



ProjeCenter

www.ProjeCenter.ir

📷 | @projehcenter

👉 | @projehcenter_ir



...

فهرست مطالب

موضوع	صفحه
۱-۱- مقدمه	۱
۱-۲- بیان مسأله :	۳
۱-۳- هدف تحقیق:	۵
۱-۴- ضرورت و اهمیت تحقیق:	۶
۱-۵- سؤالات تحقیق:	۷
۱-۶- فرضیات تحقیق:	۷
۱-۷- متغیرهای تحقیق:	۸
۱-۸- واژگان تخصصی تحقیق:	۸
۱-۹- قلمرو تحقیق:	۹
۱-۱۰- محدودیت‌های تحقیق:	۹
۲-۱- پیشینه پژوهش:	۱۰
۲-۱-۱- تاریخچه:	۱۰
۲-۱-۲- آشنایی با اداره کل مالیات‌های غرب تهران	۱۱
جدول ۲-۱- تفتیک کارکنان بر اساس نوع شغل	۱۳
جدول ۲-۲- تفتیک کارکنان بر اساس سابقه کار	۱۳
۲-۱-۳- تحقیقات انجام شده در ایران و جهان:	۱۴
۲-۲- مبانی نظری تحقیق:	۱۶
۲-۲-۱- تعریف استرس و دیدگاه‌های مربوط به آن:	۱۶
۲-۲-۱-۲- ماهیت استرس:	۱۹
۲-۲-۱-۳- انواع استرس:	۲۰
۲-۲-۱-۴- عوامل بوجود آورنده استرس:	۲۱
۲-۲-۱-۵- رابطه بین استرس و دفاع ایمنی:	۲۲
۲-۲-۱-۶- علایم و نشانه های استرس:	۲۲

- ۲۴ ۲-۲-۱-۷-طرق مقابله با استرس یا کاهش آن یا غلبه بر آن:
- ۲۶ ۲-۲-۱-۸- استرس شغلی:
- ۲۷ ۲-۲-۲-رضایت شغلی:
- ۲۷ ۲-۲-۲-۱- تعریف رضایت شغلی:
- ۲۹ ۲-۲-۲-۲- اهمیت و ویژگیهای رضایت شغلی:
- ۳۱ ۲-۲-۲-۳- ابعاد رضایت شغلی:
- ۳۲ ۲-۲-۲-۴- منشأ رضایت شغلی:
- ۳۲ ۲-۲-۲-۵- مدل‌های رضایت شغلی:
- ۳۷ ۳-۱- مقدمه:
- ۳۸ ۳-۲- منابع جمع آوری داده ها:
- ۳۸ ۳-۲-۱- منابع ثانویه:
- ۳۸ ۳-۲-۲- منابع اولیه:
- ۳۹ ۳-۳- روش تحقیق:
- ۳۹ ۳-۳-۱- جامعه آماری:
- ۴۰ ۳-۳-۲- روش نمونه گیری:
- ۴۱ ۳-۳-۳- حجم نمونه:
- ۴۲ ۳-۳-۴- ابزار جمع آوری داده ها:
- ۴۳ ۳-۳-۴-۱- روایی پرسشنامه:
- ۴۵ ۳-۳-۴-۲- پایایی پرسشنامه:
- ۴۶ ۳-۳-۴-۳- مقاسهای مورد استفاده:
- ۴۷ ۳-۳-۴-۴- آزمون آماری مورد استفاده:

۱-۱- مقدمه

از آنجا که بیشتر عمر ما در محیط کار سپری می شود و بسیاری از روابط و مناسبات ما در طول ساعات کار شکل می گیرد، می توان از کار به عنوان بخش بسیار مهمی از زندگی یاد کرد. با توجه به اهمیت ابعاد مختلف کار در زندگی انسانها، می توان گفت که رضایت شغلی و تمایل به انجام کار نیز تأثیر بسزایی در نحوه خشنودی انسانها از وضعیت زندگیشان دارد. از سوی دیگر، سلامت روانی انسانها نیز دز گرو همین رضایت شغلی است، چنانکه می توان گفت انسانهایی که دستخوش نارضایتی شغلی هستند، دچار استرسهای شدیدی در زندگی خانوادگی و اجتماعی می شوند. بررسیهای انجام گرفته، نشان می دهد که تقریباً در تمامی مشاغل استرس وجود دارد، اما میزان و تأثیر آن به لحاظ نوع و ماهیت استرس و خصوصیات شخصی افراد، در مشاغل گوناگون، متفاوت است (پارکز^۱، ۱۹۹۲، ص ۵۷)

از جمله مشخصات یک سازمان سالم، این است که سلامت جسمی و روانی کارکنان، به اندازه تولید و بهره وری مورد توجه قرار گیرد. در جامعه سالم، مسئولیت سازمانهای تولیدی، منحصر به تولید هر چه بیشتر کالا و خدمات سود آور نیست و مدیران سازمانهای چنین جوامعی می دانند که تولید بیشتر، نتیجه و محصول مدیریت اثر بخش است. مدیریت اثر بخش نیز بدون توجه و اعتقاد به سلامت روانی کارکنان حاصل نمی

^۱ -parkes

شود. در مورد اهمیت توجه به بیماریهای روانی در محیط کار، کافی است بگوییم که هیچ پدیده ای به اندازه سلامت روانی برای کارگر اهمیت ندارد (ساعتچی، ۱۳۷۵، ص ۹۱).

شیوع و گستردگی استرس در محیط کار، محققان را بر آن داشته است که به تحلیل گسترده این موضوع در سازمان و تأثیر آن بر عملکرد کارکنان پردازند. عده ای از صاحبان نظران رفتار سازمانی تا آنجا پیش رفته اند که استرس را « بیماری شایع قرن» نامیده اند و معتقدند دامنه این بیماری، به علت پیچیدگی روز افزون سازمانها، ابرازها و روشها، در صورت عدم برنامه ریزی صحیح افزایش خواهد یافت. این تحقیق شامل پنج فصل کلیات، پیشینه و ادبیات تحقیق، یافته و تجزیه و تحلیل داده ها و نتیجه گیری و پیشنهادات است.

۲-۱- بیان مسئله :

در زندگی همه افرادی که در یکی از مشاغل مختلف جامعه فعالیت می کنند، استرس وجود دارد و به اشکال مختلف به آنها فشار وارد می کند. تحولات شغلی تغییرات سازمانی، انتقالات، ترفیعات، تغییر حقوق، دستمزدها، تنبیهات شغلی و همچنین دگرگونیهای اجتماعی، از جمله مسائلی هستند که به نحوی بر فرد تأثیر می گذارند و او را دچار آشفتگی، نگرانی یا تشویق می کنند. این نگرانیها و تشویقها در مشاغل مختلف، متفاوت است. با وجود آنکه آمارهای دقیق در مورد میزان تنش (استرس) به هنگام کار در مشاغل مختلف در دسترس نیست، ولی براساس تخمین و مطالعات انجام گرفته می توان بر آوردهایی را در این مورد ارائه داد. مثلاً آکادمی پزشکان خانوادگی امریکا تخمین می زند که حدود $\frac{2}{3}$ کسانی که در محل کارشان مورد بازدید و ارزیابی قرار گرفته اند، دارای نشانه هایی از تنش هستند. نتایج بررسیهای انجام شده در کشور ما نیز، بیانگر این است که استرس، نقش عمده ای را در محیطهای اداری و کارمندی، وقتی آشکار می شود که بدانیم گسترده عظیمی از نیروهای فعال جامعه را این قشر تشکیل می دهد. به نظر می رسد که عوامل استرس زا در مشاغل اداری، با توجه به ماهیت و شکل کار، متفاوت است، به خصوص در آن دسته از مشاغل و محیطهای اداری که دارای روابط و مناسبات ارباب رجوعی است و کارمندان بیشتر در ارتباط و تعامل با مسائل و مشکلات مردم قرار دارند، این تفاوت بیشتر به چشم می آید. تحقیق حاضر در مورد سازمان و تشکیلاتی (