

سورة الاحقاف



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

رشته:

روانشناسی تربیتی

عنوان :

رابطه ویژگی های شخصیتی با کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی دبیران

دوره متوسطه شهرستان باشت

استاد راهنما:

دکتر سیروس سروقد

استاد مشاور:

دکتر آذرمیدخت رضایی

نگارش:

الهه اسدی

زمستان ۱۳۹۰



(صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: الهه اسدی در تاریخ: 1390/11/30 رشته: روان شناسی تربیتی از پایان نامه خود با عنوان: رابطه ویژگی های شخصیتی با کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی دبیران دوره متوسطه شهرستان باشت با درجه نمره دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضاء هیئت داوران سمت امضاء اعضای هیئت داوران

۱- دکتر سیروس سروقد استاد راهنما

۲- دکتر آذرمیدخت رضایی استاد مشاور

۳- دکتر سیامک سامانی استاد داور

۴- دکتر حجت اله فانی استاد داور

مدیر/معاونت پژوهشی

مهر و امضاء

مراتب فوق مورد تایید است.

تقديم به :

مهربانان ماندنی؛

پدر و مادر عزیزم

و همسر مهربانم

چکیده

سیاسگزاری:

اکنون که با الطاف خاص خداوند نوشتن این رساله به پایان رسید بر خود واجب می دانم از زحمات استاد راهنما، جناب آقای دکتر سروقد، سرکار خانم دکتر رضایی استاد مشاور، جناب آقای دکتر سامانی داور داخلی، جناب آقای دکتر فانی داور خارجی، مدیر گروه محترم جناب آقای دکتر خیر و تمامی عزیزانی که با راهنمایی ها و پیشنهادات ارزنده خود موجب غنای این رساله شده اند از صمیم قلب تشکر و قدردانی می نمایم.

هدف از انجام این تحقیق تبیین رابطه ویژگی های شخصیتی با کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی دبیران دوره متوسطه شهرستان باشت بود. روش تحقیق توصیفی-همبستگی، جامعه آماری تحقیق کلیه دبیران شهرستان باشت در سال تحصیلی ۹۰-۸۹ به تعداد ۱۷۲ نفر بود که کلیه آنها به صورت سرشماری به عنوان کیفیت زندگی کاری NEO نمونه برآورد گردیدند. ابزار گردآوری داده ها سه پرسشنامه ویژگی های شخصیتی و استرس شغلی که ضریب اعتبار آنها به کمک آلفای کرونباخ تعیین گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از مستقل استفاده شده است. نتایج نشان آروشهای آماری ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون همزمان و آزمون داد که بین ویژگی های شخصیتی و کیفیت زندگی کاری دبیران و همچنین بین ویژگی های شخصیتی و استرس شغلی دبیران رابطه معناداری وجود دارد. بین کیفیت زندگی کاری دبیران مرد و زن تفاوت معنادار نبود ولی بین استرس شغلی دبیران مرد و زن تفاوت معنادار بود. از میان ابعاد ویژگی های شخصیتی، توافق پذیری و وجدانی بودن پیش بینی کننده برای کیفیت زندگی کاری بودند و از بین ابعاد ویژگی های شخصیتی، توافق پذیری پیش بینی کننده برای استرس شغلی دبیران بود.

کلید واژه ها: ویژگی های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: طرح تحقیق

۱	مقدمه
Error! Bookmark not defined.	بیان مسأله
۵	اهمیت و ضرورت تحقیق
۷	اهداف تحقیق
۷	هدف کلی
۷	اهداف جزئی
۷	سؤالات
۸	تعاریف نظری و عملیاتی

فصل دوم: ادبیات تحقیق

۹	مبانی نظری
۹	کیفیت زندگی کاری چیست؟
۱۰	اجزای کیفیت زندگی کاری
۱۱	الگوی والتون
۱۳	الگوی هریک و مک بوی
۱۳	برنامه های بهبود کیفیت زندگی کاری
۱۶	اهداف برنامه های کیفیت زندگی کاری
۱۷	موانع برنامه های کیفیت زندگی کاری
۱۸	استراتژی ها و راهبردهای بهبود کیفیت زندگی کاری
۲۲	عوامل موفقیت برنامه های کیفیت زندگی کاری
۲۲	تاریخچه استرس شغلی:
۲۴	واژه کاوی استرس
۲۶	گونه های مختلف استرس
۲۹	استرس شغلی چیست؟

۲۹ نشانه های استرس شغلی
۳۱ دلایل استرس شغلی چیست؟
۳۳ استرس شغل و عملکرد کاری
۳۳ شیوه های مقابله با استرس
۳۴ تعریف شخصیت
۳۷ جنبه های شخصیت
۴۶ پیشینه
۴۶ پیشینه خارجی
۴۸ پیشینه داخلی
۵۲ فرضیه ها
۵۲ جمع بندی

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۵۴ طرح پژوهشی
۵۴ جامعه آماری
۵۴ نمونه آماری و روش نمونه گیری
۵۵ ویژگی توصیفی جامعه آماری
۵۵ ابزار گردآوری داده ها
۶۱ روش گردآوری اطلاعات
۶۱ ملاحظات اخلاقی
۶۱ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

فصل چهارم: یافته های پژوهش

۶۲ یافته های توصیفی
۶۴ یافته های استنباطی

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۶۹ <u>بحث و نتیجه گیری</u>
۷۶ دستاوردهای اصلی پژوهش

محدودیت های پژوهش ۷۶

پیشنهادات پژوهش ۷۷

پیشنهادات کاربردی ۷۷

پیشنهادات پژوهشی ۷۷

منابع ۷۸

منابع فارسی ۷۸

منابع انگلیسی ۸۵

پیوست ها

- پیوست الف: پرسشنامه ویژگی های شخصیتی NEO

- پیوست ب: پرسشنامه کیفیت زندگی کاری با تفکیک مولفه ها

- پیوست ج: پرسشنامه استرس شغلی

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۳: بررسی نمونه آماری بر اساس جنسیت.....	۵۵
جدول ۲-۳: پایایی نمرات ویژگی های شخصیتی به روش آلفای کرونباخ توسط محقق.....	۵۷
جدول ۳-۳: پایایی نمرات کیفیت زندگی کاری به روش آلفای کرونباخ توسط محقق.....	۵۹
جدول ۴-۳: پایایی نمرات استرس شغلی به روش آلفای کرونباخ توسط محقق.....	۶۰
جدول ۱-۴: میانگین و انحراف استاندارد ویژگی های شخصیتی.....	۶۲
جدول ۲-۴: میانگین و انحراف استاندارد کیفیت زندگی کاری.....	۶۳
جدول ۳-۴: میانگین و انحراف استاندارد استرس شغلی.....	۶۳
جدول ۴-۴: همبستگی بین ویژگی های شخصیتی و کیفیت زندگی کاری.....	۶۴
جدول ۵-۴: همبستگی بین ویژگی های شخصیتی و استرس شغلی.....	۶۵
جدول ۶-۴: بررسی تفاوت نمرات کیفیت زندگی کاری در بین دبیران زن و مرد.....	۶۵
جدول ۷-۴: بررسی تفاوت نمرات استرس شغلی کاری در بین دبیران زن و مرد.....	۶۶
جدول ۸-۴: جدول تحلیل و مشخصه های آماری رگرسیون بین ویژگی های شخصیتی و کیفیت زندگی کاری.....	۶۷
جدول ۹-۴: جدول تحلیل و مشخصه های آماری رگرسیون بین ویژگی های شخصیتی و استرس شغلی.....	۶۸

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

نیروی انسانی اصلی ترین و جزء جدایی ناپذیر هر سازمانی در انجام برنامه ها و فعالیتهای آن سازمان می باشد. بخش عمده رکود بهره وری و کاهش کیفیت فرآورده ناشی از کاستی های زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه و رجحان های کارکنان پدیدار می شود.

از سال ۱۹۷۲ تا کنون، واژه کیفیت زندگی کاری دائماً در کتاب و مجلات معتبر دنیا به کار برده می شود. در سال ۱۹۷۷ ستاد مرکزی آمریکا کیفیت زندگی کاری را چنین تعریف کرده است:

«بهبود زندگی کاری به هر فعالیتی اطلاق می شود که در هر سطحی از زمان به وقوع می پیوندد و هدف آن افزایش کارآوری سازمان از طریق بالا بردن مقام و منزلت و فراهم نمودن امکانات رشد و ترقی در افراد می باشد» (رابینز^۱، ۱۳۸۴).

درکی روشن از ارتباط درونی جنبه های گوناگون کیفیت زندگی کاری فرصتی را برای تجزیه و تحلیل بهتر علت و معلول در محل کار ایجاد می کند. بررسی کیفیت زندگی کاری به عنوان زمینه ی بزرگتر برای عوامل گوناگون در محل کار مانند استرس شغلی^۲ ممکن است فرصت را برای مداخله های مؤثر در محل کار فراهم آورد (تیفلر^۳ و همکاران، ۲۰۰۴).

در طول بیست سال اخیر، استرس شغلی جزء مسائلی بوده است که نظر متخصصان روان را به خود جلب کرده و اهمیت روز افزون پیدا می کند. همچنین، استرس شغلی ارتباط تنگاتنگی با کاهش بازدهی در کار داشته

^۱ - Robbins

^۲ - Job stress

^۳ - Tiffler

و باعث بروز مشکلاتی از قبیل عملکرد ضعیف کارمند، حوادث غیر مترقبه در حین کار و غیبت از کار می شود. حتی مشکل مذکور می تواند بر زندگی شخصی فرد نیز تأثیر منفی گذاشته و ارتباط زناشویی و دوستی را مختل می کند. لازم به ذکر است از پیامدهای جدی استرس شغلی آسیب های اجتماعی و اقتصادی کارمند و کارفرما می باشد. اخیراً در بعضی کشورها توجه بسیار زیادی به موضوع استرس شغلی شده است. استرس شغلی به عنوان خطری بزرگ شناخته شده است. با توجه به مکطالب ذکر شده نه تنها کارفرما نقش مهمی در ایجاد امنیت شغلی کارمندان دارد بلکه آنها را باید از هر گونه آسیب جسمی و روانی دور نگه دارد (فروغی و همکاران، ۱۳۸۴).

برای بررسی کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی در دبیران، شناخت و بررسی عوامل متعددی از قبیل ویژگی های شخصیتی می تواند قابل توجه باشد. برخی از ویژگی های شخصیتی باعث می شوند تا افراد در موقعیت های مختلف زندگی، رفتاری سازگارانه و متعادل از خود نشان دهند. شناخت این ویژگی های شخصیتی و چگونگی شکل گیری و عوامل مؤثر در ایجاد آنها، از یک جنبه ارضای حس کنجکاوی و میل به حقیقت جویی را در انسان به دنبال می آورد زیرا این شناخت نوعی خودشناسی است و شخص هنگام مطالعه موضوع های ذکر شده غالباً آن دانسته ها را با خود مقایسه کرده و تطبیق می دهد و احتمالاً با این شناخت نوعی طبقه بندی انجام می دهد. یعنی خود را دارای ویژگی های شخصیتی خاص می بیند. از سوی دیگر این اطلاعات و شناخت ها امکان می دهد که در ارتباط متقابل با دیگران، موضع گیری های مناسب و آگاهانه داشته باشد. همچنین داشتن اطلاعات و دانش لازم درباره شخصیت تنها به کار عادی دانستن برخی رفتارها در مراحل مختلف رشد شخصیت نمی آید بلکه این دانش در پیشگیری یا اقدام احتمالی در مورد بروز اختلال و نابسامانی های شخصیتی نیز می تواند به کمک فرد بیاید (وردی، ۱۳۸۷).

بیان مسأله

امروز تقریباً تمامی صاحب‌ظران معتقدند که بین عوامل مؤثر بر حوزه ی کار و تولید، منابع انسانی مهمترین عامل محسوب می شود (کاسیو^۱، ۱۹۹۹؛ به نقل از قاسم زاده، ۱۳۸۴). نتایج تحقیقات علوم رفتاری به طور اعم و رفتار سازمانی دچار اخص نشان می دهد که استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به اقداماتی است که در پرتو آنها جو و فضایی در سازمان ایجاد شود تا هر یک از کارکنان با رضایت کامل و احساس امنیت خاطر، حداکثر تلاش خود را در جهت مطلوب وظایف شغلی به کار برند (جزنی، ۱۳۷۹).

هر چه خواست ها و نیازهای متفاوت افراد از سوی سازمان بیشتر برآورده شوند، احتمال بیشتری وجود دارد که کارکنان به کار دل بسته شوند، از کارشان، سرپرستان و همکارانشان خشنودتر باشند، به فشار عصبی کمتری گرفتار شوند، کمتر دچار حادثه یا غیبت از محل کار گردند و از سلامت جسم و روان بیشتری برخوردار شوند. این اقدامات طیف وسیعی از وظایف و مسئولیت های مدیریت منابع انسانی از قبیل مشارکت کارکنان در تصمیم گیری، توسعه و غنای شغلی، امنیت محیط کار، پرداخت مناسب و آموزش و ارتقای کارکنان را شامل می شود. مجموعه ی این اقدامات "کیفیت زندگی کاری"^۲ خوانده می شود (کاسیو، ۱۹۸۹، به نقل از کامرانی، ۱۳۸۸).

از بین همه ی مشاغل، هرچند که شغل معلمی در ابتدا به عنوان شغلی عادی و آسان در نظر گرفته شده بود اما امروزه معلمی شغلی تخصصی و مشکل به شمار می آید. عوامل متعددی از قبیل تفاوت های فردی دانش آموزان و نیازهای متعدد یادگیری آنها، تعهد، لزوم پاسخگویی به والدین و مدیران تغییرات سریع عقاید و انتظارات در مورد نقش معلم، امر آموزش را بسیار استرس آمیز ساخته است. استرس شغلی یعنی استرسی که در حوزه معینی از زندگی رخ می دهد و عوامل معینی در پدید آمدن آن نقش دارند تنش کاری نیروی انسانی سازمان را ضایع می کند و پایه های سازمان را متزلزل می سازد و همچون آفتی، نیروها را تحلیل می برد و فعالیت ها و تلاش ها را عقیم می سازد (دقیقی و فرهنگی، ۱۳۸۳).

^۱ - Cascio

^۲ - Quality of work life

افرادی که دچار استرس می گردند و توان مقابله با آن را ندارند از لحاظ جسمانی ، روانی و رفتاری دچار آسیب می شوند و بدین ترتیب است که استرس در سازمان بر روی نیروها و فعالیت ها و تلاش های آنان تاثیر بسیار منفی می گذارد. سازمان به عنوان وسیله و ابزار اجرای هدف های گوناگون اجتماعی می باشد و تحقق هدف های آنان بدون در اختیار داشتن نیروی انسانی کارآمد ، علاقه مند ، سالم و خوشحال امکان پذیر نیست (وتن و کمرون، ۱۹۹۹؛ ترجمه جعفری مقدم ، ۱۳۸۴).

کریاکو و ساتکلیف^۱ (۱۹۹۹) عوامل اثرگذار بر استرس شغلی را شامل موارد زیر می دانند:

۱- حجم کار زیاد؛ ۲- فقدان رشد حرفه ای؛ ۳- عدم منزلت اجتماعی؛ ۴- روابط سرد و نامناسب موجود میان کارکنان؛ ۵- عوامل مربوط کمی حقوق و مزایا.

همچنین ویژگی های فردی مانند انگیزش، نگرش، مهارت، عاداتها و شخصیت می تواند بر قوت و ضعف استرس شغلی تأثیر داشته باشد.

ایوان سویچ و ماتسون^۲ (۱۹۹۹) معتقدند دو دسته اقدامات برای مدیریت و کاهش استرس وجود دارد یکی اقدامات فردی و دیگری سازمانی است. اقدامات فردی عبارتند از: تکنیک های شناختی^۳، آموزش آرام سازی^۴، مراقبه^۵ و بازخورد حیاتی^۶ و اقدامات سازمانی عبارتند از: برنامه های کمک به کارکنان و برنامه های سلامت می باشد.

شخصیت بیانگر آن دسته از ویژگی های فردی افراد است که الگوی ثابت رفتاری آن ها را تشکیل می دهند. در این زمینه، چند نکته را می توان مطرح کرد. نخست، این که مفاهیم شخصیت باید طوری بیان شود که روانشناسان در نحوه مشاهده و اندازه گیری آن ها به توافق برسند. دوم این که ، شخصیت بیانگر آن دسته از خصوصیات است که در همه انسان ها مشترک است. گرچه هر یک از ما از جهاتی منحصر به فرد هستیم ، در

¹ - Kyriacou & Sutcliff

² - Ivancevich & Matteson

³ - Cognitive Technigue

⁴ - Relaxation Techning

⁵ - Meditation

⁶ - Biofeedback

سایر جهات شبیه بعضی یا شبیه همگان هستیم. شخصیت، هم بیان گر آن دسته از خصوصیات فرد است که وی را از سایرین متمایز و منحصر به فرد می سازد و هم بیانگر آن دسته از خصوصیتی است که در همه انسان ها مشترک است .

سوم این که، شخصیت هم شامل ابعاد پایداری و تغییرناپذیر تر کنش انسان است که گاهی اوقات ساختار نامیده می شود و هم شامل جنبه های ناپایداری و تغییر پذیرتر که گاهی فرایند نامیده می شود. در این معنی، شخصیت به مثابه یک سیستم است. چهارم این که ، شخصیت شامل شناخت (تفکر)، عواطف (هیجانات) و رفتارهای مشهود است. شخصیت، بیشتر به روابط پیچیده بین فرایندهای شناختی، عواطف و رفتارهای فرد مربوط است (جمال فر، ۱۳۸۲).

شناخت ویژگی های شخصیتی معلمان می تواند شرایط را جهت جذب و نگهداری آن مطلوب تر نماید و از طرفی دیگر سازمان های آموزشی با اعمال کارکردهای مختلف و مناسب با نوع ویژگی شخصیتی معلمان کارایی و اثربخشی آنها را افزایش میدهند. بنابراین انتخاب و انتصاب افراد در مشاغل خاص همچون معلمی باید با شناخت کامل آنان از نظر ویژگی های شخصیتی، همراه باشد (قربانی، ۱۳۸۲) بنابر این محقق قصد دارد رابطه ویژگی های شخصیتی با کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی دبیران را مورد بررسی قرار دهد.

اهمیت و ضرورت تحقیق

آموزش و پرورش از جمله سازمان هایی است که در همه جوامع از حساسیتی خاص برخوردار است. این حساسیت بیشتر به آن دلیل است که عملیات داخلی آن در معرض دید همگان و مورد قضاوت عام قرار می گیرد. سیر تغییر و تحولات و پیشرفت های اجتماعی، نیاز به آموزش و پرورش اثربخش را ضروری می سازد. از این رو ، پژوهش های متفاوت در این حوزه می تواند نواقص و کاستی های موجود را مشخص و راه را برای برطرف کردن آن ها هموار سازد.

کیفیت زندگی کاری از جمله مباحث مهمی است که در جهان امروز بخش عظیمی از تلاش و توجه صاحب نظران را به خود معطوف نموده است. شیوه های بهره وری و کیفیت زندگی کاری به قدری اهمیت و محبوبیت یافته است که می توان آن را نهضت ایدئولوژیک نامید (سیاحی، ۱۳۸۰).

کیفیت زندگی کاری در هر قوم و جامعه معنی و محتوای خاص دارد و نمی توان برای آن یک شاخص عام و جهان شمول ارائه کرد. در هر جامعه یا هر منطقه از یک کشور که دارای خرده فرهنگ های گوناگون با تصورات مختلف ذهنی درباره زندگی و کار است، شاخص های اندازه گیری کیفیت زندگی کاری نیز متفاوت است. شاخص های ارائه شده برای کیفیت زندگی کاری مربوط به کشورهای صنعتی است و در کشورهایی در حال توسعه باید با پژوهش های علمی به شاخص های کیفیت زندگی کاری دست یافت (میرسپاسی، ۱۳۸۱).

بدیهی است در سازمانی که کارکنان استرس شغلی کمتری داشته باشند احساس امنیت بیشتری نسبت به محیط کار خود داشته و تمرکز بر کار بیشتر شده و این امر منجر به بهبود عملکرد شغلی خواهد شد. استرس در عملکرد کارکنان یک سازمان اثر جبران ناپذیری خواهد گذاشت. تأثیر استرس سازمانی با افزایش میزان کارگریزی، تعویض زودهنگام کارکنان، کاهش میزان امنیت شغلی، عدم سلامت و محیط کار، کنترل ضعیف کیفیت عملکرد و ... ارتباط تنگاتنگ دارد. به بیان ساده تر هر چه میزان استرس شغلی بالاتر باشد عوامل مذکور از شدت بیشتری برخوردارند (وردی، ۱۳۸۷).

بدون شک تفاوت های فردی در ویژگی های شخصیتی در پاسخ فیزیولوژیک به فشار روانی و مسائل زندگی وجود دارد که ممکن است این تفاوت ها به آمادگی وراثتی و توانایی فرد در کنار یا فائق آمدن بر موقعیت های زیان بار مربوط شود و بر کیفیت و رضایت فرد از زندگی کاری مؤثر است. اطلاعات علت شناسی هنوز تا رسیدن به نتیجه راه زیادی در پیش دارند. این سؤال که چرا یک نفر با مکانیزم های روان تنی به فشارهای روانی پاسخ می دهد در حالی که دیگری با شرایط بدنی یکسان و همان فشار قادر به انتخاب جنگ یا گریز است به جای

خود باقی است. به طور کلی اعتقاد بر این است که ویژگی های شخصیتی متفاوت افراد در میزان رضایت یا نارضایتی افراد از زندگی کاری و کیفیت آن مؤثر است (کرانتر^۱ و همکاران، ۲۰۰۱؛ به نقل از جمال فر، ۱۳۸۲).

اهداف تحقیق

هدف کلی

تبیین رابطه ویژگی های شخصیتی با کیفیت زندگی کاری دبیران دوره متوسطه شهرستان باشت؛

اهداف جزئی

۱- تبیین رابطه بین مولفه های ویژگی های شخصیتی با کیفیت زندگی کاری دبیران؛

۲- تبیین رابطه بین مؤلفه های ویژگی های شخصیتی با استرس شغلی دبیران؛

۳- مقایسه کیفیت زندگی کاری دبیران مرد و زن؛

۴- مقایسه استرس شغلی دبیران مرد و زن؛

۵- پیش بینی کیفیت زندگی کاری دبیران از روی ویژگی های شخصیتی آنها؛

۶- پیش بینی استرس شغلی دبیران از روی ویژگی های شخصیتی آنها؛

سوالات تحقیق:

۱- کدام بعد ویژگی شخصیتی پیش بینی کننده کیفیت زندگی کاری دبیران می باشد؟

۲- کدام بعد ویژگی شخصیتی پیش بینی کننده استرس شغلی دبیران می باشد؟

^۱ - Kranter

تعاریف نظری و عملیاتی

تعاریف نظری:

ویژگی های شخصیت: بطور کلی تعریف ویژگی های شخصیت در زندگی روزمره، به صفاتی پایدار در طی زمان باز می گردد که از موقعیتی به موقعیت دیگر تغییر چندانی نکرده و به ماهیت وجودی فرد اشاره دارد (مک کری و کاستا، ۱۹۸۵).

کیفیت زندگی کاری: کیفیت زندگی کاری فلسفه ای از مدیریت است که هدف آن بالا بردن شان و منزلت کارکنان، نشان دادن تغییرات در فرهنگ سازمانی و بهبود بخشیدن به شرایط جسمی و روحی کارکنان از قبیل فراهم آوردن فرصت های رشد و پیشرفت برای آنان می باشد (ایوان سویچ و ماتسون، ۱۹۹۹).

استرس شغلی: کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل به گونه ای است که خواست های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها برآید (رنالد آراس، الیزابت ام آلتایمر، ۱۹۹۴ به نقل از خواجه پور، ۱۳۸۰).

تعاریف عملیاتی

ویژگی های شخصیت: منظور از ویژگی های شخصیت در این پژوهش نمره ای است که آزمودنی در هر یک از شاخص های پرسشنامه شخصیت نئو (روان رنجور خوئی، برون گرایبی، باز بودن نسبت به تجربه، توافق و وجدانی بودن) ساخته ی کاستا و مک کری^۱ (۱۹۸۵) بدست می آورد.

کیفیت زندگی کاری: منظور از کیفیت زندگی کاری در این پژوهش نمره ای است که آزمودنی از پرسشنامه "کیفیت زندگی کاری" تهیه شده توسط قاسم زاده (۱۳۸۴) کسب می نماید.

استرس شغلی: منظور از استرس شغلی در این پژوهش نمره ای است که آزمودنی از پرسشنامه "استرس شغلی" ساخته استاینمترز (۱۹۸۷ و ترجمه عطار، ۱۳۷۹) کسب می نماید.

^۱ - Costa & Mc Crae

فصل دوم

ادبیات و پیشینه

پژوهش