- فشار روانی از علل عمده ترک کار، غیبت های فراوان ، نقل و انتقالات، ... می باشد (تئورل ، ۱۹۹۰؛ کیتا و سوتر، ۱۹۹۲).

۳- فشار روانی مدیران بر کلیه افرادی که با آنها ارتباط دارند تاثیر می گذارد (تورکینگتن، ۱۹۹۸).

۴- اگرچه وجود مقداری فشار برای تداوم حرکت افراد لازم است، اما می توان از بروز فشار زیاد کاست . (خالصی، ۱۳۷۹)

با توجه به مطالب فوق و نقش مهمی که سازمانهای دولتی و غیردولتی در توسعه و پیشرفت و استقلال کشور دارند و همچنین با توجه به نقش حیاتی مدیران این سازمانها و مسائل عدیده ای منجمله استرس شغلی که این مدیران با آنها مواجه هستند، ضرورت انجام تحقیقی در زمینه بررسی و مقایسه میزان و منابع استرس شغلی مدیران سازمانهای دولتی و غیردولتی محقق را بر آن داشت تا به انجام این تحقیق مبادرت ورزد.

۱-۴-اهداف تحقیق

پژوهش حاضر دارای اهدافی به شرح زیر است:

۱-۱-۴-هدف کلی :

بررسی و مقایسه منابع و میزان استرس شغلی مدیران سازمانهای دولتی و غیر دولتی شهر اراک.

۱-۲-۴-اهداف جزئی:

- ۱- مقایسه میزان استرس مدیران سازمانهای دولتی و غیر دولتی شهر اراک.
- ۲- مقایسه عوامل ایجاد کننده استرس مدیران سازمانهای دولتی و غیر دولتی شهر اراک.
- ۳- مقایسه میزان استرس گروههای مختلف سطح تحصیلات مدیران سازمانهای دولتی و غیر دولتی شهر اراک.

۴- مقایسه میزان استرس گروه‌های مختلف مدیران سازمانهای دولتی و غیر دولتی شهر اراک از لحاظ میزان سابقه کار.

۱-۵- تعاریف مفهومی

۱-۵-۱- تعریف مفهومی استرس (فشار روانی):

«فشار روانی شامل رشته‌ای از عکس العمل‌های بدنی است که بدن برای سازگار شدن با تغییرات و محرکها از آنها استفاده می‌کند» (خدایاری فرد، ۱۳۷۶؛ ص ۴۲).

- فشار روانی عبارت است از واکنش فرد به عوامل (محرکهای)، تهدید کننده یا جدید در محیط کاری (آرنولد و فیلدمن،^۱ ۱۹۸۶).

- فشار روانی عبارت است از واکنش فیزیکی و روان شناختی فرد به شرایط (محیط) بیرونی یا درونی (ویلیامز و هوبر^۲ ۱۹۸۶).

- «استرس (فشار روانی) عبارت است از مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده داخلی و خارجی» (رحمانی، ۱۳۸۶، ص ۱).

«استرس یک واکنش حسی نسبت به وضعیت خارجی که نتیجه آن تغییر وضع جسمی، روانی و رفتاری فرد است» (حقیقی، ۱۳۸۰، ص ۵۱).

- استرس مجموع واکنش‌های جسمی، روانی ذهنی، رفتاری است که ارگانیزم انسان در برابر محرکهای درونی یا بیرونی بر هم زننده ثبات و تعادل طبیعی و درونی بدن نشان می‌دهد (رز و آلتمایر،^۳ ۱۹۹۴).

درمجموع می‌توان گفت استرس واکنش کلی انسان به فشارهای جسمی و روحی برهم زننده تعادل طبیعی بدن می‌باشد.

- استرس شغلی یک وضع پویاست که شخص در آن قرار می‌گیرد، برای رسیدن به آنچه موردنظر اوست، با فرصت، قید و بند یا خواست‌هایی روبرو می‌شود که نتیجه کار نامطمئن ولی بااهمیت است. (رز و آلتمایر به نقل از اسکالر،^۴ ۱۹۹۴)

¹ -Arnold & Feldman

² -Williams & Huber

³ -Ross & Altmaier

⁴ - Schuler

۱-۵-۲- تعریف سازمان دولتی

«شامل سازمانهایی است که به موجب قانون اساسی ایجاد می شود و زیر نظر یکی از قوای سه گانه اداره می شود و وظیفه سیاست گذاری، قانونمندی ضابطه گذاری و اعمال حاکمیت دولت را بر عهده دارند» (فرزیب، ۱۳۸۱؛ ص ۴۴۷).

۱-۵-۳- تعریف سازمانهای غیر دولتی

شامل سازمانهایی است که با اجازه قانون به منظور انجام دادن وظایف و خدماتی که جنبه عمومی دارد تشکیل می شود (همان).

۱-۵-۴- تعریف عملیاتی استرس:

میزان استرس شغلی در این تحقیق نمره‌ای است که به وسیله پرسشنامه استاینمتر (۱۹۷۷) که دارای ۳۶ سوال است، سنجیده می شود.

فصل دوم:

مسابنی نظری