

بررسی رابطه بین استرس شغلی، فرسودگی شغلی و درگیری شغلی با رضایت شغلی
در بین کارکنان بهزیستی استان گیلان
*The relationship between job stress, job burnout and job satisfaction in
the occupational well-being of Gilan*

Shina Zeinali

Roghayeh Poor Yousfdh Taqi

Ali Sayadi

Abstract

Objective: The aim of this study was to investigate the relationship between job stress, job burnout and job satisfaction among employees in the job is well Gilan province. **Methods:** A descriptive and correlational research that target population well-being of all employees of the ancient city of Gilan province in various welfare agencies are Gilan province. Which is based on systematic random sample of ۲۰۰ subjects were selected. The study of job stress questionnaire Osipow (۱۹۸۷) Inventory job satisfaction and Hyvlyn Smith (۱۹۶۹) Inventory Job Involvement Kanvngv (۱۹۸۲) Maslach Burnout Inventory and Jackson (۲۰۰۱) was used. **Results:** The regression coefficient indicates that the job stress and burnout, job satisfaction is the subject prior forecast. Between job stress and job satisfaction are related. ($P < 0.01$) Between workload and job satisfaction are related. ($P < 0.01$). Between job satisfaction there insufficiency ($P < 0.01$) between role ambiguity and job satisfaction there ($P < 0.01$) The changing role of job satisfaction there ($P < 0.01$). There is a relationship between responsibility and job satisfaction ($P < 0.01$). Relationship between the physical environment and job satisfaction, job involvement and job satisfaction there. between variable ($P < 0.01$). The changing nature of work and job satisfaction there ($P < 0.01$). the changing administrative relationship with job satisfaction and job satisfaction there between variable cooperation ($P < 0.01$). Between improve job satisfaction there. between variable wages and working conditions and job satisfaction are related burnout and job satisfaction there. between variable ($P < 0.01$). Failure relationship between job satisfaction and job satisfaction there. between variables emotional exhaustion. ($P < 0.01$). Between depersonalization of job satisfaction there ($P < 0.01$). **Conclusion:** The results of the fourth quarter should be said as one of the main tasks of managers in organizations, identify potential staff and provide for their growth and prosperity, it inevitably makes administrators to govern the internal and external environment For motivation, it is necessary to identify the needs and to satisfy them try. The challenge of creating a balance between general and specific objectives of the organization and the individual employees. Thus, job

شینا زینعلی

کارشناس ارشد روانشناسی عمومی دانشگاه گیلان، مشاور مرکز مشاوره حضوری و صدای مشاور سازمان بهزیستی گیلان
Shinazinali۴۸V@gmail.com

رقیه پور تقی یوسفده

کارشناس ارشد روانشناسی کودک کان استثنایی دانشگاه علامه طباطبائی تهران؛ کارشناس مسئول پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی بهزیستی گیلان
r_pt۵۴@yahoo.com

علی صیادی

دکترای تخصصی مشاوره دانشگاه علامه طباطبائی تهران، عضو هیئت علمی دانشگاه گیلان
saiadi.ali@gmail.com

چکیده

هدف: هدف از انجام تحقیق بررسی رابطه بین استرس شغلی، فرسودگی شغلی و درگیری شغلی با رضایت شغلی در بین کارکنان بهزیستی استان گیلان می‌باشد. روش: روش انجام تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی بوده که جامعه آماری موردنظر کلیه کارکنان بهزیستی استان گیلان که در ادارات بهزیستی مختلف شهر استان‌های این استان گیلان حضور دارند. که بر حسب نمونه‌گیری تصادفی منظم تعداد ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این تحقیق از پرسشنامه استرس شغلی اسپو (۱۹۸۷) پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت و هیولین (۱۹۶۹) پرسشنامه درگیری شغلی کانونگو (۱۹۸۲) پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلچ و جکسون (۲۰۰۱) استفاده شد. یافته‌ها: نتایج ضریب رگرسیون نشان می‌دهد که استرس شغلی و فرسودگی شغلی، رضایت شغلی را پیش بینی کند. بین متغیر استرس شغلی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. ($P < 0.01$). بین متغیر بارکاری با رضایت شغلی رابطه وجود دارد ($P < 0.01$). بین متغیر بی‌کفایتی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد ($P < 0.01$). بین متغیر دوگانگی نقش با رضایت شغلی رابطه وجود دارد ($P < 0.01$). بین متغیر محدوده نقش با رضایت شغلی رابطه وجود دارد ($P < 0.01$). بین متغیر مسئولیت با رضایت شغلی رابطه وجود دارد ($P < 0.01$). بین محیط فیزیکی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. بین متغیر درگیری شغلی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد ($P < 0.01$). بین متغیر ماهیت کار با رضایت شغلی رابطه وجود دارد ($P < 0.01$). بین متغیر سرپرستی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. بین متغیر رابطه با همکار با رضایت شغلی رابطه وجود دارد ($P < 0.01$). بین متغیر ارتقا با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. بین متغیر حقوق و شرایط کار با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. بین متغیر فرسودگی شغلی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد ($P < 0.01$). بین متغیر عدم موفقیت با رضایت شغلی رابطه وجود دارد. بین متغیر هیجانی با رضایت شغلی رابطه وجود دارد ($P < 0.01$). بین متغیر مسخ شخصیت با رضایت شغلی رابطه وجود دارد ($P < 0.01$). نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج فصل چهارم باید گفت از آنجا که یکی از وظایف مهم مدیران در سازمان‌ها، شناسایی استعدادها بالقوه کارکنان و فراهم نمودن زمینه‌های رشد و شکوفایی آنان است، این مسئله مدیران را ناگزیر می‌سازد تا محیط درونی و بیرونی حاکم بر سازمان را به گونه‌ای شکل دهند تا اهداف مناسب برای ارضای نیاز کارکنان را انتخاب نموده و برای ایجاد رضایت شغلی در کارکنان گام بردارند. برای ایجاد انگیزش، لازم است که نیازها شناسایی و در جهت ارضای آنها

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۶/۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۱۰/۱۰

satisfaction and thus contribute to product interaction (interaction) with a situation in which the person is placed.

Keywords: job stress, job burnout, job involvement, job satisfaction, employee well-being of the province of Gilan.

تلاش شود. چالش اصلی یک سازمان ایجاد تعادل میان اهداف کلی و مشخص آن سازمان و ارزش‌های شخصی کارکنان است. بنابراین رضایت شغلی محصول مشارکت و نتیجه رابطه متقابل (تعامل) فرد با موقعیتی است که در آن قرار می‌گیرد.
واژه‌های کلیدی: استرس شغلی، فرسودگی شغلی، درگیری شغلی، رضایت شغلی، کارکنان بهزیستی استان گیلان.

مقدمه

رضایت شغلی^۱ از دیدگاه‌های گوناگون تعریف و توجیه نموده اند. گروهی معتقدند رضایت شغلی با عوامل روانی ارتباط دارد؛ به عبارت دیگر این عده رضایت شغلی را در درجه اول از دیدگاه‌های روانی و خصوصیات فردی توجیه می‌نمایند. برخی از محققین رضایت شغلی را عامل روانی قلمداد می‌نمایند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می‌انگارند. بنا به نظر برخی دیگر رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد و تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود. فرد با تأکید که بر عوامل مختلف از قبیل میزان درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط محیط کار و فرآورده اشتغال در زمان‌های متفاوت دارد. به طرق گوناگون از شغلش احساس رضایت می‌کند. رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در افزایش کارایی و ایجاد نگرش مثبت در فرد نسبت به کارش می‌باشد (اعتمادی، ۱۳۸۳) عوامل موثر بر رضایت شغلی بسیاریند. تعدادی از این عوامل عبارتند از: امنیت، رضایت، تنوع، مشارکت آزادی و یادگیری. عاملی که اغلب بالاترین رتبه در رضایتمندی را به خود اختصاص داده است، امنیت است. فرد اگر از شغل خود احساس رضایت کند این رضایت باعث ایجاد حس امنیت می‌گردد. عاملی که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد، رضایت شغلی است. مشارکت در نتیجه خشنودی از شغل و محیط شغلی فراهم می‌آید. مشارکت انگیزش را نیرومند می‌سازد. زیرا کارکنان احساس می‌کنند مورد پذیرش بیشتر سازمان هستند و در کارهای آن درگیرند (منبع پیشین) رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد. اغلب گفته می‌شود که کارمند خوشحال یک کارمند کارا است و یک کارمند خوشحال بایستی با شغلش ارضا شود. اهمیت رضایت شغلی از آن جانشینی می‌شود که بیشتر افراد تقریباً نیمی از ساعات بیسودی خود را در محیط کاری می‌گذرانند. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقاء کارکنان می‌شود (مقیم، ۱۳۸۳). مدیریت بر اساس تحقیقاتی که بعمل آورده معتقد است که رابطه مستقیم و نزدیکی بین «بازدهی» و رضایت وجود دارد به همان اندازه که رضایت شغلی کارکنان و روحیه کاری آنها بالا می‌رود بازدهی و میزان تولید آنان نیز افزایش می‌یابد (اقتداری، ۱۳۷۴). نتایج مطالعات دانشگاه میشیگان تحت رهبری «لیکرت»^۲ و همچنین نتایج تحقیقات «وروم یتون»^۳ نشان می‌دهد که سبکهای رهبری مبتنی بر تفویض اختیار و مسئولیت به کارکنان و مشارکت دادن آنها در تصمیم‌گیری‌های سازمانی منجر به عملکرد بهتر و رضایت شغلی بالای آنان می‌شود (مورهد گرین، ۱۹۷۷)، به نقل از الوانی و معمارزاده، ۱۳۷۶^۵

استرس شغلی^۴ را می‌توان جمع شدن عامل‌های استرس‌زا در وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. همچنین استرس شغلی به عنوان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاعل، میزان بیش از حد

۱. Vocational satisfaction

۲. Likert

۳. Vorom yeton

۴. Morhed grifin

۵. Vocational stress

خواست‌های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن است که فرد بتواند از عهده آنها برآید. استرس می‌تواند انسان را تحریک کرده و در او ایجاد انگیزه نماید یا می‌تواند منجر به ایجاد اثرات جانبی ناخوشایند و حتی خطرناک شود. سطحی از استرس که موجب انگیزش و تلاش فرد در جهت نیل به اهداف سازمانی می‌شود از دیدگاه رفتار سازمانی برای سازمان مفید است و باعث افزایش عملکرد می‌شود در حالی که فشارهای حاد نیروی انسانی سازمان را ضایع می‌کند. نوع مشاغل کارکنان در دچار شدن آنان به استرس نقش مهمی ایفا می‌نماید (عبدی، ۱۳۸۰) به هر چیزی که سبب احساس استرس (فشار عصبی یا روانی) در فرد می‌شود، عامل ایجاد استرس اطلاق می‌شود. به طور خلاصه عوامل بالقوه استرس زا سه دسته می‌باشند:

الف) عوامل فردی استرس: تضاد در نقش - ابهام در روش شغلی (روشن نبودن انتظارات از فرد) - تعارض در هدف‌های فردی - اتفاقات و تغییرات غیر منتظره در زندگی شخصی (مسائل خانوادگی) - مسائل اقتصادی
ب) عوامل سازمانی استرس: ساختار سازمانی - فرایند سازمانی - خط مشی‌های سازمانی - عوامل ارتباطی - الزامات شغلی - شرایط فیزیکی سازمان - مراحل حیات سازمان.

ج) عوامل محیطی استرس: عوامل اقتصادی - عوامل سیاسی - عوامل تکنولوژیکی.

استرس دارای اثرات جسمی و روانی متعددی است. پیامدهای استرس واکنش‌هایی هستند که ممکن است باعث ایجاد آسیب به خود یا دیگران شوند. عوارض رفتاری را می‌توان به دو گروه طبقه بندی کرد:

عوارض رفتاری - شخصیتی (عمومی): آن دسته از عوارضی است که نتایج آن در رفتار شخصی هویدا است.

عوارض رفتاری - سازمانی: عوارض آن در رفتار سازمانی بروز می‌کند (سنچولی، ۱۳۸۶)^۶

مفهوم درگیری شغلی به عنوان یک باز خورد، متغیر مهمی است که به افزایش اثربخشی سازمان کمک می‌کند. هر چه سطح درگیری شغلی کارکنان یک سازمان بالاتر باشد اثر بخشی آن نیز افزایش خواهد یافت. به منظور افزایش سطح درگیری شغلی باید در مورد تعیین کننده‌های آن نگاهی واقع گرایانه و همه جانبه داشته باشیم. به نظر می‌رسد درگیری شغلی بالا یک ویژگی ذاتی مطلوب کارکنان است. اشخاص با درگیری شغلی بالا به ندرت به دست کشیدن از شغلشان می‌اندیشند و انتظار می‌رود تا آینده‌ای قابل پیش بینی برای سازمان متبوع خود کار کنند کارکنان دارای درگیری شغلی بالا ظاهراً شغلشان با خیلی از هویت‌ها و اهداف زندگی‌شان پیوند تنگاتنگی داشته و برای آنها اهمیت بسیار دارد. کارکنان ممکن است در محیط کار در واکنش به ویژگی‌های خاص از محیط یا موقعیت کاری با شغل خود درگیر شوند. همچنین برخی از کارکنان ممکن است مجموعه‌ای از نیازها یا ارزشها را دارا باشند که زمینه درگیری در شغل را فراهم آورد (رابینو و هات^۸، ۱۹۷۷) درگیری شغلی مثل مشارکت مردان در مسؤلیت‌های خانوادگی که به طور قالبی در شمار مسؤلیت‌های زنان به حساب می‌آید از راه‌های افزایش سطح درگیری شغلی است با وجود تناقض در رابطه بین متغیرهای سن، کار و مرتبه علمی که به نوعی از لحاظ زمانی وجه مشترک دارند فراهم آوردن زمینه‌های لازم مانند ایجاد موقعیت کاری مناسب برای اعضای هیئت علمی جوان دارای سابقه کار و مرتبه علمی کمتر می‌تواند در ایجاد یا افزایش سطح درگیری شغلی موثر باشد (آری^۹، ۱۹۹۴) همراه با مشارکت زنان به عنوان نیروی کار، پژوهشهای بسیاری به بررسی تفاوت‌های جنس در ارزش کار پرداخته اند. نظر به اینکه در اکثر فرهنگ‌ها مردان به عنوان نان آور خانه، و زنان به عنوان مادر و همسر در نظر گرفته می‌شوند، تفاوت میزان دلبستگی به کار در مردان و زنان، از دو دیدگاه متفاوت، یعنی الگوی مبتنی بر شغل و الگوی مبتنی بر جنس تبیین می‌شود

۶. Sanchouli

۸. Rabino & Hat

۹. Aree

(فلدبرگ و گلن، ۱۹۷۹)^{۱۰}. مطابق الگوی مبتنی بر شغل، تفاوت در شرایط کاری به عنوان متغیر مستقل اصلی در تبیین درگیری شغلی مردان و زنان به حساب می‌آید. شواهد نشان می‌دهند که مردان در مقایسه با زنان، درگیری شغلی بالاتری را نشان می‌دهند (لامبرت، ۱۹۹۱)^{۱۱}؛ سکاران^{۱۲}، ۱۹۸۲، به نقل از میر هاشمی، ۱۳۸۷) این یافته می‌تواند بر اساس اشتغال کمتر زنان، تصدی پست‌های پایین تر، فقدان رضایت درونی و محدودیت فرصت پیشرفت در مقایسه با مردان توجیه شود (فاگسون^{۱۳}، ۱۹۷۶؛ کانتر^{۱۴}، ۱۹۷۷، به نقل از میر هاشمی، ۱۳۸۷) از سوی دیگر، در الگوهای مبتنی بر جنس، فرض بر این است که براساس فرآیند اجتماعی شدن مبتنی بر جنس، نقش زنان در فرآیند اجتماعی شدن، نقشهای مادری و همسری را به عنوان نقشهای اصلی می‌پذیرند و موقعیت اجتماعی آنان را خانواده تعیین می‌کند. در مقابل، نقش اولیه و اصلی مردان کار کردن و امرار معاش و تعیین کننده اصلی پایگاه اجتماعی آنان، کار است. بنابراین، تفاوت‌ها در دل‌بستگی ذهنی به کار را می‌توان برحسب تفاوت‌های مرتبط با جنس در خلال فرآیند اجتماعی شدن تبیین کرد (فلدبرگ و گلن، ۱۹۷۹) در واقع فرسودگی شغلی^{۱۵} نوع از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرسهای مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است بعبارت دیگر فرسودگی شغلی پاسخی تاخیری به عوامل استرس زای مزمن هیجانی و بین فردی در حیطه مشاغل است. بر اساس نظر مسلس^{۱۶} فرسودگی شغلی سندرمی است که در پاسخ به فشار روانی مزمن بوجود می‌آید و سه جزء خستگی یا تحلیل عاطفی، از خود بیگانگی یا مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی یا پیشرفت شخص است و بیشتر در میان انواع مشاغل مدرسان و یاری دهنده نظیر مشاوران، معلمان، پرستاران، پلیس و مواردی از این قبیل بیشتر مشاهده میشود. و این امر احتمالاً معلول نوع وظایف و مسولیت‌های اینگونه مشاغل می‌باشد (قربان شیرودی، ۱۳۸۵). فرسودگی شغلی با فشار، گمگشتگی نقش و ضعف عملکرد شغلی همراه است و علت آن در دو جنبه فردی و سازمانی مطرح می‌شود. اغلب مطالعات طولی که اخیراً درباره فرسودگی شغلی انجام شده‌اند از تحلیل‌های بسیار پیچیده‌ای برای تشخیص اینکه چگونه تغییرات عوامل فشارزای محیط کار می‌توانند تغییرات در فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند، استفاده نموده‌اند. فرسودگی شغلی، یک تجربه فردی و در عین حال خاص زمینه‌های کاری است. عوامل موقعیتی و ویژگی‌های فردی، ارتباط تنگاتنگی با پدیده فرسودگی شغلی دارند. اهداف فردی و سازمانی هر دو مدنظر بهبود سازمان است. به عقیده نیس^{۱۷} (ذکر شده فرنچ و دیگران^{۱۸}، ۱۳۷۹، به نقل از قربان شیرودی، ۱۳۸۵) تحول سازمان نوعی پاسخ برای تغییر و نوعی استراتژی پیچیده آموزشی برای تغییر باورها، نگرشها، ارزشها و ساختار سازمان به شمار می‌آورد. به طوری که این عوامل بتواند خود را باتکنولوژی‌ها، بازارها و چالشهای جدید و همینطور با سرعت تغییر در شرایط و محیط بهتر تطبیق دهند. ما در این تحقیق می‌خواهیم ببینیم که چه عواملی باعث رضایت شغلی کارمندان می‌شود و با توجه به اینکه بسیاری از عوامل میزان رضایت شغلی کارکنان مادی است آیا مدیران می‌توانند کارکنان را از کار خود راضی کنند؟ محقق قصد دارد رابطه بین استرس شغلی، رضایت شغلی درگیری شغلی با فرسودگی شغلی در بین کارکنان بهزیستی استان گیلان را مطالعه کند. این تحقیق با چهار متغیر روبروست استرس شغلی، فرسودگی شغلی و درگیری شغلی، متغیر پیش‌بینی کننده و رضایت شغلی متغیر پیش‌بینی شونده هستند.

۱۰. Feldberg & Glen
 ۱۱. Lambert
 ۱۲. Sokaran
 ۱۳. Fagens, n
 ۱۴. Counter
 ۱۵. Vocational teat
 ۱۶. Maslach
 ۱۸. Nebis
 ۱۹. French & other

روش

روش پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری مورد نظر کلیه کارکنان بهزیستی استان گیلان که در ادارات بهزیستی مختلف شهرستان‌های این استان گیلان حضور دارند. که بر حسب نمونه گیری تصادفی منظم تعداد ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند.

ابزار

پرسشنامه استرس شغلی (اسیپو، ۱۹۸۷) - پرسشنامه رضایت شغلی (JDI، ۱۹۶۹) - پرسشنامه درگیری شغلی (کانونگو، ۱۹۸۲) - پرسشنامه فرسودگی شغلی (مسلج و جکسون، ۲۰۰۱)

پرسشنامه استرس شغلی: برای جمع آوری و اندازه گیری اطلاعات از پرسشنامه استرس شغلی آسیپو (۱۹۸۷) استفاده شده است. سوالات پرسشنامه دارای ۵ گزینه (هرگز - گاهی - اغلب - معمولاً - بیشتر اوقات) است که از ۵-۱ نمره گذاری شده است. این پرسشنامه دارای ۶۰ سوال است. در نظام نمره گذاری این پرسشنامه حداقل نمره ۶۰ و حداکثر ۳۰۰ است. پرسشنامه استرس شغلی آسیپو (۱۹۸۷) برای ارزیابی استرس فرد از شش بعد: بارکاری نقش، بی کفایتی نقش، دوگانگی نقش، محدودده نقش، مسولیت نقش و محیط فیزیکی است. ابعاد ۶ گانه یاد شده هر کدام توسط ۱۰ عبارت مورد ارزیابی قرار می گیرند.

بعد "بارکاری نقش" وضعیت شخص را نسبت به تقاضاهای محیط کار مورد ارزیابی قرار می دهد. بعد "بی کفایتی نقش" تناسب میزان مهارت، تحصیلات و ویژگی های آموزشی و تجربی فرد را با نیازهای محیط کار ارزیابی می کند. بعد "دوگانگی نقش" آگاهی فرد از اولویت ها، چشم داشت های محیط کار و معیارهای ارزشیابی را ارزیابی می کند. بعد "محدوده نقش" تضادهایی را که فرد از نظر وجدان کاری و نقشی که از او در محیط کار انتظار می رود مورد ارزیابی قرار می دهد. بعد "مسولیت" احساس مسولیت فرد از نظر کارآیی و رفاه دیگران در محیط کار را می سنجد. بعد "فیزیکی" شرایط نامساعد فیزیکی محیط کار که فرد در معرض آن قرار دارد را بررسی می کند.

بر اساس نمره های بدست آمده فرد در یکی از چهار گروه زیر قرار می گیرد:

بدون استرس ۲- طبیعی (کم استرس) ۳- متوسط ۴- شدید.

امروزه این پرسشنامه، به عنوان یک آزمون معتبر برای اندازه گیری استرس شغلی بکار گرفته می شود. این آزمون در سال (۱۹۸۱) معرفی شده و چندین بار تجدید نظر شده است. پایایی این آزمون به شیوه آزمون- آزمون مجدد در سطح رضایت بخشی محاسبه شد. آلفای کرونباخ برابر با (۰/۸۹ = ۲) محاسبه گردید.

پرسشنامه رضایت شغلی: این پرسشنامه که توسط اسمیت و هیولین (۱۹۶۹) ساخته شده است یکی از رایج ترین و دقیقترین خشنودی شغلی است. سوالات پرسشنامه دارای ۵ گزینه (هرگز - گاهی - اغلب - معمولاً - بیشتر اوقات) است، که از ۵-۱ نمره گذاری شده است. این پرسشنامه دارای ۷۰ سوال است عبارات آن جنبه توصیفی داشته و شش نوع خشنودی را ارزیابی می کند که عبارتند از ۱- ماهیت کار ۲- سرپرستی ۳- حقوق ۴- ارتقا ۵- همکاران نحوه نمره گذاری آن نیز به این صورت است که به پاسخهای داده شده در هر عبارت در طیف لیکرت نمره بین ۱ تا ۵ داده می شود و پس از آن مجموعه نمرات عبارت هر مقیاس با یکدیگر جمع می شود و بدین صورت نمره فرد در هر مقیاس بدست می آید که می توان آن را بر تعداد عبارات آن مقیاس تقسیم کرد و برای هر مقیاس نمره ای بین ۰ تا ۵ بدست آورد البته از مجموع نمرات کل عبارات می توان نمره کل را محاسبه کرد و از تقسیم آن بر تعداد کل عبارات نمره ای بین ۰ تا ۵ برای کل آزمون بدست آورد. پایایی پرسشنامه JDI از طریق ضریب آلفای کرونباخ بررسی شده است که در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی دار بوده است (۹۳٪) که این حاکی از پایایی بالای ابزار اندازه گیری است.

پرسشنامه درگیری شغلی: برای جمع‌آوری و اندازه‌گیری اطلاعات از پرسشنامه درگیری شغلی (کانونگو) استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۱۰ سؤال است و آزمودنی بر پایه یک و مقیاس ۷ (کاملاً مخالف تا کاملاً موافق) درجه‌ای شبیه به پرسشنامه محیط کار به آن پاسخ می‌دهد که از ۵- انمره گذاری می‌شود. در ادبیات درگیری شغلی دو وسیله عمده ساخته و فراوان استفاده می‌شود: نخست مقیاس درگیری شغلی ۲۰ ماده‌ای لودال و کیچنر (۱۹۶۵) که به رغم نواقص آشکار (رمزی و همکاران، ۱۹۹۵) و ابهام مفهومی آن (راینووتیز و هال، ۱۹۷۷) خیلی به کار برده شده است و دوم مقیاس درگیری شغلی (۱۹۸۲) است که بر غلبه بر سوگیری‌های فرهنگی در تعاریف سنتی درگیری شغلی به افزایش تعمیم‌پذیری مفهوم درگیری شغلی در بین فرهنگ‌ها ساخته شده است. کانونگو (۱۹۸۲) ضریب همسانی درونی و بازآزمایی این مقیاس را به ترتیب ۰/۸۷٪ و ۰/۸۵٪ گزارش کرده است

پرسشنامه فرسودگی شغلی: برای جمع‌آوری و اندازه‌گیری اطلاعات از پرسشنامه فرسودگی شغلی (مسلج و جکسون ۲۰۰۱) استفاده شده است. سوالات پرسشنامه دارای ۶ گزینه (خیلی زیاد تا خیلی کم) می‌باشد، که از ۶- انمره گذاری شده است. این پرسشنامه دارای ۱۸ سؤال است. در نظام نمره گذاری این پرسشنامه حداقل نمره ۱۸ و حداکثر ۱۰۸ است. استفاده فی از مفهوم فرسودگی کاری در اصل به فریدنبرگر برمی‌گردد. مجموعه فعالیت‌های او باعث شد اولین پرسشنامه ارزیابی فرسودگی شغلی در سال ۱۹۸۱ توسط مسلش و جکسون تدوین شود. این محققان ابراز داشتند که فرسودگی شغلی نتیجه و پیامد استرس طولانی و بلندمدت است که خود باعث فرسودگی عاطفی، دگرسان بینی خود یا مسخ شخصیت و فقدان احساس ترقی و پیشرفت در فرد می‌گردد.

یافته‌ها

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی میانگین و انحراف استاندارد مربوط به متغیرهای استرس شغلی، درگیری شغلی و فرسودگی با رضایت شغلی

متغیر	شاخصهای آماری	
	مؤلفه‌ها	میانگین
متغیر ملاک	رضایت شغلی	۱۲۱/۰۱
متغیرهای پیش بین (۱) فرسودگی شغلی		۶۰/۱۶
(۲) استرس شغلی		۱۵۷/۲۲
(۳) درگیری شغلی		۱۳۷/۵۸

همان‌طور که داده‌های جدول ۱- نشان می‌دهد؛ در مؤلفه‌های رضایت شغلی؛ میانگین نمرات برابر ۱۲۱/۰۱ با انحراف استاندارد ۴۴/۱۷، میانگین نمرات فرسودگی شغلی برابر ۶۰/۱۶ با انحراف استاندارد ۲۲/۹۹، میانگین نمرات استرس شغلی برابر ۱۵۷/۲۲ با انحراف استاندارد ۳۳/۹۹، و میانگین نمرات درگیری شغلی برابر ۱۳۷/۵۸ با انحراف استاندارد ۲۲/۱۳ می‌باشد.

جدول ۲: همبستگی متقابل بین مؤلفه‌های متغیر استرس شغلی، درگیری شغلی و فرسودگی با رضایت شغلی

متغیرهای ملاک	۱	۲	۳	۴
۱- رضایت شغلی				
۲- استرس شغلی	۰/۲۵۹**			
۳- فرسودگی شغلی	۰/۲۰۸**	۰/۲۱۸**		
۴- درگیری شغلی	۰/۳۰۱**	۰/۹۲۰**	۰/۲۱۸**	

$P^{**} < 0,01$

$P^{*} < 0,05$

نتایج جدول ۲- نشان می‌دهد که ۱- بین متغیر رضایت شغلی با استرس شغلی و فرسودگی شغلی و درگیری شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد. ۲- بین استرس شغلی با فرسودگی شغلی و درگیری شغلی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. ۳- بین فرسودگی شغلی با درگیری شغلی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

جدول شماره ۳- خلاصه‌ی تحلیل رگرسیون گام به گام متغیرهای استرس شغلی، درگیری شغلی و فرسودگی با رضایت شغلی

مدل	ضریب همبستگی (r)	ضریب تعیین (r ²)	ضریب تعدیل خطای انحراف از (Ad.r ²)	خطای انحراف از (DW)	دوربین- واتسن
۱- استرس شغلی	۰/۵۲۲	۰/۲۷۳	۰/۲۶۸	۳۷/۷۹	۰/۷۳۸
۲- استرس شغلی * فرسودگی شغلی	۰/۶۳۴	۰/۴۰۲	۰/۳۹۴	۳۴/۳۸	

جدول ۳؛ آماره‌ی آزمون دوربین- واتسن جهت مجاز بودن اجرای رگرسیون (۰/۷۳۸) و خلاصه‌ی نتایج تحلیل رگرسیون را به روش گام به گام نشان می‌دهد. نتایج جدول فوق نشان می‌دهد که در مرحله اول مؤلفه‌ی استرس شغلی و در مرحله‌ی دوم مؤلفه فرسودگی شغلی وارد معادله شده است. ضریب تعیین ($r^2 = 0.273$) بیانگر آن است که حدود ۲۷ درصد واریانس بین استرس شغلی با رضایت شغلی مشترک است. همچنین با وارد شده مؤلفه‌ی فرسودگی شغلی، این میزان به ۴۰٪ افزایش می‌یابد ($r^2 = 0.402$).

جدول ۴: آزمون تحلیل واریانس برای معناداری رگرسیون (ANOVA)

مدل	منبع تغییرات	مجموع مجذورات (SS)	درجه آزادی (df)	میانگین مجذورات (MS)	F	سطح معناداری (Sig)
استرس شغلی	رگرسیون	۷۹۳۴۸/۸۶	۱	۷۹۳۴۸/۸۶	۵۵/۵۳	۰/۰۰۰
	باقی مانده	۲۱۱۴۶۳/۱	۱۴۸	۱۴۲۸/۸۰		
فرسودگی شغلی	رگرسیون	۱۱۶۹۹۴	۲	۵۸۹۴۶/۹۸	۴۹/۴۷	۰/۰۰۰
	باقی مانده	۱۷۳۸۱	۱۴۷	۱۱۸۲/۴۳		

نتایج جدول ۴- که به منظور بررسی قطعیت وجود رابطه‌ی خطی بین متغیرهای استرس شغلی و فرسودگی شغلی با رضایت شغلی انجام گرفته است، نشان می‌دهد که F مشاهده شده در سطح آلفای یک درصد معنادار است ($P < 0.01$). بنابراین، فرض H_0 رد می‌شود و با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت که بین متغیرهای مورد بررسی رابطه‌ی خطی وجود دارد.

جدول ۵: آزمون بتا و تحلیل رگرسیون به روش گام به گام

مدل	β غیراستاندارد	β استاندارد شده		سطح معناداری (Sig)
		خطای استاندارد	t	
۱	(a) مقدار ثابت	۱۹/۴۹	-۱/۱۵	۰/۲۵۲
		۱/۰۴	۷/۴۵	۰/۰۰۰
۲	(a) مقدار ثابت	۱۹/۳۸	-۳/۴۳	۰/۰۰۱
		۱/۰۶	۸/۳۳	۰/۰۰۰
فرسودگی شغلی	۰/۶۹۳	۰/۱۲۳	۰/۳۶۰	۰/۰۰۰

نتایج جدول ۵: رابطه‌ی بین متغیر ملاک رضایت شغلی و متغیر پیش بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد. میزان سطح معنی داری بعد استرس شغلی از خطای نوع اول در سطح ۰/۰۱ کوچک تر است، بنابراین با احتمال ۹۹ درصد مؤلفه‌ی استرس شغلی پیش بینی کننده‌ی معنی دار رضایت شغلی است. همچنین، میزان سطح معنی داری بعد فرسودگی شغلی، از خطای نوع اول در سطح ۰/۰۱ کوچک تر است، بنابراین با احتمال ۹۹ درصد مؤلفه‌ی فرسودگی شغلی نیز، پیش بینی کننده معنی دار رضایت شغلی می‌باشد. بنابراین، با فرض ثابت بودن سایر متغیرها، می‌توان نتیجه گرفت که به ازای هر تغییر در بعد استرس شغلی، به اندازه‌ی ۰/۵۲ در میزان رضایت شغلی تغییر ایجاد می‌شود ($\beta = 0.523$). همین طور، با فرض ثابت بودن سایر متغیرها، می‌توان نتیجه گرفت که به ازای هر تغییر در بعد فرسودگی شغلی، به اندازه‌ی ۰/۳۶ در میزان رضایت شغلی تغییر ایجاد می‌شود ($\beta = 0.360$).

بحث و نتیجه گیری

در تبیین نتایج بدست آمده از پژوهش حاضر می‌توان گفت که رضایت شغلی یک متغیر نگرشی است که بیان کننده احساسات و نگرش کارکنان نسبت به زندگی کاریشان می‌باشد، و نارضایتی شغلی نشان دهنده مشکلات وضعیت شغلی یا فردی کارکنان می‌باشد. بنابراین ایجاد رضایت شغلی می‌تواند با تغییر در ویژگی‌های وظایف شغلی فرد بوجود آید. کونور و رادالف (۲۰۰۰) اظهار

کردند که برخی از محدودیت‌های سازمانی، نظیر شرایط فیزیکی محیط کار مانع عملکرد شغلی مطلوب کارکنان می‌گردد. در میان عوامل مورد بررسی، عامل حقوق و مزایا به عنوان بزرگترین مانع عدم رضایت شغلی از نظر کارکنان بهزیستی نام برده شده است. همبستگی میان سطح پرداخت و رضایت شغلی در افراد بهزیستی در سطح پایین قرار دارد، زیرا ممکن است خود پرداخت و جبران خدمت به تنهایی عامل قوی در رضایت شغلی فعلی نباشد. بنابر اظهارات کراز و فریباخ (۲۰۱۰) برنامه‌های کاری منعطف، غیبت در کار و تأخیر در کار با رضایت شغلی دارای رابطه معناداری می‌باشند. شیفت‌های بلند و شیفت شب می‌تواند کارکنان را دچار رفتارهای مخرب و همچنین مشکلات گوارشی نماید که در مورد کارکنان بهزیستی این مساله با توجه به درگیریهای شغلی شان دیده می‌شود. بنابراین می‌توان گفت که هر چه اهداف سازمان واضح تر باشند و آنها بدانند در سازمان برای رسیدن به چه هدفی تلاش می‌کنند بهره‌وری سازمان بالا می‌رود و در سازمان بهزیستی نیز به این نتیجه رسیده شد که داشتن وضوح هدف می‌تواند پیش‌بینی مؤثری داشته باشد برای میزان بهره‌وری و اثربخشی ارتباطات در این سازمان دارای کمترین قدرت پیش‌بینی برای بهره‌وری می‌باشد. هنگامی که افراد حقوق و مزایای خود احساس رضایت نمی‌کنند بر جو موجود در سازمان تأثیر می‌گذارد و باعث می‌شود افراد وظایف خود را به خوبی انجام ندهند و در ارتباط با یکدیگر و یا با سازمان با مشکل روبرو می‌شوند و دیگر احساس رضایت شغلی نمی‌کند و دل‌بستگی افراد از سازمان کاهش می‌یابد و دیگر نگرش مساعدی نسبت به سازمان ندارد. هنگامی که مدیران برای کارکنان شرایطی را ایجاد کنند و به علاقه‌مندی‌های کارکنان توجه کند و بستر برای پیشرفت و ترقی در آنها ایجاد کنند منجر به ارتقای شغلی آنها می‌شود، پرداخت منصفانه به کارکنان بر مبنای توجه به کار آنها و نیز ارائه پرداخت‌های انگیزشی برای کارکنان، که این خود بر ادراک کارکنان از محیط کار تأثیر می‌گذارد و نیز باعث افزایش بهره‌وری در سازمان می‌شود. لازم به ذکر است برخی از کارشناسان بر این باورند که اخلاق کار بوسیله برخی از مدیران سازمان‌ها سرکوب شده است، زیرا مدیریت به جای اینکه اخلاق کاری را تقویت نماید اغلب با اقدام‌هایی که انگیزه‌ی سخت‌کوشی را سرکوب می‌کند موجبات بی‌نتیجه ماندن فعالیت‌های افراد را پدید می‌آورد. برای مثال با پرداخت حقوق و دستمزد اندک، انگیزه حاضر شدن در محل کار را در آنان ایجاد می‌کند، ولی ضرورتاً آنها را بطور کامل مولد بار نمی‌آورد، از طرفی براساس نظریه برابری اگر پاداش یا تنبیه در محیط کار بر پایه عدل و انصاف یا شایسته‌سالاری ارائه نگردد کارمند از شغل خود احساس رضایت نمی‌کند و موجب می‌شود که آنان از زیر کار شانه خالی کنند. مطالعات نشان داده است عوامل متعددی وجود دارند که می‌توانند در افزایش عملکرد شغلی کارکنان و نیز پایداری کارکنان به سازمان اثر گذار باشند. عواملی که اگر به آنها در سازمان توجه شود نه تنها منجر به عملکرد بهتر کارکنان می‌شود بلکه بر روی دیگر امور مربوط به سازمان و نیز کیفیت و بهره‌وری اثر خواهد گذاشت. ویژگی‌هایی چون ارتقا و ترفیع، وجود همکاران، شرایط محیط کار از جمله مواردی می‌باشد که در امور سازمانی حائز اهمیت می‌باشند و بر اساس تحقیقات انجام شده از جمله متغیری است که می‌توانند منجر به رضایت شغلی در سازمان و عملکرد بهتر میان کارکنان شود. از این رو با اهمیت دادن به ویژگی‌های افراد در محیط کار و حتی در هنگام استخدام کارکنان، حقوق و مزایا، شرایط کار می‌توان از بروز مشکلات عدیده‌ای که ممکن است بعدها کارکنان بهزیستی با آنها دست به‌گریبان شوند و به نوعی بر روی عملکرد شغلی شان اثر گذارد، جلوگیری کرد. قسمتی از انگیزه‌ها و بهره‌وری در شغل به هماهنگی بین خصوصیات شغلی با توانایی‌ها، نیازها، علایق و ارزشهای افراد بستگی دارد. این هماهنگی سبب رضایت شغلی فرد و نبود آن سبب نارضایتی می‌شود. رضایت یا عدم رضایت از شغل با کل زندگی فرد در ارتباط است. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در رضایت از زندگی است و تمام رفتارها و روابط انسان به طور مستقیم و یا غیر مستقیم از چگونگی اشتغال او متأثر است. سن بالا، سطح درآمد، سطح شغل، تخصص‌گرایی، سرپرستی، مشارکت در تصمیم‌گیری، وضوح شغل و نقش، بازخورد، چالش‌انگیزی شغل و غنی‌سازی شغل و در بعضی از عوامل با رضایت شغلی ارتباط مستقیم دارند. سطح تحصیلات، اندازه

سازمان در رضایت شغلی نقشی معکوس دارند. از مزایای رضایت شغلی کارکنان می‌توان به افزایش بهره‌وری و افزایش روحیه و ایجاد علاقه واقعی به شغل و کار و جو مطلوب سازمانی و تداوم همکاری فرد با سازمان و نگرش مثبت به زندگی نام برد که به نظر می‌رسد این موارد در بین کارکنان بهزیستی نیازمند بررسی‌های بیشتر باشد. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است، که اگر سازمان‌ها عوامل رضایت شغلی کارکنان خود را شناسایی کنند و با بهبود آن عوامل رضایت شغلی را در سازمان خود تامین نمایند، کارکنان بهتر کار می‌کنند و با بالا رفتن کارآفرینی، رضایت شغلی نیز بیشتر می‌شود. عوامل درون سازمانی و انعطاف در تصمیم‌گیری، تامین فرصت کافی برای خلاقیت، انگیزش و پاداش دهی کارکنان خود از عوامل انگیزشی محسوب می‌شوند که بر رضایت شغلی موثرند و وجه مشترک بسیاری بینشان است. بنابراین در یک جمع بندی با توجه نظرات صاحب نظران توصیه می‌شود به منظور بهبود رضایت شغلی در سازمان‌ها، مدیران و مسئولان با استفاده رفتارهای پیشگراانه از جمله نظر سنجی مستمر از کارکنان، آسیب شناسی رفتار کارکنان و برگزاری جلسات با کارکنان را در دستور کار خود قرار داده، نتایج حاصل از آن‌ها را در اختیار مدیریت عالی سازمان به منظور توجه جدی به عوارض و کاستی قرار دهند. برگزاری جلسات با کارکنان و اخذ پیشنهادات و تبدیل آن به طراحی‌های اجرایی به منظور بهبود رضایت شغلی یکی دیگر از توصیه‌ها می‌باشد. همانگونه که قبلاً نیز گفته شده است رضایت یا عدم رضایت شغلی به طرز تلقی فرد نسبت به شغلش اشاره دارد و از موضوعهایی است که تحقیقات زیادی در مورد آن صورت گرفته است. بدون شک مدیران باید درباره رضایت یا عدم رضایت کارکنان حساسیت داشته باشند. علل و پیامدهای اصلی رضایت و عدم رضایت شغلی را می‌توان به سه دسته عوامل سازمانی، عوامل گروهی و عوامل شخصی تقسیم کرد. دو پیامد اصلی رضایت و عدم رضایت، غیبت و جابه جایی است. کارکنان سازمان برای پنج عامل حقوق و دستمزد، فرصت ارتقاء، ماهیت کار، خط مشی‌ها و سیاست‌های سازمان و شرایط کاری طرز تلقی‌های خاصی دارند. درجه رضایت کارکنان از هر یک از این عوامل متفاوت است. به طور مثال: ممکن است فردی در مورد دریافت‌های خود احساس عدم رضایت کند و همزمان با آن از سایر عوامل رضایت داشته باشد. ممکن است رضایت شخص در گروه کاری، همزمان تحت تأثیر همکاری‌اش، مدیران و سرپرستان نیز قرار گیرد. سرپرست را می‌توان یک عنصر سازمانی دانست ولی باید توجه داشت که آنچه بیشترین اثر را بر طرز تلقی کارکنان دارد، ویژگی‌های شخصی اوست. یکی ازهای موثر ایجاد انگیزه برای کارکنان، تنظیم و تعیین اهداف مشخص و قابل دسترس برای آنان است. این اهداف باید دارای قدرت انگیزشی باشند و با روشهای مشارکت جویانه به کارکنان فرصت داده شود که درگیر مسایل شوند و نقش فعالتری در تصمیم‌گیری‌ها داشته باشند مدیر باید با حفظ حرمت و کرامت انسانی کارکنان و ارج نهادن به تلاش و ارتقاء توانایی آنها و شناخت نیازهای متفاوت فردی و سازمانی، رفتار کارکنان را با اهداف سازمان همسو و هماهنگ کند. اقتصاددانان و بیشتر مدیران معتقدند که حقوق و دستمزد نقش مهمی در انگیزش و رضایت شغلی دارند در حالیکه دانشمندان علوم رفتاری تأثیر آن را در انگیزش و رضایت شغلی ناچیز می‌دانند.

منابع

- اعتمادی، ثریا (۱۳۸۳). مقایسه و ارتباط استرس شغلی محاسبی - یوو کار عادی بخش‌های قلب بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران و ایران پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پرستاری و مامایی تهران.
- اقتداری، علی محمد (۱۳۷۴). سازمان و مدیریت. دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی.
- عبدی، هما. شهبازی، لیلی (۱۳۸۰). استرس شغلی در پرستاران شاغل در بخش مراقبت‌های ویژه و ارتباط آن با فرسودگی شغلی آنها. مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، ۹(۳): ۶۳-۵۸.
- قربان شیرودی (۱۳۸۵). رابطه بین تیپ شخصیتی، مکان کنترل و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی و تعیین اثر بخشی آموزش مهارت‌های مقابله با استرس بر کاهش آن در کارکنان ایران خودرو. رساله دکتری، اخذ PL.D مشاوره. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم تحقیقات تهران.

مقیمی، سید محمد (۱۳۸۳). سازمان و مدیریت رویکرد پژوهشی. چاپ اول. نشر ترمه.

مورهد، جی و گریفین، آر، رفتار سازمانی، ترجمه: سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران، مروارید (۱۳۷۶).

Aryee, S. (۱۹۹۴). Job involvement: An analysis of its determinants among male and female teachers.

Feldberg, R., & Glenn, E. (۱۹۷۹). Male and Female : Job versus gender in the sociology of work. Social Problems.

Kanungo, R. N. radlofe. t(۲۰۰۰). Measurement of job and work involvement. Journal of Applied sychology , VOL ۳۲, NO. ۲ , ۱۳۵-۱۴۴

keraz, S. J. faribakh.m (۲۰۱۰). The combined effects of job and family characteristics on the job satisfaction. Job involvement, and intrinsic motivation of men and women works. Journal of Organizational Behavior, ۱۲, ۳۴۱-۳۶۳.

Lorence, J. (۱۹۸۷). A test of gender and job models of sex differences in job involvement. Social Forces, ۶۶, ۱۲۱-۱۴۲.

Rabinowitz, S., & Hall, D. T. (۱۹۷۷). Organizational research on job involvement. Psychological Bulletin, ۸۴, ۲۶۵-۲۸۸.