

# استرس شغلی و ارتباط آن با رضایت شغلی در کارکنان اتاق‌های کنترل یکی از پالایشگاه‌های نفت جنوب ایران

فاطمه زارع<sup>۱</sup> مرضیه خادیمیان<sup>۲</sup> مهدی بهجتی اردکانی<sup>۳</sup> دکتر مهدی زارع<sup>۴</sup> محسن قضاوتی<sup>۵</sup> روح‌الله پرویزی<sup>۵</sup> علیرضا باقرانث<sup>۵</sup>  
<sup>۱</sup> کارشناس ارشد آموزش بهداشت، <sup>۲</sup> کارشناس مامایی مرکز بهداشت شهرستان بندرعباس، <sup>۳</sup> مربی گروه بهداشت حرفه‌ای، <sup>۴</sup> استادیار گروه بهداشت حرفه‌ای، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی در ارتقای سلامت، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران <sup>۵</sup> کارشناس شرکت پالایش نفت بندرعباس  
مجله طب پیشگیری سال دوم شماره سوم پاییز ۹۴ صفحات ۵۵-۴۷

## چکیده

**مقدمه:** استرس شغلی از عدم تعادل بین نیازهای شغلی و توانایی‌های فرد و عدم توانایی فرد جهت غلبه بر نیازهای شغلی، منتج می‌شود. استرس شغلی می‌تواند منجر به عدم رضایت شغلی شود. این مطالعه با هدف بررسی رضایت شغلی و تعیین ارتباط بین ابعاد استرس شغلی و رضایت شغلی در بین کارکنان اتاق‌های کنترل یکی از پالایشگاه‌های نفت جنوب کشور انجام شد.

**روش‌ها:** در این مطالعه توصیفی - تحلیلی تمام صد نفر کارکنان شاغل در اتاق‌های کنترل پالایشگاه مورد مطالعه قرار گرفتند. استرس شغلی با استفاده از پرسشنامه انستیتوی بهداشت روانی آمریکا و رضایت شغلی با پرسشنامه استاندارد رابینز مورد ارزیابی قرار گرفت. اطلاعات جمع‌آوری شده توسط نرم‌افزار SPSS 16 تجزیه و تحلیل شد و از آزمون ضریب همبستگی پیرسون جهت تعیین رابطه احتمالی بین ابعاد مختلف استرس شغلی و رضایت شغلی استفاده شد.

**نتایج:** نتایج این مطالعه نشان داد که ۶۲/۰۸ درصد از افراد مورد مطالعه در سطح استرس بالا قرار دارند. در ارتباط با رضایت شغلی ۹/۲، ۱۶/۱، ۲۸/۷، ۲۷/۶ و ۱۸/۴ درصد از افراد مورد مطالعه به ترتیب به عنوان کاملاً راضی، راضی، نه راضی و نه ناراضی، ناراضی و کاملاً ناراضی طبقه‌بندی شدند. آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که رضایت شغلی با کلیه ابعاد استرس شغلی همبستگی دارد ( $P=0/01$ ).

**نتیجه‌گیری:** با توجه به ارتباط بین رضایت و استرس شغلی می‌توان با تمرکز بر ابعاد مختلف استرس شغلی و بهبود وضعیت روابط بین فردی، شرایط فیزیکی و علاقه‌مندی به کار در بین کارکنان، سطح استرس شغلی را کاهش و به دنبال آن سطح رضایت شغلی را افزایش داد.

**کلیدواژه‌ها:** استرس شغلی، رضایت شغلی، کارکنان اتاق‌های کنترل، پالایشگاه نفت

نویسنده مسئول:  
دکتر مهدی زارع  
مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی در  
ارتقای سلامت دانشگاه علوم پزشکی  
هرمزگان، بندرعباس-ایران  
تلفن: ۰۹۸ ۷۶ ۲۳۳۳۵۵۳  
پست الکترونیکی:  
mzare56@gmail.com

دریافت مقاله: ۹۴/۸/۱۲ اصلاح نهایی: ۹۴/۸/۲۴ پذیرش مقاله: ۹۴/۸/۳۰

## مقدمه:

پیشرفت کاری نیاز می‌باشد و روی عملکرد کارکنان و بازده کار تأثیر می‌گذارد (۲).

استرس بالا هم برای افرادی که با آن درگیر هستند و هم برای مؤسسات و واحدهای تولیدی که این افراد در آن کار می‌کنند و همچنین اقتصاد ملی پرهزینه است. در ایالات متحده سالانه حدود ۲۰۰ میلیارد دلار غرامت ناشی از استرس در بخش صنایع به صورت پرداخت غرامت‌های ناشی از بیماری، غیبت از کار، حوادث و مرگ ناشی از سوانح و بیماریهای مزمن

استرس شغلی را می‌توان به صورت یک وضعیت روانشناختی تعریف کرد که از عدم تعادل بین نیازهای شغلی و توانایی‌های فرد و عدم توانایی فرد جهت غلبه بر نیازهای شغلی منتج می‌شود (۱). در قرن حاضر، اهمیت استرس در رفتار سازمانی مورد توجه متخصصان امر قرار گرفته است و به بررسی استرس و آثار و عواقب آن در سازمان و کارکنان پرداخته شده است. اما در عین حال، استرس ماهیتاً بد و مخرب نمی‌باشد. زیرا مقداری از استرس برای تلاش و تحرک و

کاهش می‌یابد (۶). همچنین مطالعه ناکاتا و همکاران که در ارتباط با اثر استرس شغلی بر مشکلات تنفسی در هنگام خواب انجام شد، نشان داد که استرس شغلی می‌تواند به عنوان عامل بروز اختلالات تنفسی در هنگام خواب مطرح باشد (۷). اثرات بالقوه استرس شغلی می‌تواند آسیب‌های DNA را نیز شامل شود. به طوری که مطالعه آکیومی و همکاران نشان داد که استرس شغلی می‌تواند با آسیب اکسیداتیو DNA مرتبط باشد (۸).

مطالعه هانا و همکاران نیز نشان داد که استرس شغلی و به ویژه بار کاری زیاد می‌تواند با اختلالات خواب در ارتباط باشد (۹). در صورت بالا بودن سطح استرس در یک سازمان مواردی که به طور معمول مشاهده خواهد شد، عبارتند از: غیبت از کار، استفاده غیربهبهینه از زمان کار، افزایش میزان ترک شغل کارکنان، افزایش نرخ غیبت به دلیل بیماری، بهره‌وری کم و مقاومت در برابر تغییرات فرآیندهای کاری (۱). همچنین مطالعات نشان می‌دهند که استرس زیاد و یا طولانی مدت باعث بروز تغییرات فیزیولوژیکی منجر به بیماری و یا مرگ و میر می‌گردد. استرس با فشارخون بالا، بیماری قلبی عروقی، اختلال در سیستم ایمنی، چاقی، افسردگی و اختلالات اسکلتی عضلانی ارتباط دارد (۱۰).

یکی از گروه‌های شغلی که با توجه به نوع وظایف، احتمال دارد سطح استرس شغلی در آنها بالا و سطح رضایت شغلی در آنها پایین باشد، کارکنان شاغل در اتاق‌های کنترل می‌باشند. در اتاق‌های کنترل پالایشگاه پایش تجهیزات، توجه به کنترل‌کننده‌ها و نشانگرها و انجام تصمیمات لازم جهت حفظ عملکرد تجهیزات صورت می‌گیرد. همچنین پایش و کنترل میانگین دمای راکتورها، اصلاح مشخصات محصولات با نظر آزمایشگاه، انجام تصمیمات لازم در مواقع قطع آب، برق، بخار و هوا از جمله فعالیت‌های کارکنان اتاق‌های کنترل پالایشگاه می‌باشد. با توجه به این که استرس شغلی و عدم رضایت شغلی می‌تواند بر عملکرد کارکنان در انجام چنین فعالیت‌های بحرانی تأثیر داشته باشد. این پژوهش با هدف بررسی استرس شغلی و رضایت شغلی و نیز تعیین ارتباط بین ابعاد مختلف استرس شغلی و رضایت شغلی در بین کارکنان اتاق‌های کنترل یکی از پالایشگاه‌های نفت جنوب کشور انجام شد.

### روش کار:

مطالعه حاضر یک پژوهش توصیفی - تحلیلی است که در اتاق‌های کنترل یکی از پالایشگاه‌های نفت واقع در جنوب کشور انجام شد. جامعه مورد بررسی شامل کلیه کارکنان اتاق‌های کنترل

و کاهش بهره‌وری و جابجایی و مرگ زودرس هزینه می‌شود که نزدیک به ده درصد تولید ناخالص ملی برآورده می‌شود (۳). از سوی دیگر، استرس زیاد در محیط کار موجب کاهش رضایت شغلی کارکنان می‌گردد. رضایت شغلی آن حدی از احساسات و نگرش کلی و مثبت فرد، نسبت به شغل و شرایط اشتغال است که در اشتغال موفق نقش به‌سزایی دارد. وقتی شخصی بیان می‌کند که دارای رضایت شغلی بالایی است این بدان مفهوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قایل است. در یک تحقیق، شریف و بهجت نشان دادند که ارتباط معنی‌داری بین اجزای استرس و رضایت شغلی و حقوق و مزایا، سیاست مدیریت، امنیت شغلی، روابط اجتماعی و کسب احترام وجود دارد. همچنین بسیاری از بیماری‌های مرتبط با استرس بر اثر عوامل محیطی نظیر مناطق کاری شلوغ، صدا، نور ناکافی و تهویه ضعیف و همچنین وجود استرسورهای فیزیولوژیکی، ارتباطات پرخاشگرانه، عدم وجود ارتباط بین کارکنان و مدیریت و عدم وجود ایمنی شغلی ایجاد می‌شود (۴،۵). جهت ایجاد و یا ارتقای سطح رضایت شغلی باید به عوامل موثر بر آن پرداخت. در این ارتباط هرزبرگ عقیده دارد که تنها یک فاکتور نیست که وجود و یا عدم وجود رضایت شغلی را تعیین می‌کند. به عقیده وی قبل از اینکه به ارتقای سطح رضایت شغلی پرداخته شود باید به عواملی که موجب نارضایتی شغلی می‌شوند، پرداخت. در این ارتباط باید گفت که افراد انتظار دارند در محیط کار فاکتورهای بهداشتی موجود و در حد رضایت بخش باشند. اگر چنین فاکتورهایی موجود نبوده و یا به‌طور ضعیفی مدیریت شوند، باعث عدم رضایت شغلی می‌شوند. از طرف دیگر، هر چند عوامل انگیزشی باعث رضایت شغلی می‌شود اما در صورت عدم وجود، باعث عدم رضایت شغلی نمی‌شوند. از جمله فاکتورهایی که در عدم رضایت شغلی نقش دارند، عبارتند از: شرایط فیزیکی، میزان دستمزد، ایمنی، امنیت، فاکتورهای اجتماعی و روابط بین فردی. آنچه از مطالعات هرزبرگ نتیجه می‌شود این است که اگر مدیریت قصد انگیزش کارکنان جهت پذیرش مسئولیت بیشتر و افزایش علاقه به شغل را دارد، باید در ابتدا به فاکتورهایی که ایجاد عدم رضایت شغلی می‌کنند شامل فاکتورهای مرتبط با ایمنی و بهداشت بپردازد (۱).

مطالعه کوی یون و همکاران تحت عنوان «ارتباط بین تعهد شغلی، رضایت شغلی و استرس شغلی در پرستاران در تایوان» نشان داد که با افزایش سطح استرس میزان رضایت شغلی

جهت تعیین استرس سطح بالا، پایین و نرمال با توجه به امتیاز کسب شده در بخش‌های مختلف و نیز امتیاز کلی بر اساس مرجع مورد استفاده (۱۱) از جدول شماره ۱ استفاده شد.

جهت سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه استاندارد (رایبیز ۱۹۹۱) که حاوی ۱۸ سؤال ۵ گزینه‌ای است، استفاده شد. پرسشنامه مذکور بر مبنای این تئوری تهیه شده است که احساس فرد نسبت به شغل می‌تواند نشانگر میزان رضایت شغلی فرد باشد، از این روی سوالات این پرسشنامه به نحوی طراحی شده‌اند که رضایت شغلی را از طریق بررسی احساس فرد نسبت به شغل مورد ارزیابی قرار می‌دهند (۱۲). بر اساس این پرسشنامه از فرد خواسته می‌شود در ارتباط با شغل خود با توجه به گزینه‌هایی که مقابل هر جمله نوشته شده، گزینه‌ای که به بهترین طریق بیانگر پندار یا عقیده فرد نسبت به شغل کنونی است را انتخاب کند. گزینه‌های این پرسشنامه نیز از ۱ تا ۵ امتیازبندی شده‌اند.

بودند که تعداد آنها ۱۰۰ نفر بود. بنابراین نمونه‌گیری به صورت سرشماری انجام گرفت. کلیه افراد مورد مطالعه مرد بودند و مدرک تحصیلی آنها دیپلم و یا بالاتر از دیپلم بود. میانگین سنی این افراد ۲۶ سال بود و به صورت چرخشی در ۴ شیفت (صبح، عصر، شب و استراحت) فعالیت می‌کردند. جهت بررسی استرس و رضایت شغلی، پرسشنامه‌هایی تهیه شده و پس از توضیحات لازم جهت تکمیل در اختیار افراد مورد مطالعه قرار گرفت. از ۱۰۰ پرسشنامه ارائه شده به کارکنان، ۸۷ پرسشنامه تکمیل شده و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای تعیین میزان استرس از پرسشنامه استرس شغلی انستیتوی بهداشت روانی آمریکا استفاده شد. این پرسشنامه حاوی ۵۷ سؤال شامل ۳ بخش روابط بین فردی (۲۶ سؤال)، شرایط فیزیکی (۲۲ سؤال) و علاقه‌مندی به شغل (۹ سؤال) می‌باشد. هر سؤال این پرسشنامه دارای ۵ گزینه می‌باشد که نمره ۱ تا ۵ به آنها اختصاص داده شد (۱۱).

بر اساس این پرسشنامه سطح استرس به شکل، استرس پایین، استرس نرمال و استرس بالا مورد ارزیابی قرار گرفت.

جدول شماره ۱- تعیین سطح استرس با توجه به امتیاز محاسبه شده از طریق پرسشنامه

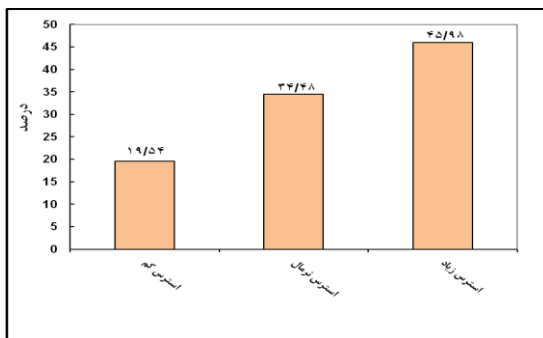
استرس کم	استرس نرمال	استرس زیاد
۳۹	۵۱	۶۸
۲۵	۴۸	۶۷
۱۳	۱۷	۲۵
۹۱	۱۱۱	۱۵۱
۱۰	۳۰	۸۰
۴۳	۴۶	۶۲
۴۰	۴۴	۵۸
۱۵	۱۷	۲۳
۱۰۱	۱۱۱	۱۴۱
۲۰	۳۰	۷۰
۵۴	۵۱	۵۷
۵۲	۴۸	۵۵
۱۹	۱۸	۲۱
۱۲۳	۱۱۷	۱۳۴
۵۰	۴۰	۶۰
۷۵	۶۸	۶۲
۶۷	۶۲	۵۸
۲۷	۲۵	۲۳
۱۶۷	۱۵۱	۱۴۱
۹۰	۸۰	۷۰

جدول شماره ۲- سطح رضایت شغلی بر اساس میانگین امتیاز کسب شده از پرسشنامه مربوطه

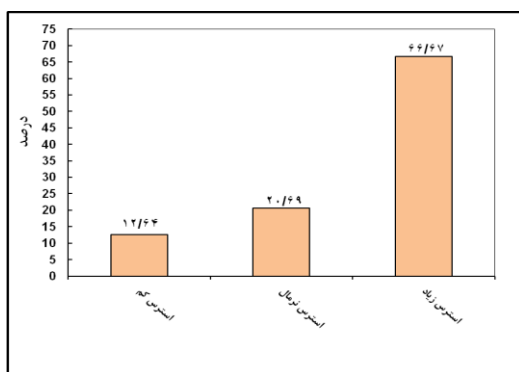
وضعیت رضایت	امتیاز
کاملاً ناراضی	۱-۱/۸
ناراضی	۱/۸-۲/۶
بی تفاوت	۲/۶-۳/۴
راضی	۳/۴-۴/۲
کاملاً راضی	۴/۲-۵

در نهایت سطح رضایت شغلی پس از میانگین‌گیری از امتیازات کسب شده بر اساس پرسشنامه، با استفاده از جدول شماره ۲ تعیین می‌شود (۱۲).

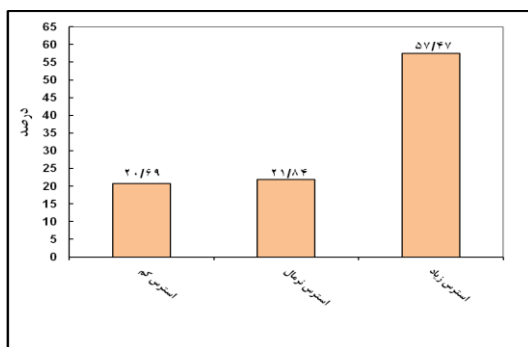
پایایی و روایی پرسشنامه‌های استرس و رضایت شغلی قبلاً توسط حمیدی و همکاران و محمدفام و همکاران مورد تأیید قرار گرفته است. قابل ذکر است که مطالعه‌ی حمیدی و همکاران پایایی پرسشنامه رضایت شغلی را ۰/۸ و مطالعه محمدفام و همکاران پایایی پرسشنامه استرس شغلی را ۰/۹۲ گزارش کرده‌اند (۱۳، ۱۴). جهت جمع‌آوری اطلاعات با مراجعه به محل کار کارکنان ضمن ارائه توضیحات لازم، پرسشنامه‌ها در اختیار آنها قرار گرفت. بعد از جمع‌آوری اطلاعات، اطلاعات توسط نرم‌افزار SPSS 16 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. از آزمون ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه احتمالی بین ابعاد مختلف استرس شغلی و رضایت شغلی استفاده شد.



نمودار شماره ۱- نتایج حاصل از بررسی توزیع کارکنان در بعد روابط بین فردی در سطوح مختلف استرس



نمودار شماره ۲- نتایج حاصل از بررسی توزیع کارکنان در بعد شرایط فیزیکی در سطوح مختلف استرس



نمودار شماره ۳- نتایج حاصل از بررسی توزیع کارکنان در بعد علاقه‌مندی به کار در سطوح مختلف استرس

همچنین در مجموع ۶۲/۰۸ درصد از کارکنان به طور کلی در سطح استرس بالا قرار دارند (نمودار شماره ۴).

## نتایج:

نتایج حاصل از ارزیابی میانگین استرس شغلی بر اساس ابعاد مختلف (شرایط فیزیکی، روابط بین فردی و علاقه‌مندی به کار) و نیز به صورت کلی در جدول شماره ۳ ارائه گردیده است.

جدول شماره ۳- نتایج حاصل از ارزیابی میانگین استرس و رضایت شغلی

میانگین	انحراف معیار	
۳/۲۹	۰/۹۳	رضایت شغلی
۶۴/۱۸	۱۹/۷۱	روابط بین فردی
۶۷/۴۰	۱۸/۶۵	شرایط فیزیکی
۲۶/۲۱	۱۰/۵۰	علاقه‌مندی به کار
۱۵۷/۸۰	۴۴/۳۹	استرس کل

بر اساس نتایج حاصله، میانگین امتیاز مربوط به روابط بین فردی ۶۴/۱۸ می‌باشد که طبق تقسیم‌بندی موجود در جدول شماره ۱ میانگین سطح استرس در بعد روابط بین فردی بالا و بین صدک‌های هفتم تا هشتم می‌باشد. همچنین میانگین امتیاز مربوط به شرایط فیزیکی برابر با ۶۷/۴۰ می‌باشد. شایان ذکر است میانگین سطح استرس در بعد فیزیکی از صدک نودم نیز بر اساس جدول شماره ۱ بیشتر می‌باشد. میانگین امتیاز استرس در بعد علاقه‌مندی به کار ۲۶/۲۱ می‌باشد که این سطح از استرس نیز، در رده‌بندی استرس زیاد و بین صدک‌های هشتم تا نودم قرار می‌گیرد. میانگین امتیاز استرس به طور کلی برابر با ۱۵۷/۸۰ بود که این سطح از استرس بر اساس روش مورد استفاده در این مطالعه بالا بوده و بین صدک‌های هشتم تا نودم قرار می‌گیرد.

بررسی توزیع کارکنان بر مبنای ابعاد استرس در سطوح مختلف استرس شغلی نشان می‌دهد که در کلیه ابعاد، بیشتر افراد در سطح استرس بالا قرار دارند. درصد افرادی که در سطح استرس شغلی بالا قرار داشتند، به ترتیب در ارتباط با ابعاد روابط بین فردی، شرایط فیزیکی و علاقه‌مندی به کار برابر با ۶۶/۶۷، ۴۵/۹۸ و ۵۷/۴۷ درصد بود (نمودارهای شماره ۱ تا ۳).

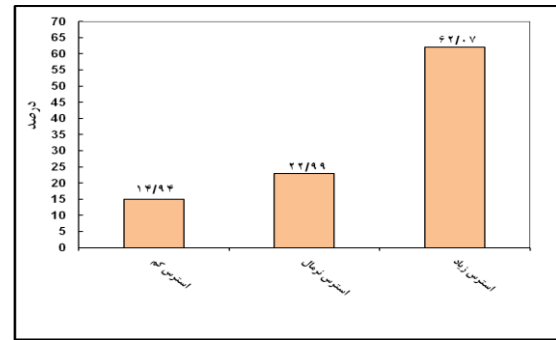
### بحث و نتیجه‌گیری:

میانگین امتیاز رضایت شغلی افراد مورد مطالعه برابر با ۳/۲۹ بود که بر اساس سطح‌بندی رضایت شغلی در سطح راضی قرار می‌گیرد. اما مسئله دیگری که در ارتباط با رضایت شغلی باید مورد توجه قرار گیرد، بررسی توزیع افراد مورد مطالعه در سطوح مختلف رضایت شغلی می‌باشد. نگاه ظاهری به وضعیت توزیع رضایت شغلی در نمودار شماره ۵ یک توزیع تقریباً نرمال را نشان می‌دهد. اگر بخواهیم این نمودار را جزئی‌تر بررسی کنیم، می‌توان گفت ۵۴ درصد از کارکنان در وضعیتی هستند که نمی‌توان آنها را راضی از شغل قلمداد کرد. به این معنی که ۵۴ درصد از کارکنان در سطوح بی‌تفاوت (۲۸/۷٪)، ناراضی (۱۶/۱٪) و یا کاملاً ناراضی (۹/۲٪) قرار می‌گیرند. همچنین از آنجایی که تنها ۱۸/۴ درصد از افراد در سطوح کاملاً راضی قرار گرفته‌اند، می‌توان گفت در ارتباط با ۸۱/۶ درصد از افراد نیاز به برنامه‌ای جهت افزایش سطح رضایت شغلی احساس می‌شود. بر اساس مطالعات انجام شده، رضایت شغلی با رفتارهای سازمانی، ترک شغل، غیبت از کار و دیر حاضر شدن در محل کار ارتباط دارد (۱۵). لذا پرداختن به مقوله رضایت شغلی و تلاش در جهت افزایش سطح رضایت شغلی کارکنان کاملاً ضروری می‌نماید. شیوع آسیب‌ها در محیط کار با عدم رضایت شغلی در ارتباط بوده و عدم رضایت شغلی نیز به نوبه خود با غیبت‌های ناشی از بیماری مرتبط است (۱۶).

نتایج حاصل از بررسی استرس شغلی نشان داد که میانگین امتیاز استرس به طور کلی برابر با ۱۵۷/۸ است. این امتیاز بر اساس روش مورد استفاده، نشانگر استرس زیاد بوده و از نظر توزیع، بین صدک‌های هشتم تا نودم قرار می‌گیرد.

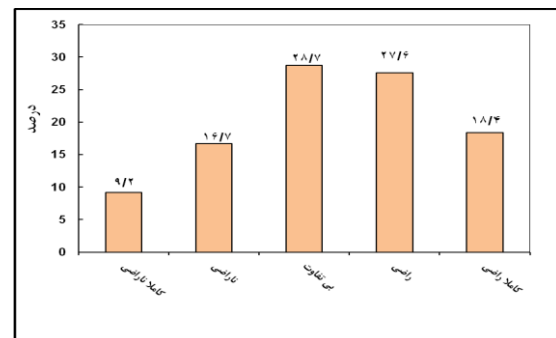
بررسی رابطه بین رضایت و استرس شغلی با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین رضایت شغلی و کلیه ابعاد استرس و نیز امتیاز استرس کلی شغلی همبستگی منفی و معنی‌دار وجود دارد ( $P=0/01$ ).

در این مطالعه، ضریب همبستگی بین رضایت شغلی و امتیاز استرس روابط بین فردی، شرایط فیزیکی، علاقه‌مندی به کار و استرس کل به ترتیب  $r=0/68$ ،  $r=0/72$ ،  $r=0/86$  و  $r=0/8$  بدست آمد که در کلیه ابعاد و به خصوص بعد علاقه‌مندی به کار، ضریب همبستگی بالا می‌باشد. این بدان معنی است که با افزایش سطح استرس در کلیه ابعاد از میزان رضایت شغلی کاسته می‌شود. نتایج این بخش از مطالعه با نتایج مطالعه کوی یون و همکاران همخوانی دارد (۶). همچنین مطالعه‌ی حمیدی و



نمودار شماره ۴- نتایج حاصل از بررسی توزیع کارکنان در سطوح مختلف استرس شغلی

در ارتباط با رضایت شغلی، میانگین امتیاز کلیه کارکنان برابر با ۳/۲۹ بود که بر اساس سطح‌بندی رضایت شغلی در جدول شماره ۲ در سطح راضی قرار می‌گیرد. بررسی توزیع کارکنان در سطوح مختلف رضایت شغلی (نمودار شماره ۵) نشان داد بیشتر افراد (۲۸/۷ درصد) در سطح بی‌تفاوت قرار گرفته و در رتبه‌های بعدی به ترتیب سطوح راضی (۲۷/۶ درصد)، کاملاً راضی (۱۸/۴ درصد)، ناراضی (۱۶/۱ درصد) و کاملاً ناراضی (۹/۲ درصد) قرار دارند.



نمودار شماره ۵- نتایج حاصل از بررسی توزیع کارکنان در سطوح مختلف رضایت شغلی

در این مطالعه، همبستگی بین رضایت شغلی و ابعاد مختلف استرس شغلی و نیز امتیاز کلی استرس شغلی با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون مورد بررسی قرار گرفت. نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین رضایت شغلی و کلیه ابعاد استرس و نیز امتیاز استرس کلی شغلی همبستگی منفی و معنی‌داری وجود دارد ( $P=0/01$ ). همچنین نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین کلیه ابعاد استرس همبستگی مثبت و معنی‌دار می‌باشد ( $P=0/01$ ).

با توجه به موارد ذکر شده، توجه به مقوله استرس شغلی و اتخاذ تدابیری جهت کاهش استرس و افزایش رضایت شغلی در بین کارکنان اتاق‌های کنترل کاملاً ضروری به نظر می‌رسد. از آنجایی که این پژوهش ابعاد بحرانی از نظر ایجاد استرس شغلی را مشخص کرده است، نتایج این پژوهش می‌تواند به عنوان راهنمایی برای مدیران جهت کاهش سطح استرس شغلی و افزایش سطح رضایت شغلی مورد استفاده قرار گیرد.

در این ارتباط هرزبرگ عقیده دارد که قبل از اینکه به ارتقای سطح رضایت شغلی پرداخته شود باید به عواملی که موجب نارضایتی شغلی می‌شوند، پرداخت. به عقیده هرزبرگ از جمله فاکتورهایی که در عدم رضایت شغلی نقش دارند عبارتند از شرایط فیزیکی، میزان دستمزد، ایمنی، امنیت، فاکتورهای اجتماعی و روابط بین فردی (۱). با توجه به اینکه مطالعه اخیر عامل عمده استرس شغلی را شرایط فیزیکی محیط کار می‌داند و به عقیده هرزبرگ نامناسب بودن شرایط فیزیکی محیط کار یکی از عوامل موثر در بروز نارضایتی شغلی است. می‌توان گفت ارتباطی که این مطالعه بین بعد فیزیکی استرس شغلی و رضایت شغلی نشان داده است، یک ارتباط واقعی است که تئوری هرزبرگ آن را حمایت می‌کند. بنابراین انتظار می‌رود با پرداختن به بعد فیزیکی محیط کار اتاق‌های کنترل پالایشگاه، تا حد زیادی استرس شغلی کاسته شده و رضایت شغلی ارتقاء یابد. از جمله مواردی که باید جهت کاهش استرس شغلی به آن پرداخته شود، روابط بین کارکنان می‌باشد. برخی از کارکنان دارای مهارت در زمینه روابط بین فردی نمی‌باشند و در نتیجه ممکن است در معرض آزار و اذیت از سوی دیگران باشند. در این زمینه باید دوره‌های آموزشی مهارتهای بین فردی برگزار گردد. همچنین ممکن است در این زمینه نیاز به روندهای رسمی جهت برخورد با آزار و اذیت کارکنان وجود داشته باشد. همچنین باید به مشخصه‌های شغل جهت افزایش رضایت شغلی و کاهش استرس توجه شود. یک مورد تحقیق نشان داده است مشاغلی که دارای بازخورد می‌باشند، از سطح تخصصی برخوردار می‌باشند و فرد در آنها دارای استقلال می‌باشد، در افزایش سطح رضایت شغلی نقش بیشتری دارند (۲۰). بنابراین در کارکنان اتاق‌های کنترل می‌توان با ارائه بازخورد فعالیت به کارکنان و دادن اختیار عمل بیشتر در ارتباط با شغل، سطح رضایت شغلی را افزایش داده و از سطح استرس کاست. از جمله موارد دیگری که جهت افزایش رضایت شغلی و کاهش استرس کارکنان مورد مطالعه باید در نظر گرفته شود، عبارتند از: ارائه آموزش‌های

همکاران در یک صنعت شیشه‌سازی نشان داد که بین اجزای استرس، به ویژه شرایط فیزیکی محیط کار، با سطح رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد، ضریب همبستگی استرس شغلی با شرایط فیزیکی در مطالعه مذکور ۰/۸۳۴، بدست آمد (۱۳). بر این اساس، به نظر می‌رسد با اتخاذ سیاست‌هایی در جهت کاهش استرس شغلی می‌توان سطح رضایت شغلی را در بین کارکنان اتاق‌های کنترل افزایش داد. در صورت بالا بودن سطح استرس در یک سازمان، مواردی که به طور معمول مشاهده خواهد شد، عبارتند از: غیبت از کار، استفاده غیربهبینه از زمان کار، افزایش میزان ترک شغل کارکنان، افزایش نرخ غیبت به دلیل بیماری، بهره‌وری کم و مقاومت در برابر تغییرات فرآیندهای کاری (۱).

مطالعه‌ی راشمی شاهو و همکاران که در یک واحد صنعتی خصوصی بر روی ۱۰۰ نفر انجام شد نیز نشان داد که بین استرس شغلی، عملکرد کارکنان و رضایت شغلی رابطه معنادار وجود دارد که این مطالعه نیز نتایج حاصل از تحقیق اخیر را حمایت می‌کند (۱۷).

مطالعه انجام شده توسط محمدفام و همکاران در یک صنعت خودروسازی نیز نشان داد که شرایط فیزیکی محیط کار بیشترین سهم را در بروز استرس شغلی دارد. همچنین مطالعه‌ی جانسون و همکاران که بر روی کارکنان ۲۰ واحد صنعتی انجام شد، عوامل فیزیکی و ارگونومیکی را از مهمترین عوامل بروز استرس شغلی می‌داند (۱۴، ۱۸). مطالعه‌ای که فیل لیدر بر روی ۱۲۸ نفر در یک محیط صنعتی دولتی انجام داد، نشان داد که تراز صدای محیط (یکی از عوامل فیزیکی زیان‌آور محیط کار) تأثیر مستقیمی بر روی رضایت شغلی افراد دارد (۱۹). در مطالعه اخیر نیز چنان که ذکر شد، بالاترین ضریب همبستگی بین استرس شغلی و شرایط فیزیکی بدست آمد که این نتیجه همسو با نتایج مطالعات مذکور است. بنابراین می‌توان گفت مهمترین بعدی که بر استرس شغلی و به دنبال آن بر رضایت شغلی اثر دارد، بعد شرایط فیزیکی می‌باشد.

بر اساس نتایج این مطالعه، عواملی که در بعد فیزیکی در اتاق‌های کنترل باعث افزایش سطح استرس شغلی شده‌اند شامل نیاز به سرعت عمل در انجام بخش‌هایی از وظایف، نیاز به پاسخگویی به شرایط اضطراری، خسته‌کننده بودن محیط و ماهیت کار، بالا بودن حجم کار و شلوغی و ناراحت‌کننده بودن محیط کار می‌باشد.

می‌باشد، این نتیجه حاصل می‌شود که می‌توان با تمرکز بر ابعاد مختلف استرس شغلی و بهبود وضعیت روابط بین فردی، شرایط فیزیکی و علاقه‌مندی به کار در بین کارکنان، سطح استرس شغلی را کاهش و به دنبال آن سطح رضایت شغلی را افزایش داد.

دوره‌ای در زمینه فعالیت شغلی و استرس شغلی، بکارگیری روند چرخش شغلی، کاهش زمان انجام کار، افزایش میزان مشارکت کارکنان در فرآیندهای تصمیم‌گیری و ارائه خدمات ایمنی و بهداشتی به روز و کافی و تأمین محیطی که کارکنان در آن احساس امنیت کنند.

به طور کلی با توجه به اینکه نتایج این مطالعه نشان‌دهنده ارتباطی قوی بین رضایت شغلی و کلیه ابعاد استرس شغلی

## References

## منابع

1. Stranks, Jeremy. *Stress at Work Management and Prevention*. Elsevier Butterworth-Heinemann, Paris. 2005.
2. Alvani S M. *General management*, Tehran, Nashre Nei, 2002.
3. Nasre Esfahani M ,Bagheri A. Investigation of Mental stress in an industrial work environment. *Think and behavior*. 1997; 3(3): 29-37[Persian].
4. Sharif, & Behjat, A. undrestanding and Managing Job stress. *Inter-Elec-journal of Heath Education*. 2000; 3(2): 107-116.
5. Kaya, E. job satisfaction of the librarians in the Developing Countries. 6th ISIFLA General conference. 1995: 20-25.
6. Kuei-Yun Lu, Liang-Chih Chang, Hong-Lan Wu. Relationships Between Professional Commitment, Job Satisfaction, and Work Stress in Public Health Nurses in Taiwan. *Journal of Professional Nursing*. 2007; 23(2): 110-116.
7. Akinori Nakata, Masaya Takahashi, Tomoko Ikeda, Takashi Haratani, Minoru Hojou, Shunichi Araki. Perceived job stress and sleep-related breathing disturbance in Japanese male workers. *Social Science & Medicine*. 2007; 64(12): 2520-2532.
8. Akiomi Inoue, Norito Kawakami, Masao Ishizaki, Masaji Tabata, Masao Tsuchiyaa, Miki Akiyama, Akiko Kitazumef, Mitsuyo Kuroda, Akihito Shimazu. Three job stress models/concepts and oxidative DNA damage in a sample of workers in Japan. *Journal of Psychosomatic Research*. 2009; 66: 329-334.
9. Hannah K. Knudsen, Lori J. Ducharme, Paul M. Roman. Job stress and poor sleep quality: Data from an American sample of full-time workers. *Social Science & Medicine*. 2007; 64(10): 1997-2007.
10. Eileen McNeely. The consequences of job stress for nurses' health: Time for a check-up. *Nursing Outlook*. 2005; 53(6): 291-299.
11. Rice, philip. *Stress and Health*. Inter-Thomson pub. 1995.
12. Robbins, s.p. *Organizational Behavior*. Prentice- Hall. 1991: 361-365.
13. Hamidi .Y, Golmohammadi. R, mahdavi .S, Lak . A Survey of workers' steress and satisfaction and relationship between job stress and satisfaction with physical conditions of workplace in the one of Hamadan industries. *Journal of Research in health science*. 2003; 1(5): 39-45[Persian].
14. Mohammadfam I, Bahrami A, Fatemi F, Golmohammadi R, Mahjub H. Evaluation of the Relationship between Job Stress and Unsafe Acts with Occupational Accidents in a Vehicle Manufacturing Plant. *Journal of Hamadan University of Medical Sciences & Health Services*. 2008; 15(3): 60-66 [Persian].
15. Nathan A. Bowling. Is the job satisfaction-job performance relationship spurious? A meta-analytic examination. *Journal of Vocational Behavior*. 2007; 71(2): 167-185.
16. Petri Bockerman, Pekka Ilmakunnas. Interaction of working conditions, job satisfaction, and sickness absences: Evidence from a representative sample of employees. *Social Science & Medicine*. 2008; 67(4): 520-528.
17. Rashmi Shahv, S.V Gole. Effect of Job Stress and Job Satisfaction on Performance: An Empirical Study. *AIMS*. 2008; 2(3): 237-246.
18. Johnston J. Occupational injury and stress. *J Occup Environ Med*. 1995; 37(5):1199-1203.
19. Phil Leather, Diane Beal, Lucy Sullivan. Noise Psychosocial Stress and their interaction in the Workplace. *Journal of Environmental Psychology*. 2003; 23(2):213-22.
20. Ling-Hsiu Chen. Job satisfaction among information system (IS) personnel. *Computers in Human Behavior*. 2008; 24(1): 105-118.



## Job stress and its relationship with Job satisfaction in workers of a refinery control room in the south of Iran

F. Zare, MSc<sup>1</sup> M. Khademian, BS<sup>2</sup> M. Bahjati Ardakani, MSc<sup>3</sup> M. Zare, PhD<sup>4</sup> M. GHazavati, BS<sup>5</sup> R. Parvizi, BS<sup>5</sup> A. Bagharaat, BS<sup>5</sup>

MSc of Health Education, Abumoussa Health Center<sup>1</sup>, MSc of Midwifery, Bandar Abbas Health Center<sup>2</sup>, Instructor Department of Occupational Health<sup>3</sup>, Associate Professor of Occupational Health, Social Determinants in Health Promotion Research Center, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran. BS<sup>5</sup>, Oil Refinery Company, Banadar Abbas, Iran.

(Received 3 Nov, 2015 Accepted 21 Nov, 2015)

### ABSTRACT

**Introduction:** Job stress can result from people's perceptions of an imbalance between job demands and their abilities to cope those demands. Stress can affect individuals and lead to job dissatisfaction. This study was conducted to assess job stress and the relationship between job satisfaction and different dimensions of job stress among refinery control room workers in a refinery located in the south of Iran.

**Methods:** In this descriptive-analytical research all 100 workers of an oil refinery control rooms were studied. Job stress and job satisfaction was measured using standard questionnaires provided by national institute of mental health (NIMH) and Robbins respectively. After collecting, data were analyzed using SPSS 16 software. In this regard Pearson correlation test was used to determine the probable relationship between different dimensions of stress and job satisfaction.

**Results:** In this study 62.08 percent of workers were categorized as having high level of stress. In job satisfaction case, 9.2, 27.6, 28.7, 16.1 and 18.4 workers were classified as totally dissatisfied, dissatisfied, not satisfied nor dissatisfied, satisfied, and totally satisfied respectively. Pearson correlation test revealed a negative significant correlation between job satisfaction and all studied dimensions of job stress ( $P=0.01$ ).

**Conclusion:** As job satisfaction is related to different dimensions of job stress, job satisfaction of control room workers can be increased through improvement of different dimensions of job stress including interpersonal relationships, physical conditions of work and job interest.

**Key words:** Job stress, Job Satisfaction, Oil refinery, Control Rooms

*Correspondence:*

M. Zare, PhD.

Social Determinants in Health

Promotion Research Center,

Hormozgan University of Medical

Sciences, Bandar Abbas, Iran

Tel: +98 76 33338583

Email:

mzare56@gmail.com