



۳۲۹۴۴

وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی  
تبریز

دانشگاه تبریز  
دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی  
گروه علوم تربیتی

۱۳۸۱ / ۴ / ۲۰

پایان نامه:

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته روان شناسی

عنوان:

بررسی رابطه بین منبع کنترل با استرس شغلی و رضایت شغلی  
معلمان منطقه شبستر در سال تحصیلی ۸۱ - ۱۳۸۰

استاد راهنما:

دکتر اسکندر فتحی آذر

۳۲۶۴۴

استاد مشاور:

دکتر سید داود حسینی نسب

پژوهشگر:

حیدرعلی زارعی

شماره

اسفند ماه ۱۳۸۰

۳۲۶۴۴

بنام خالق پیدا و پنهان

که پیدا و نهان داند به یکسان

### تقدیر و تشکر

«رَبَّنَا اٰتِنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً وَ هِیْئَ لَنَا مِنْ اَمْرِنَا رُشْدًا»

حال که به یاری ایزد یکتا توفیقی هرچند کوچک در کسب علم و دانش نصیبم گردید، قبل از هر چیز بر خود وظیفه می‌دانم نهایت سپاس و تشکر خود را نثار اساتید و سروران محترمی کنم که انجام این پژوهش مرهون کمک‌های بی‌شائبه آنهاست.

از استاد بزرگووارم جناب آقای دکتر اسکندر فتحی آذر که با صبر و حوصله فراوان در تمام مراحل این تحقیق مرا یاری نموده و زحمت بسیار در این راه متقبل شدند سپاسگزاری می‌کنم.

از استاد ارجمندم جناب آقای دکتر سید داود حسینی نسب که به عنوان استاد مشاور در این تحقیق مرا کمک بسیار نموده و همیشه مرا مورد لطف و محبت صمیمانه خویش قرار دادند، تقدیر و تشکر می‌کنم.

همچنین از استاد بسیار گرامی و گرانقدرم جناب آقای دکتر خلیل سلطان القرائی بخاطر راهنمایی‌های ارزنده خویش و تمام عزیزانی که مرا در انجام این تحقیق مورد حمایت و مساعدت خویش قرار دادند. بی‌نهایت تشکر و قدردانی می‌کنم.

تقدیم به:

درخشانترین ستارگان منظومه وجودم

پدر و مادرم

برادر و خواهرانم

که همواره یار و یاورم بوده‌اند

و

به همه کسانی که به من علم و معرفت آموختند.

تقدیم به:

همسر وفادار و فداکارم

که پروانه وار بر گرد وجودم ایثارگر مهر و محبت

بوده و با صبر و شکیبائی شیرین ترین لحظات

زندگی خویش را در به انجام رسانیدن این آغاز فدا

نمود.

نام خانوادگی دانشجو: زارعی	نام: حیدرعلی
عنوان پایان نامه: بررسی رابطه بین منبع کنترل با میزان استرس شغلی و رضایت شغلی معلمان منطقه شبستر در سال تحصیلی ۸۱-۸۰	
استاد راهنما: دکتر اسکندر فتحی آذر	
استاد مشاور: دکتر سید داود حسینی نسب	
مقطع تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: روان شناسی
تاریخ فارغ التحصیلی: ۱۳۸۰/۱۲/۱۸	گرایش: تربیتی
	تعداد صفحه: ۱۲۸
کلید واژه‌ها: منبع کنترل - استرس شغلی - رضایت شغلی Locus of Control - Job stress - Job satisfaction	
<p>چکیده: پژوهش حاضر به منظور تعیین رابطه منبع کنترل، استرس شغلی و رضایت شغلی معلمان ابتدائی و دبیرستان منطقه شبستر در سال تحصیلی ۸۱-۱۳۸۰ اجرا شد. در این پژوهش ۲۰۱ نفر از معلمان ابتدائی و دبیرستان منطقه مذکور با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و پرسشنامه‌های منبع کنترل، استرس شغلی و رضایت شغلی را تکمیل کردند. برای آزمایش فرضیه‌های این پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون t مستقل استفاده شد. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که:</p> <p>۱- بین منبع کنترل درونی با استرس شغلی رابطه معکوس وجود دارد. (<math>r = -0.2429, P \leq 0.001</math>)</p> <p>۲- بین منبع کنترل درونی معلمان با رضایت شغلی آنان رابطه مستقیم وجود دارد. (<math>r = +0.1729, P \leq 0.024</math>)</p> <p>۳- بین میزان استرس شغلی و رضایت شغلی معلمان رابطه معکوس وجود دارد. (<math>r = -0.2166, P \leq 0.004</math>)</p> <p>۴- بین معلمان زن و مرد در میزان استرس شغلی تفاوت وجود دارد. (<math>t = -2/60, P \leq 0.010</math>)</p> <p>۵- بین معلمان مقطع ابتدائی و دبیرستان در میزان استرس شغلی تفاوت وجود ندارد. (<math>t = -0/40, P \leq 0.691</math>)</p> <p>۶- بین معلمان زن و مرد در رضایت شغلی تفاوت وجود دارد. (<math>t = 3/77, P \leq 0.000</math>)</p> <p>۷- بین معلمان مقطع ابتدائی و دبیرستان در رضایت شغلی تفاوت وجود دارد. (<math>t = 2/25, P \leq 0.026</math>)</p> <p>۸- بین معلمان زن و مرد در منبع کنترل درونی تفاوت وجود ندارد. (<math>t = 0/95, P \leq 0.342</math>)</p> <p>نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد که رضایت شغلی با منبع کنترل درونی و استرس شغلی رابطه تناهنگی دارد. بنابراین این توجه بیشتر به متغیرهای مربوط در برنامه ریزیهای آموزش و پرورش جهت کاهش استرس شغلی و توجه به منبع کنترل درونی در روند افزایش رضایت شغلی و مالا افزایش بهره‌وری و کارایی معلمان ضرورت دارد.</p>	

مرکز اطلاعات آمار علمی ایران  
تهران  
مهرماه ۱۳۸۰

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول

۲.....	مقدمه
۴.....	بیان مسأله
۸.....	اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۳.....	اهداف تحقیق
۱۳.....	فرضیه‌های تحقیق
۱۴.....	تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها
۱۶.....	محدودیت‌ها و مشکلات تحقیق

فصل دوم

۱۸.....	مقدمه
<b>مبانی نظری منبع کنترل</b>	
۱۸.....	نظریه یادگیری اجتماعی
۱۹.....	نظریه یادگیری اجتماعی راتر
۲۱.....	مفاهیم اصلی در نظریه راتر
۲۲.....	انتظارات خاص و انتظارات تعمیم یافته
۲۳.....	منبع کنترل
۲۵.....	همبسته‌های منبع کنترل
<b>مبانی نظری استرس شغلی</b>	
۲۹.....	استرس
۳۱.....	رویکردهای نظری مختلف در زمینه استرس
۳۷.....	استرس شغلی
۳۷.....	استرس شغلی معلمان

۳۹	نشانه‌های استرس شغلی
۴۰	عوامل مؤثر در استرس شغلی
۴۷	عوامل مؤثر در استرس شغلی معلمان
۴۸	پیامدهای استرس شغلی
	<b>مبانی نظری رضایت شغلی</b>
۵۳	رضایت شغلی
۵۵	نظریه‌های رضایت شغلی
۵۸	نظریه دو عاملی هرزبرگ
۶۰	عوامل مؤثر در رضایت شغلی
	<b>بررسی پژوهشهای انجام یافته در زمینه منبع کنترل</b>
۶۵	۱- تحقیقات داخلی
۶۸	۲- تحقیقات خارجی
	<b>بررسی پژوهشهای انجام یافته در زمینه استرس شغلی</b>
۷۳	۱- تحقیقات داخلی
۷۵	۲- تحقیقات خارجی
	<b>بررسی پژوهشهای انجام یافته در زمینه رضایت شغلی</b>
۷۷	۱- تحقیقات داخلی
۸۰	۲- تحقیقات خارجی
۸۳	تلفیق و نتیجه‌گیری از پژوهشها
	<b>فصل سوم</b>
۸۷	مقدمه
۸۷	روش تحقیق
۸۷	جامعه آماری
۸۸	حجم نمونه
۸۹	روش نمونه‌گیری



۱۹	مشخصات ابزارهای اندازه‌گیری.....
۹۴	روشهای آماری.....
۹۵	چگونگی جمع‌آوری داده‌ها.....

### فصل چهارم

۹۷	مقدمه.....
۹۷	یافته‌های توصیفی.....
۱۰۴	آزمایش فرضیه‌ها.....
۱۰۹	یافته‌های جانبی.....

### فصل پنجم

۱۱۱	مقدمه.....
۱۱۲	بحث در نتایج.....
۱۲۱	پیشنهادهای کاربردی:.....
۱۲۲	پیشنهادهای پژوهشی:.....
۱۲۳	منابع فارسی.....
۱۲۸	منابع انگلیسی.....

ضمائم

## « فصل اول »

مقدمه

بیان مسأله

اهمیت و ضرورت تحقیق

اهداف تحقیق

فرضیه‌های تحقیق

تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

محدودیت‌ها و مشکلات تحقیق

### مقدمه

بی‌شک، انسان پیچیده‌ترین و شگفت‌انگیزترین موجود کره زمین است و بدین جهت است که خداوند متعال انسان را اشرف مخلوقات و خلیفه و جانشین خود در روی زمین قرار داده است. انسان بدلیل ویژگیها و فطرت مخصوص خود تنها موجودی است که بیشتر از سایر موجودات زنده نیاز مبرم به تعلیم و تربیت دارد.

«تعلیم و تربیت از ارزشمندترین امور است و دامنه گسترده‌ای دارد و به همین جهت به همه امور زندگی انسان مربوط می‌شود تعلیم و تربیت تلاشی است برای انتقال میراث فرهنگی مطلوب و ارزشمند از نسلی به نسل دیگر، تعلیم و تربیت به دنبال رشد و شکوفاسازی توان‌های بالقوه انسان در تمام ابعاد و همچنین به دنبال حفظ و تأمین سلامت جسمانی و روانی انسان است» (به پژوه، ۱۳۷۹، ص ۱۱).

ضرورت و اهمیت تعلیم و تربیت در تمام طول تاریخ بشری به ویژه در قرن اخیر انکارناپذیر است. در جهان امروز که فضای آن آکنده از تضادها، فشارهای اقتصادی و روانی، تضاد و دگرگونی ارزشهاست و دائماً با مسائلی از قبیل انفجار جمعیت، انفجار دانش و غیره دست‌گیر است سه راه حل کلی برای حل این معضلات جهانی توسط اندیشمندان و دانشمندان پیشنهاد شده است (مایر، ۱۳۷۴).

(۱) انقلاب

(۲) جنگ

(۳) تعلیم و تربیت

اگر چه انقلاب یا جنگ در برهه‌ای از زمان منطقی‌ترین راه برای زدودن استعمار، استثمار و استبداد و حل مشکلات اساسی است. اما باید به این سؤال هم توجه داشت که آیا جنگ یا انقلاب در هر زمان و در هر زمینه‌ای ممکن است؟ آیا این روشها به تنهایی قادرند دگرگونی‌های عمیق و باثبات را تضمین کنند؟ مسلماً پاسخ منفی است انقلاب یا جنگ راه را هموار می‌سازد اما آنچه که بذر تغییرات و تحولات را در اعماق جامعه می‌کارد، تعلیم و تربیت است. تاریخ شاهد این مدعا است

که آنچه موجب تداوم هر انقلاب اساسی می‌شود و جامعه انقلابی را از آشفتگی و سردرگمی می‌رهاند تکیه بر تعلیم و تربیت صحیح و تزکیه نفس و برنامه‌ریزی دقیق در این زمینه است بنابراین از نظر ما راه حل اساسی و دائمی حل مشکلات تعلیم و تربیت اصیل و صحیح است (قورچیان، ۱۳۷۹).

حال که به اینجا رسیدیم، ناگزیریم به یک سؤال دیگر نیز پاسخ بگوئیم راستی چه کسانی می‌توانند این هدفهای اساسی تعلیم و تربیت را تحقق بخشند؟

بدیهی است که جز معلمان که در حقیقت محور، پشتوانه و مجری تعلیم و تربیت هستند، کسان دیگری را نمی‌توان یافت که در رأس برآورد این اهداف قرار گرفته باشند.

نظام آموزش و پرورش هر جامعه‌ای برای تحقق اهداف خود باید به تأمین و تربیت نیروی انسانی لایق و شایسته برای عصر حاضر و آتی بآید و در این راه، مهمترین نیروی انسانی معلم است. اهمیت شغل معلمی در هر جامعه‌ای انکارناپذیر است معلمی یکی از مشاغل مهم و اساسی هر جامعه‌ای محسوب می‌شود مسئولیت هدایت و پرورش یک نسل برعهده معلمان جامعه است. بنابراین، توجه و پژوهش در متغیرهای مربوط به معلم بویژه در زمینه‌های شغلی چون استرس و رضایت شغلی و عوامل شخصیتی همچون منبع کنترل و شناخت عوامل مؤثر در آنها موضوع بسیار مهمی به نظر می‌رسد.

معلمان باید از رضایت شغلی بالایی برخوردار باشند زیرا در چنین صورتی است که می‌تواند از عهده مسئولیت خطیر خود که همانا پرورش یک نسل می‌باشد برآیند و دیگر اینکه معلم در صورتی می‌تواند رسالت ویژه خود را به انجام برساند که در وضعیت مطلوب از نظر بهداشت روانی قرار گیرد و یکی از عوامل مؤثر در بهداشت روانی معلمان، موضوع استرس شغلی آنان است معلمان هر قدر استرس شغلی کمتری داشته باشند به همان نسبت می‌توانند دانش‌آموزان را در انطباق مؤثرتر با محیط و پیشرفت تحصیلی موفق‌تر و کارآمدتر یاری رسانند.

و در نهایت بدون تردید باید اذعان داشت که برای رسیدن به مرحله خودکفائی و رشد و توسعه همه جانبه کشور علی‌الخصوص در دوران سازندگی و تبدیل جامعه سنتی به جامعه صنعتی و

پیشرفته نیازمند معلمانی هستیم که از زندگی و شغل و حرفه خود رضایت داشته باشند و با شخصیتی پویا و سالم، دانش آموزان را به سوی اهدافی انسان ساز رهنمون سازند.

### بیان مسأله

یکی از مفاهیم اصلی در نظریه راتر موضوع منبع کنترل تقویت‌ها و تنبیه‌ها در زندگی افراد است منبع کنترل بعنوان یک خصوصیت شخصیتی به این معنا اشاره دارد که هر انسان دارای مجموعه‌ای از باورهاست مبنی بر اینکه افراد یا اشیاء، تقویت‌ها و تنبیه‌ها را در زندگی وی کنترل می‌کنند بر اساس دیدگاه راتر انسانها را می‌توان از لحاظ منبع کنترل در امتداد یک پیوستار قرار داد:

- ۱) گروهی که موفقیت‌ها و شکست‌های خود را به تواناییها و کوششهای خود نسبت می‌دهند.
- ۲) گروهی که موفقیت‌ها و شکست‌های خود را به علل بیرونی مثل بخت، اقبال دشواری یا آسانی کار نسبت می‌دهند. گروه اول دارای منبع کنترل درونی و گروه دوم دارای منبع کنترل بیرونی هستند (نقل از برومند نسب و دیگران، ۱۳۷۴).

راتر معتقد است افراد با منبع کنترل درونی، کسانی هستند که معتقدند رویدادهای مثبت و منفی زندگی در نتیجه طرح‌ریزی دقیق و کوشش‌های پیگیر خود آنها بدست می‌آید و برای اعمال و رفتارها و پیامدهای ناشی از آن قبول مسئولیت می‌کنند در مقابل افراد با منبع کنترل بیرونی، کسانی هستند که میان رفتار خود و رویدادها هیچ گونه رابطه علت و معلولی نمی‌بینند و بخت و اقبال، شانس و تصادف یا اشخاص دیگر را مسئول نتایج رفتار خود می‌دانند در نتیجه برای اعمال و رفتار خود قبول مسئولیت نمی‌کنند (نقل از کریمی، ۱۳۷۴).

در نظریه یادگیری - اجتماعی راتر، کنترل درونی - بیرونی به عنوان یک نگرش ویژه نسبت به دنیا در نظر گرفته می‌شود که انتظار تعمیم یافته نامیده می‌شود انتظار درباره منبع کنترل پاداشها و تنبیه‌ها از طریق جایگاه شخصی در بعد بیرونی و درونی به وجود می‌آید و بر روشی که شخص بیشتر موقعیت‌ها را ادراک می‌کند تأثیر خواهد گذاشت و از این رو تعیین خواهد کرد که فرد چگونه رفتار خواهد کرد (نقل از هاشمی، ۱۳۷۴).

بدین ترتیب، منبع کنترل تأثیر مهمی بر رفتار افراد خواهد داشت افراد دارای منبع کنترل بیرونی که

معتقدند رفتارها یا مهارت‌های آنها در تقویت‌ها یا تنبیه‌هایی که دریافت می‌کنند اثری ندارد در کوشش برای بهبود موقعیت خود فایده‌ای نمی‌بینند آنان به امکان کنترل زندگی خود در زمان حال یا آینده باور چندانی ندارند، از سوی دیگر تحقیقات نشان داده است افرادی که دارای منبع کنترل درونی هستند معتقدند کنترل کافی بر زندگی خود دارند و مطابق همین باور هم رفتار می‌کنند و در تکالیف خود عملکرد بهتری دارند و کمتر تحت نفوذ دیگران قرار می‌گیرند برای مهارت‌ها و پیشرفت‌های شخصی خود ارزش والاتری قایلند و نسبت به گزینه‌های محیطی که می‌توانند برای هدایت رفتار خود از آنها استفاده کنند، هشیارترند و تحقیقات مقدماتی حاکی از آن است که افراد دارای منبع کنترل درونی از بهداشت روانی بهتری برخوردارند (نقل از کریمی، ۱۳۷۴).

«همچنین افراد دارای منبع کنترل درونی با احتمال کمتری مشکلات هیجانی دارند و یا الکلی می‌شوند آنها با ناراحتی روانی بهتر کنار می‌آیند کمتر دچار اضطراب و افسردگی می‌شوند و با احتمال کمتری دست به خودکشی می‌زنند» (شولتز و شولتز، ۱۳۷۸ صفحه ۵۰۵).

پژوهش‌های دیگر نیز نشان داده‌اند که افراد با منبع کنترل درونی، فشار خون پایین‌تر و حمله‌های قلبی کمتری دارند. و در مورد سلامتی خود محتاط‌تر و با احتمال بیشتری کمر بند ایمنی می‌بندند و به ورزش می‌پردازند و سیگار را ترک می‌کنند و در مجموع شواهد نشان می‌دهد افرادی که معتقدند کنترل شخصی دارند نسبت به پیام‌های تندرستی حساس هستند و با احتمال بیشتری برای بهبود سلامتی خود می‌کوشند (همان منبع، ص ۵۰۶).

با توجه به نتایج تحقیقات انجام یافته در زمینه ویژگی‌های افراد دارای منبع کنترل درونی و بیرونی که در فوق به آنها اشاره شد به نظر می‌رسد که مفهوم منبع کنترل با استرس و به تبع آن با استرس شغلی رابطه داشته باشند. تحقیقاتی که لازاروس<sup>(۱)</sup> در این زمینه انجام داده است مبرهن ساخته است که هر اندازه شخص احساس کنترل بیشتری بر روی موقعیت داشته باشد تهدید وابسته به آن موقعیت را کمتر ادراک خواهد کرد بر عکس هر اندازه فرد در مهارت یک موقعیت خودش را ناتوان و

عاجز احساس کند درماندگی بیشتر و تهدید افزون‌تری را احساس خواهد کرد.

بنابراین بر اساس گفته‌های لازاروس، افرادی که واجد منبع کنترل بیرونی‌اند در مقایسه با افرادی که واجد منبع کنترل درونی‌اند احساس درماندگی بیشتری احساس می‌کنند و بیشتر مضطرب می‌شوند و استرس بیشتری حس می‌کنند (نقل از هاشمی، ۱۳۷۴).

ساتکلیف<sup>(۱)</sup> نیز معتقد است از جمله متغیرهای شخصیتی که در تجربه استرس شغلی معلمان تأثیر دارد درونی - بیرونی بودن منبع کنترل معلم است (نقل از ابراهیمی قوام، ۱۳۷۲).  
دقیقی و فرهنگي (۱۳۷۹) در این باره می‌گویند شواهد نشان می‌دهد افرادی که منبع کنترل آنها درونی است نسبت به آنهایی که منبع کنترل آنها بیرونی می‌باشد در مشاغل استرس کمتری را احساس می‌کنند.

همچنین کوبازا<sup>(۲)</sup> بر روی کسانی که علی‌رغم تغییرات زیاد زندگی توانسته‌اند سلامتی و نشاط خود را حفظ کنند پژوهشی انجام داده است نتایج آن نشان می‌دهد که عده‌ای علی‌رغم سطوح بالای تنش و استرس، کمتر دچار هرگونه بیماری شده بودند در حالی که عده‌ای دیگر با همان میزان استرس بیمار شده بودند طبق بررسی‌های بعدی، عامل مهمی که باعث مقاومت روانی در برابر استرس شده بود شناسایی شد و آن داشتن منبع کنترل درونی بود (نقل از دقیقی و فرهنگي، ۱۳۷۹).  
از طرف دیگر با توجه به مطالبی که در مورد ویژگیهای افراد دارای منبع کنترل درونی و بیرونی ارائه گردید همچون قبول مسئولیت برای پیامدهای رفتار خود، ارزش قائل شدن به مهارت‌های خود و غیره می‌توان اینگونه استنباط نمود که با توجه به این ویژگیها باید بین منبع کنترل و رضایت شغلی رابطه‌ای وجود داشته باشد.

تحقیقاتی هم که در این زمینه انجام شده است بیانگر ارتباط بین منبع کنترل با رضایت شغلی است. برای مثال نتایج بدست آمده از تحقیقی که با عنوان «بررسی رابطه هسته کنترل با رضایت شغلی در نمونه‌ای از معلمین شیراز» توسط عباسی آزادگله (۱۳۷۳) صورت گرفته، نشان می‌دهد که