

تأثیر عوامل تنش‌زای شغلی بر عملکرد مراکز آموزش عالی

سعیدعلی اوسطی

چکیده: پژوهش حاضر با عنوان تأثیر عوامل تنش‌زای شغلی بر عملکرد کارکنان اداری و علمی یکی از مراکز آموزش عالی کشور به منظور شناسایی عوامل تنش‌زای شغلی و راه‌های مقابله با آن، و هدف بالا بردن میزان عملکرد کارکنان به انجام رسیده است. روش پژوهش، توصیفی و از نوع پیمایشی و جامعه آماری شامل ۹۵ نفر کادر اداری و ۸۵ نفر کادر آموزشی است. ابزار گردآوری اطلاعات تحقیق، پرسشنامه سنجش تنش و دو پرسشنامه برای ارزیابی عملکرد کارکنان است. روش نمونه‌گیری، تصادفی - طبقه‌ای است که ۷۶ نفر از بخش اداری و ۷۱ نفر از بخش آموزشی را شامل شده‌است. برای تحلیل آماری از روش ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شده تا رابطه بین عوامل یاد شده با عملکرد مشخص گردد.

کلمات کلیدی: تنش شغلی، کارکنان اداری، کارکنان علمی، عملکرد کارکنان

۱- مقدمه

شده است. بنابراین، با روش توصیفی - تحلیلی، نخست عوامل مؤثر بر فشار در سه سطح محیطی، سازمانی، و فردی شناسایی شد. سپس با نشان دادن رابطه آنها با فشار شغلی، آثار و نشانه‌های روانی و رفتاری و تأثیر آن بر عملکرد کارکنان، تجزیه و تحلیل گردید.

تعریف صاحب‌نظران از تنش و عوامل تنش‌زای شغلی متفاوت است. لوتانز^۱ استرس را پاسخی دانسته که فرد برای تطبیق با وضعیت خارجی متفاوت با وضعیت عادی، به صورت رفتاری روانی یا جسمانی از خود بروز می‌دهد. در این تعریف تنش عبارت است از عکس‌العمل‌های فرد در مقابل موقعیت‌های تهدیدکننده در محیط.

هانس^۲، استرس را مجموعه واکنش‌های عمومی به عوامل ناسازگار و غیر منتظره خارجی یا به عبارت ساده‌تر اخلاص در سیستم سازگاری و تطبیق بدن آدمی با محیط خارجی تعریف می‌کند. از دیدگاه وی هرگاه تعادل و سازگاری ارگانیزم به علت عوامل مخل خارجی از میان برود، فرد دچار تنش می‌شود.

در تعریف دقیق‌تر، تنش حالتی بیان شده که در آن فرد با موقعیت‌ها و فرصت‌ها، موانع و محدودیت‌ها یا نیازها و انتظاراتی مواجه می‌گردد که نتایج حاصل از آنها برای او مهم است، اما امکان تحقیق نتایج مذکور نامطمئن است و پیش‌بینی دقیق آن میسر نیست. بدین ترتیب، احتمال

تنش یا فشار روحی، پدیده‌ای انسانی است که از دیرباز گریبان‌گیر آدمی بوده‌است. با شکل‌گیری سازمان‌ها و اهمیت یافتن نیروی انسانی، این موضوع بیش از پیش توجه صاحب‌نظران علوم رفتاری را به خود معطوف ساخته است.

در گذشته نه چندان دور، فشارهای عصبی را بیماری خاص بشر می‌دانستند، در حالی که امروزه اعتقاد صاحب‌نظران علوم رفتاری بر این است که فشارهای عصبی، بیماری نیستند؛ بلکه واقعیتی اجتناب‌ناپذیرند که درجه‌ای از آن در پیشبرد اهداف سازمانی و همچنین اهداف فرد و گروه مفید است و تلاش افراد باید در جهت کنترل، هدایت، و استفاده صحیح از این‌گونه فشارها به کار افتد، نه برای مقاومت در برابر آن.

در سازمان‌های ما به این موضوع به اندازه کافی و لازم توجه نشده است. از این‌رو، محقق مصمم شد این تحقیق را در سطح یکی از سازمان‌های آموزشی به عمل آورد تا شاید به سهم خود مسئولیتی را که در این زمینه احساس می‌کند ایفا کرده باشد. به همین سبب عوامل مؤثر بر فشار شغلی و آثار آن در عملکرد کارکنان دانشگاه بررسی

تاریخ دریافت مقاله ۸۸/۵/۲۴، تاریخ تصویب نهایی ۸۸/۶/۲۳

مدرس، برنامه ریزی آموزشی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه پیام نور
پست الکترونیکی: S_ousati@pnu.ac.ir

به این صورت که با افزایش فشار شغلی در محیط کار، میزان عملکرد مدیران کاهش می‌یابد و رابطه منفی معنی‌داری بین کارایی مدیر و فشار شغلی موجود است. لذا برای هدایت صحیح آموزش و پرورش باید به عملکرد صحیح مدیران و مدیریت مدارس تأکید کرد.

سیوری و دیتیک^۴ در مطالعه‌ای درباره مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه دولتی استرالیا دریافتند ۳۰/۲ درصد مدیران تنش دارند. همچنین این محققان گزارش کردند میانگین تنش مدیران ابتدایی در مقایسه با مدیران متوسط ۳۹/۳ در برابر ۳۶٪ است.

جان پارت^۵ (۱۹۸۹) با عنوان «بررسی عوامل مؤثر در فشار روانی دانش‌آموزان ابتدایی» با دو پرسش‌نامه تنش، به ارزیابی عملکرد ۱۲۴ معلم پرداخت. وی پس از تجزیه و تحلیل نتایج، مشاهده کرد که عوامل تنش‌زا در زمینه‌های زیر ظهور می‌نماید: عدم توانایی و کنار آمدن با مشکلات آموزشی، عدم همکاری دانش‌آموزان، پرخاشگری دانش‌آموزان، مسائل مربوط به یادگیری کودکان، و ارتباط با معلمان [۷].

آخرین تحقیقات موری^۶ نشان می‌دهد که استرس‌های موجود در محیط کار بر بیش از ۶۰٪ تراکم کاری تأثیرگذار می‌باشد و مشکلات موجود را بدتر و سخت‌تر می‌کند.

در قسمتی از کمیسیون روزآگاهی ملی از استرس - که در سوم نوامبر ۱۹۹۹ در کشور انگلستان با همکاری مؤسسه بین‌المللی کنترل استرس و حوزه معاونت بهداشت و پیشگیری کالج سلطنتی و سان آلیانس برگزار گردید - مطرح شد که حدود ۶۰٪ از افراد بزرگسال شاغل در کشور انگلستان با فشارهای روانی و استرس‌های کم و بیش زیادی در محیط کاری خود در طول سه سال گذشته مواجه بوده‌اند و ۴۰٪ از افرادی که در محیط کار خود با عوامل استرس‌زا روبرو بوده‌اند طبق گفته خودشان سال بسیار بدی را در محیط کاری پشت سر گذاشته‌اند.

نتایج نشان می‌دهند که استرس‌های موجود در محیط کاری بیشتر متأثر از روش‌های ضعیف مدیریتی و فشارهای شدید کاری می‌باشند.

در این کمیسیون اعلام شد که ۳۰٪ از کسانی که با سطوح قابل توجهی از استرس در محیط کاری خود روبرو بوده‌اند احساس کرده‌اند روابطشان با کارفرما در چارچوب عملکرد

نامشخص وقوع نتایج ناخوشایند، و مهم بودن آنها، عوامل به وجود آورنده تنش در فرد محسوب می‌شوند [۱].

طی تخمینی، ۸۰٪ شروع تمامی بیماری‌های امروزی، با تنش روانی همراه است.

- در آغاز دهه ۱۹۸۰، در نسخه‌های دارویی یک دهم مردان بزرگسال و یک پنجم زنان بزرگسال انگلیسی داروهای آرام‌بخشی نظیر بنزودیازپین وجود داشته است.

- هر ساله ۴ تا ۵ درصد جمعیت، تحت درمان ناراحتی‌هایی که طبق تشخیص پزشک از اضطراب ناشی شده است قرار می‌گیرند.

- در انگلستان ۲۵۰/۰۰۰ نفر هر ساله به سبب بیماری انسداد شرایین قلبی می‌میرند - و مرگ مردان سنین ۳۴ تا ۴۴ بین سال‌های ۱۹۵۳ و ۱۹۷۳ دو برابر شده است.

- هر ساله صنایع انگلیس ۴۰ میلیون روزکاری به علت شرایطی که با تنش روانی ارتباط مستقیم دارند، متضرر می‌شوند (طبق محاسبه گزارش خدمات بهداشت ملی «NHS»)^۳

- خسارات تقریبی ناشی از تنش روانی در صنایع انگلیس ۱/۳ میلیارد پوند است. آسیب‌های معمولی ناشی از تنش روانی عبارت‌اند از الکلیسم، غیبت، مرگ زودرس و از کارافتادگی.

- در ایالات متحده آمریکا ۸ میلیون نفر زخم معده دارند. حدس زده می‌شود ۱۲ میلیون نفر نیز الکلی باشند.

- آمریکایی‌ها هر ساله ۵ میلیارد واحد آرام‌بخش و ۱۶۰/۰۰۰ تن آسپیرین مصرف می‌کنند [۲-۶].

مفیدی و همکاران (۱۳۷۸) عوامل تخریب در کاهش کارایی مدیران را بررسی کردند و نشان دادند میزان کارایی مدیران با افزایش فشار شغلی آنان ارتباط معنی‌داری دارد. این پژوهش‌گران ۳۴۰ مدیر را به عنوان نمونه تحقیق برگزیدند پس از بررسی با روش‌های آماری (رگرسیون) تفاوت معنی‌داری بین عوامل فشار شغلی و کارایی مدیران مشاهده نمودند.

در تحقیق کلونوی (۱۳۷۶) مشخص شد کارایی مدیران در مدارس تحت تأثیر عوامل شخصی و محیطی قرار می‌گیرد.

سازمانی به طور موحشی کاهش یافته است. همچنین عنوان گردیده است که استرس بر بیش از ۱/۳ جمعیت شاغل، از لحاظ بهداشت روانی تأثیر منفی بر جای گذاشته است (حدود ۱/۵ میلیون نفر) که این جمعیت متشکل از زنان و مردان، تأثیر مشابه و یکسانی از استرس‌های ناشی از مشکلات کاری گرفته‌اند. تحقیقات، نشان می‌دهند که محیط کارخانه‌ها و شرکت‌ها در انگلستان تا حد زیادی دارای عوامل استرس‌زا می‌باشد مگر این که برخی افراد نسبت به این عوامل آگاهی کافی یافته و درصدد محدود نمودن این عوامل برای افزایش کارایی خود می‌باشند [۸-۱۰].

- طبیه فرهادی در سال ۷۶ در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران، تحقیقی با عنوان بررسی نتایج استرس مدیران آموزشی منطقه ۱۵ آموزش و پرورش شهر تهران انجام داد. از جامعه پژوهش مذکور ۱۱۹ نفر مورد مطالعه قرار گرفت. روش پژوهش، توصیفی از نوع پس رویدادی است و نتیجه کلی پژوهش نشان داد که عدم حمایت از مدیران در حل تضادها و برخوردها، تأثیری در ایجاد استرس ندارد؛ ولی حجم کار، عدم منابع کافی و موقعیت‌ها و مسئولیت‌های شغلی موجب ایجاد استرس در مدیران آموزشی می‌گردد. بین متغیرهای جنسیت و استرس، رابطه معنی‌دار وجود ندارد و همین‌طور بین دوره تحصیلی و ایجاد استرس نیز رابطه دقیقی دیده نمی‌شود؛ اما با بالا رفتن سابقه خدمت میزان استرس کم می‌شود [۱۱].

- فهیمه باغمانی در سال ۱۳۵۷ تحقیقی تحت عنوان «بررسی نگرش کارکنان وزارت فرهنگ و آموزش عالی نسبت به فشارهای عصبی در دانشگاه تهران انجام داد. جامعه آماری شامل کارکنان وزارت فرهنگ و آموزش عالی و نمونه آماری ۵۳۸ نفر بود و روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای در نظر گرفته شد و فرضیه‌های تحقیق بدین شرح به نتیجه رسید:

- بین عوامل برون سازمانی (اقتصادی و خانوادگی) و فشارهای عصبی- روانی کارکنان، رابطه معنی‌داری موجود است. تحلیل واریانس و رگرسیون نشان داد که تأثیرپذیری عامل فشار عصبی- روانی با سطح اطمینان بالایی (۹۹/۹۹) قابل تأیید است.

- بین عوامل درون سازمانی (ساختار، فرایند، محیط فیزیکی، ارتباطات) و فشار عصبی کارکنان رابطه

معنی‌دار موجود است. تحلیل رگرسیون نشان داد تأثیرپذیری بسیار بالایی متغیر فشارزا و عوامل درونی است که با اطمینان ۹۹/۹۹٪ این تأثیر تأیید گردید. بین عوامل شغلی و تخصصی کارکنان و فشار عصبی- روانی رابطه معنی‌دار وجود دارد. تحلیل واریانس مربوط به رگرسیون میزان تأثیرپذیری و تغییرات مرتبط با مدل و رگرسیون با اطمینان ۹۹/۹۹٪ تأیید گردید [۱۲].

۲- فرضیات و روش تحقیق

فرضیه اصلی: بین عوامل تنش‌زای شغلی و عملکرد کارکنان (اداری و علمی) رابطه وجود دارد.

- از بین عوامل سازمانی، نوع کار با عملکرد کارکنان (اداری و علمی) رابطه دارد.
 - از بین عوامل سازمانی، نقش فرد با عملکرد کارکنان (اداری و علمی) رابطه دارد.
 - از بین عوامل سازمانی، روابط با همکاران با عملکرد کارکنان (اداری و علمی) رابطه دارد.
 - از بین عوامل سازمانی، رهبری با عملکرد کارکنان (اداری و علمی) رابطه دارد.
 - از بین عوامل سازمانی، ساختار سازمانی با عملکرد کارکنان (اداری و علمی) رابطه دارد.
 - از بین عوامل فردی، عوامل اقتصادی با عملکرد کارکنان (اداری و علمی) رابطه دارد.
 - از بین عوامل فردی، عوامل خانوادگی با عملکرد کارکنان (اداری و علمی) رابطه دارد.
 - از بین عوامل فردی، موضع کنترل درونی با عملکرد کارکنان (اداری و علمی) رابطه دارد.
 - از بین عوامل فردی، موضع کنترل بیرونی با عملکرد کارکنان (اداری و علمی) رابطه دارد.
 - بین عوامل محیطی و عملکرد کارکنان (اداری و علمی) رابطه وجود دارد.
- متغیرهای این پژوهش به دو دسته مستقل و وابسته تقسیم می‌شوند.

۱- متغیرهای مستقل، عوامل تنش‌زای شغلی هستند که تغییراتشان تحت تأثیر سایر متغیرها نمی‌باشد و

خوب پرسش نامه است. اعتبار و روایی فرم‌های ارزشیابی کارکنان به شیوه فوق تعیین شد که ضریب اعتبار آنها ۰/۹۲ گردید.

یافته‌ها: همان گونه که جدول زیر نشان می‌دهد کلیه فرضیه‌های پژوهش به استثنای عامل نقش فرد مورد تأیید قرار گرفته است و نتایج حاصل از آزمون با نرم افزار Spss میزان ارتباط متغیرها را با یکدیگر نشان دهد:

نتایج تحلیل ضریب همبستگی اسپیرمن بین متغیرهای عملکرد و عوامل تنش‌زای کارکنان اداری و آموزشی

| متغیر مستقل | متغیر وابسته | سطح معنی‌داری | میزان همبستگی |
|-------------------|--------------|---------------|---------------|
| عوامل تنش‌زا | عملکرد | ۰/۰۰۰ | ۰/۷۰ - |
| موضع کنترل درونی | عملکرد | ۰/۰۰۰ | ۰/۶۰ - |
| رهبری | عملکرد | ۰/۰۰۰ | ۰/۶۸ - |
| نوع کار | عملکرد | ۰/۰۰۰ | ۰/۴۲ - |
| عامل اقتصادی | عملکرد | ۰/۰۰۰ | ۰/۳۵ - |
| ساختار سازمانی | عملکرد | ۰/۰۰۰ | ۰/۴۸ - |
| عوامل محیطی | عملکرد | ۰/۰۰۰ | ۰/۳۲ - |
| روابط با همکاران | عملکرد | ۰/۰۳۲ | ۰/۱۶ - |
| موضع کنترل بیرونی | عملکرد | ۰/۰۲۵ | ۰/۱۷ |
| عامل خانوادگی | عملکرد | ۰/۰۴۳ | ۰/۱۴ - |
| نقش فرد | عملکرد | ۰/۰۹۲ | ۰/۱۵ - |

۳- نتایج و بحث

آدمی هنگام روبه‌روشدن با تنش روانی به آن دسته از الگوهای رفتاری روی می‌آورد که پیش از آن برایش کارایی داشته است. برای مثال، فرد محتاط محتاط‌تر می‌شود، و سرانجام به کلی کناره می‌گیرد؛ فرد پرخاشگر ممکن است کنترل خود را ازدست بدهد و بی‌محابا همه چیز را در هم بکوبد [۱۳ و ۱۴].

هر چند تنش عصبی به شکل‌های مختلف تعریف شده است، اما زمینه مشترک همه آنها این است که وجود محرکی به صورت فیزیکی یا روانی فرد را به طریق خاصی به عکس‌العمل وادار می‌کند. تعریف ما از تنش عصبی، عبارت است از عکس‌العمل فرد برای سازگاری با محرکی که الزامات فیزیکی و روانی گسترده‌ای را برای او به وجود می‌آورد.

عبارتند از: عوامل محیطی، عوامل سازمانی و عوامل فردی.

۲- متغیر وابسته این پژوهش، عملکرد کارکنان می‌باشد. چه کسی باید به ارزشیابی بپردازد می‌توان گفت: از لحاظ مفهومی، دست کم چهار عامل زیر می‌توانند عملکرد را ارزشیابی کنند سرپرست، همکار، زیردست و خود فرد [۲۲]. روش تحقیق در این پژوهش از نظر هدف تحقیق، کاربردی است و نتایج آن قابلیت کاربردی در دانشگاه‌ها را دارد و از نظر نحوه جمع‌آوری اطلاعات توصیفی از نوع پیمایشی است.

جامعه آماری تحقیق، کارکنان رسمی و پیمانی دانشگاه (مورد نمونه) در بخش علمی و اداری را شامل می‌شود که در بخش علمی تعداد کارکنان ۹۵ نفر و در بخش اداری ۸۵ نفر می‌باشند.

روش نمونه‌گیری تصادفی - طبقه‌ای است. بدین ترتیب که ابتدا ۱۵ پرسش‌نامه بین افراد توزیع و جمع‌آوری گردید که واریانس متغیر تنش‌زای شغلی ۲/۳۹ گردید و با اطمینان ۹۵٪ و کران خطای ۰/۲۵ اعداد نمونه ۱۴۷ نفر تعیین شد که از این تعداد ۱۴۳ پرسش‌نامه صحیح و سالم عودت و مورد استفاده قرار گرفت.

از مجموع ۱۴۷ نفر ۷۶ نفر از بخش اداری و ۷۱ نفر از بخش علمی انتخاب شدند که از بخش علمی ۴ پرسش‌نامه عودت داده نشد.

روش آماری که مورد استفاده قرار گرفته عبارت است از:

ضریب همبستگی اسپیرمن

این آزمون برای نشان دادن ارتباط غیر خطی متغیرها به کار می‌رود.

روایی: روایی پرسش‌نامه از طریق تأیید استادان راهنما، مشاور و خبرگان حاصل گردید. به این صورت که پرسش‌نامه‌ای مشتمل بر ۴۰ سوال تهیه و در اختیار اساتید قرار گرفت که پس از بحث و بررسی تعدادی از سؤالات تغییر یافته و ۳۴ سؤال نهایی گردید.

اعتبار: اعتبار پرسش‌نامه مذکور نیز از طریق باز آزمایی حاصل گردید. به این ترتیب که ابتدا ۱۰ پرسش‌نامه بین ۱۰ کارمند توزیع شد و پس از ۱۰ رور مجدداً به همان افراد ۱۰ پرسش‌نامه دیگر ارائه گردید. ضریب همبستگی بین این دو دسته نمره ۰/۸۷ شد که نشان دهنده اعتبار

لازم است هر یک از اجزای این تعریف بررسی شود. نخست، منظور از سازگاری چیست؟ همان‌طور که گفتیم، اشخاص خود را به طرق متعدد، با شرایط و اوضاع و احوالی مملو از تنش عصبی تطبیق می‌دهند.

دوم، نقش محرک چیست؟ عموماً محرک‌ها را عامل ایجاد تنش عصبی می‌نامند. به عبارت دیگر، به هر چیز تنش‌زایی، عامل ایجاد تنش عصبی گویند.

سوم آن که طبق تعریف، عوامل ایجاد تنش عصبی ممکن است فیزیکی یا روانی باشند.

در نهایت، آنچه از فرد خواسته می‌شود باید آنقدر گسترده و فراوان باشد تا باعث ایجاد تنش عصبی شود. البته ممکن است الزامی برای یک نفر گسترده و زیاد و برای شخص دیگر قابل تحمل و معمولی باشد. بنابراین، تنش عصبی فقط زمانی به وجود می‌آید که فرد احساس کند از او چیزی خواسته شده که توان انجام آن را ندارد. در غیر این‌صورت فشار عصبی ایجاد نخواهد شد [۱۵].

از دید برخی صاحب‌نظران، تنش روانی، وضعیتی پویاست که شخص در آن قرار می‌گیرد. برای رسیدن به آنچه مورد نظر وی است، با فرصت، قید و بند یا تمنایی روبه‌رو می‌شود که نتیجه کار نامطمئن ولی با اهمیت است.

تنش روانی به خودی خود چیز بدی نیست، بلکه ارزش مثبت نیز دارد. هنگامی که این پدیده به طور بالقوه سود عاید گرداند، نوعی فرصت یا موقعیت به حساب می‌آید. برای مثال، ورزشکاری که در لحظه پیش از رکوردشکنی است، تنش روانی مثبتی دارد و می‌خواهد موقعیت خود را بهبود بخشد و کار مورد نظر را در بالاترین حد ممکن انجام دهد.

اصولاً تنش یا فشار با نوعی قید و بند یا با خواسته‌هایی همراه است. مقصود از قید و بند عواملی است که مانع رسیدن فرد به چیزی می‌شوند که مورد نظر یا تمنای وی است. مقصود از خواست یا آرزو چیزی است که از دست رفته است. بنابراین، فردی که در مدرسه در جلسه امتحان می‌نشیند و قرار است کار یک سال گذشته او ارزیابی شود، احساس تنش روانی دارد؛ زیرا با فرصت‌ها، قید و بندها و خواسته‌هایی روبه‌رو می‌شود. مثال دیگر، فردی که قرار است بررسی عملکرد یک ساله‌اش به ارتقای مقام و افزایش مسئولیت و حقوق وی بینجامد، چنانچه عملکرد وی ضعیف

باشد مانع ارتقای او خواهد شد و اگر بسیار ضعیف باشد، از سازمان اخراج می‌شود.

برای این که تنش بالقوه‌ای به صورت تنش واقعی درآید، دو شرط باید داشته باشد. نخست، نتیجه کار باید نامشخص یا نامطمئن باشد. دوم، نتیجه باید اهمیت زیادی داشته باشد. تنش روانی زمانی به وجود می‌آید که شک و تردید یا عدم اطمینان وجود داشته باشد، یعنی، کسانی که به برد یا باخت نامطمئن‌اند، بیشترین تنش روانی و کسانی که به برد و باخت اطمینان نسبی دارند، کمترین تنش روانی را خواهند داشت.

اهمیت داشتن نتیجه نیز نقش حیاتی دارد. اگر نتیجه برد یا باخت بی‌اهمیت باشد، هیچ تنش روانی وجود نخواهد داشت. اگر وضع به گونه‌ای باشد که ارتقای مقام یا ماندن در سازمان برای شخص اهمیتی نداشته باشد، هیچ دلیلی ندارد که به هنگام ارزیابی عملکرد احساس تنش کند [۱۶].

انواع تنش‌ها عبارتند از:

۱. تنش سازنده، مفید و خوش‌خیم^۷:

تنشی مطبوع و خوشایند است، از جمله احساسات مثبتی که به دلیل تشویق در انجام درست وظیفه، یافتن راه‌حلی جدید یا مذاکره‌ای برای دستیابی به توافق مطلوب به شخص دست می‌دهد.

۲. تنش مخرب، مضر و بدخیم^۸:

تنشی نامطبوع، زیان‌آور و بیماری‌زا است. بیشتر مباحث نظری درباره تنش بدخیم متمرکز است و ما نیز عمده تمرکزمان را بر همین استرس قرار داده‌ایم [۱۷ و ۱۸].

هر چند انسان در سراسر تاریخ با تنش روانی مواجه بوده است، مدارک موجود حکایت از آن دارند که مشکلات ناشی از تنش روانی در طی این قرن، خصوصاً در کشورهای بسیار پیشرفته و غربی افزایش یافته است. علت این ناراحتی‌های ناشی از تنش روانی چیست؟ آیا «آهنگ زندگی»^۹ سرعت یافته است؟ جامعه‌شناسان ممکن است به عوامل زیر اشاره کنند: اضمحلال ساختارهای سنتی مثل شبکه‌های حمایت جمعی و خانواده‌های گسترده، سقوط ارزش‌ها و اعتقادات مورد پذیرش عموم و عمل نکردن به تعالیم دینی، تغییر شیوه‌های کار، تحرک اجتماعی و جغرافیایی بسیار بالا، رژیم غذایی نامناسب، کم‌تحرکی، مصرف بی‌رویه دارو، یا حتی این واقعیت که امروزه بیش از حد حساس و مراقب

فرض فوق مورد تأیید قرار نگرفت یعنی بین عامل سازمانی (نقش فرد) و عملکرد کارکنان رابطه‌ای وجود ندارد؛ بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که بین انتظارات سازمان از فرد و طرز تلقی او از وظایفش ابهامی موجود نیست. بنابراین از این جهت دچار فشار شغلی نمی‌گردد.

۴- بین عوامل سازمانی (روابط با همکاران) با عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری دیده می‌شود.

این فرض نیز با اطمینان ۹۵٪ مورد تأیید قرار گرفت. هر چه روابط با همکاران نامطلوب‌تر باشد عملکرد پایین‌تر است. تحقیق مربوط به خانم فهیمه باغمانی و تحقیقات موری نیز این ادعا را ثابت می‌کند.

۵- بین عوامل سازمانی (عامل رهبری) با عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

این فرض هم با اطمینان ۹۹٪ مورد تأیید قرار گرفت. به این معنا که هر چه قوانین و مقررات خشک‌تر و انعطاف‌ناپذیرتر به وسیله مدیران اعمال شود تنش بیشتر شده در نتیجه عملکرد ضعیف‌تر می‌گردد. با توجه به تحقیقات موری که از شبکه اطلاع‌رسانی اینترنت به دست آمده این ادعا نیز ثابت می‌شود که سبک آمرانه مدیریتی از عوامل تنش‌زای شغلی به شمار می‌آید.

۶- بین عوامل سازمانی (ساختار سازمانی) با عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری موجود است.

فرض فوق نیز با اطمینان ۹۹٪ مورد تأیید قرار گرفت. به این معنا که هر چه ساختار سازمانی رسمیت و تمرکز بیشتری داشته باشد تنش بالا رفته و در نتیجه عملکرد کاهش خواهد یافت. نتیجه تحقیقات خانم فهیمه باغمانی نیز این مطلب را تأیید می‌کند و نشان دهنده این است که در این دانشگاه بر قوانین و مقررات زیاد تأکید می‌شود و در نتیجه این امر، کارکنان متحمل فشار شغلی می‌گردند.

۷- بین عوامل فردی (عامل اقتصادی) با عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

این فرض نیز با اطمینان ۹۹٪ مورد تأیید قرار گرفت. به این معنا که در اثر وضعیت اقتصادی نامناسب کارکنان دچار تنش بیشتر شده در نتیجه عملکرد کاهش یافته است. نتیجه تحقیق خانم باغمانی نیز این مطلب را تأیید می‌کند.

۸- بین عوامل فردی (عامل خانوادگی) با عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری دیده می‌شود.

رفتار و حالات خودمان هستیم و آن را زیر ذره‌بین می‌بریم. تمامی این عوامل در کنار هم علت افزایش مشکلاتی است که از تنش روانی ناشی می‌شود. به نظر می‌رسد احتمالاً تمام این عوامل در تنش روانی و مشکلات ناشی از آن مؤثرند [۱۹-۲۱].

۴- نتیجه گیری

از این تحقیق که در خصوص کارکنان اداری و علمی انجام شد، این نتیجه به دست آمد که بین عملکرد کارکنان و میزان تنش کارکنان رابطه معکوس معنی‌داری وجود دارد. به این معنی که هر چه تنش بیشتر می‌شود، عملکرد به طور محسوسی کاهش می‌یابد. چون محیط مورد بررسی یک محیط آموزشی است، عوارض ناشی از پایین بودن عملکرد علاوه بر سازمان بر جامعه نیز اثرگذار خواهد بود. هر چه عملکرد کارکنان خصوصاً کارکنان علمی ضعیف‌تر باشد بازده کار در نهایت مشکلاتی را به بار خواهد آورد و لطامت بزرگی بر پیکره آموزش کشور بر جای خواهد گذاشت.

با توجه به آزمون فرضیه‌ها نتایج حاصل به شرح ذیل ارائه و بحث می‌گردد.

۱- بین عوامل تنش‌زای شغلی و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد.

فرض فوق در این تحقیق با اطمینان ۹۹٪ مورد تأیید قرار گرفت. به این معنا که هر چه عوامل تنش‌زای شغلی بیشتر باشد عملکرد کمتر خواهد شد (رابطه معکوس هر چه تنش بالاتر عملکرد پایین‌تر). با توجه به کلیت فرض فوق می‌توان گفت عواملی را که استیفن رابینز موجد فشارهای عصبی می‌داند مورد تأیید قرار می‌گیرند.

۲- بین عوامل سازمانی (نوع کار) با عملکرد کارکنان رابطه معنی‌دار وجود دارد.

فرض فوق با اطمینان ۹۹٪ مورد تأیید قرار گرفت. به این معنا که هر چه حجم کار، سختی کار و ضرب‌العجل کاری بیشتر باشد عملکرد کمتر خواهد شد که در مقایسه با پیشینه تحقیق مربوط به خانم طیبیه فرهادی که حجم کار را از عوامل مهم استرس می‌داند نتیجه مشابهی حاصل گردید.

۳- بین عوامل سازمانی (نقش فرد) با عملکرد کارکنان رابطه ندارد.

فرض فوق با اطمینان ۹۵٪ مورد تأیید قرار گرفت. به این معنا که هر چه روابط خانوادگی نامطلوب‌تر باشد تنش کاری بیشتر شده و کاهش عملکرد را در پی خواهد داشت. تحقیق خانم باغمانی این مطلب را تأیید می‌نماید که با توجه به ضریب همبستگی پایین در کلیه کارکنان می‌توان گفت اهمیت آن نسبت به سایر عوامل کمتر است.

۹- بین عوامل فردی (موضع کنترل بیرونی) با عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

این فرض نیز با اطمینان ۹۵٪ مورد تأیید قرار گرفت. بدین معنا که هر چقدر افراد بیشتر از نظر شخصیتی مرکز کنترل بیرونی داشته باشند (دیگران را مقصر بدانند) کمتر دچار فشار عصبی می‌شوند و بنابراین تأثیر منفی بر عملکردشان ایجاد نمی‌شود.

۱۰- بین عوامل فردی، موضع کنترل درونی با عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری دارد.

این فرض نیز با اطمینان ۹۹٪ مورد تأیید است. به این معنا که هر چه مرکز کنترل فرد گرایش درونی داشته باشد تنش بیشتر شده در نتیجه عملکرد کاهش می‌یابد؛ بنابراین چنین افرادی در هنگام مشکل اغلب خود را مقصر دانسته و فشار بیشتری را متحمل شده در نتیجه عملکردشان کاهش می‌یابد.

۱۱- بین عوامل محیطی و عملکرد کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد.

فرض یاد شده با اطمینان ۹۹٪ مورد تأیید قرار گرفت. یعنی هر چه در سازمان نااطمینانی اقتصادی، سیاسی و تکنولوژیکی بیشتر باشد تنش بیشتر و عملکرد ضعیف‌تر خواهد شد.

در مقایسه ضریب همبستگی عوامل تنش‌زای شغلی دو گروه کارکنان علمی و اداری، نتایج زیر حاصل گردید.

در بخش علمی: نوع کار با ضریب همبستگی ۰/۷۳ - بیشترین تأثیر را بر عملکرد کارکنان داشته که دلیل آن دشوار بودن کار آموزشی نسبت به سایر مشاغل است. در گروه کارکنان کادر اداری سبک رهبری آمرانه با ضریب همبستگی ۰/۶۱ - بیشترین تأثیر منفی را بر عملکرد کارکنان داشته است.

در گروه آموزشی، ساختار سازمانی با ضریب همبستگی ۰/۶۱ - از نظر تأثیر کارایی کارکنان علمی در رتبه دوم

قرار می‌گیرد و در گروه اداری عوامل محیطی (شامل نااطمینانی اقتصادی، سیاسی و تکنولوژیکی) با ضریب همبستگی ۰/۳۶ - از نظر تأثیر بر کارایی کارکنان در جایگاه دوم قرار می‌گیرد. رهبری آمرانه در گروه آموزشی با ضریب همبستگی ۰/۶۰ - و در کادر اداری عامل اقتصادی با ضریب همبستگی ۰/۳۲ - در مقام سوم قرار می‌گیرد. در کادر علمی عوامل محیطی (شامل نااطمینانی اقتصادی، سیاسی و تکنولوژیکی) با ضریب همبستگی ۰/۵۷ - در اولویت رتبه و در گروه اداری نوع کار با ضریب همبستگی ۰/۲۹ - در رتبه چهارم قرار دارد.

ضریب همبستگی عامل اقتصادی ۰/۴۸ - در گروه علمی در جایگاه پنجم قرار می‌گیرد و در گروه اداری سایر عوامل فشار شغلی ارتباطی با عملکرد کارکنان ندارد در حالی که در کادر علمی نقش فرد با ضریب همبستگی ۰/۴۳ - ، عامل خانوادگی با ضریب همبستگی ۰/۳۱ - ، روابط با همکاران با ضریب همبستگی ۰/۱۴ - و مرکز کنترل بیرونی با ضریب همبستگی ۰/۱۲ - از نظر تأثیر در کارایی کارکنان علمی به ترتیب در درجه ششم تا نهم قرار می‌گیرند.

پی‌نوشت

¹ Luthans, 1958

² Hams, Selye, 1974

³ National Health Sevviee

⁴ Severy and Detiuk

⁵ Jahn Part

⁶ Mori

⁷ Eustress

⁸ Distress

⁹ Paece of life

مراجع

[۱] الوانی مهدی، مدیریت عمومی، تهران نشر نی، ویرایش

۲، چاپ دوازدهم، ۱۳۷۸.

[۲] ترو ورجی پاول، سیمون جی انرایت، فشار روانی،

اضطراب و راه‌های مقابله با آن، ترجمه: بخشی پور

عباس و صبوری مقدم حسن، مشهد، انتشارات آستان

قدس رضوی، ۱۳۷۷.

[۳] مرووری بر استرس و اضطراب و راه‌های پیگیری و

درمان، ۱۳۸۷.

- [۴] رزم‌آزما، هوشیار. *استرس چیست؟*، نشر سپنج، ۱۳۸۹.
- [۵] زارع، مریم. *بررسی عوامل استرس‌زا و راههای مقابله با آن در محیط کار*، ۱۳۸۹.
- [۶] *استرس شغلی و سلامت روانی*، فروردین ۱۳۸۷.
- [۷] دعایی جیب اله، مدیریت منابع انسانی کاربردی، انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد، چاپ دوم، ۱۳۷۷.
- [۸] کاری ال کوپر، *فشار روانی راه‌های شناخت و مقابله*، ترجمه: قراچه داغی مهدی و شریعت زاده ناهید، تهران، انتشارات رشد، چاپ اول، ۱۳۷۳.
- [۹] هارگریوز، جرارد. مترجم: مقدمی پور، مرتضی. مدیریت استرس، نشر مهربان، ۱۳۸۷.
- [۱۰] فتی، لادن. موتابی، فرشته. مهارت مدیریت استرس، انتشارات وزارت بهداشت و درمان آموزش پزشکی، ۱۳۸۷.
- [۱۱] فرهادی طیبه، *بررسی نتایج استرس مدیران آموزشی شهر تهران*، کار تحقیقی، ۱۳۷۶.
- [۱۲] باغمانی فهیمه، *بررسی نگرش کارکنان وزارت علوم نسبت به فشار عصبی تحقیق*، ۱۳۷۵.
- [۱۳] ارنست هیلگارد، *زمینه روانشناسی*، جلد دوم، ترجمه: براهنی و شاملو، تهران، چاپ اول، ۱۳۶۸.
- [۱۴] لاسکین، فرد. مترجم: قراچه‌داغی، مهدی. *استرس خوب - بد - زشت*، بهمن ۱۳۸۶.
- [۱۵] مورهد گریفن، *رفتار سازمانی*، ترجمه: الوانی مهدی و معمارزاده، تهران، نشر مروارید، چاپ سوم، ۱۳۷۷.
- [۱۶] رابینز استیفون، *رفتار سازمان مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها*، ترجمه: پارسائیان علی و اعرابی، تهران دفتر پژوهشهای فرهنگی، ۱۳۷۷.
- [۱۷] مقیمی محمد، *سازمان مدیریت رویکرد پژوهشی*، تهران نشر ترمه، ۱۳۷۵.
- [۱۸] هربرت، مترجم: فیروزبخت، *روان‌شناسی بالینی*، نشر رسا، چاپ دوم، ۱۳۸۷.
- [۱۹] جیمزاستونر و فری من. مدیریت، ترجمه: پارسائیان علی و اعرابی، تهران، نشر بازرگانی، ۱۳۷۵.
- [۲۰] پرفسور ویلکینسون، گرگ. مترجم: غضنفری، حسین. *راهنمای پزشکی خانواده*، ۱۳۸۸.
- [۲۱] وراپیفر، ابوک، آرین. *اصول کنترل استرس*، چاپ چهارم، ۱۳۸۸.
- [۲۲] آبراهام.ک. کورمن، *روانشناسی صنعتی و سازمانی*، ترجمه: شکر کن، تهران، انتشارات رشد، ۱۳۷۶.