
اثر تعاملی بین ابعاد فشار روانی شغلی و رضایت شغلی مدیران^۱

دکتر سیده منور یزدی *

صدیقه جعفری **

چکیده:

پژوهش حاضر، به منظور بررسی اثر تعاملی بین ابعاد فشار روانی و رضایت شغلی مدیران انجام شد. به این دلیل از میان مدیران سطوح مختلف از سه شرکت مواد نفتی در سه شهر ایران، ۱۴۰ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. برای اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش (فشار روانی شغلی و رضایت شغلی) از پرسشنامه نشانگان استرس و منابع فشار روانی شغلی دیویس، رابینز و مکالی و شاخص توصیف شغلی (JDI) اسمیت، کندال و هیولین استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که میزان رضایت شغلی در ابعاد مختلف آن با ابعاد مختلف فشار روانی شغلی رابطه تعاملی دارد و رضایت شغلی ۴۹٪ واریانس فشار روانی و همچنین فشار روانی ۵۲٪ واریانس رضایت شغلی مدیران و سرپرستان را تبیین می‌کند. با توجه به یافته‌های تحقیق می‌توان پیشنهاد کرد که نقش و وظایف مدیران شفاف‌سازی شود و از ایجاد بیگانگی و سبک‌باری نقش جلوگیری شود تا میزان فشار روانی مدیران کاهش یابد.

کلیدواژه‌ها:

فشار روانی شغلی، رضایت شغلی

۱. طرح مصوب دانشگاه الزهراء (س)

* نویسنده مسئول: دانشیار گروه روان‌شناسی دانشگاه الزهراء (س) smyazdi@alzahra.ac.ir

** کارشناس ارشد روانشناسی عمومی دانشگاه الزهراء (س)

مقدمه

زمانی که کارکنان به سازمان می‌پیوندند، مجموعه‌ای از خواسته‌ها، نیازها، آرزوها و تجربه‌های گذشته را، که با هم انتظارهای شغلی را ایجاد می‌کنند، با خود به همراه دارند. عکس‌العمل‌ها و پاسخ‌هایی که سازمان در مقابل خواسته‌های کارکنان فراهم می‌آورد، احساس مثبت یا منفی افراد نسبت به شغل خود (رضایت یا نارضایتی شغلی) را شکل می‌دهد. در واقع رضایت شغلی نشان دهنده رابطه توقعات انسان با پاداش‌هایی است که کار فراهم می‌آورد (ویلیم^۱ و همکاران، ۲۰۰۷).

از نظر شلی^۲ و همکار او (۲۰۰۳) رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان از چگونگی برآورده شدن انتظارات مهم آنها توسط شغل آنهاست. آنها دو جنبه مهم برای رضایت شغلی در نظر گرفته‌اند: اول اینکه رضایت شغلی یک پاسخ احساسی به شرایط کار است؛ و دوم اینکه رضایت شغلی را می‌توان از طریق چگونگی دستیابی به اهداف (تئوری هدف گذاری لاک و گری^۳، ۱۹۶۹) یا برآورده شدن انتظارات (نظریه انتظار وروم، به نقل از مقیمی، ۱۳۸۶) تعیین کرد. زمانی که می‌گوییم یک فرد رضایت شغلی بالایی دارد، در حقیقت منظور ما این است که او به میزان زیادی شغل خود را دوست داشته، احساسات مثبتی نسبت به آن دارد و از طریق آن توانسته است نیازهای خود را ارضا کند، (آپلتون^۴ و همکاران، ۱۹۹۸ و فورد^۵، ۲۰۰۲).

نظریه مدل اساسی انگیزش، یکی از نظریه‌های مختلفی است. که در زمینه رضایت شغلی وجود دارد، این نظریه انگیزش را فرایندی چند مرحله‌ای معرفی می‌کند که به ترتیب عبارت است از: (۱) احساس نیاز، (۲) تنش برخاسته از حالت فقدان تعادل درونی؛ (۳) انگیزه‌های تحریک شده در درون فرد در اثر تنش، (۴) بررسی و انتخاب استراتژی‌هایی برای ارضای نیازها، (۵) بروز رفتارهای هدفمند از طرف فرد برای اجرای استراتژی انتخاب شده، (۶) ارزیابی عملکرد به وسیله فرد (در جهت ارضای نیاز به احترام) و دیگران (در جهت ارضای نیاز مالی) نسبت به موفقیت در کسب هدف، (۷) پاداش یا تنبیه براساس ارزیابی از کیفیت عملکرد

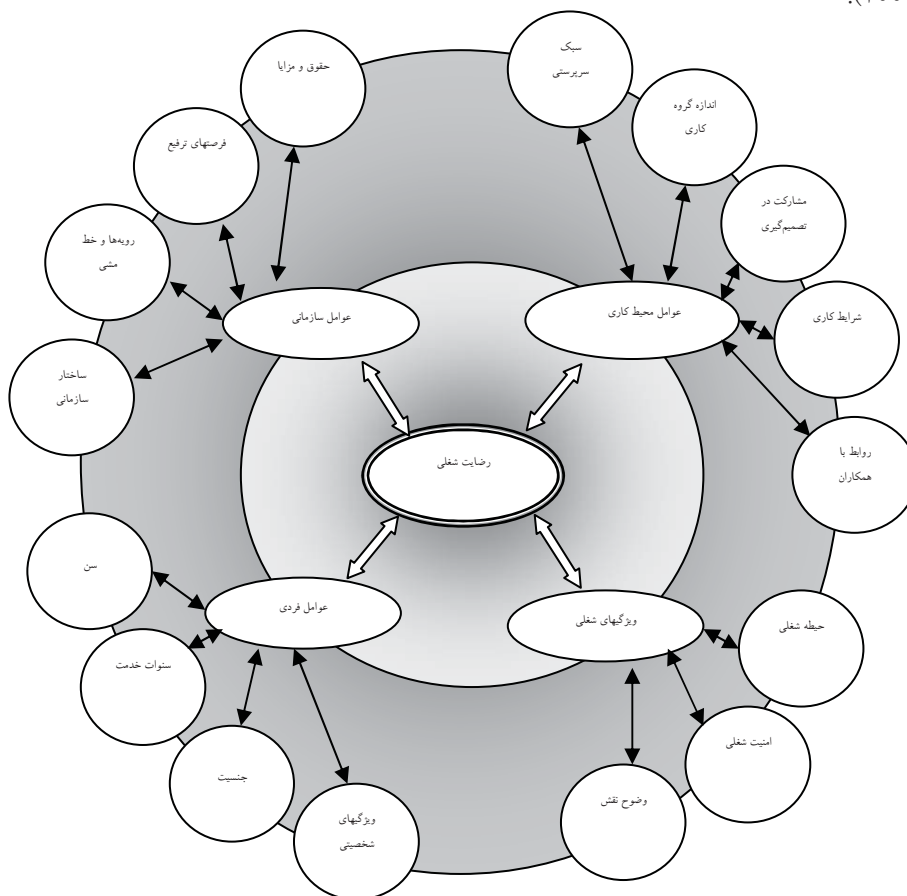
-
1. Willem
 2. Shelly
 3. Locke & Gray
 4. Appleton
 5. Ford

و (۸) بر اساس درجه‌ای که رفتار و پاداش نیاز اصلی را بر طرف کرده باشد، یک حالت تعادل یا رضایت خاطر به دست می‌آید. اگر نیاز هنوز ارضاء نشده باشد، چرخه انگیزش با احتمال انتخاب یک رفتار دیگر تکرار می‌شود یا نگرش منفی نسبت به شغل ایجاد می‌شود (مولینس^۱، ۱۹۹۶). مطابق نظریه برابری آدامز^۲ نیز، فرایند مقایسه برابری افراد با یکدیگر در محیط کاری بر مبنای نسبت ورودی به خروجی انجام می‌شود. ورودی؛ آورده‌های فرد مانند سطح تحصیلات، تجربه، کوشش و وفاداری به سازمان است و نتایج عبارت است از آنچه فرد در ازای آورده‌های خود از سازمان دریافت می‌کند؛ مانند حقوق، روابط اجتماعی، شناسایی و پاداش درونی. کارکنان سازمان نخست نحوه رفتار سازمان با خود را در مقایسه با دیگران می‌سنجند، فرد با این ارزیابی، احساس رفتار عادلانه یا ناعادلانه یا به عبارت بهتر احساس رضایت یا نارضایتی از سازمان را درک می‌کند (لوتانس^۳، ۲۰۰۲؛ بجورک^۴ و همکاران، ۲۰۰۷؛ چن^۵، ۲۰۰۷).

یکی از طبقه‌بندی‌های تازه که درباره نظریه‌های رضایت شغلی ارائه شده، به لوسان و شن^۶ (۱۹۹۸) متعلق است. آنها نظریه‌ها را به دو طبقه ریزمدل و درشت‌مدل^۷ تقسیم می‌کنند. در ریزمدلها بیش از هر چیز بر عوامل درونی و نیروهایی تأکید است که برآورده کردن آنها به رضایت افراد منجر می‌شود. لذا مبنای رضایت شغلی را اساساً بر ارضای نیازهای درونی فرد در محیط کار قرار می‌دهد. درحالی که تأکید اصلی نظریه‌هایی که در درشت‌مدلها قرار دارند، بر سازمان و به‌ویژه بر فرایندهای سازمانی است که برای تولید و ارائه خدمات ضروری است. رضایت شغلی به افزایش بهره‌وری، تعهد سازمانی، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد منجر می‌شود، در نتیجه روحیه فرد بالا رفته و از زندگی خود راضی می‌شود و درصدد کسب مهارتهای جدید شغلی برمی‌آید و درنهایت عملکرد او نیز ارتقا می‌یابد (بولینگ^۸، ۲۰۰۵، به

-
1. Mullins
 2. Adams
 3. Luthans
 4. Bjork
 5. Chen
 6. Lovsun & Schen
 7. Micro & Macro Model
 8. Bowling

نقل از رضایی، ۱۳۸۵). فقدان رضایت شغلی نیز روحیه کارکنان را کاهش می‌دهد و روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است. بعضی از شاخص‌های روحیه پایین عبارت است از: تشویش، غیبت کاری، تأخیر در کار، ترک خدمت و بازنشستگی زودرس (کومبر و باریبال، ۲۰۰۷).



شکل ۱: مدل کلی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی (جعفری، ۱۳۸۷، ص ۹۲)

طبق نظر پورتر و استیرز (۱۹۹۶)، عوامل اثرگذار بر نگرشها، رفتار و رضایت شغلی کارکنان را می‌توان در ۴ گروه متمایز کرد که معرف ۴ سطح در سازمان هستند (به نقل از

جعفری ۱۳۸۷). این ۴ سطح عبارت است از: عوامل سازمانی، عوامل مرتبط با محیط کار، عوامل مربوط به ویژگی‌های شغلی و عوامل فردی، (شکل ۱، ص ۳).

فرنچ و کاپلان^۱ تلاش کردند تا واکنش‌های نگرشی به شرایط کار را با پاره‌ای از بازده‌های فیزیولوژیکی و رفتاری مورد علاقه اجتماع مرتبط کنند. آنها بیان کردند که خصوصیات شغلی از قبیل ابهام نقش، تعارض نقش، سنگین‌باری نقش^۲ و غیره، به واکنش‌های روانشناختی همچون عزت‌نفس اندک، تنش‌های شغلی و ناخشنودی شغلی منجر می‌شود و ناخشنودی شغلی نیز به واکنش‌های فیزیولوژیک و اختلالات قلبی منجر می‌شود. بنابراین، نامطلوب بودن خصوصیات یا ویژگی‌های شغلی (که توسط پرسشنامه منابع فشار روانی ارزیابی می‌شود)، می‌تواند به بروز علائم فشار روانی و فقدان رضایت شغلی منجر شود و فقدان رضایت شغلی نیز خود بر فشار روانی تجربه شده افراد، تأثیر می‌گذارد. شایان ذکر است که فرنچ و کاپلان خاطر نشان کردند که اثرات این ویژگی‌ها و متغیرهای سازمانی برای کلیه افراد یکسان نیست (فرنچ و کاپلان، ۱۹۷۳؛ به نقل از جعفری، ۱۳۸۷).

به نظر لوتانس (۲۰۰۲) فشار روانی شغلی، پاسخی سازش‌پذیر به موقعیت بیرونی است که به ناهنجاری جسمی، روانی و رفتاری اعضاء سازمان‌ها منجر می‌شود. طبق تعریفی که مؤسسه ملی بهداشت حرفه‌ای و ایمنی^۳ از فشار روانی شغلی بیان داشته است، فشار روانی شغلی وقتی رخ می‌دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی و استعدادها و خواسته‌های فرد هماهنگی وجود نداشته باشد (بیکر و کارازک^۴، ۲۰۰۲، به نقل از کندال^۵، ۲۰۰۳).

ادواردز^۶ و همکاران در نظریه تناسب فرد - محیط^۷، استرس و عوامل استرس‌زا را برحسب میزان و اندازه فقدان تطابق^۸ موجود بین این دو تعریف می‌کنند. بر اساس نظریه تناسب شخص - محیط، زمانی که ناهماهنگی و فقدان تطابق بین توانایی‌ها و نیازهای افراد و

-
1. French & Kaplan
 2. Overload role
 3. National Institute of Occupational Safety and Health
 4. Baker and Karazek
 5. Kendall
 6. Edwards
 7. Person – Environment Fit Theory
 8. Misfit

تقاضاهایی وجود داشته باشد که محیط بر حسب مقتضیات شغلی، نقش و هنجارهای گروهی برای فرد وضع می‌کند؛ عوامل استرس‌زا وجود دارند و به استرس منجر می‌شوند (به نقل از قنبری، ۱۳۸۵).

میزان استرس فرد در واکنش به رویدادهای محیطی به نظر لازاروس و فولکمن^۱، (۱۹۸۴) در الگوی تبدیلی^۲ (الگوی کنش متقابل)، به ارزیابی‌های شناختی او از رویدادها و منابع موجود برای رفتار با آنها بستگی دارد. اگر فرد بر این باور باشد که نیازهای محیط اجتماعی بیش از امکاناتی است که او در اختیار دارد، به استرس دچار خواهد شد.

فشار روانی شغلی در محیط کار می‌تواند آثار زیانباری بر سلامت جسمی و روانی کارکنان داشته باشد. استرس به طور مستقیم با بیماری‌های قلبی-عروقی، حمله قلبی و صدمات ناشی از حوادث محل کار، و به طور غیر مستقیم با سرطان، بیماری کبد و برونشیت رابطه دارد. استرس همچنین در ایجاد افسردگی و اضطراب نقش دارد (تیسدال^۳، ۲۰۰۶؛ میلوارد^۴، ۲۰۰۵).

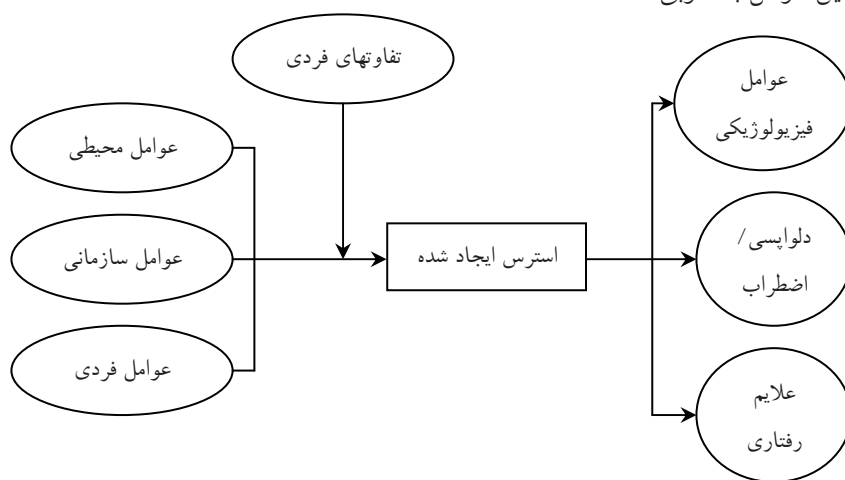
عواملی همچون سختی کار، در آمد کم، سبک رهبری خشک و کاملاً رسمی، زمان کار، سروصدا، تراکم کار، نوع مراجعان، انتظارات نامربوط مقامات، فرهنگ سازمانی بیمار، ارتباطات غیر اثر بخش (فقدان حمایت، برخوردهای غیر دوستانه و غیره) و بسیاری از عوامل دیگر، می‌توانند فشار روانی در کارکنان را سبب شوند و در صورت استمرار اختلالات روانی و جسمانی به وجود می‌آورند (فقیهه، ۱۳۷۶؛ کوپر و استراو^۵، ۱۹۷۹، به نقل از قنبری، ۱۳۸۵؛ مهداد، ۱۳۸۱؛ فالکوم و واگلوم^۶، ۲۰۰۵).

تأثیر منفی فشار روانی بر بازدهی و اثربخشی سازمانی از طریق عملکرد ضعیف و ترک شغل است (لو^۷ و همکاران، ۲۰۰۵)، و در نهایت فشار روانی می‌تواند به فرسودگی شغلی منجر شود، پدیده‌ای که در آن فرد به ضعف و تحلیل رفتگی قوای روانی-جسمانی دچار شده، نسبت به افراد محیط کار خود بی تفاوت می‌شود و کارایی و عزت نفس او به شدت آسیب

-
1. Folkman
 2. Interactional Model
 3. Teasdale
 4. Millward
 5. Cooper & Straw
 6. Falkum & Vaglum
 7. Lu

می‌بیند (میلوارد، ۲۰۰۵).

عوامل متعددی که به فشار روانی منجر می‌شود، به عنوان منابع بالقوه فشار روانی مطرح است: الف- عوامل محیطی، ب- عوامل سازمانی و ج- عوامل فردی. در مدل زیر تأثیر هریک از این عوامل به خوبی نشان داده شده است:



شکل ۲: مدل فشار روانی رابینز (۱۹۹۸)

همان طور که در مدل فشار روانی ملاحظه شد، تفاوت‌های فردی به عنوان یک عامل تعدیل کننده عمل می‌کند. از طرف دیگر فشار روانی می‌تواند نتایجی به دنبال داشته باشد که علائم فیزیولوژیکی، روانی و رفتاری از آن جمله است (رابینز، ۱۹۹۸).

مدیران نیز در محیط کاری خود با فشارهای روانی مختلفی مواجه هستند که اکثر آنها مضر و منفی است. مهمترین آنها عبارت است از: ۱- محدود شدن یا تهدید شدن امنیت شغلی، ۲- فرصت‌های محدود برای پیشرفت و ترقی، ۳- ابهام در نقش، ۴- تضاد در روابط متقابل شخصی، ۵- مسئولیت محدود در تصمیم‌گیری، ۶- ناسازگاری با سبک رهبری سرپرستان بلافصل، ۷- ناسازگاری بین ارزش‌های شخصی مدیر با ارزش‌های سازمانی، ۸- برنامه کاری دائماً در حال تغییر و بردن کارها به خانه، ۹- حجم کاری زیاد، ۱۰- زمان‌بندی غیرواقعی، ۱۱- ناتوانی جسمی و ۱۳- محیط فیزیکی پر سر و صدا، تنهایی و جو سازمانی

نامطلوب (وارن^۱ و همکاران، ۱۹۹۷؛ به نقل از مقیمی، ۱۳۸۶؛ پریچارد و کاراسک^۲، ۱۹۹۳). آثار زیانبار فشار روانی شغلی بر سلامت جسمی و روانی مدیران و سرپرستان و اهمیت آن در سازمان‌ها، اداره‌ها و کارخانه‌ها امری بدیهی است، بنابراین، بررسی و شناخت علل پیامدهای فشار روانی شغلی و مدیریت آن و همچنین ارائه راهکارهای عملی برای خنثی‌سازی یا کاهش اثرات فشار روانی شغلی بر مدیران ضرورتی انکارناپذیر است (ویلیم و همکاران، ۲۰۰۷؛ دی، ۱۹۹۵، به نقل از ساعتچی، ۱۳۷۶).

مطالعات متعددی رابطه بین فشار روانی شغلی و رضایت شغلی را تأیید کرده‌اند (به عنوان مثال لاپانه و هیوز^۳، ۲۰۰۷؛ لو.اچ^۴ و همکاران، ۲۰۰۷؛ لو.کی^۵ و همکاران، ۲۰۰۷؛ تیر^۶ و همکاران، ۲۰۰۶؛ الیت^۷ و همکاران، ۲۰۰۴؛ دراپر^۸ و همکاران، ۲۰۰۴؛ روت^۹ و همکاران، ۲۰۰۴؛ هسلوپ^{۱۰} و همکاران، ۲۰۰۲؛ دوآ^{۱۱}، ۱۹۹۴؛ رضایی، ۱۳۸۵؛ همتی، ۱۳۸۱)، ولی چون اغلب مطالعات فوق ارتباط کلی بین رضایت شغلی با فشار روانی شغلی را بررسی کرده‌اند، به نظر بررسی ارتباط ابعاد رضایت شغلی با ابعاد فشار روانی شغلی، در راه شناخت بهتر رفتارهای سازمانی و عوامل چندگانه مؤثر بر آنها گامی مثبت است. بنابراین، در این پژوهش سعی شده است با شناخت بر نوع فشار روانی شغلی (علائم فشار روانی و منابع فشار روانی شغلی) مؤثر بر رضایت مدیران شرکت‌های نفتی و شناخت ابعاد مؤثر رضایت شغلی مدیران بر فشار روانی، گامی هرچند کوچک در پیشبرد اهداف سازمانی و اثربخشی و کارایی سازمان بردارد. بر این اساس، فرضیه‌های زیر تدوین شده و بررسی می‌شود:

۱- بین رضایت شغلی و فشار روانی شغلی رابطه منفی وجود دارد.

-
1. Warren
 2. Pritchard & Karasick
 3. Lapane & Hughes
 4. Lu, H
 5. Lu, K
 6. Ttir
 7. Elite
 8. Draper
 9. Roth
 10. Heslop
 11. Doua

۲- خرده مقیاس‌های فشار روانی شغلی - علائم فشار روانی و ابعاد منابع فشار روانی (فقدان کنترل، شکاف اطلاعات، علت و نتیجه ارزیابی عملکرد، تعارض، ناامنی شغلی، بیگانگی، سنگین باری نقش، سبک باری نقش^۱، محیط کار و تعارض نقش) - بر رضایت شغلی اثر پیش‌بینی‌کنندگی دارد.

۳- خرده مقیاس‌های رضایت شغلی (ماهیت شغل، سرپرست، درآمد، فرصت‌های ارتقاء و همکاران) بر فشار روانی شغلی اثر پیش‌بینی‌کنندگی دارد.

روش‌شناسی

روش پژوهش حاضر از نوع همبستگی است.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری پژوهش، کلیه مدیران و سرپرستان سه شرکت مواد نفتی در سه شهر ایران است، که در سال ۱۳۸۷ مشغول به کار بودند. تعداد کل مدیران شرکت‌ها بر اساس آمارهای موجود در این سه شهر ۲۲ نفر است. از میان این کارکنان، تعداد ۱۴۰ نفر به‌عنوان نمونه تحقیق به روش نمونه‌گیری تصادفی، انتخاب شدند که با توجه به جدول مورگان (۱۹۹۷)، به نقل از نادری و سیف نراقی، ۱۳۸۲، از نظر آماری در سطح ۰/۰۵ می‌تواند بررسی شود. شایان توجه است که کلیه افراد نمونه مرد و با میانگین سنی (۳۷ سال و ۹ ماه)، میانگین سابقه کاری (۱۴ سال و ۴ ماه) و با سطوح تحصیلات دیپلم تا فوق‌لیسانس بودند که بیشترین فراوانی در گروه لیسانس (۴۹٪) بود.

ابزار پژوهش

در پژوهش حاضر، به منظور سنجش رضایت شغلی و فشار روانی شغلی، از دو پرسشنامه شاخص توصیف شغلی (JDI^۲) و پرسشنامه فشار روانی شغلی^۳ (نشانگان فشار روانی و منابع فشار روانی) استفاده شده است. پرسشنامه شاخص توصیف شغلی را اسمیت و همکاران در سال ۱۹۶۹ تهیه کرده و در ایران، ارشدی و شکرکن در سال ۱۳۷۰، آن را ترجمه کرده‌اند و

1. Under load role
2. Job Description Index
3. Job Stress Inventory

این ابزار از رایج‌ترین ابزارهای اندازه‌گیری رضایت شغلی بوده و ۷۵ سؤال دارد که ۵ جنبه رضایت شغلی را می‌سنجد: ماهیت شغل، سرپرست، درآمد، فرصت‌های ارتقاء و همکاران. نمره‌گذاری این پرسشنامه براساس مقیاس لیکرت به صورت ناصحیح (۱)، تا حدودی صحیح (۲) و کاملاً صحیح (۳) است. لازم است که سؤال‌های ۱۹-۲۳ پرسشنامه به سنجش میزان علاقه (مقیاس علاقه) اختصاص دارد که برای رضایت شغلی کلی منظور نمی‌شود (میرباقری طباطبایی، ۱۳۷۹).

اعتبار این آزمون در مطالعه اسمیت و همکاران ۰/۸۹ به دست آمده است. ضریب اعتبار در پژوهش ارشدی (۱۳۶۹) ۰/۷۱، عطار (۱۳۷۴) ۰/۸۶، قاسمی نژاد و همکاران (۱۳۸۴) ۰/۹۳ گزارش شده است. همچنین ارشدی (۱۳۶۹) روایی همزمان فهرست توصیف شغلی و پرسشنامه خشنودی شغلی مینه سوتا (MSQ) را ۰/۷۵ گزارش کرده است (به نقل از رضایی، ۱۳۸۵). ضریب اعتبار کل پرسشنامه (۷۱ سؤال به جز سؤال‌های مقیاس علاقه) در پژوهش میرباقری طباطبائی، (۱۳۷۹) نیز برابر ۰/۹۳۵، و در خرده مقیاسها بین ۰/۸۴ تا ۰/۹۳ و پورشایگان (۱۳۸۴) بین ۰/۷۵ تا ۰/۸۹ گزارش شده است. همچنین در پژوهش حاضر، ضرایب اعتبار با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه شده که خلاصه نتایج آن در زیر آمده است و حاکی از اعتبار بالای این پرسشنامه است.

جدول ۱: نتایج حاصل از اعتباریابی شاخص توصیف شغلی با استفاده از روش آلفای کرونباخ

خرده مقیاس‌های آزمون	شماره سؤال‌ها	ضرایب اعتبار (n=۱۴۰) در پژوهش حاضر	ضرایب اعتبار (میرباقری ۱۳۷۹)	ضرایب اعتبار (پورشایگان ۱۳۸۴)
ماهیت شغل	۱-۱۸	۰/۸۰	۰/۸۵	۰/۸۳
سرپرست	۲۳-۴۰	۰/۸۸	۰/۸۸	۰/۸۷
پرداخت	۴۱-۴۸	۰/۸۰	۰/۹۰	۰/۸۲
فرصت‌های ارتقاء	۴۹-۵۷	۰/۷۸	۰/۸۵	۰/۷۵
همکاران	۵۸-۷۵	۰/۸۸	۰/۸۹	۰/۸۷
کل شاخص	۷۱	۰/۹۲	۰/۹۳	۰/۸۹

پرسشنامه فشار روانی شغلی را نیز «دیویس، رابینز و مکالی»^۱ در سال ۱۹۹۱ تهیه کرده‌اند.

1. Davis, Robins & Mc Lee

این پرسشنامه خود از دو قسمت تشکیل شده است که عبارت است از: پرسشنامه سنجش علائم فشار روانی شغلی که حاوی ۲۰ سؤال است و علائم فشار روانی شغلی را از سه ماه گذشته تا کنون بررسی کرده و می‌سنجد و پرسشنامه سنجش منابع فشار روانی شغلی که ۵۰ سؤال دارد و تجربه‌های شغلی افراد را در طی یک سال گذشته بررسی می‌کند. لازم ذکر است که هر پنج سؤال از این پرسشنامه، به ترتیب یکی از منابع فشار روانی شغلی (فقدان کنترل، شکاف اطلاعات، علت و نتیجه ارزیابی عملکرد، تعارض، ناامنی شغلی، بیگانگی، سنگین‌باری نقش، سبک‌باری نقش، محیط کار و تعارض نقش) را در بر می‌گیرد (جاهد بزرگان، ۱۳۸۳).

ضرایب پایایی هر دو قسمت پرسشنامه؛ علائم فشار روانی و منابع فشار روانی شغلی، در پژوهش جاهد بزرگان (۱۳۸۳) به شیوه آلفای کرونباخ محاسبه شد که این میزان برای پرسشنامه علائم فشار روانی برابر ۰/۹۴ و برای پرسشنامه منابع فشار روانی شغلی برابر ۰/۹۶ و برای هر دو پرسشنامه معادل ۰/۹۷ به دست آمده است. لازم ذکر است که در پژوهش حاضر ضریب پایایی پرسشنامه میزان فشار روانی شغلی مجدداً محاسبه شد که این ضرایب از روش ضریب آلفای کرونباخ، برای پرسشنامه علائم فشار روانی، برابر با ۰/۹۳، و برای پرسشنامه منابع فشار روانی برابر با ۰/۹۴ و برای هر دو پرسشنامه برابر با ۰/۹۶ به دست آمد. دامنه ضرایب آلفای کرونباخ برای خرده‌مقیاس‌های منابع فشار روانی نیز از ۰/۷۳ تا ۰/۸۴ است، به استثناء سه خرده‌مقیاس سنگین‌باری نقش (۰/۶۰)، سبک‌باری نقش (۰/۵۴) و محیط کار (۰/۶۳) که ضرایب آلفای کرونباخ پایینی داشتند. دلیل این امر احتمالاً این است که پرسشنامه در میان گروهی متجانس (مدیران و سرپرستان) اجرا شده و تغییرپذیری نمره آن کم است (شریفی، ۱۳۸۶).

تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش برای آزمون فرض رابطه بین فشار روانی شغلی و رضایت شغلی از آزمون آماری همبستگی پیرسون و برای آزمون فرضیه‌های اثر پیش‌بینی‌کنندگی رضایت شغلی و فشار روانی شغلی بر یکدیگر از آزمون رگرسیون گام‌به‌گام استفاده شد.

نتایج

جدول ۲ فراوانی شاخص‌های آماری نمره‌های رضایت شغلی و خرده‌مقیاس‌های آن را در شرکت مواد نفتی نشان می‌دهد:

جدول ۲: شاخص‌های آماری نمره‌های رضایت شغلی و خرده‌مقیاس‌های آن

متغیر	میانگین	میانگین نمره‌ها براساس مقیاس لیکرت	انحراف استاندارد
ماهیت شغل	۴۰/۰	۲/۲	۶/۵
سرپرست	۳۹/۲	۲/۱	۷/۷
میزان درآمد	۱۲/۳	۱/۵	۳/۲
فرصت‌های ارتقاء	۱۵/۳	۱/۷	۳/۶
همکاران	۴۰/۸	۲/۷	۶/۵
رضایت شغلی	۱۵۵/۸	۲/۶	۲۱/۱

جدول ۲ نشان می‌دهد که میانگین نمره‌های متغیر رضایت شغلی (۱۵۵/۸) کمی بالاتر از متوسط (۱۵۰) است، پس می‌توان گفت مدیران این سازمان‌ها رضایت نسبتاً بالایی دارند. با توجه به میانگین نمره‌های خرده‌مقیاس‌های رضایت شغلی در مقیاس لیکرت نیز می‌توان گفت در شرکت‌های نفتی میزان رضایت مدیران به ترتیب در خرده‌مقیاس‌های همکاران، ماهیت شغل، سرپرست، فرصت‌های ارتقاء و میزان درآمد بیشتر است. همچنین با توجه به طیف سه درجه‌ای مقیاس لیکرت، ۱-۲-۳، میزان کل رضایت شغلی مدیران شرکت‌ها در سطح ۲/۶، در حد بالاتر از میانگین امتیازات (۲) قرار گرفته است. میزان کجی نمره‌ها (۰/۱۷-) نیز نشان می‌دهد که توزیع نمره‌ها در سازه رضایت شغلی در حد معمولی است.

جدول ۳: شاخص‌های آماری نمره‌های علائم فشار روانی، منابع فشار روانی و خرده‌مقیاس‌های آن

متغیر	میانگین	میانگین نمره‌ها بر اساس مقیاس لیکرت	انحراف استاندارد
فقدان کنترل	۱۰/۳	۲/۱	۳/۵۲
شکاف اطلاعات	۱۰/۷	۲/۱	۳/۴۶
علت و نتیجه	۱۰/۹	۱/۹	۴/۳۳
تعارض	۹/۷	۱/۹	۴/۱۱
ناامنی شغلی	۱۳/۱	۲/۶	۴/۱۶
بیگانگی	۱۱/۷	۲/۳	۴/۳۸
سنگین‌باری نقش	۱۲/۵	۲/۵	۳/۷۵
سبک‌باری نقش	۱۴/۶	۲/۹	۳/۵۱
محیط کار	۱۴/۲	۲/۸	۴/۰
تعارض نقش	۱۱/۸	۲/۴	۳/۸۲
منابع استرس	۱۲۱/۴	۲/۴	۲۹/۴۰
نشانیگان استرس	۴۳/۴	۲/۲	۱۲/۹

با توجه به نتایج جدول ۳ میانگین نمره‌های متغیر علائم فشار روانی (۴۳/۴) پایین‌تر از حد متوسط (۵۰) بوده و میانگین نمره‌های متغیر منابع استرس (۱۲۱/۴) نیز پایین‌تر از حد متوسط (۱۵۰) است که نمره‌های علائم فشار روانی یک انحراف استاندارد و نمره‌های منابع فشار روانی نیز تقریباً دو انحراف استاندارد پایین‌تر از حد متوسط قرار دارند. میانگین نمره‌های خرده‌مقیاس‌های فشار روانی در مقیاس لیکرت نشان می‌دهد که در شرکت‌های مواد نفتی به ترتیب سبک‌باری نقش، محیط کار، ناامنی شغلی، سنگین‌باری نقش، تعارض نقش، بیگانگی، شکاف اطلاعات، فقدان کنترل، علت و نتیجه ارزیابی عملکرد و تعارض ملاحظه می‌شود. همچنین با توجه به طیف پنج درجه‌ای مقیاس لیکرت، ۱-۲-۳-۴-۵، میزان کل علائم فشار روانی (۲/۲) و منابع فشار روانی (۲/۴) کارکنان شرکت، کمی پایین‌تر از میانگین امتیازات (۳) قرار گرفته است. میزان کجی نمره‌ها در سازه علائم فشار روانی (۰/۸) و در سازه منابع فشار روانی (۰/۷) نشان می‌دهد که منحنی توزیع نمره‌ها در هر دو متغیر وضعیت طبیعی ندارد و کجی در سمت راست دیده می‌شود.

نتایج حاصل از پژوهش حاضر با توجه به آزمون فرضیه‌ها به شرح زیر ارائه می‌شود:

فرضیه پژوهشی ۱:

بین رضایت شغلی و فشار روانی شغلی (علائم فشار روانی و منابع فشار روانی شغلی) مدیران رابطه منفی وجود دارد.

جدول ۴: ماتریس همبستگی بین علائم فشار روانی و منابع فشار روانی

متغیر	علائم فشار روانی	منابع فشار روانی	رضایت شغلی
علائم فشار روانی	۱		
منابع فشار روانی	۰/۸۲**	۱	
رضایت شغلی	-۰/۵۳**	-۰/۶۷**	۱

$n=140$ ** $p < 0/01$

بر اساس نتایج جدول ۴ می‌توان گفت که بین منابع فشار روانی و علائم فشار روانی مدیران با اطمینان ۹۹٪ همبستگی مثبت وجود دارد؛ یعنی با افزایش منابع فشار روانی، علائم فشار روانی نیز افزایش می‌یابد و بر عکس ($r = 0/82, p < 0/01$)

بین رضایت شغلی و علائم فشار روانی مدیران با اطمینان ۹۹٪ همبستگی منفی وجود دارد؛ یعنی با افزایش رضایت شغلی، علائم فشار روانی مدیران نیز کاهش می‌یابد و برعکس ($r = -0/53, p < 0/01$).

بین رضایت شغلی و منابع فشار روانی مدیران نیز با اطمینان ۹۹٪ همبستگی منفی وجود دارد؛ به عبارتی با افزایش رضایت شغلی، منابع فشار روانی آنها نیز کاهش می‌یابد و برعکس ($r = -0/67, p < 0/01$)

فرضیه پژوهشی ۲:

خرده‌مقیاسهای فشار روانی شغلی - علائم فشار روانی و ابعاد منابع فشار روانی (فقدان کنترل، شکاف اطلاعات، علت و نتیجه ارزیابی عملکرد، تعارض، ناامنی شغلی، بیگانگی، سنگین‌باری نقش، سبک‌باری نقش، محیط کار و تعارض نقش) - بر رضایت شغلی اثر پیش‌بینی‌کنندگی دارد.

جدول ۵: نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام رضایت شغلی برحسب متغیرهای پیش‌بین علائم فشار روانی و خرده‌مقیاس‌های منابع فشار روانی

گام	R	R ²	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار	Fمقادیر	df1	df2	سطح معناداری
۱	۰/۶۸	۰/۴۷	۰/۴۷	۱۵/۴۶	۱۲۱/۷۲	۱	۱۳۷	۰/۰۰۱
۲	۰/۷۱	۰/۵۱	۰/۵۱	۱۵/۰	۹/۳۷	۱	۱۳۶	۰/۰۰۳
۳	۰/۷۲	۰/۵۲	۰/۵۱	۱۴/۷۹	۵/۰۳	۱	۱۳۵	۰/۰۲۶

بر اساس نتایج رگرسیون خطی گام به گام می‌توان گفت که بعد از سه گام متغیرهای پیش‌بین علائم فشار روانی و خرده‌مقیاس‌های منابع فشار روانی ۵۲ درصد از تغییرات متغیر رضایت شغلی مدیران را تبیین کرده است.

$$[R=0.72, R^2=0.52, F(1, 135) = 5.03, P = 0.026]$$

نتایج تحلیل واریانس، برای بررسی معنادار بودن مدل، حاکی از آن است که مدل پیش‌بینی رگرسیون رضایت شغلی بر اساس علائم فشار روانی و خرده‌مقیاس‌های منابع فشار روانی در گام سوم معنادار است، یعنی F محاسبه شده با اطمینان ۹۹٪ معنادار است.

$$[F(2, 135) = 49.22, p < 0.01]$$

جدول ۶: ضرایب رگرسیون برای متغیرهای پیش‌بین معنادار

گام	متغیر	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	
		B	خطای استاندارد	بتا	t
۳	مقدار ثابت	۲۱۰/۷۵	۵/۶۱	-	۳۷/۵۹
	بیگانگی	-۲/۲۰	۰/۴۲	-۰/۴۶	-۵/۲۹
	سبک‌باری	-۱/۲۳	۰/۴۳	-۰/۲۱	-۲/۸۴
	علت و نتیجه ارزیابی	-۰/۸۷	۰/۳۹	-۰/۱۸	-۲/۲۴

بر اساس نتایج رگرسیون جدول ۶ می‌توان گفت که از مجموع کل علائم فشار روانی و ۱۰ خرده‌مقیاس منابع فشار روانی، تنها خرده‌مقیاس‌های بیگانگی $[B = -2/20, t = -5/29, P < 0.01]$ ، سبک‌باری نقش $[B = -1/23, t = -2/84, P < 0.01]$ و علت و نتیجه ارزیابی عملکرد $[B = -0/87, t = -2/24, P < 0.05]$ ، وارد معادله شده و اثر پیش‌بینی‌کنندگی معناداری را بر رضایت شغلی داشتند و سایر خرده‌مقیاس‌ها از معادله حذف شدند، اما

قضاوت درباره سهم و نقش هریک از متغیرهای پیش‌بین در تبیین متغیر وابسته رضایت شغلی را باید به مقادیر بتا واگذار کرد، با توجه به مقادیر بتا، از بین علائم فشار روانی و خرده‌مقیاس‌های منابع فشار روانی شغلی، متغیرهای بیگانگی، سبک‌باری نقش، و علت و نتیجه ارزیابی عملکرد به ترتیب بیشترین اثر پیش‌بینی‌کنندگی را بر رضایت شغلی داشته‌اند. همچنین مقادیر t رابطه‌ی معکوس و معنادار را بین متغیرهای پیش‌بین و رضایت شغلی نشان می‌دهد. معادله خطی رگرسیون به صورت زیر در می‌آید:

$$\text{(علت و نتیجه ارزیابی عملکرد)} - 0.87 - \text{(سبک‌باری نقش)} - 1.23 - \text{(بیگانگی)} - 2.20 - \text{(عدد ثابت)} = 21.75 = \text{نمره رضایت شغلی}$$

فرضیه پژوهشی ۳:

خرده‌مقیاس‌های رضایت شغلی (ماهیت شغل، سرپرست، درآمد، فرصت‌های ارتقاء و همکاران) بر فشار روانی شغلی مدیران اثر پیش‌بینی‌کنندگی دارد.

جدول ۷: نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام فشار روانی شغلی برحسب متغیرهای پیش‌بین خرده‌مقیاس‌های رضایت شغلی

گام	R	R ²	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار	F تغییرات	df1	df2	سطح معناداری
۱	۰/۵۷	۰/۳۳	۰/۳۳	۳۴/۲۴	۶۸/۹۰	۱	۱۳۸	۰/۰۰۱
۲	۰/۶۸	۰/۴۷	۰/۴۶	۳۰/۷۱	۳۴/۴۹	۱	۱۳۷	۰/۰۰۱
۳	۰/۷۰	۰/۴۹	۰/۴۷	۳۰/۲۹	۴/۸۶	۱	۱۳۶	۰/۰۲۹

بر اساس نتایج رگرسیون خطی گام به گام می‌توان گفت که بعد از ۳ گام، متغیرهای پیش‌بین خرده‌مقیاس‌های رضایت شغلی ۴۹ درصد از تغییرات متغیر فشار روانی شغلی مدیران را تبیین کرده‌اند. [$R=0.70$ ، $R^2 = 0.49$ ، $f(1/136) = 4.86$ ، $p=0.029$]

نتایج تحلیل واریانس برای بررسی معناداری مدل رگرسیونی بر اساس رضایت شغلی نیز حاکی از آن است که مدل پیش‌بینی رگرسیون فشار روانی شغلی بر طبق خرده‌مقیاس‌های رضایت شغلی در گام سوم معنادار است؛ یعنی F محاسبه شده با اطمینان ۹۹٪ معنادار است.

$$[f(3/136) = 42.8 , P < 0.001]$$

جدول ۸: ضرایب رگرسیونی برای متغیرهای پیش‌بین معنادار

گام	متغیر	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد	
		B	خطای استاندارد	بتا	t
	مقدار ثابت	۳۸۰/۷	۱۹/۴	-	۱۹/۶
۳	ماهیت کار	-۲/۲	۰/۵	-۰/۳	-۴/۶
	همکاران	-۲/۴	۰/۴	-۰/۴	-۵/۶
	فرصت‌های ارتقا	-۱/۸	۰/۸	-۰/۲	-۲/۲

بر اساس نتایج رگرسیون جدول ۸ می‌توان گفت که بعد از سه گام، متغیرهای پیش‌بین ماهیت کار $[B = -۲/۲, t = -۴/۶, P < ۰/۰۱]$ ، همکاران $[B = ۲/۴, t = -۶/۵, P < ۰/۰۱]$ ، و فرصت‌های ارتقاء $[B = -۱/۸, t = -۲/۲, P < ۰/۰۵]$ وارد معادله شده و اثر پیش‌بینی‌کنندگی معناداری را بر فشار روانی شغلی مدیران داشتند و سایر خرده‌مقیاس‌ها از معادله حذف شدند. با توجه به مقادیر بتا، از بین خرده‌مقیاس‌های رضایت شغلی، متغیرهای همکاران، ماهیت کار و فرصت‌های ارتقاء به ترتیب بیشترین اثر پیش‌بینی‌کنندگی را بر فشار روانی داشته‌اند. همچنین مقادیر t یک رابطه معکوس و معنادار را بین متغیرهای پیش‌بین و فشار روانی شغلی نشان می‌دهد.

معادله خطی رگرسیون به صورت زیر در می‌آید:

$$\text{(فرصت‌های ارتقاء)} - ۱/۸ \text{(همکاران)} - ۲/۴ \text{(ماهیت کار)} - ۲/۲ \text{(عدد ثابت)} = ۳۸۰/۷ \text{ نمره فشار روانی شغلی}$$

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه تعاملی بین رضایت شغلی و فشار روانی شغلی مدیران شرکت‌های نفتی در سه شهر ایران اجرا شد. براساس یافته‌های حاصل از پژوهش، مشخص شد که با توجه به میزان علائم فشار روانی و منابع فشار روانی (پایین‌تر از متوسط)، و سطح رضایت شغلی مدیران (بالا‌تر از متوسط)، پایین بودن میزان فشار روانی شغلی به افزایش رضایت مدیران از شغل و سازمان آنها منجر می‌شود.

نتایج ماتریس همبستگی نشان داد که بین علائم فشار روانی و منابع فشار روانی با رضایت شغلی مدیران با اطمینان ۹۹٪ همبستگی منفی وجود دارد. نتایج این پژوهش با نتایج به دست

آمده از بررسی‌های لاپانه و هیوز، (۲۰۰۷)؛ لو.اچ و همکاران، (۲۰۰۷)؛ لو.کی و همکاران، (۲۰۰۷)؛ تیر و همکاران، (۲۰۰۶)؛ الیت و همکاران، (۲۰۰۴)؛ دراپر و همکاران، (۲۰۰۴)؛ روت و همکاران، (۲۰۰۴)؛ هسلوپ و همکاران، (۲۰۰۲)؛ دوآ، (۱۹۹۴)؛ رضایی، (۱۳۸۵) و همتی، (۱۳۸۱) همسو است و نتایج حاکی از ارتباط منفی فشار روانی شغلی و رضایت شغلی است. به عنوان مثال؛ همتی (۱۳۸۱) در پژوهش خود، این همبستگی را ۰/۶۲- گزارش کرده است.

به عقیده تیسدال و بولینگ ساده‌ترین و آشکارترین اثر فشار روانی شغلی به صورت ناراضی‌تی از شغل پدیدار می‌شود (به نقل از رضایی، ۱۳۸۵)، فشار روانی از طریق تحت‌الشعاع قرار دادن روابط میان فردی و سلامت جسمانی و روانی افراد، رضایت شغلی آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. توجه مدیران به نشانه‌های فشار روانی شغلی می‌تواند به آنها در شناخت بهتر فشار روانی و حفظ بهداشت روانی کارکنان از طریق کاهش فشار روانی یاری کند. دوآ (۱۹۹۴) نیز در بررسی فشارهای شغلی و عوارض آن بر سلامت جسمانی - روانی و رضایت شغلی نشان داد که رابطه‌ای مستقیم بین فشار روانی شغلی بالا و فقدان رضایت شغلی، وجود اضطراب، ترک کار و فقدان سلامت جسمانی وجود دارد. همچنین پژوهش تیسدال (۲۰۰۶) نشان می‌دهد که محیط‌های شغلی فشارزا، علت پیدایش مشکلات جسمانی و روان‌شناختی است که مشکلات روان‌شناختی ناشی از فشار روانی شغلی نیز، اگر نگوییم به طور مستقیم، حداقل به صورت "غیر مستقیم" بر عملکرد روزانه افراد اثر می‌گذارد و به عقیده لوتانس (۲۰۰۲)، نتیجه این حالات در افراد به تغییرات رفتاری و در ارتباط با عملکرد شغلی به کاهش حرمت خود، ناتوانی در تمرکز و اتخاذ تصمیم و ناراضی‌تی از شغل منجر می‌شود. به‌طور کلی می‌توان گفت فشار روانی شغلی حاصل ویژگی‌هایی از شغل است که تهدیدی برای فرد به شمار می‌روند که تهدید ممکن است از الزام‌های حرفه‌ای مفرط با امکانات پاسخ‌دهی ناکافی به منظور تأمین نیازهای افراد ناشی باشد.

شایان ذکر است که رابطه بین رضایت شغلی و فشار روانی شغلی همیشه یک رابطه کامل و یک‌به‌یک نبوده است، و رضایت شغلی می‌تواند در میان افراد با مشاغل فشارزا (مانند پزشکان و پرستاران اورژانس) بالا باشد (ویلیم و همکاران، ۲۰۰۷). با وجود این، فشارزا بودن ماهیت شغل صرفاً پیش‌بینی‌کننده ناراضی‌تی نیست، بلکه مسائلی از قبیل حقوق پایین، فقدان امنیت شغلی و مسئولیت بیش از اندازه با تحمیل استرس بیشتر، ناراضی‌تی را پیش‌بینی می‌کند (لاپانه

و هیوز، ۲۰۰۷).

یکی از عواملی که ممکن است به فشار روانی شغلی منجر شود، مشاغلی است که مستلزم کارکردن در ساعت‌هایی خارج از ساعات معمولی کار روزانه (ساعات ۱۶-۷) است، و این نکته جالب توجهی در این شرکت‌ها است؛ چراکه برخی کارکنان به صورت شیفتی کار می‌کنند که مستلزم کارکردن در ساعت‌هایی خارج از ساعات معمولی کار روزانه است و این عامل نیز می‌تواند با تأثیر بر روند طبیعی زندگی و سیستم بیولوژیکی فرد، فشار روانی فرد را بالا ببرد.

کوپر و استراو، ۱۹۷۹ (به نقل از قنبری، ۱۳۸۵) نیز اشاره کرده‌اند که نوبت کاری به طور مستقیم و غیرمستقیم در بازدهی ذهنی و انگیزه کاری اثر می‌گذارد. تعداد دفعات انجام دادن یک کار معین یکی دیگر از ویژگی‌های شغل است که می‌تواند عامل مؤثری در فشار روانی شغلی باشد. هر چه شغل معینی تکراری‌تر باشد به احتمال بیشتری در پیدایش فشار روانی نقش دارد، به نظر می‌رسد مدیران در این شرکت‌ها کار ثابت و تکراری دارند و اگرچه میزان فشار روانی شغلی آنها پایین‌تر از متوسط ملاحظه شده، اما ممکن است در طولانی‌مدت به فشار روانی دچار شده و رضایت آنها از موقعیت کاری خود افت پیدا کند.

نتایج رگرسیون گام به گام برای بررسی اینکه فشار روانی شغلی (علائم فشار روانی و خرده‌مقیاس‌های منابع فشار روانی) بر رضایت شغلی مدیران اثر پیش‌بینی‌کنندگی دارد، حاکی از آن بود که متغیرهای بیگانگی، سبک‌باری نقش، علت و نتیجه ارزیابی عملکرد به ترتیب اثر پیش‌بینی‌کنندگی بیشتری را بر رضایت شغلی مدیران شرکت‌های مواد نفتی داشت و ۵۲ درصد از تغییرات متغیر رضایت شغلی مدیران را تبیین کرد (جدول ۵).

با وجود میزان کم فشار روانی شغلی، برخی از خرده‌مقیاس‌های این متغیر به عنوان عامل اثرگذار بر میزان رضایت شغلی، به معادله رگرسیون وارد شده است. در تبیین این مطلب می‌توان گفت طبیعی است که در این شرکت‌ها چنین وضعیتی حاکم باشد. مسئولیت سرپرستی کارکنانی که در داخل پالایشگاه کار می‌کنند و مدام در معرض خطر هستند، وظیفه بسیار فشارزایی است. شغلی که دربرگیرنده خطر کردن است، می‌تواند به سطوح بالایی از فشار روانی منجر شود (رضایی، ۱۳۸۵). وقتی که شخص دائماً از خطرهای بالقوه آگاه است، در حالتی از برانگیختگی قرار دارد و تحت ترشحات آدرنالین و به تبع آن تغییرات تنفسی و انقباض و انبساط ماهیچه‌ها می‌باشد که همگی در بلندمدت، به عنوان خطرهای بالقوه برای

سلامت محسوب می‌شوند. بنابراین، میزان بالای فشار روانی با بروز علائم فشار روانی، به اثرگذاری این متغیر بر رضایت کارکنان منجر می‌شود (دی، ۱۹۹۵، به نقل از ساعتچی، ۱۳۷۶). فرنیچ و کاپلان (۱۹۷۳) نیز به بازده فیزیولوژیکی در رفتار کاری توجه کرده و اشاره داشته‌اند که نامطلوب بودن ویژگی‌های شغلی (که از طریق پرسشنامه منابع استرس ارزیابی شده است) با ایجاد نشانگان استرس به نارضایتی شغلی در کارکنان منجر می‌شود (به نقل از جعفری، ۱۳۸۷). این امر در یافته‌های پژوهش نیز دیده می‌شود.

در رابطه با سبک‌باری نقش به عنوان یک عامل فشارزای سازمانی (جدول ۶)، طبق مدل فشار روانی رابینز (۱۹۹۸) می‌توان گفت وقتی که از مهارت‌های شخص به طور کامل استفاده نشود، شخص به فشار روانی دچار می‌شود. برنامه‌های مناسب‌گزینش و آموزش کارکنان، توزیع عادلانه وظایف، و تطبیق مناسب الزامات شغل با توانایی‌های کارکنان می‌تواند به حذف گرانباری نقش و سبک‌باری آن به عنوان عوامل فشارزا کمک کند (مهداد، ۱۳۸۱). در این پژوهش شاهد میزان پایین فشار روانی در مدیران بودیم که در تبیین اثر سبک‌باری نقش بر فشار روانی می‌توان به قانون یرکز و دادسون اشاره کرد که بیان می‌دارد میزان فشار روانی پایین و بالا، به عملکرد شغلی پایین منجر می‌شود و با توجه به نظریه انتظار و روم اگر انتظارات و ارزش‌هایی که افراد در انتخاب یا پذیرش شغلی برای خود در نظر می‌گیرند، برآورده نشود، بی‌حوصله‌گی ناشی از هیجانات کم به وجود می‌آید و این هیجانات پایین، به علت بار کاری کم (سبک‌باری نقش) و فقدان تطابق میزان توانایی و مهارت با وظیفه محوله، به عنوان یک منبع فشار روانی بر میزان رضایت شغلی مدیران اثر می‌گذارد (به نقل از مقیمی، ۱۳۸۶).

یکی دیگر از خرده‌مقیاس‌های فشار روانی مؤثر بر رضایت شغلی، علت و نتیجه ارزیابی عملکرد مدیران از خود و زیردستان خود می‌باشد (جدول ۶). فعالیت ارزیابی عملکرد شغل یک فرد، اغلب هم برای سرپرست و هم برای کارکنان، اگرچه به صورت غیریکسان، فشار روانی تولید می‌کند. بررسی‌ها نشان داده است که افراد به ارزیابی و انتقادات راجع به شغل خود عکس‌العملی مثبت نشان نمی‌دهند؛ چراکه طبق نظریه برابری آدامز، انسان همواره خواهان رفتار منصفانه با خود می‌باشد. به عبارت دیگر، "برابری" باوری است که در مقایسه با دیگران با ما منصفانه رفتار شده است و "نابرابری" باوری است که در مقایسه با دیگران با ما غیرمنصفانه رفتار شده است. فرد با این ارزیابی، احساس رفتار عادلانه یا ناعادلانه یا به عبارت بهتر

احساس رضایت یا نارضایتی از سازمان را درک می‌کند و پیش‌بینی اینکه بعضی از کارکنان رفتارهای منفی راجع به ارزیابی عملکرد از خود بروز می‌دهند، عاملی است که موجب می‌شود تا ارزیابی‌کننده (سرپرست) نیز فشار روانی را تجربه کند (لوتانس، ۲۰۰۲). با توجه به مدل اساسی انگیزش نیز، عملکرد مؤفقت آمیز در کسب هدف، به وسیله خود فرد یا دیگران ارزیابی می‌شود که براساس آن، فرد پاداش یا تنبیه دریافت می‌کند و همین امر حالت تعادل، یعنی؛ رضایت از شغل یا نارضایتی از شغل را ایجاد می‌کند. در این وضعیت چرخه انگیزش با احتمال انتخاب رفتاری دیگر تکرار می‌شود یا سبب نگرش منفی به شغل یا سرپرست مربوطه می‌شود (مولینس، ۱۹۹۶)، اما چن (۲۰۰۷) نشان داد که ویژگی‌هایی از قبیل دریافت بازخورد، تخصصی بودن و آزادی عمل با رضایت شغلی بیشتری همراه است که با نتایج این تحقیق همسو نمی‌باشد.

در این پژوهش بیگانگی نیز یکی از تبیین‌کننده‌های رضایت شغلی است (جدول ۶). با وجود نمره کم متغیر بیگانگی، این متغیر جزء منابع فشارزا بر رضایت شغلی اثر پیش‌بینی‌کنندگی داشته است و همان‌طوری که نتایج نشان می‌دهد رضایت از همکاران نیز بر فشار روانی مدیران مؤثر بوده است (جدول ۸). طبق مدل فشار روانی رابینز (۱۹۹۸) بیگانگی و رضایت از همکاران، هر دو جزء عوامل سازمانی فشار روانی شغلی و از نوع "تضاد در روابط متقابل شخصی" از جمله فشارهای روانی مدیران در محیط کاری است. کیفیت و نوع روابط با همکاران به طور پیوسته با رضایت شغلی ارتباط دارد. شواهد نشان می‌دهد وجود روابط خوب و حمایت‌گر میان کارکنان یک سازمان، رضایت شغلی را افزایش می‌دهد. برعکس، وجود رابطه خصومت‌آمیز و رقابت‌جویانه در میان کارمندان یا کارکنان یک سازمان، از جمله عوامل مؤثر در نارضایتی شغلی محسوب می‌شود. به عنوان مثال فالکوم و واگلم (۲۰۰۵) نشان دادند که مشکلات میان فردی در محیط کار، از جمله عواملی است که با ایجاد فشار روانی شغلی، رضایت شغلی را پایین می‌آورد. برخی از دانشمندان علوم رفتاری این‌گونه اظهار نظر کرده‌اند که وجود روابط خوب میان همکاران در یک محیط، عامل اساسی و محور سلامت فرد و سازمان به شمار می‌آید. برقراری ارتباط با مردم می‌تواند هم منبع عمده‌ای از فشار روانی و هم نوعی حمایت‌کاری محسوب می‌شود. هنگامی که روابط مدیران و سرپرستان خوب و صمیمانه باشد، جوی گرم، دوستانه و آکنده از اطمینان متقابل حکم‌فرما

می‌شود، اما اگر خلاف این جو حاکم باشد، سرپرستان و مدیران احتمالاً ایرادگیر، دور از دسترس، بی‌علاقه، سرد و غیرصمیمی می‌شوند و این امر فشار روانی در میان مدیران را موجب می‌شود، بنابراین، کیفیت روابط مدیران با یکدیگر و با زیردستان در محیط کار همواره رابطه مؤثری با فشار روانی شغلی دارد (کوپر و استراو، ۱۹۷۹، به نقل از قنبری، ۱۳۸۵).

نتایج رگرسیون گام به گام، به منظور بررسی اینکه خرده‌مقیاس‌های رضایت شغلی اثر پیش‌بینی‌کنندگی بر فشار روانی شغلی مدیران دارد، حاکی از آن بود که متغیرهای همکاران، ماهیت کار و فرصت‌های ارتقاء به ترتیب اثر پیش‌بینی‌کنندگی بیشتری را بر فشار روانی شغلی مدیران شرکت‌های مواد نفتی داشتند و ۴۹ درصد از تغییرات متغیر فشار روانی شغلی مدیران را تبیین کردند (جدول ۷).

شواهد موجود نشان می‌دهد شرایط کاری می‌تواند بر رضایت شغلی افراد تأثیر داشته باشد. افراد برای محل کار مرتب و تمیز، تجهیزات و امکانات کافی برای کار، سطوح مقبول کیفی محیط کار؛ همچون حرارت، رطوبت و نیز سر و صدا توجه می‌کنند و برای آنها ارزش قائل هستند (پریچارد و کاراسک، ۱۹۹۳). با این توصیف طبیعی است که عامل ماهیت کار (جدول ۸)، از نظر تجهیزات و امکانات، سروصدا و حرارت و غیره، در این شرکت‌ها به عنوان یک عامل تنش‌زا باشد و با تأثیر بر فشار روانی سرپرستان و برخی از مدیران، میزان رضایت آنها را متأثر کند. در توجیه اینکه چرا مؤلفه رضایت از ماهیت کار نیز، که در مدل رابینز جزء عوامل سازمانی می‌باشد، بر فشار روانی تجربه‌شده مدیران سازمان مؤثر واقع شد، می‌توان گفت که با توجه به تئوری هدف‌گذاری لاک و گری (۱۹۶۹) از رضایت شغلی، کارکنان برای خود اهداف و مقاصدی را به طور آگاهانه سازماندهی می‌کنند که همین اهداف و مقاصد، تعیین‌کننده اصلی اعمال کارکنان می‌باشد (به نقل از جعفری، ۱۳۸۷). طبق نظریه ریزمدل‌های لوسان و شن (۱۹۹۸) از نظریه‌های رضایت شغلی نیز، ارضای نیازهای درونی که فرد با خود به محیط کار می‌آورد مبنای رضایت شغلی کارکنان را تشکیل می‌دهد. حال طبق الگوی تبدلی (الگوی کنش متقابل) لازاروس و فولکمن (۱۹۸۴) نیازهایی ارزیابی می‌شود، که فرد با خود به محیط کاری می‌آورد. اگر محیط کاری به این نیازها پاسخگو نباشد (نظریه لوسان و شن) و اهداف انتخاب شده فرد برآورده نشود (نظریه هدف‌گذاری) و فرد بر این باور باشد که نیازهای محیط اجتماعی بیش از امکاناتی است که او در اختیار دارد، فرد به فشار روانی دچار خواهد شد و نارضایتی از سازمان را به بار می‌آورد. از سوی دیگر اگر مقتضیات

رویدادهای زندگی از امکانات فرد کمتر باشد، فشار روانی کم خواهد بود یا اصلاً رخ نخواهد داد. البته، شایان ذکر است که طبق نظر ادواردز و همکاران (۱۹۹۸)، به نقل از قنبری، (۱۳۸۵) در نظریه تناسب فرد - محیط، شاید میان مدیران و محیط آنها ناهماهنگی و فقدان تطابق وجود داشته باشد که به فشار روانی منجر شده است.

فرصت‌های ارتقاء یکی دیگر از خرده‌مقیاس‌های رضایت شغلی است که بر فشار روانی تأثیر پیش‌بینی‌کنندگی دارد (جدول ۸)، که در مدل فشار روانی رابینز جزء عوامل سازمانی است. ادراک افراد از میزان و برابری ترفیعات شغلی بر رضایت شغلی و فشار روانی تجربه‌شده آنها مؤثر است. طبق نظریه برابری آدامز، اگر افراد احساس کنند ترفیعات شغلی با سطح تلاش آنها همسان بوده و انتظارات آنها را برآورده می‌کند و در مقایسه با سطح تلاش و دریافتی دیگران منصفانه تلقی شود، از کار خود رضایت خواهند داشت (بجورک و همکاران، ۲۰۰۷ و لوتانس، ۲۰۰۲). به علاوه بر طبق نظریه اساسی انگیزش نیز می‌توان گفت پاداشی که براساس ارزیابی از کیفیت عملکرد، به مدیران و سرپرستان داده می‌شود، در صورتی که این پاداشها شامل ترفیعات شغلی نباشد، نیاز افراد به کسب موفقیت با ارتقاء شغلی ارضا نشده و نگرش منفی به شغل ایجاد می‌شود که این امر به فشار روانی در مدیران و سرپرستان منجر می‌شود (مولینس، ۱۹۹۶).

با توجه به مباحث بالا متوجه می‌شویم که فشار روانی با رضایت شغلی رابطه‌ای تعاملی دارد و برخی از مؤلفه‌های فشار روانی تبیین‌کننده رضایت شغلی است؛ در حالیکه برخی از ابعاد رضایت شغلی هم تبیین‌کننده فشار روانی است.

طرح این مطلب لازم است که در این شرکت‌ها روابط با همکاران گسترش یابد و روشهای ارتقاء شغلی شفاف‌سازی شود، ماهیت شغل و تقسیم کار به نحوی روشن، نقش و وظیفه مدیران را مشخص کند و از ایجاد بیگانگی یا سبک‌باری نقش جلوگیری کند تا به مدیران توانمند بی‌مهری نشود و فشار روانی به آنها وارد نشود.

از آنجا که در مدل کلی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی (شکل ۱) از نظر پورتر و استیرز به چهار عامل کلی و زیرعامل‌های هریک توجه شده است، در حالیکه در تحقیق حاضر فقط به برخی از این روابط تعاملی عوامل از جمله ویژگی‌های شغلی و بخشی از عوامل محیط کاری و عوامل سازمانی توجه شده است، لذا پیشنهاد می‌شود محققان دیگر درباره میزان اثربخشی سایر عوامل و زیر مجموعه آنها تحقیق کنند.

منابع

- پورشایگان، مهراندخت، (۱۳۸۴). *رابطه باورهای منطقی با میزان رضایت شغلی مشاوران دبیرستانهای شهر تهران*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته روان‌شناسی عمومی، دانشگاه الزهراء، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
- جاهد بزرگان، ناهید، (۱۳۸۳). *بررسی میزان و منابع استرس شغلی کارکنان شرکت ملی نفت ایران*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته روانشناسی عمومی، دانشگاه الزهراء، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
- جعفری، صدیقه، (۱۳۸۷). *بررسی رابطه تعاملی فرهنگ سازمانی و استرس شغلی با رضایتمندی شغلی کارکنان شرکت پالایش نفت تبریز*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته روانشناسی عمومی، دانشگاه الزهراء، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
- رضایی، اسماعیل، (۱۳۸۵). *بررسی رابطه بین رضایت شغلی با جو سازمانی و سبک‌های مقابله با استرس*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم.
- ساعتچی، محمود، (۱۳۷۶). *روانشناسی بهره‌وری*، تهران، ویرایش.
- شریفی، حسن پاشا، (۱۳۸۶). *اصول روانسنجی و روان‌آزمایی*، تهران، رشد.
- فقیه، نظام‌الدین، (۱۳۷۶). *تنش‌های شغلی؛ کنترل، مهار و مدیریت آن*، شیراز، کوشامهر.
- قنبری، سیروس، (۱۳۸۵). *تحلیل عوامل تنیدگی شغلی مدیران مدارس ابتدائی استان همدان به منظور ارائه الگوی مدیریت تنیدگی شغلی*. پایان‌نامه دکتری، دانشگاه تربیت معلم.
- مقیمي، سید محمد، (۱۳۸۶). *سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی*، تهران، ترمه.
- مهداد، علی، (۱۳۸۱). *روانشناسی صنعتی و سازمانی*، اصفهان، جنگل.
- میرباقری طباطبایی، مهري السادات، (۱۳۷۹). *ارتباط رضایت شغلی با تیپ شغلی در بین مهندسان عمران و پزشکان عمومی شهر تهران*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته روان‌شناسی تربیتی، دانشگاه الزهراء، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
- نادری، عزت‌الله؛ سیف نراقی، مریم، (۱۳۸۲). *روش‌های تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی*. چاپ بیست و سوم. تهران، بدر.

همتی، مریم، (۱۳۸۱). بررسی رابطه استرس شغلی و رضایت شغلی در کارکنان بهداشت و درمان صنعت نفت تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه علامه طباطبائی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.

- Appleton, K, House, A & Dowell, A, (1998). A Survey of Job Satisfaction, Sources of Stress and Psychological Symptoms Among General Practitioners in Leeds, *Br J Gen Prac*, 48, PP:1059-1063.
- Bjork, I. T, Samdal, G. B, Hansen, B. S, Torstad, S & Hamilton, G. A, (2007). Job Satisfaction in a Norwegian Population of Nurses, *International Journal of Nursing Studies*, 44, PP:747-757.
- Chen, L, (2007). Job Satisfaction Among Information System (IS) Personnel, *Computers in Human Behavior*, 1, PP, 1-14.
- Coomber, B & Barriball, K. L, (2007). Impact of Job Satisfaction Components on Intent to leave and Turnover for Hospital-based Nurses, A Review of the Research Literature, *International Journal of Nursing Studies*, 44, PP: 297-314.
- Doua, J. K, (1994). Job Stressors and their Effects on Physical and Emotional Health and Job Satisfaction in University, *Journal of Educational Administration*, 32(1), PP: 59-78.
- Draper, J, Halliday, D, Jowett, S, Norman, I, Watson, R, Wilson-Barnett, J, Normand, C & O'Brien, K, (2004). NHS Cadet Schemes: Student Experience, Commitment, Job Satisfaction and Job Stress, *Nurse Education Today*, 24, PP: 219-228.
- Elit, L, Trim, K, Mand-Bains, I. H, Sussman, J & Grunfeld, E, (2004). Job Satisfaction, Stress & Burnout Among Canadian, *Gynecologic Oncology*, 94, PP: 134-139.
- Falkum, E & Vaglum, P, (2005). The Relationship Between Interpersonal Problems and Occupational Stress in Physicians, *General Hospital Psychiatry*, 27, PP, 285-291.
- Ford, J, (2002). Job Satisfaction and Attribution Among School Psychologists School Psychology, *Jacalyn Weissenburger*, 41, P,: 112-119.
- Heslop, P, Smith, G. D, Metcalfe. C, Hart, C & Macleod, J, (2002). Change in Job Satisfaction & its Association with Self-Reported Stress, *Social Science & Medicine*, 54, PP: 1589-1599.
- Kendall, E, (2003). Measurement of Occupational Stress Among Australian Workers. <www.workcover.wa.gov.au.>
- Lapane, K. L & Hughes, C. M, (2007). *Considering the Employee Point of View, Perceptions of Job Satisfaction and Stress Among Nursing Staff in Nursing Homes*, American Medical Directors Association.

- Lazarus, R & Folkman, S, (1984). Appraisal, Coping, Health Status & Psychological Symptoms, *Jornal of Personality and Social Psychology*, 50, PP, 571-579.
- Locke, E. A & Gray P. L, (1969). *Goal Setting: A Motivational Technique that works*, Englewood Cliffs, N. J. Prentice-Hall, Inc,
- Lowson, R. B, Shen, Z, (1998). *Organizational Psychology, Foundations and Applications*, Oxford, Oxford University Press.
- Lu, H, While, A. E & Barriball, K. L, (2005). Job Satisfaction and its Related Factors, *International Journal of Nursing Studies*, 44,PP:574-588.
- Lu, K, Chang, L & Wu, H, (2007). Relationships Between Professional Commitment, Job Satisfaction & Work Stress in Public Health Nurses in Taiwan, *Journal of Professional Nursing*,23(2)(March-April), PP, 110-116.
- Luthans, F, (2002). *Organizational Behavior*, New York, McGraw Hill.
- Millward, L, (2005). *Understanding Occupational and Organizational Behavior*. London, Sage.
- Mullins, L. J, (1996). *Management & Organizational Behavior*, (5th ed). London, pitman.
- Pritchard, R. D & Karasick, B.W, (1993). The Effects of Organizational Climate on Managerial Job Performance and Job Satisfaction, *Organizational Behavior and Human Performance*, 9, PP: 126-146.
- Robins, S, (1998). *Organizational Behavior*, New Yourk, Prentice Hall.
- Roth, Stephen F, Heo, Giseon, Varnhagen, Connie & Major, P. W, (2004). The Relationship between Occupational Stress and Job Satisfaction in Orthodontics, *American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics*, 126,P, 106-109.
- Shelly, G. H & Nasser, L, (2003). Teacher Reaction Job Satisfaction in a Year – Round School, *Journal Educational Leadership*,60, PP: 65-89.
- Ttir sveinsdo, H, Biering, P & Ramel, A, (2006). Occupational Stress, Job Satisfaction & Working Environment, *International Journal of Nursing Studies*, 43,PP: 875-889.
- Teasdale, E. L, (2006). Workplace Stress, *Post-Traumatic Disorders*, 5, PP: 251-255.
- Willem, A, Buelens, M & Jonghe, I. D, (2007). Impact of Organizational Structure on Nurses' Job Satisfaction, *International Journal of Nursing Studies*, 44, PP: 1011-1020.