



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

بررسی رابطه بین استرس شغلی و سلامت روان در گروهی از کارکنان دانشگاههای شهر تهران

دکترمهرانگیز شعاع کاظمی

استادیار و عضو هیأت علمی رشته مشاوره دانشگاه الزهرا

M_shkazemi@yahoo.com ۰۹۱۲۴۷۸۶۸۳۲

مهرآور مؤمنی جاوید

دانشجوی کارشناسی ارشد مشاوره دانشگاه الزهرا

Mehravarmomeni_psy_au@yahoo.com ۰۹۱۲۳۹۴۷۷۴۶

پژوهش حاضر با هدف " بررسی رابطه بین استرس شغلی و سلامت روان در گروهی از کارکنان دانشگاههای شهر تهران صورت پذیرفت. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان دانشگاههای شهر تهران در سال ۱۳۸۹ بود. از جامعه مذکور تعداد ۱۵۰ نفر (۹۰ نفر زن و ۶۰ نفر مرد) به صورت تصادفی انتخاب و به پرسشنامه ها پاسخ دادند. فرضیات پژوهش این بود که ۱- بین استرس شغلی و مولفه های آن با سلامت روان و زیر مقیاسهای آن رابطه معناداری وجود دارد. ۲- استرس شغلی میتواند سلامت روان را پیش بینی کند. طرح پژوهش از نوع توصیفی همبستگی بود. ابزار مورد استفاده در پژوهش: ۱- پرسشنامه استرس شغلی و منابع آن، که توسط دیویس، رابینز و مکلی در سال ۱۹۹۱ تهیه شده و اعتبار آن به روش الفای کرونباخ ۹۷٪ محاسبه شده است. ۲- پرسشنامه ۲۸ سؤالی سلامت عمومی GHQ است که اعتبار آن ۹۱٪. برآورد شده است. آزمون های آماری (۲ همبستگی پیرسون و رگرسیون) بود. براساس نتایج بدست آمده، بین استرس شغلی و سلامت روان همبستگی منفی و معناداری وجود دارد. $r = -.50$ در سطح معناداری $p < 0/01$. همچنین استرس شغلی میتواند سلامت روان را پیش بینی نماید. $r = -.36$ در سطح معناداری $p < .5$.

کلید واژه ها: استرس شغلی، سلامت روان، کارکنان دانشگاهها



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

مقدمه:

کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگیهای فردی شاغل به گونه ای که خواستههای محیط کار بیش از آن باشد که فرد بتواند از عهده آن برآید، استرس شغلی نامیده می شود. این تعریف به کاهش روابط فرد با محیط شغلی توجه دارد. بیر و نیومن^۱ (۱۹۸۷) استرس شغلی را چنین تعریف می کنند: "شرایطی که از تعامل بین افراد و شغل آنها حاصل می شود و همراه با تغییراتی در درون افراد است و آنها را وادار به دور شدن از عملکردهای طبیعی شان می کند." دوی^۲ (۱۹۷۸) بیان می کند که در حیطه شغلی، پدیده استرس شغلی بخش اجتناب ناپذیر زندگی حرفه ای را تشکیل می دهد و از تجربیات ناشی از شغل سرچشمه می گیرد. این وضعیت به میزان کم می تواند به عنوان نیروی انگیزشی افراد جهت افزایش و بهبود عملکرد قلمداد شود اما به میزان بالا، عواقب معکوسی از خود بر جای می گذارد (نقل از جعفری، ۱۳۸۷).

لوتانس^۳ (۲۰۰۲) استرس شغلی را پاسخی سازش پذیر به موقعیت بیرونی می داند که به ناهنجاری جسمی، روانی و یا رفتاری اعضای سازمانها منجر می شود. طبق تعریفی که موسسه ملی بهداشت حرفه ای و ایمنی^۴ از استرس شغلی بیان داشته است، استرس شغلی وقتی رخ می دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی و قابلیتها و خواسته های فرد هماهنگی نباشد. به عبارت دیگر وقتی بین آنچه در یک شغل از فرد انتظار می رود، با آنچه مورد علاقه و خواسته اوست، هماهنگی وجود نداشته باشد، استرس شغلی رخ می دهد (کنالد^۵، ۲۰۰۳).

هانس سلیه را می توان نخستین کسی دانست که در سال ۱۹۵۶ استرس را بعنوان مفهوم تازه ای، بطور گسترده شرح داد. سلیه استرس را پاسخی می داند که بدن در برابر خواسته هایی که بر آن وارد می شود، نشان می دهد. او معتقد بود که این پاسخ، پاسخی غیر اختصاصی است، به این معنا که عامل استرس را هر چه باشد (بیرونی یا درونی) و فرد در معرض استرس نیز هر که باشد، بدن انسان در واکنشی که نشان می دهد همواره از الگوی عام و یکسان و معینی پیروی می کند. به بیان دیگر، هرگاه عاملی موجب شود که بدن دچار تنش شود ثبات و تعادلش را از دست دهد، بطور خود به خود پاسخ (واکنشهایی) نشان می دهد تا تعادل از دست رفته را باز گردانده و به حالت پیشین و همیشگی خود بر گردد. از نظر سلیه، محرک یا عامل استرس در همه حال چنین واکنشهایی را در ارگانیزم بر می انگیزد و علت هر چه باشد، معلول همواره یکسان است: سلیه این فرایند را سندرم سازگاری عمومی^۶ نامید و برای آن مراحل (هشدار، مقاومت، فروپاشی) را مطرح نمود (نقل از جعفری، ۱۳۸۷).

در سالهای اخیر ریچارد لازاروس^۷ با ارائه الگویی به نام الگوی تبادلی یا کنش متقابل و با وارد کردن مفهوم تازه ای به نام "ارزیابی" توانست پاسخ پرسش بی جواب الگوی سلیه را بدهد. به عقیده لازاروس وقتی فردی با رویدادی ناخواسته روبه رو می شود، خواه ناخواه اولین اثری که در او می گذارد این است که فرد آن رویداد را ارزیابی می کند، اگر فرد از رویداد برداشت (ارزیابی) منفی کند، یعنی آن را تهدید تلقی کند و آن را زیانبار بداند، چنین برداشتی وی را دستخوش استرس می کند. فرد دیگری ممکن است وضعیت پیش آمده را ناخوشایند یا تهدید آور نداند و بپذیرد که به هر حال وضعیتی پیش آمده و به موقع بر طرف خواهد شد و جای نگرانی نیست، در این صورت وی دستخوش استرس نخواهد شد. شخص دیگری نیز ممکن است وضعیت خود را منفی تشخیص دهد، اما بجای پریشانی و

¹ Beeher & Newman

² Dewe

³ Luthans

⁴ National Institute of Occupational Safety and Health

⁵ Kendall

⁶ General Adaption Syndrome

⁷ Richard Lazarus



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

مضطرب شدن، خود را آماده و بسیج کند تا با مشکل روبرو شود و آن را از میان بر دارد. در این صورت آن رویداد برای چنین شخصی ممکن است هیجان انگیز نیز باشد. با این ملاحظات باید گفت که عامل استرس زای تنها رویداد پیش آمده نیست، بلکه ترکیبی از رویداد و برداشت فرد از رویداد است (فرانکن^۸، ۲۰۰۷). سالهاست که موضوع استرس شغلی موضوع مهمی در ایالات متحده آمریکا و انگلستان می باشد. سازمان بین المللی کار تخمین می زند که هزینه صرف شده در جهت عواقب ناشی از استرس در ایالات متحده آمریکا، از جمله ترک خدمت، غیبت و بهره وری پایین در حدود ۲۰۰ بیلیون دلار سالانه می باشد و در انگلستان ۱۰ درصد درآمد اقتصادی تخمین زده شده است. اکنون سازمان بین المللی کار گزارش می کند که کانادا، ژاپن، سوئد و فرانسه از جمله کشورهایی هستند که احساس نیاز به مقابله با استرس در آنها رو به رشد است (نقل از اعتمادی، ۱۳۸۳).

یکی از منابع ایجاد کننده استرس مواردی است که شخص از سوی محیطی که در آن زندگی می کند دریافت می دارد. چنانچه شخص در محیطی زندگی می کند که در آن محرکهای فشار زا به طور وسیعی وجود داشته باشند و وی برای مقابله با آن محرکها، منابع کافی در اختیار نداشته باشد در آن صورت برخی از محرکهای فشارزا قادر خواهند بود فشارهای مزمنی را در شخص بوجود آورند. از جمله محرکهای فشارزای مهمی که می تواند فشار روانی مزمنی را پدید آورد، نوع شغلی است که شخص به آن اشتغال دارد. چنانچه معلوم گردیده است اشخاصی که شغل آنها نیاز به احساس مسئولیت فراوانی دارد، چهار برابر نسبت به سایر اشخاص به انواع بیماریهای روانی مبتلا می گردند (همان منبع).

علاوه بر عوامل استرس زای شخصی، منابع استرس آور فراوانی در کار وجود دارد. اخراج و بازنشستگی به شدت استرس زا هستند. انطباق کاری مانند تغییر شغل یا مسئولیتها، تغییر ساعت کار یا موقعیتها و مشکل داشتن با کارفرما و حتی موفقیت چشمگیر استرس آور است. کار کردن در وضعیتهای فیزیکی نامناسب، خطر جسمی، حجم زیاد کار، کمبود وقت، داشتن مسئولیت نسبت به مردم، ابهام و تضاد نقش، تضاد با روستا، هم ردیفان و زیردستان، مشارکت ناچیز در تصمیم گیریها، ارتقاء یا ترفیع بیش از حد یا عدم ارتقا از عوامل شایع مولد استرس در محیط کار می باشند (نقل از اعتمادی، ۱۳۸۳).

کوپر و مارشال^۹ (۱۹۹۸) محرک های استرس زای محیطی را در پنج مقوله طبقه بندی کرده اند که چهار مقوله آن مربوط به استرس شغلی و به قرار زیر است:

۱) استرس در خود شغل (مانند حجم کار، شرایط فیزیکی نامناسب، آزادی محدود در تصمیم گیری و ...)

۲) استرس مربوط به وظیفه (مانند ابهام وظیفه و مسئولیت)

۳) فرایند پیشرفت (شامل عدم ارتقاء و عدم امنیت شغلی)

۴) ساختار و جو سازمانی (مانند خط مشی، فرهنگ، محدودیت در رفتار)

پژوهشگران اخیر مانند ایوانس و همکاران^{۱۰} (۱۹۹۴) نیز طبقه بندی دیگری از محرکهای استرس زای محیطی در محیط کار ارائه کرده اند. با آنکه تاکید بر روی محیط تنها یک جنبه از مشکل را به نمایش می گذارد، اما مطالعه آن به خودی خود قابل توجه است. زیرا مهم ترین هدف، مطالعه استرس در محیط کار است.

بنابراین گزارش مدیر کل برنامه سلامت شغلی سازمان سلامت جهانی که در سی و دومین مجمع سلامت جهانی (۲۰۰۴) ارائه شد، مسئولیت اولیه و عمده اعضای مراکز خدمات سلامت شغلی، تعیین عوامل استرس زا در محیط کار و نیز در میان کارکنان است از این رو تعجب آور نیست که چرا مطالعه استرس شغلی در دو دهه گذشته به گونه چشمگیری افزایش یافته و بخش اعظم آنها نیز در کشورهای پیشرفته و به گونه عمده در غرب انجام شده است. به موازات تئوری های رایج و کنونی استرس، چشم اندازهای نظری متعددی درباره استرس محیط کار رواج یافته و استرس شغلی را محصول تعامل بین فرد و محیط وی دانسته است.

⁸ Franken

⁹ Cooper & Marshall

¹⁰ Evans & etal



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

در این الگوها طبیعت فرد (از لحاظ فیزیولوژیکی و روان شناختی) به همراه استعداد های ذاتی وی (مانند توانایی کنار آمدن) و نیز تدابیر خارجی (مانند حمایت اجتماعی) دارای تاثیر متقابل بر روی پارامترهای محیطی و ایجاد پیامدهای معین است. پیامدهای استرس شغلی می تواند در بردارنده نارضایتی شغلی، بیماری روانی، وقوع سوانح، اعتیاد به الکل، داروها و نیز مشکلات اجتماعی و خانوادگی باشد (ریپتی^{۱۱}، ۱۹۹۳). این تاییدات زبان آور منجر به توسعه روشهای مدیریت استرس و اقداماتی شده است که به منظور کاهش استرس در هنگام کار و نیز تلاش برای ارزیابی اثر بخشی آنان بکار می رود (ریپتی^{۱۲}، ۱۹۹۲).

بر طبق نظر اشنايدر^{۱۳} (۱۹۸۵) جنبه های سازمان (در سطح بهینه) بستگی به شرایط کارکنان در سه سطح کاری: فردی، گروهی و سازمانی دارد. سطح فردی شامل متغیرهایی نظیر انگیزه فردی، رضایت شغلی و نگرشها و رفتارهای مربوط به آن، استرس مربوط به وظیفه شغلی (ابهام و تعارض)، تعهد سازمانی، اجتماعی شدن و کسب درآمد می شود. موارد (سطح) گروهی و سازمانی نیز شامل رهبری و مدیریت، رفتار گروهی و روابط بین گروهی، گروههای موجود در سازمان، ساختار گروهی، عملکرد تیمی و جو و فرهنگ سازمانی است.

اسپیلبرگ و واگ^{۱۴} (۲۰۰۲) آزمون استرس شغلی (JSS) را طراحی کرده اند. این آزمون شدت فراوانی سی منبع عمومی استرس مرتبط با کار را ارزیابی می کند. این پرسشنامه خاص بزرگسالان بالاتر از ۱۸ سال بوده و قابل اجرا بر روی مردان و زنان، افراد و گروهها و مشاغل مختلف اعم از تجاری، صنعتی و آموزشی می باشد.

دوآ^{۱۵} در سال ۱۹۹۴ در تحقیقی به بررسی استرس شغلی و تاثیر آن بر سلامت جسمی - روانی و رضایت شغلی در دانشگاههای انگلستان و استرالیا پرداخت. وی برای تمام کادر اعضای دانشگاه یک فرم خصوصیات شخصی ارسال کرد که هدف آن جمع آوری اطلاعات درباره فاکتورهای شغلی بود که به عنوان فشارهای روانی بر سلامت روانی و جسمی کادر دانشگاه عمل می کردند. ۶ فاکتور اصلی که برای کادر در دانشگاه استرس آور بودند عبارتند از: اهمیت شغلی، خط مشی یا سیاست کاری، برخورد جسمانی یا فردی بین کار، شرایط کار، عدم سازماندهی دانشگاه و بار شغلی. در این تحقیق نشان داده شده که اعضای کادر جوان فشار شغلی بیشتری نسبت به کادر مسن تر در شغلشان دارند. همچنین کادر متعلق به دانشکده های علوم تربیتی، پرستاری و مطالعات فنی و حرفه ای فشار شغلی بیشتری نسبت به کادر دیگر دانشکده ها داشته اند. از جمله اطلاعات دیگر این پژوهش، علائمی بود که نشان می داد کادر مشغول در سطوح شغلی بالاتر نسبت به سطوح شغلی پایین تر، فشار روانی کمتری داشته و هم فشار شغلی و هم فشار غیر شغلی با سلامتی جسمانی و روانی و نارضایتی شغلی زیاد همراه گشته است (نقل از جاهد، ۱۳۸۳).

بورگ و رایدینگ^{۱۶} (۱۹۹۳) در پژوهشی تحت عنوان استرس شغلی و رضایت شغلی در میان مدارس، که بر ۱۵۰ نفر از مدیران اهل مالت انجام شده، تشخیص دادند که ۲۰٪ مدیران مدارس معتقدند که شغلشان بسیار استرس زا است. آنها در پژوهش خود نتیجه گرفتند که کسانی که بیشتر از کارشان ناراضی هستند، دچار استرس بیشتری می شوند. علت استرس مدیران را در عواملی مانند فقدان حمایت، منابع ناکافی، فشار کاری و شرایط و پاسخگویی کار در قبال کارمندا ذکر کرده اند (همان منبع).

پژوهش علیا (۱۳۷۹) با عنوان بررسی رابطه استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی کارمندان اداره کل مالیاتهای غرب تهران حاکی از این است که بین استرس شغلی و سلامت روانی و استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه معنادار و منفی وجود دارد. بین رضایت شغلی و سلامت روانی کارمندان رابطه معنادار و

¹¹ Repetti

¹² Pruitt

¹³ Schneider

¹⁴ Spielberger & Vagg

¹⁵ Dua

¹⁶ Borg & Riding



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

مثبت وجود دارد. این پژوهش بر روی ۱۱۷ نمونه که بصورت تصادفی طبقه ای انتخاب شدند، صورت گرفته است. ابزار پژوهش ۳ پرسشنامه توصیف شغل (۸۳ آیتم)، پرسشنامه استرس شغلی (۳۶ آیتمی) و پرسشنامه سلامت عمومی (۲۸ آیتمی) می باشد (نقل از جاهد، ۱۳۸۳).

تحقیق دانایی (۱۳۸۲) به ساخت و هنجاریابی پرسشنامه استرس شغلی برای کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان پرداخته است که در این تحقیق پرسشنامه ای حاوی ۱۰۰ سوال تهیه شده است که بعد از بررسی های انجام گرفته پرسشنامه حاوی ۶۱ سوال و ۳ مولفه اصلی بدست آمد که عوامل یا مولفه های آن بدین شرح نامگذاری شده است: عامل ساختار سازمانی، عامل نوع شغل و وظیفه و عامل شرایط فیزیکی و محیطی فشارزا. حجم نمونه ۳۲۸ نفر که به شیوه تصادفی انتخاب شدند.

ملکوتی و همکاران (۱۳۷۶) در پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط استرس شغلی و اختلالات افسردگی و اضطراب در کارکنان بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، به این نتیجه رسیدند که بین استرس شغلی با افسردگی و اضطراب رابطه معناداری وجود دارد و بیشترین عوامل استرس زا، استرس از اشتباه در کار، عدم درک مشکلات شغلی کارکنان توسط رئیس و احساس حقارت نسبت به شغل محول شده گزارش شده است (نقل از جاهد، ۱۳۸۳).

ستوده (۱۳۸۱) به هنجاریابی، بررسی روایی و پایایی پرسشنامه استرس شغلی و منابع آن در بین کارکنان شهر اصفهان پرداخت. در این پژوهش پرسشنامه منابع استرس شغلی و پرسشنامه علائم استرس شغلی دیویس و همکاران، در بین ۲۰۰ نفر از کارکنان سازمانها و صنایع شهر اصفهان که به شیوه نمونه گیری تصادفی خوشه ای انتخاب شده بودند، هنجاریابی شد. ضریب روایی پرسشنامه ها ۷۰٪ و ضریب پایایی آن ۸۶٪ گزارش شده است که براساس گفته محقق بسیار نزدیک به یافته های سازندگان پرسشنامه در امریکا می باشد.

سلامت روان، حالتی از بهزیستی و این احساس در فرد که می تواند با جامعه کنار بیاید و موقعیت های شخصی و ویژگیهای اجتماعی برای او رضایت بخش است (کاپلان و سادوک^{۱۷}، ۱۹۹۱، نقل از دهقان، ۱۳۸۵).

سازمان جهانی بهداشت، بهداشت روانی را چنین توصیف می کند: «بهداشت روانی در درون مفهوم کلی بهداشت جای می گیرد و بهداشت یعنی توانایی کامل برای ایفای نقشهای اجتماعی، روانی، جسمی و بهداشت تنها نبود بیماری یا عقب ماندگی نیست. منظور از سلامت روان، سلامت ابعاد خاصی از انسان، هوش، ذهن، حالت فکر می باشد. از طرف دیگر سلامت روان روی سلامت فیزیکی هم تأثیر دارد. افراد دارای سلامت روان قادرند در عین کسب فردیت با محیط نیز انطباق یابند (گنجی، ۱۳۷۹).

عده ای از روانشناسان نیز معتقدند، سلامت روان داشتن هدفی انسانی در زندگی، سعی در حل عاقلانه مشکلات، سازش با محیط اجتماعی براساس موازین علمی و اخلاقی و سرانجام ایمان به کار و مسئولیت و پیروی از اصل نیکوکاری و خیرخواهی است (شفیع آبادی و ناصری، ۱۳۸۶).

درسالهای اخیر انجمن کانادایی بهداشت روانی، بهداشت روانی را در سه قسمت توصیف کرده است: قسمت اول، نگرش های مربوط به خود شامل: تسلط بر هیجان های خود، آگاهی از ضعف های خود و رضایت از خوشی های ساده است. قسمت دوم، نگرش های مربوط به دیگران شامل: علاقه به دوستی های طولانی، احساس تعلق به یک گروه، احساس مسئولیت در مقابل محیط انسانی و مادی است. قسمت سوم، نگرش های مربوط به زندگی شامل: پذیرش مسئولیت ها، انگیزه توسعه امکانات (دهقان، ۱۳۸۵).

تقریباً ۴۵ درصد جمعیت دنیا و ۵۸ درصد افراد بالای ۱۰ سال در شمار نیروی کار جهانی قرار دارند و بسیاری از این افراد، بیش از یک سوم زندگی پس از بلوغ خود را در محیط های کاری می گذرانند، که انواع عوامل استرس زا در آنها وجود دارند، به این دلیل تامین بهداشت روانی این افراد اهمیت بسزایی دارد و به این خاطر امروزه، بسیاری از کارشناسان بهداشت روانی محیط های کاری را یکی از مراکز تامین و ارتقاء سلامت روان افراد تلقی می کنند (بیرا: ۱) محیط کار محلی است که افراد قسمت اعظم وقت و نیز انرژی روانی خود را در آن صرف می کنند. (۲) بهداشت روانی در بهره وری افراد اثر می گذارد. (۳) محیط کار محلی است



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

که بدلیل در دسترس بودن جمعیت مخاطب، چنین مداخلاتی آسانتر است. (۴) چنین اقداماتی در محل کار به منزله اثر گذاری بر قسمت فعال و مولد جامعه است (بهروزی، ۱۳۸۰).

فرضیات پژوهش: بین استرس شغلی و مولفه های آن با سلامت روان و زیر مقیاسهای آن رابطه معناداری وجود دارد.

استرس شغلی میتواند سلامت روان را پیش بینی کند.

روش پژوهش:

طرح پژوهش توصیفی از نوع همبستگی^{۱۸} میباشد. جامعه پژوهش شامل کلیه کارکنان دانشگاههای شهر تهران در سال ۱۳۸۹ بود. از جامعه مذکور تعداد ۱۵۰ نفر (۹۰ نفر زن و ۶۰ نفر مرد) که آمادگی همکاری در پژوهش را داشتند انتخاب و به پرسشنامه های استرس شغلی و سلامت عمومی گلدبرک پاسخ گفتند. لازم به ذکر است که گروه نمونه از سطح تحصیلات متنوعی برخوردار بودند (از دیپلم تا دکترا دارای پراکندگی می باشد) و در محدوده سنی ۲۵ تا ۶۰ سال قرار داشتند.

ابزار پژوهش:

۱- پرسشنامه استرس شغلی و منابع آن، که توسط دیویس، رابینز و مکلی در سال ۱۹۹۱ تهیه شده است. این پرسشنامه خود از دو قسمت تشکیل شده است که عبارتند از:

الف- پرسشنامه سنجش علائم استرس شغلی با ۲۰ سوال که علائم استرس شغلی را از ۳ ماه گذشته تا کنون مورد بررسی و سنجش قرار می دهد.
ب- پرسشنامه سنجش منابع استرس شغلی با ۵۰ سوال که به منظور تعیین منابع استرس شغلی، تجربیات شغلی افراد را در طول ۱ سال گذشته مورد بررسی قرار می دهد. این پرسشنامه ۱۰ منبع استرس را اندازه گیری می کند که عبارتند از: فقدان کنترل، شکاف اطلاعات، علت و نتیجه، تعارض، نامنی شغلی، بیگانگی، سنگین باری نقش، سبک باری نقش، محیط کار و تعارض نقش. به هر یک از سوالات با توجه به نوع پاسخ داده شده، نمره بین ۱ تا ۵۰ تعلق می گیرد. حداقل نمره در پرسشنامه نشانگان استرس ۲۰ و حداکثر نمره ۱۰۰ می باشد و حداقل نمره در پرسشنامه منابع استرس شغلی ۵۰ و حداکثر نمره ۲۵۰ می باشد. اعتبار آزمون توسط جاهد (۱۳۸۳) به روش الفای کرونباخ ۰/۹۷ محاسبه شده است (نقل از جعفری، ۱۳۸۷).

۲- پرسشنامه سلامت عمومی گلدبرک (GHQ) که از فرم ۲۸ سوالی استفاده شده است. این پرسشنامه یک ابزار غربالگری به روش خود گزارشی است که دارای ۴ زیرمقیاس (علائم بدنی، علائم اضطراب و اختلال خواب، اختلال در کارکرد اجتماعی و علائم افسردگی) است. تاکنون بیش از ۷۰ بررسی در زمینه روایی آن در دنیا انجام گرفته است. در ایران پایایی آزمون با استفاده از روش بازآزمایی ۰/۹۱ گزارش شده است. آقاخانی (۱۳۸۱) و ارجمندی (۱۳۸۳) با استفاده از آلفای کرونباخ پایایی این پرسشنامه را ۰/۸۴ بدست آوردند (زارع و همکاران ۱۳۸۷، نقل از شعاع کاظمی و نامداری ۱۳۸۸).

یافته های پژوهش:

یافته های پژوهش در دو سطح توصیفی و استنباطی ارائه شده است.

جدول ۱: مشخصه های دموگرافیک گروه نمونه



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

سطح تحصیلات	فراوانی	نوع استخدام	فراوانی	سابقه کار	فراوانی
دیپلم	۱۱	رسمی	۹۵	زیر ۵ سال	۴۳
فوق دیپلم	۱۷	قراردادی	۵۵	۵-۱۰	۳۴
لیسانس	۴۲			۱۰-۱۵	۲۸
فوق لیسانس	۵۶			۱۵-۲۰	۲۵
دکتر	۲۴			۲۰-۳۰	۲۰

با توجه به نتایج جدول بالا بیشترین افراد گروه نمونه (۵۶ نفر) دارای تحصیلات فوق لیسانس بوده و بیشترین آنها (۹۵ نفر) استخدام رسمی و (۴۳ نفر) سابقه کاری زیر ۵ سال دارند.

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار نمرات نشانگان استرس، منابع استرس و مولفه های آن

متغیر	شاخص	میانگین	انحراف معیار
فقدان کنترل		6/9	2/78
شکاف اطلاعات		9/9	3/15
علت و نتیجه		12/7	4/11
تعارض		9/8	4/32
ناامنی شغلی		11/9	3/97
بیگانگی شغلی		11/8	3/45
سنگین باری نقش		12/5	2/89
سبک باری نقش		13/9	4/1
محیط کار		14/5	3/87
تعارض نقش		11/8	3/67
منابع استرس		115/9	28/31
نشانگان استرس		40/2	11/89

نتایج جدول نشان می دهد که در گروه نمونه، میانگین نشانگان استرس ۴۰/۲ و میانگین منابع استرس ۱۱۵/۹ و در مولفه های آن بیشترین میانگین (۱۴/۵) مربوط به محیط کار می باشد.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

جدول ۳: میانگین و انحراف معیار نمرات سلامت روان و زیر مقیاسهای آن

متغیر	شاخص	میانگین	انحراف معیار
نشانه های جسمی	۵/۶۳	۳/۶۷	
علائم اضطراب	۴/۱۷	۴/۴۵	
کارکرد اجتماعی	۶/۲۸	۲/۱۱	
نشانه های افسردگی	۲/۲۳	۲/۳۴	
نمره کلی سلامت عمومی	۱۸/۳۱	۱۱/۸۹	

با توجه به نتایج جدول بالا، میانگین نمره سلامت عمومی ۱۸/۳۱ و در زیر مقیاسهای آن کارکرد اجتماعی با ۶/۲۸ از بالاترین میانگین برخوردار است.

جدول ۴: ضرایب همبستگی پیرسون دو پرسشنامه استرس شغلی و سلامت عمومی

شاخص	نشانه های جسمی	علائم اضطراب	کارکرد اجتماعی	علائم افسردگی	نمره کل سلامت عمومی
فقدان کنترل	-.۲۳	-.۲۹	.۵۰	-.۱۴	.۲۵
شکاف اطلاعات	-.۲۹	-.۳۲	.۱۴	-.۱۸	.۱۸
علت و نتیجه	-.۳۵	-.۴۶	.۱۸	-.۲۲	.۴۰
تعارض	-.۲۲	-.۳۱	-.۲۹	-.۵۱	-.۶۱
ناامنی شغلی	-.۲۰	-.۱۶	-.۳۴	-.۲۸	-.۴۲
بیگانگی شغلی	-.۴۸	-.۳۷	-.۴۱	-.۴۳	-.۴۰
سنگین باری نقش	-.۳۵	-.۵۱	-.۳۲	-.۳۴	-.۵۱
سبک باری نقش	-.۴۲	-.۱۳	.۲۲	-.۱۶	.۳۲
محیط کار	-.۱۴	-.۱۵	.۲۱	-.۱۵	.۲۵
تعارض نقش	-.۲۴	-.۳۷	-.۲۰	-.۳۸	-.۲۳
منابع استرس	-.۵۴	-.۶۱	.۴۳	-.۵۱	-.۵۰
نشانگان استرس	-.۶۵	-.۵۹	.۲۱	-.۳۴	-.۴۸



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

نتایج جدول حاکی از آن است که بین تمامی مولفه های منابع استرس و سلامت روان همبستگی وجود دارد با این تفاوت که بین متغیر های تعارض و سلامت روان ($r = -.61$)، سنگین باری نقش با علائم اضطراب و سلامت روان همبستگی ($r = -.51$)، منابع استرس با علائم اضطراب، افسردگی و نشانه های جسمی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. همچنین بین نشانگان استرس و تمامی زیر مقیاسهای سلامت روان همبستگی منفی و معناداری وجود دارد. $r = -.48$.

جدول ۵ نتایج تحلیل رگرسیون

متغیر ملاک	متغیر پیش بین	R	R2	FP	ضریب رگرسیون
سلامت روان	استرس شغلی	-.۳۶	.۲۳	۵.۷۶	B=-.23 T=-2.4 P<.5

نتایج جدول بالا نشان میدهد که استرس شغلی توان پیش بینی سلامت روان را دارد بطوری که ۲۳٪ واریانس سلامت روان توسط متغیر پیش بین منابع استرس شغلی تعیین میگردد.

بحث و نتیجه گیری:

فشارهای عصبی و روانی بیماری شایع قرن است و بخش زیادی از این فشارهای عصبی و روانی ناشی از فشارهای شغلی است. چون نیروی انسانی هر سازمانی مهمترین منبع آن سازمان است، از این رو شناخت و بررسی عوامل ایجاد کننده فشارهای شغلی، نشانه های آن و راه مقابله با آن از اهمیت زیادی برخوردار است. بر همین اساس پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین استرس شغلی و سلامت روان در گروهی از کارکنان دانشگاههای شهر تهران صورت پذیرفت. یافته ها حاکی از آن بود که بین غالب مولفه های استرس شغلی و سلامت روان همبستگی معناداری وجود دارد. همچنین منابع استرس شغلی تعیین کننده خوبی برای سلامت روان می باشند. چنانچه دو آ ۱۹۹۴ در تحقیقی به بررسی استرس شغلی و تاثیر آن بر سلامت جسمی - روانی و رضایت شغلی در دانشگاههای انگلستان و استرالیا پرداخت. از نظر او ۶ فاکتور اصلی که برای کادر دانشگاه استرس آور بودند عبارت بودند از: اهمیت شغلی، خط مشی یا سیاست کاری، برخورد جسمانی یا فردی بین کار، شرایط کار، عدم سازماندهی دانشگاه و بار شغلی. از جمله اطلاعات دیگر این پژوهش، علائمی بود که نشان می داد کادر مشغول در سطوح شغلی بالاتر نسبت به سطوح شغلی پایین تر، فشار روانی کمتری داشته و فشار شغلی و غیر شغلی با سلامتی جسمانی و روانی و نارضایتی شغلی زیاد همراه گشته است. با کاهش فشارهای شغلی رضایت شغلی بالا می رود و در نتیجه میزان ترک خدمت، غیبت، تاخیر و کم کاری کاهش می یابد و از این طریق کارایی و بهره وری نیروی انسانی افزایش می یابد. استرس شغلی به میزان کم می تواند بعنوان نیروی انگیزشی افراد جهت افزایش و بهبود اعمال قلمداد شود، اما به میزان بالا عواقب معکوسی از خود بر جای می گذارد. بررسی ها نشان می دهد استرس های حاد و مزمن، نیروی انسانی را ضایع می کنند و اهداف سازمان را دستخوش تزلزل می سازند. استرس مانند آفتی است که نیروها را تحلیل می برد و فعالیتها و تلاشها را عقیم می سازد. از مشخصات یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به همان اندازه مورد توجه قرار گیرد که تولید و بهره وری مورد تاکید قرار گرفته است. بهداشت روانی در محیط کار، یعنی، مقاومت در مقابل پیدایش پریشانی های روانی و اختلالهای رفتاری در کارکنان سازمان (بدلیل عوامل بیماریزا در محیط کار) و سالم سازی محیط و فضای روانی کار. تیسدال (۲۰۰۶) نشان داد که محیطهای شغلی استرس زا سبب پیدایش مشکلات جسمانی می گردد. مشکلات روانشناختی ناشی از استرس شغلی نیز اگر نگوئیم بطور مستقیم، حداقل بصورت غیر مستقیم بر عملکرد روزانه افراد اثر می گذارد. علیا (۱۳۷۹) به بررسی رابطه استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی کارمندان اداره کل مالیاتهای غرب تهران پرداخت نتایج حاکی از این بود که بین استرس شغلی و سلامت روانی و استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه معنادار و منفی وجود دارد. بین رضایت شغلی و سلامت روانی کارمندان رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. به عقیده لوتاس



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

(۲۰۰۲) نتیجه استرس شغلی در افراد به تغییرات رفتاری و در ارتباط با عملکرد شغلی منجر به کاهش حرمت خود، ناتوانی در تمرکز و اتخاذ تصمیم و نارضایتی از شغل می شود. بطور کلی می توان گفت استرس شغلی حاصل ویژگیهایی از شغل است که تهدیدی برای فرد بشمار می روند و این تهدید ممکن است ناشی از الزامهای حرفه ای مفرط با امکانات پاسخدهی ناکافی به منظور تامین نیازهای افراد باشد.

منابع:

- اعتمادی، ثریا (۱۳۸۳). مقایسه و ارتباط استرس شغلی با ابعاد رضایت شغلی پرستاران CCU کار و عادی بخشهای قلب بیمارستانهای دانشگاههای علوم پزشکی تهران و ایران
- بهروزی، علی (۱۳۸۰). استرس در کار. فصلنامه اصول بهداشت روانی، سال سوم، شماره ۹ و ۴۸-۱۰، ۴۲
- جاهد، ناهید (۱۳۸۳). بررسی میزان و منابع استرس شغلی کارکنان شرکت ملی نفت ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره و راهنمایی دانشگاه الزهراء (س)
- جعفری، صدیقه (۱۳۸۷). رابطه تعاملی فرهنگ سازمانی و استرس شغلی با رضایتمندی شغلی کارکنان شرکت پالایش نفت تبریز در سال ۱۳۸۶. پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره و راهنمایی دانشگاه الزهراء (س)
- دانایی، کاملیا (۱۳۸۲). ساخت و هنجاریابی پرسشنامه استرس شغلی برای کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روانشناسی دانشگاه علامه طباطبائی.
- دهقان، نجمه (۱۳۸۵). بررسی رابطه مهارت اجتماعی و سلامت روان با پیشرفت تحصیلی دانش آموزان پایه اول دبیرستان استان یزد، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- ستوده، علی (۱۳۸۱). هنجاریابی، بررسی روایی و پایایی پرسشنامه استرس شغلی و منابع آن در بین کارکنان شهر اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران
- شعاع کاظمی، م، نامداری، م (۱۳۸۸) بررسی تأثیر آموزش راهبردهای مقابله ای بر سلامت روان بیماران مبتلا به (MS) دومین همایش سراسری دانشجویی مشاوره، رشد و پویایی، دانشگاه الزهراء (س)
- شفیق آبادی، عبد...، ناصری، غلامرضا، (۱۳۸۶). نظریه های مشاوره و روان درمانی، تهران، نشر دانشگاهی
- گنجی، حمزه (۱۳۷۹). بهداشت روانی، تهران، انتشارات ارسباران

- Cooper, C.L. & Marshal, J. (1998). Understanding executive stress. UK : Macmillan.

- Evans, G. W., Johansson, G., & Carrere, S (1994). Psychosocial factors and the physical environment: Inter-Relations in the workplace. In C.L Cooper & Robertson, I. T, International review of industrial and organizational psychology, vol.9 (pp 1-30).NY: Wiley

- Franken, R.E. (2007). Human Motivation. New York: Thomson & Wadsworth



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

- Kendall, E.(2003). Measurement of occupational stress Among Australian Workers.
www.workcover.wa.gov.au.
- Luthans, F. (2002). Organizational Behavior. New York: McGraw Hill.
- Pruitt, R.H. (1992).Effectiveness and cost efficiency of interventions in health promotion. Journal of Advanced Nursing,17,926-932.
- Repetti, RL (1993). The effects of workload and the social environment at work on health. In L.Golberger and S. Breznitz handbook of stress.2nd edition . free press: New york.
- Schneider, B. (1985). Organizational Behavior. Annual Review of psychology,36, 573-611.
- spielberger, C,D.& Vagg ,P,R.(2002). Job stress survey(JSS). Psychological Assessment Resources, Inc. Florida Avenue.
- World Health organization (2004). Programm budget for the financial period 2003-2004: Progress report by the director-General-Occupational health program p.5,Geneva.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.