

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

مژده اخلاق پژوهش

بیاری از خداوند به خان و اعتماد به این که عام محضر خداست و هر واژه ناظر بر اعمال انسان و به مرتط و ریاس داشت مقام بلند دانش پژوهش و نظریه
ا بهریت جایگاه دانشگاه و در تداوم تلاش فخری، مادا نش و میان و اعضاء بهریت عدلی و احدی دانشگاه از اسلام من متعهد من کردیم اصول زیر را

در انجام فعالیت های پژوهش مد نظر قرار داده و از آن تحریک نکندیم:

۱ عدلی حقیقت تلاشی نذر راستی بی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.

۲ عدلی رعایت اخلاق و نه رعایت کمال حقوق پژوهشگران و پژوهشگران (ن، ح و ان و نبات) سایر صاحبان حق.

۳ عدلی ماکت مادی و مبعده نوعی نت کمال حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش.

۴ عدلی منافع ملی به رعایت مصاحبه ها و دانشی و بیشتر دو توسعه کشور و کلیه مراحل پژوهش.

۵ عدلی رعایت انصاف و باجهت انتخاب از هرگونه جانب داری غیر عدلی و حفاظت از اموال، تهیه نیرت و منابع در اختیار.

۶ عدلی رعایت راز و مادی به نیت از اسرار و اطلاعات هر رسانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افونمادی مرتب با تحقیق.

۷ عدلی رعایت باجهت هر یک هر مرت مژده انجام تحقیقات و رعایت جانب نقد و خودداری از هرگونه هرمت شکنی.

۸ عدلی رعایت اولی و این چنین و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به همکاران عدلی و دا نش و میان به غیر از مواردی که قانونی دارد.

۹ عدلی رعایت به جهت از هرگونه رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضوع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شائبه های غیر عدلی می

آلایند.



معاونت پژوهش و فن آوری
به نام خدا
تمهد اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب سید امان الله جهان بین دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی که در تاریخ 1391/11/29 از پایان نامه خود تحت عنوان "

بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری و استرس با رضایت شغلی

کارکنان جمعیت هلال احمر استان کهگیلویه و بویراحمد

" با کسب نمره 17/80 دفاع نموده ام بدینوسیله تمهد می شوم:

- (1) 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 ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.
- (2) این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- (3) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
- (4) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت 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:

تاریخ و امضاء



واحد مرودشت
دانشگاه آزاد اسلامی
واحد مرودشت
دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد مدیریت (M.A)
رشته: مدیریت آموزشی

عنوان

بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری و استرس با رضایت شغلی
کارکنان جمعیت هلال احمر استان کهگیلویه و بویراحمد

استاد راهنما

دکتر مژگان امیریان زاده

استاد مشاور

دکتر ویدا فلاحی

نگارش

سید امان‌اله جهان‌بین

بهمن ماه 1391



صور تجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو : سید امان الله جهان بین در تاریخ 1391/11/29 رشته : مدیریت

آموزشی

از پایان نامه خود با عنوان :

بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری و استرس با رضایت شغلی
کارکنان جمعیت هلال احمر استان کهگیلویه و بویراحمد

با درجه و نمره دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیات داوری سمت امضاء اعضای هیات داوری

1 - دکتر مژگان امیریان زاده استاد راهنما

2 - دکتر ویدا فلاحی استاد مشاور

3 - دکتر عباس قلتاش استاد داور

4 - دکتر احمدرضا اوجی نژاد استاد داور

مدیر/معاونت پژوهشی

مراتب فوق مورد تایید است .

مهر و امضاء

سپاسگزاری

حمد و سپاس به نام آن کرامت بی‌انتها و عزت نفس بی‌منتها، که اندیشه ره سپردن در مسیر ارتقاء علم، ایمان و معرفت را به انسان ارزانی داشت. و به لطف بنده نوازی، خلق را از بادیه گمراهی به سرحداتیت رسانید. اکنون که با استعانت از درگاه ایزد منان گامی دیگر از زندگیم را پشت سر نهادم، با خضوع و فروتنی تمام بر خود لازم می‌دانم مراتب سپاس و قدردانی خود را تقدیم کسانی نمایم که طی این مدت مرا یاری دادند.

از استاد راهنمای گرانقدر سرکار خانم دکتر مژگان امیریان‌زاده که بزرگوارانه راهنمایی این پایان نامه را تقبل کردند و با سعه صدر استادانه در کمال متانت و بردباری تمام مراحل این پژوهش را زیر نظر داشتند، بخاطر تمام ارشادات و مساعدت‌های بی‌دریغ و ارزشمندشان نهایت تشکر و امتنان را دارم. از استاد مشاور ارجمند، سرکار خانم دکتر ویدا فلاحی که با دقت نظر خاص این جانب را از راهنمایی‌های گرانقدر خود بهره‌مند ساختند سپاسگزاری می‌نمایم. در پایان از مهندس نواب دانشی و کلیه دوستان عزیزم که همواره با دلگرمی‌های خود مرا در این پژوهش یاری دادند، صمیمانه تشکر می‌کنم.

تقدیم به

همسر مهربان و فرهیخته‌ام

که در زندگی همواره مشوق، پشتیبان و همگام من بوده است.

عنوان	صفحه
چکیده	۱
فصل اول- کلیات تحقیق	
مقدمه	۳
بیان مسأله	۵
اهمیت و ضرورت پژوهش	۶
اهداف پژوهش	۸
فرضیه های پژوهش	۸
فرضیه های فرعی	۹
تعاریف نظری	۹
مؤلفه های ویژگی های شخصیتی	۹
کیفیت زندگی	۱۰
تعاریف عملیاتی	۱۱
ویژگی شخصیتی	۱۱
کیفیت زندگی کاری	۱۱
استرس	۱۱
رضایت شغلی	۱۲
فصل دوم- مروری بر ادبیات تحقیق و پیشینه تحقیق	
مبانی نظری	۱۴
رضایت شغلی	۱۴
عوامل مؤثر در رضایت شغلی	۱۷
روش های اندازه گیری رضایت شغلی	۱۹
ویژگی های شخصیتی	۲۰
تعریف شخصیت	۲۰
رویکردهای موجود در باب شخصیت	۲۲
ساختار شخصیت	۲۳
منش	۲۳
ماهیت شخصیت	24

۲۴	روان شناسی رشد شخصیت
۲۵	عوامل مؤثر در رشد شخصیت
۲۵	1- عوامل خانوادگی
۲۶	2- عوامل اجتماعی
۲۷	نظریه های شخصیت
۲۸	نظریه صفات در شخصیت
۲۸	نظریه ویژگی های شخصیت
۲۹	کیفیت زندگی کاری
۳۲	تاریخچه کیفیت زندگی کاری
۳۳	اهداف کیفیت زندگی کاری
۳۴	ضرورت و اهمیت برنامه های کیفیت زندگی کاری
۳۵	ابعاد کیفیت زندگی کاری
۳۶	زیرساخت های لازم برای بهبود کیفیت زندگی کاری
۳۸	شاخص های کیفیت زندگی کاری
۳۹	کیفیت زندگی کاری و عملکرد
۴۱	موانع برنامه های کیفیت زندگی کاری
۴۱	عوامل موفقیت برنامه های کیفیت زندگی کاری
۴۳	استرس
۴۵	سر منشأهای بالقوه استرس
۴۵	علت بروز استرس چیست؟
۴۶	پیامدهای استرس
۴۷	مقابله با استرس
۴۸	انواع مقابله
۴۸	الف) مقابله مسأله مدارنه
۴۸	ب) مقابله هیجان مدارانه
۴۸	ج) ترکیبی از مقابله مسأله مدار و هیجان مدار
۴۸	راهبردهای مقابله با استرس
۴۸	1- راهبردهای شناختی (خودآگاهی)
۴۹	مدیریت استرس
۵۲	تحقیقات انجام شده

۵۲ پژوهش‌های خارج از کشور
۵۴ پژوهش‌های داخل کشور
۵۵ جمع بندی

فصل سوم- روش اجرای تحقیق

۵۸ روش تحقیق
۵۸ جامعه آماری
۵۸ نمونه آماری و روش نمونه گیری
۶۰ ابزارهای پژوهش
۶۰ الف) مقیاس ویژگی‌های شخصیتی
۶۲ روایی و پایایی مقیاس ویژگی‌های شخصیت
۶۲ ب) پرسشنامه سنجش کیفیت زندگی کاری
۶۳ ج) پرسشنامه استرس
۶۴ د) پرسشنامه رضایت شغلی
۶۴ روایی و پایایی پرسشنامه رضایت شغلی
۶۴ روایی
۶۴ پایایی
۶۴ پایایی ابزارهای پژوهش
۶۵ روش اجرای پژوهش
۶۵ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل چهارم- تجزیه و تحلیل داده‌ها

۶۷ داده‌های توصیفی
۶۸ یافته‌های استنباطی

فصل پنجم- نتیجه گیری و پیشنهادات

۷۳ خلاصه پژوهش
۷۳ بحث و نتیجه گیری
۷۹ محدودیت‌های پژوهش
۷۹ در اختیار محقق
۷۹ خارج از کنترل محقق
۷۹ پیشنهادهای کاربردی
۸۰ پیشنهادهای پژوهشی

پیوست ها

۹۵	NEO	پیوست الف) پرسشنامه ویژگیهای شخصیتی
۱۰۰	(DASS-42)	پیوست ج) مقیاس استرس
۱۰۱	پیوست د) پرسشنامه رضایت شغلی
۱۰۴	Abstract

فهرست جدول

صفحه	عنوان
58.....	جدول (1-3) ویژگی های جمعیت شناختی به تفکیک جنسیت
58.....	جدول (2-3) ویژگی های جمعیت شناختی به تفکیک وضعیت تأهل
59.....	جدول (3-3) ویژگی های جمعیت شناختی به تفکیک سطح تحصیلات
59.....	جدول (4-3) ویژگی های جمعیت شناختی به تفکیک نوع شغل
59.....	جدول (5-3) ویژگی های جمعیت شناختی به تفکیک سن
60.....	جدول (6-3) ویژگی های جمعیت شناختی به تفکیک سطح تحصیلات همسر
60.....	جدول (7-3) ویژگی های جمعیت شناختی به تفکیک نوع شغل همسر
65.....	جدول (8-3) پایایی ابزار پژوهش
67.....	جدول (1-4) میانگین و انحراف معیار متغیرهای تحقیق
67.....	جدول (2-4) میانگین و انحراف معیار ابعاد کیفیت زندگی کاری
68.....	جدول (3-4) ماتریس همبستگی ویژگی های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی با رضایت شغلی
69.....	جدول (4-4) ماتریس همبستگی ابعاد کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی
69.....	جدول 4-5 رگرسیون چندگانه به روش گام به گام برای پیشبینی رضایت از روی ویژگی های شخصیتی، کیفیت زندگی و استرس
70.....	جدول (6-4) رگرسیون چندگانه به روش گام به گام برای پیشبینی رضایت از روی ویژگی های شخصیتی
71.....	جدول (7-4) رگرسیون چندگانه به روش گام به گام برای پیشبینی رضایت از روی ابعاد کیفیت زندگی کاری

فهرست شکل

صفحه	عنوان
32.....	شکل - (1-2): اجزای کیفیت زندگی کاری.....

چکیده

هدف از پژوهش حاضر تبیین رابطه ویژگی‌های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری و استرس با رضایت شغلی کارکنان جمعیت هلال احمر استان کهگیلویه و بویراحمد بوده است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه مورد مطالعه کارکنان جمعیت هلال احمر استان کهگیلویه و بویراحمد که کل کارکنان به تعداد 107 نفر (86 مرد و 21 زن) به عنوان نمونه آماری انتخاب و به روش سرشماری انجام شد. در این پژوهش از چهار پرسشنامه که عبارتند از پرسشنامه ویژگی‌های شخصیتی (نتو، 1985)، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری (فاسم زاده، 1384)، مقیاس استرس (لاویبوند و لاویبوند، 1995) و پرسشنامه رضایت شغلی (اسمیت، کندال و هالین، 1969) استفاده گردید برای اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری توصیفی (فراوانی میانگین) و استنباطی (ضریب همبستگی و رگرسیون) استفاده شد و آزمون‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شد. نتایج نشان داد که ویژگی‌های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی با رضایت شغلی رابطه‌ی معنا دار دارند. همچنین، میان ابعاد کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی رابطه‌ی معنا داری وجود دارد. ویژگی‌های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی به طور معنا داری قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی می‌باشند. ابعاد کیفیت زندگی کاری به طور معنا داری قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی می‌باشند.

واژگان کلیدی: ویژگی‌های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری، استرس، رضایت شغلی

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

از جمله مسائلی که امروزه ذهن انسان‌ها و ملت‌ها را به خود مشغول کرده، مقوله رضایت شغلی است. هر جامعه‌ای برای ادامه‌ی حیات خود به کار و کارگر نیازمند است و این نیاز هیچ گاه از بین نخواهد رفت. آدمی حدود نیمی از عمر و زندگی خویش را با کار و شغل سپری می‌سازد. انسان با کار تربیت می‌شود، از کار لذت می‌برد و بسیاری از نیازهای مادی و معنوی او از طریق کار تأمین و ارضاء می‌گردد. کار علاوه بر تأمین نیازهای مادی زندگی می‌تواند پاسخگوی بسیاری از نیازهای عمیق و اساسی بشر باشد. از جمله نیاز به کسب موفقیت، نیاز به مفید بودن و خدمت کردن به دیگران.

یکی از عمده‌ترین و یا شاید جنجال‌برانگیزترین مفاهیمی که نظر تمامی سطوح مدیریت و منابع انسانی سازمان‌ها را به خود معطوف داشته و در رسیدن به اهداف سازمانی دارای اهمیت فراوان است مقوله رضایت شغلی است. رضایت شغلی شامل احساس‌هایی است که هر کس نسبت به شغل خود دارد. تمام جنبه‌های یک شغل مشخص مانند جنبه‌های خوب و بد، مثبت و منفی همه احتمالاً در ایجاد احساس رضایت تأثیر گذارند (احمدی، 1385).

«رضایت شغلی» مجموعه‌ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند. به عبارت دیگر رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است که در صورت فراهم بودن بستر و ایجاد عوامل آن در محیط کار موجب خرسندی و خشنودی فرد از کار می‌شود. از جمله این عوامل، می‌توان به شخصیت کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره کرد (شمس، کاظم پور، 1389).

رضایت شغلی کارکنان اثراتی را بر کل جامعه خواهد داشت، هنگامی که کارکنان از کار خود لذت می‌برند، زندگی خصوصی آن‌ها (در خارج از سازمان) بهبود می‌یابد، این افراد نگرشی مثبت‌تر به زندگی می‌دهند و از نظر روانی جامعه را سالم‌تر می‌نمایند (رابینز¹، 1970).

مقوله رضایت شغلی مقوله‌ای است که تحت تأثیر فاکتورهای مختلفی قرار دارد، شخصیت، کیفیت زندگی کاری و میزان استرس از جمله این فاکتورهای مؤثر بر میزان رضایت شغلی هستند که در این پژوهش به آن پرداخته شد.

¹ . Rabins

شخصیت یکی از عوامل مؤثر در ایجاد تفاوت‌های فردی و مجموعه‌ای از صفات و ویژگی‌های شخصیتی است که می‌تواند برای مقایسه اشخاص با یکدیگر مورد استفاده قرار گیرد. شخصیت فردی ما، تحت تأثیر محیط شکل می‌گیرد. گروه‌هایی از اشخاص که در یک موقعیت قرار گرفته‌اند، رفتاری متفاوت با گروه‌های شبیه خود که در موقعیت‌های دیگری قرار دارند خواهند داشت. صفات شخصیتی می‌توانند بر چگونگی تشخیص و تفسیر محیط اطراف به وسیله فرد اثر بگذارند و بر کیفیت زندگی او نقش بسزایی داشته باشند (مورهد¹، 1989؛ ترجمه الوانی و معمارزاده، 1375).

با توجه به شخصیت افراد می‌توان فرایند استخدام، انتقال و ارتقای آن‌ها را بهتر کرد. از آن جا که ویژگی‌های شخصیتی افراد به عنوان عواملی برای تعیین رفتار آنان عمل می‌کنند، می‌توان با شناسایی این ویژگی‌های برای پیش‌بینی رفتار چارچوبی به دست آورد. آگاهی از شخصیت افراد می‌تواند به مدیریت سازمان کمک کند تا افراد واجد شرایط را در پست‌های مختلف سازمان بگمارد که این کار به نوبه خود باعث خواهد شد جا به جایی کارکنان کاهش و رضایت شغلی آنان افزایش یابد (رابینز، 1996، به نقل از پارسائیان و اعرابی، 1384).

در کیفیت زندگی کاری، نوع نگرش افراد نسبت به شغل خود، این که تا چه میزان اعتماد متقابل، توجه، قدرشناسی، کار جالب و فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری (مادی و معنوی) در محیط کار، توسط مدیران برای کارکنان فراهم شده است. درجه کیفیت زندگی کاری درون سازمان از طریق اندازه‌گیری میزان رضایت‌مندی، غیبت کم و انگیزه بالا در کارکنان برآورد می‌شود (غلامی، 1388).

استرس شاید عمومی‌ترین مسئله زندگی انسان باشد، استرس در همه‌ی زندگی و در همه جا با درجات مختلف حضور دائمی دارد، استرس بر جنبه‌های مختلف زندگی فرد از جمله جنبه‌های شناختی، عاطفی، جسمانی و روانی تأثیر می‌گذارد. استرس کنش فرد را در قلمرو اجتماعی، روان‌شناختی، جسمانی و خانوادگی دچار اختلال می‌کند و موجب نارضایتی شغلی، افزایش خطا در ضمن کار و کندی زمان واکنش می‌شود. به صورت روشن‌تر و ساده‌تر می‌توان چنین بیان کرد که استرس یک آسیب جسمی یا روانی است که فرد از خود نشان می‌دهد و نتیجه‌ای از تضاد یا موقعیت‌های چالش برانگیز در شغل می‌باشد (پاولیک²، 2007).

از این رو با توجه به اهمیت مقوله رضایت شغلی و اثرپذیری چنین مقوله‌ای از دیگر متغیرهای روان‌شناختی، اجتماعی و فرهنگی و در عین حال تأثیر ارتقاء سطح چنین مقوله‌ای بر افزایش میزان اثربخشی سازمانی که در نهایت سبب افزایش سطح کارایی و پویایی کارکنان سازمانی نیز، می‌گردد. در این مطالعه

¹. Morhed

²². Pawlik

به بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری و استرس با رضایت شغلی کارکنان سازمان جمعیت هلال احمر استان کهگیلویه و بویراحمد پرداخته شد.

بیان مسأله

امروزه در سازمان‌های قرن بیست و یکم توجه ویژه‌ای به مبحث نیروی انسانی و رضایت شغلی کارکنان می‌شود. مقوله‌ای بسیار مهم و اساسی که در سازمان‌ها از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است و در هر سازمانی می‌بایست مورد توجه قرار گیرد. خشنودی و رضایت شغلی کارکنان از ارکان ضروری رضایت از زندگی و از مهم‌ترین متغیرهای رفتار سازمانی به حساب می‌آید (مراثی، 1379).

به طور کلی رضایت شغلی شکوفایی و بهره‌وری بیشتر سازمان را در بر خواهد شد و افرادی که احساس رضایت بیشتری نسبت به شغل خود دارند، در حین کار و فعالیت، احساس خشنودی و تصویر مثبت-تری خواهند داشت و در روابط اجتماعی آنان در محیط کاری نیز تأثیرات مثبت و مهمی را بر جای می‌گذارد. رضایت از کار، همچنین باعث می‌گردد که کارکنان سازمان با میل و رغبت بیشتری بر سر کار خود حاضر شوند (رابینز، جاج¹، 2009).

به اعتقاد اکثر صاحب نظران حوزه مدیریت منابع انسانی، حفظ و نگهداری کارکنان یک سازمان و بارگیری نوعی از مدیریت استراتژیک منابع انسانی که شامل دور اندیشی فراگیر، نوآور و تحول‌گرای سازمان یافته در تأمین منابع انسانی آن سازمان باشد و به پرورش، بهسازی، تأمین زندگی کیفیت قابل قبول کاری برای کارکنان و بارگیری بجا و مؤثر این منبع استراتژیک بیانجامد و با شناخت و اعمال جنبه‌های، تأثیرپذیری و تأثیرگذاری محیط درون سازمانی و برون سازمانی در راستای این استراتژی‌ها همراه باشد از مهم‌ترین ابعاد مدیریت راهبردی و کلان سازمان‌ها خواهد بود که به طور قطعی به تحقق رسالت و اهداف آن سازمان‌ها نیز خواهد انجامید در نظر گرفتن این نکته که منافع کارکنان با منافع سازمان و منافع جامعه در تضاد نخواهد بود بلکه ارتباط مؤثر و نزدیکی نیز خواهند داشت نگرشی انعطاف‌پذیرتر را در تحقق توسعه سازمان‌ها به همراه خواهد داشت (میرسپاسی، 1389).

مروری بر وضعیت سازمان‌های امروزی و توجه به مقوله‌هایی چون کم‌کاری، تعارض، بیزاری از کار و حتی در موارد ترک خدمت کارکنان، ذهن هر مدیر اندیشمندی را به یافتن علل و عوامل مؤثر بر چنین پدیده‌ای مشغول می‌سازد که می‌تواند بیان‌گر دلسردی و بیگانگی کارکنان، کاهش تعهد و در یک بیان کلی، پایین بودن میزان رضایت آنان از محیط کاری‌شان باشد.

در هر حال تبیین ارتباط میان متغیرهای مؤثر بر میزان رضایت شغلی کارکنان با عوامل مؤثر بر چنین پدیده‌ای از پیچیده‌ترین مسائل در حوزه مدیریت منابع انسانی می‌باشد. بدیهی است که پدیده رضایت

¹ . Judge

شغلی کارکنان از یک سو دارای ارتباط بسیار نزدیک و مؤثری با افزایش بهره‌وری سازمانی و از سوی دیگر ارتباطی معنی‌دار با متغیرهای اقتصادی، اجتماعی و روان‌شناختی دارد.

به نظر می‌رسد کیفیت زندگی کاری از جمله این متغیرها است. مفهومی که شامل نوع روابط انسانی در محیط کار، امنیت شغلی، پیشرفت شغلی، مشارکت، رعایت منزلت و حقوق انسانی، توازن بین کار و زندگی، تعهد کاری و مسائل مالی و رفاهی می‌باشد (کالیش¹، 1969).

همچنین از آنجا که شخصیت افراد رفتار آنان را شکل می‌دهد، دانستن مطالبی درباره شخصیت آنان به درک بهتر رفتار سازمانی آنان منجر می‌شود (رایینز، جاج، 2009).

با توجه به آنکه ویژگی‌های شخصیتی هر فردی زیربنای نظام رفتاری وی را تشکیل می‌دهد، پرداختن به چنین تغییری می‌تواند به آشکارسازی جنبه‌های خاص عملکرد افراد در زمینه‌های مختلف و در نتیجه میزان پویایی شخصیت سازمانی آنان و همچنین میزان رضایت شغلی آن‌ها بیانجامد (کالیش، 1969).

استرس شغلی نیز، از دیگر متغیرهای اثرگذار بر میزان رضایت شغلی است که امروزه به مسئله‌ای شایع و پرهزینه در محیط‌های کاری تبدیل شده است. در این رابطه دانشمندان علوم پزشکی درصد قابل توجهی از بیماری‌های روانی و جسمانی ناشی از کار را به وجود بیش از حد استرس مرتبط می‌دانند. اگرچه این تنها زیان ناشی از استرس نیست و اثرات زیان‌آور آن بر عملکرد کارکنان سازمان نیز قابل توجه است (مهمانفر، 1384).

از آنجا که جمعیت هلال احمر به عنوان یک سازمان عام‌المنفعه و امدادرسان به مردم آسیب دیده می‌باشد و پرسنل آن همیشه باید نسبت به انجام وظایف خود علاقه‌مند و خوش‌بین باشند تا بهتر بتوانند به حادثه دیدگان کمک نمایند، پژوهش حاضر با هدف مطالعه و شناخت ارتباط میان برخی از مهم‌ترین متغیرهای اثرگذار بر میزان رضایت شغلی کارکنان سازمانی و پاسخ به این پرسش که آیا میان ویژگی‌های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری و استرس کارکنان جمعیت هلال احمر استان کهگیلویه و بویراحمد با میزان رضایت شغلی آنان ارتباط معنی‌داری وجود دارد یا خیر، انجام شد.

اهمیت و ضرورت پژوهش

موفقیت سازمان‌ها و محیط‌های کاری بستگی کامل به استفاده کارآمد از نیروی انسانی بر پایه علوم رفتاری دارد. منابع انسانی و نیروی کارآمد، بنیادی‌ترین عامل تولید، رشد و تکامل و سازندگی است. بنابراین شناخت هر چه جامع‌تر مفاهیم و سازه‌های مربوط به نیروی انسانی، ابزارهای خاص و در نهایت

1 . Kalish

مهارت استفاده از این ابزارها امری ضروری است. ایجاد رضایت شغلی در کارکنان و جلوگیری از کاهش رضایت از مهم‌ترین عوامل موفقیت در مدیریت سازمان محسوب می‌شود (هومن، 1381، ص 78). برای مثال مؤسسه ملی تحقیقات کسب و کار¹ پنج عامل را به عنوان فاکتورهای مؤثر بر رضایت شغلی معرفی کرد که فرصت رشد و ارتقاء، ویژگی سرپرستان، حقوق و مزایا، تفویض اختیار و ماهیت کار می‌باشند. رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است ترکیبی از مجموعه عواملی گوناگون سبب می‌گردد که فرد شاغل در لحظه معینی از زمان، از شغلش احساس رضایت نماید و از آن لذت ببرد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از میزان درآمد، شرایط محیط کار، مشارکت در تصمیم‌گیری، ارزش اجتماعی در زمان‌های متفاوت دارد به طرق گوناگون احساس رضایت از شغلش می‌نماید (صفاری، ایازی، دعایی، 1389).

سرمایه‌های انسانی بزرگ‌ترین ذخایر بالقوه هر کشورند. با اطلاع یافتن از ویژگی‌های شخصیت و شناخت علایق و نگرش‌های افراد در زمینه فعالیت‌های گوناگون، می‌توان هدایت صحیح را اعمال کرد و حداکثر رضایت‌مندی از انجام فعالیت را برای فرد به وجود آورد و علاوه بر تأمین بهداشت روانی، مانع از هدر رفتن نیروی انسانی شد. از این رو یکی از عوامل تأثیرگذار در رضایت شغلی کارکنان، شخصیت آنان است که اجازه می‌دهد پیش‌بینی کنیم آدمی در اوضاع و احوال معین چه رفتاری از خود نشان خواهد داد (مشبکی، 1377).

در دهه‌های اخیر فشار عصبی یا استرس و علل و عوامل آن در محیط‌های شغلی و از جمله سازمان‌ها مورد بررسی و توجه بسیار واقع شده و یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. علمای این رشته دریافته‌اند که فشار عصبی، اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان دارد و مدیران و کارمندان سازمان تحت تأثیر این فشار، دچار حالات روانی خاص شده و دست به رفتار و اعمالی می‌زنند که نتایج آن مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می‌شود. به این ترتیب استرس شغلی از مسائل بسیار مهمی است که پرداختن به آن و یافتن راه حلی برای کاهش آن بسیار ضروری است (میقانی، 1380 به نقل از احمدی، ایرانیان و پارساژاد، 1390).

کیفیت زندگی کاری نیز، برنامه جامع و گسترده‌ای است که رضایت کارکنان را افزایش می‌دهد یادگیری آن‌ها را در محیط تقویت می‌کند و به آن‌ها در امر مدیریت، تغییر و تحولات یاری می‌رساند. عدم رضایت کارکنان از کیفیت زندگی کاری مشکلی است که تقریباً به همه کارمندان بدون توجه به مقام و جایگاه آن‌ها آسیب می‌رساند. هدف بسیاری از سازمان‌ها افزایش رضایت کارکنان در تمام سطوح است،

¹ . National Business Research Institute (NBRI)