

فصلنامه پژوهش‌های نوین روانشناختی

سال نهم شماره ۳۳ بهار ۱۳۹۳

مدل استرس شغلی در محیط‌های آموزشی - دانشگاهی

سیدصمد حسینی^۱

حمدالله حبیبی^۲

محمد حسن پور^۳

چکیده

در دهه‌های اخیر، موضوع استرس و آثار آن در سازمان یکی از مباحث اصلی مدیریت رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. سالانه سرمایه‌های هنگفتی به علت فقدان سلامت جسمانی - روانی کارکنان، کاهش کارایی آنان و ترک شغل و تغییر شغل به دلیل استرس شغلی از دست می‌رود. این تحقیق به منظور بررسی عوامل ایجاد کننده استرس شغلی کارکنان و ارائه مدل استرس شغلی انجام گرفت. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان دانشگاه تبریز به تعداد ۹۱۸ نفر و حجم نمونه آماری به تعداد ۲۷۳ نفر می‌باشد. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه محقق ساخته بود. به منظور تقلیل متغیرهای اندازه‌گیری شده از روش تحلیل عاملی استفاده گردیده؛ و تعداد ۱۰ عامل ایجاد استرس شغلی مشخص شدند. بعد از شناسایی عوامل ایجاد کننده استرس شغلی، با استفاده از آزمون فریدمن میزان اثرگذاری هر یک از عوامل بر استرس شغلی افراد مورد مطالعه به شرح زیر اولویت‌بندی گردید: ۱- عوامل سازمانی ۲- فرهنگ و بافت سازمانی ۳- خط مشی سازمانی ۴- فشار نقش‌ها ۵- عوامل ساختاری ۶- عدم امنیت شغلی / مالی ۷- ناپایداری ۸- روابط بین فردی ۹- شایستگی نقش و ۱۰- تطبیق با شرایط شغلی.

واژگان کلیدی: استرس شغلی، محیط آموزشی، محیط دانشگاهی، دانشگاه تبریز.

۱- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی

۲- استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه تبریز (نویسنده مسئول)

۳- کارشناس ارشد مدیریت دولتی

مقدمه

«استرس»^۱ یک پدیده کلی و جهانی است و به همین دلیل پژوهش‌های زیادی به بررسی استرس شغلی و حرفه‌ای اختصاص یافته است و پژوهشگران درباره پیامدهای ناشی از این پدیده بر بهداشت روانی و جسمانی افراد کوشش‌های زیادی کرده‌اند. می‌توان گفت استرس یکی از فعال‌ترین حوزه‌های پژوهشی (۴۰۰۰۰ تحقیق در همین دهه) در سال‌های اخیر بوده است و قرن اخیر را عصر استرس نامیده‌اند (کرلیل و وودز^۲، ۲۰۰۴، به نقل از آلیسون^۳، ۲۰۰۷). در همین راستا، طی سی سال گذشته در کشورهای مختلف، عده زیادی از محققان، نگرانی خود را از استرس شدیدی که معلمان گزارش کرده‌اند، ابراز کرده و در این مورد پژوهش‌هایی انجام داده‌اند (کی ریاکو، ۱۳۸۴؛ چان^۴، ۲۰۰۲، هاگز^۵، ۲۰۰۶؛ تالبرت^۶، ۲۰۰۷؛ به نقل از طاهری، محب‌زادگان و زمانپور، ۱۳۸۸)؛ لذا ارتقای سطح بهداشت روانی محیط کار به منظور توسعه بهسازی و کاهش هزینه‌های اقتصادی و ضرر و زیان ناشی از استرس شغلی اهمیت مطالعه بر روی این پدیده را بیش از پیش برجسته می‌سازد.

استرس شغلی می‌تواند وقتی رخ دهد که بین تقاضاهای شغلی و میزان کنترل کارمند بر آنها، تعارضی وجود داشته باشد (نیوباری و کمالی^۷، ۲۰۰۱). استرس شغلی یکی از رایج‌ترین پدیده‌ها در محیط‌های شغلی دارای روابط بین فردی است (گواریتالت، کالیچمان، دیمی و پیترسن^۸، ۲۰۰۰) نوع استرس‌های شغلی، با توجه به محیط‌های مختلف شغلی، می‌توانند متفاوت از همدیگر باشند. در محیط‌های آموزشی نیز به دلیل شرایط خاص این محیط‌ها، استرس‌های خاصی وجود دارند.

استرس در حرفه تدریس پدیده‌ای شایع است و کسانی که تدریس می‌کنند در پایه‌های مختلف و در دوره‌های زمانی متفاوت همگی میزانی از استرس شغلی را از خفیف تا شدید

1- Stress
3- Allison
5- Hughes
7- Newbury-Birch & Kamali

2- Carlyle and Woods
4- Chan
6- Talbert
8- Gueriltault, Kalichman, Demi & Peterson

گزارش کرده‌اند. طبق پژوهش‌های انجام شده در کشورهای مختلف، تدریس یکی از ده حرفه استرس‌زای جهان محسوب می‌شود و یک سوم آموزش‌دهندگان، اعتقاد دارند، تدریس، حرفه‌ای پر تنش و به شدت استرس‌زاست (آلیسون، ۲۰۰۷). مطالعات سطوح بالایی از نارضایتی شغلی و افسردگی را در بین معلمان گزارش داده‌اند و می‌توان گفت استرس بخشی از شغل معلمی است (کی ریاکو، ۱۳۸۴).

تا زمانی که محیط‌های کار از امنیت و سلامت جسمی و روانی برخوردار نباشند و تا زمانی که اشتغال فکری هیأت علمی به اموری غیر از آموزش و تربیت نیروی انسانی متخصص و متعهد معطوف نشود، تحقق بخشیدن به اهداف عالی آموزش غیرممکن بوده و در قالب شعار باقی خواهد ماند. دانشگاه‌ها از آن جهت که کانون‌های علمی و تربیت‌کننده نیروی انسانی متخصص مورد نیاز جامعه هستند دارای اهمیت ویژه‌ای هستند و باید متذکر شد آنچه در دانشگاه نقش هدایت‌کننده و تسهیل‌کننده را دارد فضای فیزیکی و کالبدی آن نیست بلکه نیروی انسانی متخصص و کارکنان دانشگاه است که زمینه رشد و تعالی نیروی انسانی را فراهم می‌سازند.

تحقیقات نشان داده‌اند که میزان بالای استرس شغلی تأثیر منفی روی میزان رضایت شغلی (احمدی، ایرانیان و پارساژاد، ۱۳۹۰)، میزان جابه‌جایی شغلی (مهرداد، ۱۳۸۵)، تعهد کارکنان (چویک^۱، ۲۰۰۶)، خلاقیت (احمدی، ایرانیان و پارساژاد، ۱۳۹۰)، عملکرد کارکنان (مهرداد، ۱۳۸۵؛ ساعتچی، ۱۳۷۰) و نهایتاً بر عملکرد سازمان دارد.

با توجه به بررسی و کنکاش در تحقیقات و پژوهش‌های گذشته مشخص شد که اکثر پژوهشگران در زمینه‌های فشارهای روانی ناشی تعارض و ابهام نقش (دورزینگام و پید و روچ^۲، ۲۰۰۹)، ماهیت کار (عبدالتاجدینی، ۱۳۷۷) سرپرست و همکاران (یورک، ۲۰۰۳ به نقل از جعفری؛ عیوضزاده؛ معینیان، ۱۳۹۰)، حقوق و دستمزد و ترفیع‌های شغلی (عبدالتاجدینی، ۱۳۷۷) و ارتباط آن با ناخشنودی شغلی، ترک شغل و عملکرد شغلی

1- Chuic

2- Duraisingam

کارکنان به صورت جداگانه و یا ترکیبی از متغیرها، تحقیقاتی را انجام داده‌اند. با بررسی اجمالی تحقیقات مذکور چنین به نظر می‌رسد که اکثر تحقیقات در کشورهای خارجی با توجه به فرهنگ خاص آن کشورها، صورت گرفته است. در ایران نیز در سایر محیط‌های غیرآموزشی تحقیقات مشابهی انجام شده است؛ لذا با توجه به اهمیت تأثیر استرس شغلی بر عوامل اجرایی، آموزشی و پژوهشی دانشگاه‌ها، این تحقیق بر آن است تا از طریق روش علمی، عوامل موثر در استرس شغلی را در ارتباط با اعضای هیئت علمی و غیرهیئت علمی دانشگاه مورد بررسی قرار دهد و نهایتاً مدل استرس شغلی را در محیط آموزشی - دانشگاهی ارائه دهد.

دست یافتن به تعریفی دقیق از اصطلاح استرس بسیار دشوار است (راس و آلتایمر، ترجمه خواجه‌پور، ۱۳۸۵). مرور ادبیات مربوط به فشار شغلی همیشه با عدم تعریف دقیق از این اصطلاح یا پیچیدگی ذاتی آن مواجه بوده است. به طوری که این اصطلاح به چهار روش مختلف مورد استفاده قرار گرفته است (اسچافلی، مازلاچ و مارک^۱ به نقل از سیدجوادین و مرادی، ۱۳۸۵): ۱ به عنوان یک محرک: بروز یک حادثه با مواجه شدن با یک واقعه تلخ و ... ۲ به عنوان یک پاسخ: تغییرات روان‌شناختی (حاد) یا بیماری مرتبط با فشار (مزم). ۳ به عنوان یک ادراک: اما مادامی که یک تعبیر و تعبیر انتزاعی بدون یک ارزیابی عینی محیط و بدون سایر حمایت‌های روش شناختی انجام شود ممکن است سوگیری شده و بدین ترتیب گمراه‌کننده باشد. ۴ به عنوان یک واکنش متقابل: یک عمل فرآیندی در واحد زمان. از طرف دیگر پاولیک و کی یین لن^۲ (۲۰۰۷) استرس را یک آسیب جسمی یا روانی می‌دانند که فرد از خود نشان می‌دهد و نتیجه‌ای از تضاد یا موقعیت‌های چالش بر انگیز در شغل می‌باشد؛ کینگاما (۲۰۰۳) استرس شغلی را واکنش‌های فیزیکی و عاطفی ناخوشایندی می‌داند که نتیجه تعاملات بین کارمند و محیطش بوده به طوری که نیازمندی‌های شغلی بیشتر از قابلیت‌های کارمند هستند (به نقل از امینی، ۱۳۸۵).

1- Schaufeli, Maslach & Mark

2- Paw Lik & z Kienlen

در جمع‌بندی تعریف استرس می‌توان بیان کرد که استرس شغلی هرگونه پاسخ جسمانی یا روانی مضر است که هنگام سازگار نبودن فرد و توانایی‌های او با محیط شغلی حاصل می‌شود. این پاسخ می‌تواند به صورت رفتارهای ناخشنود، درگیر شدن در رفتارهای خشونت‌آمیز، حوادث و مصدومیت‌های کار، بیماری‌های جسمانی مختلف و حتی مرگ، بروز کند استرس شغلی با رضایت شغلی و عملکرد فرد رابطه مستقیم داشته و یکی از مؤلفه‌های مؤثر بر سلامت، ایمنی و فرد است.

گرچه هنوز هم بسیاری از تعاریف مربوط به فشار روانی با مدل محرک - پاسخ یا مدل «توان مبادله» ارتباط تنگاتنگ دارد، ولی فشار را بیشتر طی یک جریان تعامل و تقابلی در نظر می‌گیرند. به نظر لازاروس^۱ (۱۹۸۴) «فشار روانی به طبقه‌ای کلی از مشکلات اشاره می‌کند و وجه تمایز آن از سایر مشکلات این است که در فشار روانی به فشارهایی که بر سیستم وارد می‌شود و واکنش سیستم در برابر آنها، توجه می‌شود» (لازاروس، ۱۹۸۴). این تعریف سه مؤلفه مهم را برای یک مدل از فشار روانی به‌دست می‌دهد: ۱- فشارهایی که بر یک سیستم وارد می‌شود. ۲- این نظر که شخص به شکلی تهدید را ارزیابی یا درک می‌کند. ۳- اهمیت پاسخ آن سیستم. اصولاً گفته می‌شود که فشارهایی که بر یک سیستم وارد می‌شود تلویحاً به عدم توازن یا عدم تعادل دلالت دارد؛ در حالی که، این فشارها صرفاً برآیند نیروهای بیرونی نیستند که بر یک نقطه وارد می‌شوند، بلکه بیشتر نتیجه تعادل بین نیروهای بیرونی و عوامل درونی می‌باشند که یک فرد یا سیستم را می‌سازند. میزان استرس فرد در واکنش به رویدادهای محیطی به نظر لازاروس و فولکمن^۲ (۱۹۸۴) در الگوی تبادلی به ارزیابی‌های شناختی او از رویدادها و منابع موجود برای رفتار با آنها بستگی دارد.

دسته‌بندی‌های مختلفی در مورد عوامل استرس‌زا وجود دارد، ولی عمومی‌ترین آنها به شرح زیر است: عوامل برون‌سازمانی و عوامل درون‌سازمانی؛ هم عوامل بیرونی و هم عوامل درونی، خود به مقوله‌های متعدد و مجزا تقسیم می‌شوند تیسدال^۳ (۲۰۰۶).

1- Lazarus
3- Teasdale

2- Folkman

پژوهش‌های تجربی بیکر، دمروتی، دبویر، شافلی^۱، ۲۰۰۳؛ چن و سونگ^۲، ۲۰۰۱ نشان داده‌اند، که هر یک از این مقوله‌ها در فرآیند فشار روانی دارای نقش هستند. ادراک تهدید در جای خود بر وضعیت مختلف بدنی، شناختی و رفتاری استوار است. فرد یا سیستم با واکنش در برابر وضعیت فشارزا می‌کوشد دوباره به وضعیت تعادل برسد. واکنش مذکور از این جهت مهم است که مستقیماً بر توانایی‌ها و منش آتی فرد تأثیر می‌گذارد. بعضی از واکنش‌ها سازگارانه هستند زیرا سیستم را به سوی یک وضع تعادل بیشتر و کاهش فشارهای کلی سوق می‌دهند. واکنش‌های دیگر ناسازگارانه هستند زیرا مشکلات ثانوی بیشتری را که تأثیری منفی بر وضع آتی فرد دارند، به وجود می‌آورند. این مدل از فشارهای روانی بسیار شبیه به مفهوم تعادل حیاتی در جهان طبیعی است؛ که کانن (۱۹۲۹) آن را توصیف کرده است. مفهوم فوق به اجمال به این قرار است: «یک سیستم زمانی که دچار عدم تعادل می‌شود سعی می‌کند تا تعادل را دوباره به دست آورد». همچنین بر مبنای پژوهش‌های پیشین، فرنچ و همکارانش بیان کردند که فشار کاری از عدم تناسب بین افراد و محیط پیرامونشان ناشی می‌شود (به نقل از آزادمرزآبادی و غلامی فشارکی، ۱۳۹۰).

در درون سازمان‌ها نیز عوامل متعددی می‌توانند منجر به بروز استرس گردند که از آن جمله می‌توان به این موارد اشاره نمود (اوساریمه آبه، ۲۰۰۸): عوامل مربوط به سیاست سازمانی (مقررات خشک، نابرابری در پرداخت‌ها، جابجایی مداوم و ...)، عوامل مربوط به فرایندهای سازمان (ارتباطات ضعیف، بازخورد ضعیف درباره عملکرد و ...)، عوامل مربوط به تشکیلات سازمان (تمرکز بیش از حد در تصمیم‌گیری، امکانات اندک برای ارتقا و پیشرفت و ...)، عوامل مادی و فیزیکی (فقدان امکانات فیزیکی مناسب، سر و صدا و گرمای زیاد، آلودگی هوا و ...).

همچنین در یک تقسیم‌بندی دیگر عواملی که موجب استرس شغلی می‌شوند را می‌توان به دو دسته عوامل وابسته به فرد و عوامل وابسته به محیط تقسیم‌بندی نمودند

1- Bakker, Demerouti, De Boer & Schaufeli 2- Chen & Sung

(روز، ۱۹۹۹). از عوامل مهم وابسته به فرد می‌توان به تیپ شخصیت، وضعیت اجتماعی اقتصادی و عوامل دموگرافیک مانند جنس، سن، تأهل و از عوامل وابسته به محیط به عواملی چون محیط جغرافیایی اشاره نمود. (کاپلان^۱، ۱۹۷۲). خصوصیات شخصیتی وابسته به دو دسته تیپ شخصیتی A، B تقسیم‌بندی می‌شود. افراد تیپ شخصیت A به دلیل برخورداری از ویژگی‌هایی مانند داشتن انرژی زیاد، رقابت جویی، جاه‌طلبی، بی‌حوصلگی و ستیزه‌جویی، عصبانیت زودهنگام و بعضی از خصوصیات دیگر در مقابل آثار مخرب استرس‌های روزمره به خصوص استرس‌های شغلی آسیب‌پذیری بیشتری را نسبت به تیپ شخصیت B، که افرادی آرام هستند نشان می‌دهند (ثمری و لعلی فاز، ۱۳۸۳؛ آزادمرزآبادی و غلامی فشارکی، ۱۳۹۰؛ روز، ۱۹۹۹).

علاوه بر عوامل مذکور، عواملی مانند آسیب‌پذیری (روان‌رنجوری)، یادگیری مهارت‌ها (تیسن و وگلوم، گرانولد، اکبرگ^۲، ۲۰۰۵)، مقدار ساعت خواب قبل از کار (تیسن و وگلوم، گرانولد، اکبرگ، ۲۰۰۵). در استرس اثرگذار است همچنین تجربه‌های فردی در مواجه شدن با رفتارهای ناسازگار یا درخواست‌های مغایر (تعارض نقش) (دورزینگام و پید و روچ^۳، ۲۰۰۹؛ عبدی، ۲۰۰۱؛ گروسی (۱۳۸۱)؛ و یا کمبود اطلاعات و عدم شرح وظایف به‌صورت دقیق (ابهام نقش) (عبدی، ۲۰۰۱)؛ محیط فیزیکی کار (عبدی، ۲۰۰۱) از علل استرس شغلی می‌باشند.

در برخی از تحقیقات دیگر عواملی مانند جنسیت (دو، ۲۰۰۱ به نقل از نزهت ۱۳۷۵؛ رئیسی و منجمی، ۱۳۷۸؛ حسن‌زاده، ۱۳۸۶)، سن (آزادمرزآبادی و غلامی فشارکی، ۱۳۹۰) مدرک تحصیلی (ثمری و لعلی فاز، ۱۳۸۳؛ چلبیانلو و طالبی، ۱۳۸۹؛ رئیسی و منجمی، ۱۳۷۸؛ آزادمرزآبادی و غلامی فشارکی، ۱۳۹۰)، سطح سازمانی (دو، ۲۰۰۱ به نقل از نزهت، ۱۳۷۵) و نوع استخدام (دو، ۲۰۰۱ به نقل از نزهت، ۱۳۷۵)، تأهل (رئیسی و منجمی، ۱۳۷۸)، به‌عنوان متغیرهای تعدیل‌کننده میزان استرس شغلی ذکر شده‌اند.

1- Caplan
3- Duraisingam

2- Tyssen, Vaglum, Gronvold, Ekeberg

البته در مورد جنسیت لازم به ذکر است که تحقیقات دیگری وجود دارند که تفاوتی را بین دو جنس از لحاظ استرس شغلی نشان ندادند (وینفیلد، گیلسپی، استوف، دو، هاپورچی^۱، ۲۰۰۳؛ یعقوبی، یارمحمدیان، جوادی، ۱۳۸۷؛ آزادمرزآبادی و غلامی فشارکی، ۱۳۹۰؛ دو، ۲۰۰۱ به نقل از زهت، ۱۳۷۵).

مطالعات مختلفی برای تعیین عوامل استرس‌زا در شغل‌ها و محیط‌های کاری مختلف انجام شده است به عنوان مثال در مورد عوامل استرس‌زای پرستاران به مواردی مانند: نداشتن کنترل کافی روی کار، نیازهای بالای شغل و روابط حمایتی ضعیف، مواجهه با مرگ، تماس با بیماران مختلف در بخشهای مراقبتی اشاره شده است که از جمله مهم‌ترین عوامل ایجادکننده استرس شغلی در پرستاران ویژگی‌های شغلی آنها می‌باشد (رئیس و منجمی، ۱۳۷۸؛ عبدی، ۱۳۷۳؛ فرجی و همکاران ۱۳۹۱). همچنین در مورد رانندگان (حاج‌امینی و همکاران، ۱۳۸۹)، کارمندان بانک (میرزایی، ۱۳۸۴) و نظامیان (روبین و همکاران، ۲۰۰۹؛ ساعتچی، ۱۳۷۰) نیز تحقیقاتی صورت گرفته است که بحث در باره آنها در این مقاله نمی‌گنجد.

در محیط‌های آموزشی و در سازمان‌های آموزشی و دانشگاهی نیز تحقیقات متفاوتی انجام شده است. استرس شدید می‌تواند عواقب ناخوشایندی در تدریس به بار آورد؛ روحیه استاد را تضعیف کند و توانایی او را در انتقال اشتیاقی که به تدریس دارد، کاهش دهد. استرس می‌تواند به دو طریق اساسی از کیفیت تدریس آنها بکاهد: اول اینکه اگر مدرس مدتی طولانی حرفه تدریس را استرس‌زا بیابد، ممکن است رضایت او از اشتغال در این حرفه کاهش یابد و این امر موجب دلسردی او شود و در درجه دوم استرس شدید ممکن است از کیفیت تعامل مدرس با فراگیر در کلاس درس بکاهد (کی ریاکو، ۱۳۸۴؛ ترجمه وحدتی، ۱۳۸۴؛ تالبرت^۲، ۲۰۰۷). استرس اثرات زیانباری بر مدرس، فراگیر، و محیط یادگیری به همراه دارد. خستگی، نگرش منفی نسبت به فراگیران، افت کارآمدی مدرسان در تدریس و ایجاد باورهای منفی در آنان برخی از این عوارض هستند (کی ریاکو

1- Winefield, Gillespie, Stough, Dua, Hapuarachchi 2- Tolbert

و ساتکلیف، ۱۹۸۷، به نقل از طاهری، محب‌زادگان، زمانپور، ۱۳۸۸). در ضمن سیستم آموزشی به تنهایی می‌تواند عملکرد و کارآمدی مدرسان ضعیف را متأثر کند و موجب افزایش غیبت از کار و میزان جابه‌جایی آنان شود. استرس فقط به اعضا هیات علمی آسیب نمی‌رساند، بلکه برای دانشجویان نیز آثار زیانباری دارد و آنان را به سوی فرسودگی هیجانی، افت کارآمدی آنان، از دست دادن اشتیاق و سرانجام، ضعف آموزش سوق می‌دهد. این نتایج، به نوبه خود کل سیستم آموزشی را متأثر می‌سازد (وایلی، ۲۰۰۰، به نقل از طاهری محب‌زادگان، زمانپور، ۱۳۸۸).

مطالعات مختلف، تعدادی از منابع استرس محیط‌های آموزشی را مشخص کرده‌اند. به عنوان مثال برخی از مهم‌ترین منابع استرس معلمان عبارت‌اند از: تدریس به دانش‌آموزان فاقد انگیزه (الیسون، ۲۰۰۷)، کمبود وقت و کنترل دانش‌آموزان بدرفتار (کوکاینوس^۱، ۲۰۰۷)، عدم پیشرفت شغلی و مسائل اداری، کمبود وقت برای آماده شدن، دشواری تعامل متقابل با والدین، عدم استقلال (هاگز، ۲۰۰۶)، فقدان انگیزه (آنتونیو، پولی چرنی و ولاچاکیز^۲، ۲۰۰۶؛ چان، ۲۰۰۲) حمایت محدود از طرف دولت، آموزش ناکافی، فقدان آگاهی از موضوعات آموزشی جدید، تغییرات مداوم در برنامه درسی، مشکلات مربوط به ساختار کلاس، مشکلات انضباطی دانش‌آموزان، ناهماهنگی کلاس (فورلین^۳، ۲۰۰۱؛ کامارکیولاسینگام^۴، ۲۰۰۲) جو سازمانی بسته، اشتباه در کار و عدم درک مشکلات از سوی مدیر (برویرز و تامیک، ۲۰۰۰؛ رجب‌پور، ۱۳۷۷). به‌طور کلی، وضعیت اقتصادی، اجتماعی و خانوادگی نامساعد، مسائل مربوط به فضا و امکانات مدرسه و مشکلات رفتاری دانش‌آموزان، شایستگی و صلاحیت حرفه‌ای معلمان، پایین بودن انگیزه تحصیل در دانش‌آموزان و فشار زمانی، از مهم‌ترین منابع استرس معلمان در ایران محسوب می‌شوند (رزمی و نعمتی سوگلی‌تپه، ۱۳۹۰؛ حبیبی، بشارت و فدایی، ۱۳۸۶). در ضمن منابع موجود در این زمینه، علائم جسمی و روانی استرس معلمان را آشکار کرده‌اند: سردرد، زخم معده، دردهای مزمن، عصبانیت، احساس کارآمدی پایین و

1- Kokkinos
3- Forlin

2- Antoniou, polychroni & Vlachakis
4- Kumarakulasingam

افسردگی برخی از عوارض استرس معلمان هستند. (آیسون، ۲۰۰۷)

برخلاف تصور عموم، تحقیقات مختلفی که انجام گرفته‌اند نشان داده‌اند که معمولاً استرس‌های شغلی در بین افراد شاغل در محیط‌های دانشگاهی، بالاتر از سایر محیط‌هاست. کوتزل^۱، (۲۰۰۱)؛ گیللپی، والش، وینفیلد، استاف و دثوا (۲۰۰۱) و وینفیلد، گیلپی، استاف، دثوا و هاپواراچی (۲۰۰۲) و جکسون و روت من^۲ (۲۰۰۶) نشان دادند که اعضای هیات علمی دانشگاه‌ها، علی‌رغم تصور عموم مبنی بر کم‌استرس بودن شغل‌شان و با توجه به شرایط خاص حاکم بر دانشگاه‌ها از قبیل استقلال عمل بیشتر و آزادی بیشتر برای اعضای هیات علمی، در سال‌های اخیر به دلیل تغییرات صورت گرفته در سیاست‌های اعمال شده توسط مجموعه مدیریت‌های کلان در سطح کشورهای جهان و سوق دادن بیشتر آنها به سمت نهادهای غیردولتی و خصوصی‌سازی آنها، باعث افزایش سطح استرس‌های شغلی در این قشر گردیده است. در اوایل دهه ۱۹۹۰ پژوهش گسترده‌ای بر روی اعضای هیات علمی دانشگاه‌های ۱۴ کشور انجام گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد که استرس ناشی از تغییرات مربوط به آئین‌نامه‌های ارتقا و تلاش برای رسیدن به درجه استادی در بین اعضای هیات علمی این دانشگاه‌ها بسیار بالا بود (موسترت، روت من، موسترت و نل^۳، ۲۰۰۸).

ابوسریه (به نقل از چلبیانلو و طالبی، ۱۳۸۹) نشان داد که اصلی‌ترین منبع استرس شغلی اعضای هیات علمی، شغل این گروه است. پس از آن تقاضاهای خانوادگی، فشار زمانی، مشکلات مالی، ارتباط با دیگران منابع دیگر استرس شغلی آنان است. وینفیلد و همکاران (۲۰۰۳) دلایل اصلی ایجاد فشار در محیط کار نیز شامل انجام تحقیقات، محدودیت‌های زمانی، ارتباط با دیگران، تدریس، بورکراسی و تقاضاهای دانشجویان بودند.

فیشر (۱۹۹۶) نیز معتقد است که اعضای هیات علمی به دلیل تعدد نقش‌های

1- Cottrel

2- Jackson & Rothmann

3- Mostert, Rothmann, Mostert & Nell

اجتماعی خود از قبیل تدریس، تحقیق، ارائه مقاله و شرکت در سمینارها، راهنمایی دانشجویان و... تنشی پیچیده و چندجانبه را تجربه می‌نمایند (به نقل از چلبیانلو و طالبی، ۱۳۸۹).

آحسان و عبدالله، گونفی، الام^۱ (۲۰۰۹)، به مطالعه استرس شغلی و خشنودی شغلی بین هیأت دانشگاهی در مالزی پرداختند. آنها در تحقیق خود مشخص کردند که عواملی مانند نقش مدیریت و ارتباط آن با سنگینی حجم کار، تکلیف مشترک، ابهام نقش و فشار کارکردی در استرس شغلی اساتید مؤثر هستند.

با توجه به آنچه بیان شد؛ و در راستای اهداف تحقیق، از آنجایی که تحقیق در ابتدای امر به دنبال شناسایی عوامل ایجادکننده استرس شغلی بوده، فرضیه خاصی نداشته است. به جای ارایه فرضیه، سوالات اساسی زیر در این تحقیق قابل بررسی است.

عوامل استرس‌زای شغلی اعضا هیات علمی دانشگاه تبریز کدامند؟

اولویت عوامل استرس‌زا چگونه است؟

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های زمینه‌یابی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان دانشگاه تبریز به تعداد ۹۱۸ نفر است که از این تعداد ۴۳۶ نفر عضو غیرهیات علمی و ۴۸۲ نفر عضو هیات علمی می‌باشد. حجم نمونه بر اساس جدول مورگان ۲۷۳ نفر برآورد که از این تعداد ۱۲۹ نفر عضو غیرهیات علمی و ۱۴۴ نفر عضو هیات علمی می‌باشند که به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب گردیدند.

برای گردآوری داده‌های مورد نیاز جهت انجام این تحقیق از پرسشنامه محقق ساخته عوامل استرس‌زا که بر اساس طیف لیکرت پنج‌بخشی از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم طراحی شده بود، استفاده گردید. پرسشنامه مذکور دارای ۱۰۰ سوال می‌باشد که هر کدام

1- Ahsan, Abdullah, Gun Fie, & Alam

از گویه‌ها، به عوامل استرس شغلی اشاره دارد. در این پژوهش روایی ابزارهای اندازه‌گیری و توان سنجش خصیصه‌های مورد نظر در پرسشنامه توسط خبرگان، مشتمل بر اساتید و کارشناسان دانشگاه مورد تأیید قرار گرفت. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید که با استفاده از نرم‌افزار spss، آلفای کرونباخ مجموعه آیتم‌های پرسشنامه استرس شغلی برابر $0/80$ و پرسشنامه عوامل استرس‌زا برابر $0/88$ گردید که درصدها حاکی از پایایی بالایی است.

یافته‌ها

برای تلخیص داده‌ها و کاهش متغیرهای مربوط به استرس به عوامل تأثیرگذار از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد. قبل از انجام تحلیل عاملی ابتدا از آزمون بارتلت و روش KMO برای تشخیص همبستگی کلی بین متغیرها استفاده شد. تعیین تعداد عامل‌ها از طریق کایزر صورت گرفت و توابعی که مقدار ویژه آنها از یک بیشتر بود انتخاب گردید. برای رسیدن به ساختار عاملی ساده از چرخش وریماکس استفاده شد. بعد از چرخش عامل‌ها، بر حسب بارهای عاملی بزرگ‌تر از $0/3$ برای هر متغیر اولیه، عامل‌های مشترک نامگذاری شدند.

بعد از شناسایی عامل‌های کلی استرس شغلی، از آزمون رتبه‌ای فریدمن نیز برای تعیین میزان اثرگذاری هر یک از عوامل بر استرس شغلی استفاده گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها توسط نرم‌افزار SPSS صورت گرفت.

نتایج حاصل از آزمون بارتلت و روش KMO در جدول شماره ۱ درج شده است با توجه به اینکه مقدار KMO نزدیک به یک می‌باشد و همچنین با در نظر گرفتن معنی‌دار بودن آزمون بارتلت می‌توان اظهار داشت که همبستگی قابل قبولی بین متغیرهای اولیه وجود داشته و داده‌های حاصل برای انجام تحلیل عاملی مناسب بوده‌اند.

جدول (۱) آزمون بارتلت و روش KMO در ارتباط با تحلیل عاملی متغیرهای استرس شغلی

| روش KMO | | | |
|-----------|-----------------|------------|------------|
| مقدار KMO | مربع کای تقریبی | درجه آزادی | سطح احتمال |
| ۰/۹۱ | ۹۷۱۴/۹۵ | ۲۲۱۱ | ۰/۰۰۱ |

جدول (۲) مقادیر واریانس و ارزش ویژه هر یک از عوامل استخراج شده

| عوامل | ضریب عامل‌ها | | | | | | | | | |
|-----------------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| | ۱ | ۲ | ۳ | ۴ | ۵ | ۶ | ۷ | ۸ | ۹ | ۱۰ |
| ارزش ویژه | ۱۹/۰۵ | ۳/۷۳ | ۲/۸۵ | ۲/۵۲ | ۲/۲۲ | ۱/۷۱ | ۱/۶۲ | ۱/۴۶ | ۱/۳۷ | ۱/۲۸ |
| درصد واریانس کل | ۲۸/۴۴ | ۵/۵۷ | ۴/۲۶ | ۳/۷۶ | ۳/۳۱ | ۲/۵۵ | ۲/۴۲ | ۲/۱۹ | ۲/۰۵ | ۱/۹۱ |
| درصد اشتراک | ۲۸/۴۴ | ۳۴/۰۱ | ۳۸/۲۸ | ۴۲/۰۴ | ۴۵/۳۶ | ۴۷/۹۱ | ۵۰/۳۴ | ۵۲/۵۳ | ۵۴/۵۸ | ۵۶/۵ |

در جدول ۲ مقادیر واریانس و ارزش ویژه هر یک از عوامل استخراج شده آورده شده است. داده‌های جدول نشان می‌دهد که عامل اول تقریباً ۲۸ درصد واریانس را تبیین می‌نماید و درصد مشترک نشان می‌دهد که عوامل ده گانه استخراج شده ۵۶ درصد از واریانس را جمعاً تبیین می‌کنند.

بر اساس مقادیر ویژه بالاتر از یک، تعداد ۱۰ عامل شناسایی شدند. اسامی عامل‌ها که بر اساس بارهای عاملی بزرگ‌تر از ۰/۳ تعیین شد به شرح ۱ سازمانی ۲ ناپایداری ۳ خط مشی سازمانی ۴ فرهنگ و بافت سازمانی ۵ شایستگی نقش ۶ ارتباط بین فردی ۷ ساختار ۸ فشار نقش ۹ عدم امنیت شغلی / مالی و ۱۰ انطباق، تعیین شدند که در جدول ۳ شماره به ترتیب شماره مؤلفه‌ها و نام مؤلفه‌ها درج شده‌اند.

جدول (۳) اسامی عامل‌های نامگذاری شده در ارتباط با متغیرهای استرس شغلی

| عامل سازمانی | عامل ناپایداری | عامل خط مشی - ها |
|--|--|-----------------------------|
| - ناسازگاری بین ارزش‌های فرد با ارزش‌های دانشگاه | - اجبار به تخلفات از قوانین و مقررات | - انتظار و امید ارتقا یافتن |
| - عدم حمایت همکاران | - داشتن کار دوم | - سطح حقوق و دستمزد |
| - در تعارض بودن باورها و اعتقادات با باورهای دانشگاه | - ویژگی‌های خانوادگی | - کاهش تدریجی |
| - بی‌توجهی رؤسا به مشکلات | - تغییر مسئولیت در محیط کار | - توان خرید حقوق |
| - وجود موانع بر سر راه پیشرفت | - تغییرات پی در پی شرایط شغلی | - تفاوت در احکام |
| - قوانین و مقررات دست و پاگیر اداری | - بازنشستگی و فکر کردن در باره آن | - حقوقی اساتید و کارمندان |
| - نظارت و کنترل غیرضروری در محیط دانشگاه | - انفصال از کار | |
| - عدم اطمینان سیاسی (نگرانی‌های سیاسی) | - انتقال از جایی به جای دیگر | |
| - روابط ضعیف با مافوق (رئیس) | | |
| - مقررات غیرقابل انعطاف | | |
| - عدم تساوی حقوق و مزایای افراد هم طراز | | |
| - تخصص‌گرایی بیش از حد | | |
| - تمرکز در تصمیم‌گیری و عدم وجود مشارکت | | |
| عامل فرهنگ سازمانی | عامل شایستگی نقش | عامل ارتباطی |
| - برخورد با استاد؛ با کارمند و با دانشجو | - درخواست‌های ضد و نقیض از فرد | - رابطه با رئیس |
| - مشکلات در رابطه با دانشجویان | - آموزش و کارآموزی نا کافی | - رابطه با همکاران |
| - مشکلات خاص شغلی | - مرتکب اشتباه شدن | - رابطه با زبردستان |
| - دو زبانه بودن دانشگاه تبریز | - احساس بی‌ارزشی کردن | - نگرش همسر |
| - وجود نامتجانسی از ملیت‌های مختلف به عنوان دانشجو | - تمام شدن مهلت یا رسیدن مهلت مقرر برای انجام کارهای اداری | - نسبت به کار فرد |
| - وجود سه قشر هیأت علمی، غیر هیأت علمی و دانشجو | | |

| عامل ساختمانی | عامل فشار نقش | عامل عدم امنیت شغلی / مالی |
|--|--|--------------------------------|
| - جوان بودن ارباب رجوع (دانشجویان) | - کنشیدن سیگار توسط همکاران | |
| - ناهمخوانی ساعت کار دانشگاه با دیگر سازمان‌ها | - سنگینی کار | - ترس از فقر و بیکاری |
| - سازماندهی بر اساس تخصص‌های متعدد | - کم‌تحرکی (عدم ورزش و بی‌اعتنایی به آن) | - نگرانی‌های اقتصادی |
| - آگاهی کامل از مسئولیت شغل | - تأثیر فشارهای کاری بر زندگی خصوصی | - دوری از محل اقامت با محل کار |
| - استقلال عمل در ارتباط با شغل | - انجام کار در خانه | |
| - نبود اهداف واضح، روشن و از پیش طرح‌ریزی شده | - مقررات و ضوابط محیط کار | |

عامل تطبیق با شرایط شغلی

- میزان مسافرت‌هایی که بواسطه نیاز کاری می‌بایست انجام گیرد.

- شرایط محل زندگی (فرهنگی و ...)

- التزام عملی به امور دینی و اعتقادی

- شرکت در فعالیت‌های زیارتی، تفریحی که توسط دانشگاه برگزار می‌شود

اولویت‌بندی و رتبه‌بندی عوامل ایجادکننده استرس در دانشگاه برحسب اهمیت عامل‌ها

برای یافتن تفاوت رتبه‌ای بین عامل‌های ده‌گانه از آزمون فریدمن استفاده گردید و در نتیجه عوامل ایجادکننده استرس شغلی به ترتیب اهمیت در جدول ۴ و ۵ ارائه شده است.

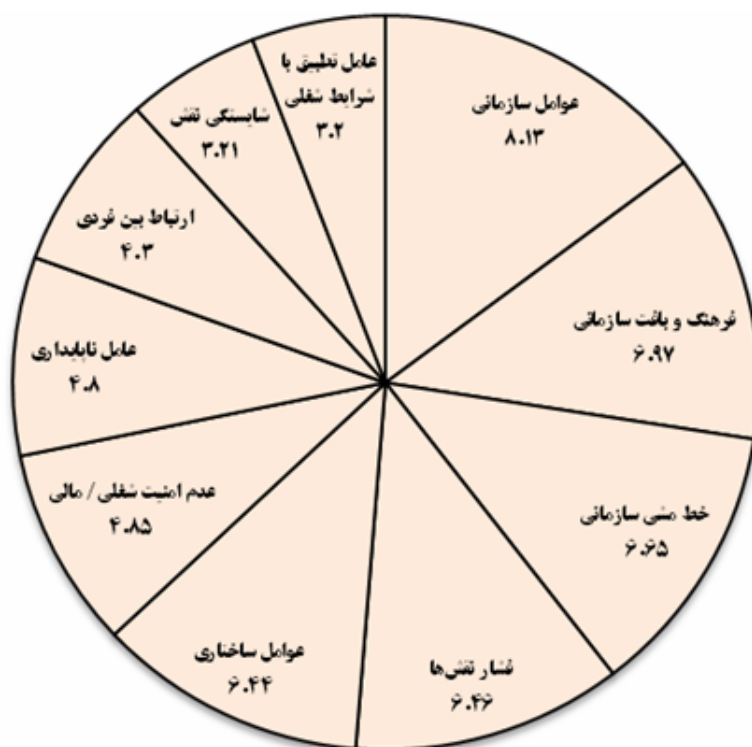
جدول (۴) نتایج حاصل از آزمون فریدمن

| مجدور کا | تعداد | درجه آزادی | سطح معنی‌داری |
|----------|-------|------------|---------------|
| ۷۷۰/۰۲۸ | ۲۷۳ | ۹ | ۰/۰۰۱ |

جدول (۵) رتبه‌بندی عوامل استرس شغلی

| رتبه | عوامل |
|------|--------------------------|
| ۸/۱۳ | عوامل سازمانی |
| ۶/۹۷ | فرهنگ و بافت سازمانی |
| ۶/۶۵ | خط مشی سازمانی |
| ۶/۴۶ | فشار نقش‌ها |
| ۶/۴۴ | عوامل ساختاری |
| ۴/۸۵ | عدم امنیت شغلی / مالی |
| ۴/۸۰ | عامل ناپایداری |
| ۴/۳۰ | ارتباط بین فردی |
| ۳/۲۱ | شایستگی نقش |
| ۳/۲۰ | عامل تطبیق با شرایط شغلی |

با توجه به جداول ۴ و ۵ که نتایج حاصل از اجرای آزمون فریدمن را نشان می‌دهند؛ عوامل استرس شغلی به این ترتیب رتبه‌بندی گردید: ۱- عوامل سازمانی ۲- فرهنگ و بافت سازمانی ۳- خط مشی سازمانی ۴- فشار نقش‌ها ۵- عوامل ساختاری ۶- عدم امنیت شغلی / مالی ۷- ناپایداری ۸- ارتباط بین فردی ۹- شایستگی نقش و ۱۰- تطبیق با شرایط شغلی. در زیر به تبیین میزان اثرگذاری هر یک از عوامل پرداخته شده است. با توجه به اینکه هدف تحقیق رتبه بندی عوامل ایجادکننده استرس و ارائه مدل استرس شغلی است؛ می‌توان مدل زیر را ارائه نمود.



شکل (۱) مدل نهایی استرس شغلی

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس آنچه در قسمت تجزیه و تحلیل داده‌ها بیان شد عوامل مدل استرس شغلی در دانشگاه تبریز به ترتیب شامل موارد زیر است که در مورد آنها بحث می‌شود.

عامل سازمانی با رتبه ۸/۱۳ به‌عنوان اولین عامل اساسی مؤثر در ایجاد استرس شغلی برگزیده شد. عامل سازمانی یکی از مؤلفه‌های خیلی مهم موفقیت یک سازمان بشمار می‌آید و مدیریت سازمان می‌بایست اقدامات مؤثری صورت دهد تا به اهداف مطلوب خود برسد؛ لذا مسئولان دانشگاه شایسته است تمهیداتی را به شرح زیر فراهم

آورند؛ ایجاد ساختار مناسب، ارائه سیاست‌های بهینه در شأن و منزلت مجموعه علمی جهت رشد و شکوفائی علم‌ودانش و فناوری، ایجاد محیط مناسب برای کار، تصمیم‌گیری و مشارکت، حذف و تعدیل مقررات غیرقابل انعطاف، ارائه راهکارهای صحیح جهت از بین بردن نگرانی‌های سیاسی دانشگاهیان، حذف قوانین و مقررات دست و پاگیر، توجه و عنایت به مشکلات شاغلان، استفاده از اساتید دارای برخورد منطقی، ایجاد ارتباط علمی با سازمان‌های دیگر از جمله بخش صنعت، اصلاح معیارهای سنجش عملکرد کارکنان، حذف حاکمیت روابط بر ضوابط اداری در انتخاب و انتصاب مدیران میانی، بازنگری نگرش تخصص‌گرایی بیش از حد در انتخاب پست‌هایی که نیاز به مدرک خاصی ندارد، پرداخت فوق‌العاده شغل جهت تساوی در حقوق و مزایای افراد هم‌تراز، حذف نظارت و کنترل غیرضروری در محیط دانشگاه، کاستن و از بین بردن موانع پیشرفت مناسب و اصولی کادر دانشگاه. دورزینگام و پید و روچ (۲۰۰۹)، یورک (به نقل از جعفری؛ عیوضزاده؛ معینیان، ۱۳۹۰)؛ عبدی (۲۰۰۱) و گروسی (۱۳۸۱) تعارض نقش را از جمله منابع فشار روانی در محیط کار عنوان کردند. رابینز (۱۳۹۱) فشار روانی ناشی از روابط در محیط کار را به داشتن روابط ضعیف با مافوق، داشتن رابطه ضعیف با زیردستان و مشکلات در محول کردن مسئولیت‌ها و غیره تقسیم کردند. با توجه به یافته‌های مذکور می‌توان استدلال نمود که فشار روانی ناشی از همکاران شغلی نقش مؤثر در ایجاد استرس شغلی دارد. در تحقیقی که توسط عبدی (۲۰۰۱) انجام شد، بیان شده است که یکی از خصوصیات مهم یک سرپرست خوب، توانایی وی در دادن دستورالعمل‌های واضح و روشن است. به‌طور کلی می‌توان استدلال داشت که عوامل سازمانی ایجادکننده استرس شغلی تحت تأثیر عوامل متعدد و متنوع سازمانی می‌باشند که هر یک به صورت جداگانه و نیز به صورت گروهی و ترکیبی، اثرات نامطلوبی بر کادر دانشگاه داشته و توجه مسئولان ذیربط را برای جلوگیری از گسترش این نوع فشارها در محیط کار فرا می‌خواند.

فرهنگ و بافت سازمانی با رتبه ۶/۹۷ به عنوان دومین عامل استرس‌زا بین کارکنان دانشگاه تبریز انتخاب شد. پژوهشگرانی که کوشیده‌اند ویژگی‌های سازمان‌های موفق را بیان کنند به‌طور مکرر بر مفهوم فرهنگ و قدرت و سرایت ارزش‌های معنوی، عقاید و

فرضیاتی تأکید کرده‌اند که نیروی کاری سازمان به آنها وابستگی دارند (رابینز، ۱۳۹۱؛ ساعتچی، ۱۳۷۰؛ مهداد، ۱۳۸۵). به طوری که معتقدند فرهنگ سازمانی قوی قادر است به میزان قابل توجهی بر تعهد کارکنان اثر بگذارد و استحکام رفتار آنان را افزایش دهد و جانشینی برای قوانین و مقررات رسمی باشد. و حتی مؤثرتر از سیستم کنترل رسمی سازمان عمل کند. در صورتی که فرهنگ قوی و مثبت باشد باعث می‌شود که افراد درباره آنچه که انجام می‌دهند احساس بهتری داشته و امور را به نحو احسن انجام دهند. در نتیجه موجب عملکرد بهتر و بهره‌وری بیشتری می‌شود. افزایش بهره‌وری منجر به بهبود سطح زندگی و کیفیت بهتر زندگی و افزایش رفاه خواهد شد. و در عین حال زندگی بهتر باعث رشد فکری و افزایش توان اندیشه‌ای و کاری انسان می‌شود. اصولاً، فرهنگ به روش درک انسان از محیطی که در آن زندگی می‌کند اشاره دارد و معرف دیدگاه‌ها و رفتار است. با توجه به تعاریف متعددی که در مورد فرهنگ سازمانی صورت گرفته است، می‌توان گفت؛ فرهنگ سازمانی به مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورها، اعتقادات، فرضیات و هنجارهای مشترک حاکم بر سازمان اشاره می‌کند. پیر بلوطی، احمدی، علوی اشکفتکی (۱۳۹۲) نتایج موافق با نتیجه این تحقیق بدست آورده‌اند آنها بیان کرده‌اند که فرهنگ سازمانی استرس شغلی نقش داشته باشد.

خط مشی سازمانی با رتبه ۶/۶۵ به عنوان سومین عامل اساسی مؤثر بر ایجاد استرس انتخاب شد اصولاً موقعیت هر سازمانی بستگی مستقیم بر خط مشی آن سازمان دارد و عدم موفقیت در اجرای صحیح خط مشی می‌تواند نقش موثری در ایجاد استرس در بین شاغلان آن سازمان ایفا نماید. وینفیلد، گیلپسی، استاف، دثوا و هاپواراچی (۲۰۰۲) نیز دریافته‌اند که تأخیر در اتقای مقام کارکنان، سبب ایجاد مشکلات روانی می‌شود. رابینز (۱۳۹۱) در الگوی فشار روانی محیط کار خود، از ترفیعات شغلی به‌ویژه بخشی را که در آن به فرد به نسبت توانایی‌هایش مسئولیت داده نمی‌شود، به عنوان یکی از منابع ایجاد فشار روانی مطرح نموده‌اند.

فشار نقش با رتبه ۶/۴۶ به‌عنوان چهارمین گزینه انتخاب شد. این گزینه نیز اهمیت خاصی در ایجاد استرس شغلی دارد. سنگینی بیش از حد کار یا حساسیت نقش در دانشگاه و تأثیر منفی آن در زندگی خصوصی کارکنان از عوامل فشار نقش بوده که از طریق حذف یا کاهش آنها می‌توان از استرس آنها کاست. یکی از عوامل کاهش استرس شغلی ترغیب کادر به تحرک و ورزش می‌باشد لذا با ایجاد فرهنگ ورزش و ساخت و ایجاد سالن‌های ورزشی مناسب می‌تواند استرس کادر دانشگاه را کاهش و حتی آن را در صورت استمرار از بین برد. فرنچ و کاپلان (۱۹۷۳) طی تحقیقی رابطه منفی و معنی داری را بین سنگینی بار کمی و کیفی و نقش سلامت روانی کارکنان مشاهده نمودند (به نقل از آزادمرزآبادی و غلامی فشارکی، ۱۳۹۰). رابینز (۱۳۹۱) سنگینی بار نقش را به عنوان یکی از عوامل منفی فشارزای محیط کار معرفی نموده است.

عوامل ساختاری با رتبه ۶/۴۴ به‌عنوان پنجمین گزینه استرس‌زای شغلی بود. با اصلاح و بهبود ساختار دانشگاه تبریز از بعد اعطای استقلال عمل به افراد در ارتباط با شغل خودش، آگاهی و آموزش دادن در رابطه با شغل، مشخص نمودن اهداف به صورت واضح برای کارکنان و سازماندهی بر اساس تخصص‌ها در دانشگاه، می‌توان از استرس ایجاد شده کاست. با توجه به تحقیقات انجام شده توسط اوساریمه آبه (۲۰۰۸)، فرنچ و کاپلان (به نقل از آزادمرزآبادی و غلامی فشارکی، ۱۳۹۰) و رابینز (۱۳۹۱) ابهام نقش از جمله منابع ایجاد فشار روانی در محیط کار عنوان شد.

عدم امنیت شغلی و مالی با رتبه ۴/۸۵ به عنوان ششمین عامل استرس مؤثر بر ایجاد استرس شغلی مشخص شد. در واقع یکی از اصولی‌ترین عوامل ایجاد استرس شغلی نبود امنیت شغلی و مالی برای شاغلان سازمان می‌باشد که می‌بایست مسئولان ذینفع تدابیر لازم را در جهت رفع مشکل اقدام نمایند. هوی و میسکل به این نتایج دست یافتند که معلمان با وجود اینکه عموماً شغل خود را دوست دارند و از روی علاقه به آن روی آورده‌اند، از کمی حقوق و امکانات ناخشنودند و خواهان اعتبار و حیثیت اجتماعی بیشتری

هستند. عبدالتاجدینی (۱۳۷۷) نشان داد که بین فشار روانی ناشی از حقوق و دستمزد با عملکرد شغلی همبستگی دارد.

ناپایداری با رتبه ۴/۸۰ به عنوان هفتمین عامل مؤثر بر ایجاد استرس انتخاب گردید. عواملی مانند انتقال از جایی به جای دیگر- عدم امنیت شغلی و مورد تهدید قرار گرفتن آن انفصال از کار تغییرات پی در پی شرایط شغلی تغییر مسئولیت در محیط کار اجبار به تخلف از قوانین و مقررات باعث ناپایداری و بی‌ثباتی در دانشگاه می‌شود. بخشنامه سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در مورد عدم استخدام رسمی و سپردن اکثر کارها به شرکت‌های خصوصی که متأسفانه اکثراً فاقد تخصص و تجربه کافی می‌باشند باعث افزایش استرس در بین شاغلین غیر رسمی دانشگاه شده است که هیئت امنای دانشگاه‌ها با ارائه راهکارهای مناسب می‌توانند از استرس موجود در حد خیلی زیادی بکاهند. از طرفی جابجایی و انتقال غیراصولی جزو عواملی هستند که استرس را بالا می‌برند لذا با انتخاب و انتصاب مسئول امور اداری صاحب نظر و دارای شناخت کافی از شرح وظایف خود می‌توان از جابجایی و انتقال‌های بی مورد کادر کاسته و باعث ثبات و پایداری در دانشگاه و نهایتاً کاهش استرس شد.

عامل ارتباط بین فردی با رتبه ۴/۳۰ به عنوان هشتمین گزینه انتخاب شد. مدیریت دانشگاه می‌تواند با ایجاد فرهنگ مناسب رفتاری و اصلاح و تعریف شرح وظایف، نحوه و شیوه برخورد با رئیس و مرئوس و همینطور رابطه همکاران دانشگاهی، از استرس به وجود آمده جلوگیری بعمل آورد. رابینز (۱۳۹۱) در الگوی فشار روانی محیط کار خود، فشارهای روانی ناشی از روابط در محیط کار را به داشتن روابط ضعیف با مافوق، داشتن روابط ضعیف با زیردستان و مشکلات در محول کردن مسئولیت‌ها و غیره تقسیم نمودند. گروسی (۱۳۸۴) در تحقیق خود در بین کارکنان شرکت پالایش نفت تبریز اذعان نمود که استرس حاصل عوامل فردی و محیطی است و اگر بین فرد و محیط، سازگاری و تطابق وجود نداشته باشد، ایجاد فشار روانی می‌کند.

شایستگی نقش یا توانمندی‌های نقش با رتبه ۳/۲۱ به عنوان نهمین گزینه انتخاب شد. رؤسای دانشگاه علاقمند می‌توانند با رفع مشکلات (حذف درخواست‌های متناقض، ایجاد آموزش و کارآموزی مناسب و...) و بر طرف نمودن موانع (ارزش و بها دادن به عملکرد کارکنان، دادن فرصت کافی جهت انجام وظایف) به توانمندی‌های نقش خود پی برده و با ایجاد اعتماد به نفس و از بین بردن استرس شغلی می‌توانند به شایستگی نقش خود دسترسی پیدا کنند. رایبیز (۱۳۹۱) در قسمتی از پژوهش خود منابع ایجاد فشار در محیط کار را شامل منابع مربوط به نقش در سازمان از جمله ابهام و تعارض نقش، منابع مربوط به ترقی و پیشرفت حرفه‌ای از جمله دادن مسئولیت بیش از حد توانایی به فرد و ندادن مسئولیت به نسبت توانایی‌هایش می‌دانستند.

عامل تطبیق با شرایط شغلی با رتبه ۳/۲۰ به عنوان دهمین و آخرین عامل ایجادکننده استرس شغلی در بین کارکنان (هیأت علمی و غیرهیأت علمی) دانشگاه تبریز تعیین شد. این عامل نسبت به سایر عوامل از نقش کمتری برخوردارند. با وجود این، می‌توان با برنامه‌ریزی مستمر و کوتاه‌مدت و بلندمدت جهت ایجاد محیط مناسب زندگی برای کادر از جمله ایجاد خانه‌های سازمانی، تقویت مسکن و ایجاد شهرک دانشگاهی، کاهش استرس شغلی دانشگاهیان را به وجود آورد. همچنین می‌توان شرایط کاری را طوری تغییر داد که با الزامات و نیازهای شخصیتی و رفاهی کارکنان سازمان تطابق داشته باشد و در این زمینه می‌توان از افراد داخل دانشگاه کمک گرفت.

با توجه به اینکه نقش مسئولان دانشگاه و هیئت امنای دانشگاه‌ها در نظام جدید وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بسیار مؤثر و اثرگذار در تغییر عوامل ده‌گانه است و می‌توان بر اساس سیاست‌ها و خط مشی‌های تنظیمی در جریان برنامه‌های ۵ ساله و یا استراتژی‌های بلندمدت بیشترین تأثیر را در اصلاح و یا تغییر و تنظیم این عوامل داشت.

کارکنان هر سازمانی بسته به وضعیت تحصیلاتی، تخصصی، سابقه خدمت، تأهل، جنسیت و غیره نیازها و فشارهای روانی خاصی را متحمل می‌شوند که می‌بایست این عوامل به درستی شناسایی و در خصوص رفع آنها برنامه‌ریزی شود. هیچگاه اجرای یک

برنامه خاص مورد قبول و رضایت تمامی قشرهای یک سازمان نبوده و دیدگاه مطلوب نیست.

پیشنهاد می‌شود در صورت ارائه تحقیق، این موضوع به شکل تخصصی‌تر با متغیرهای کمتر و نمونه آماری بیشتر انجام گیرد زیرا حجم بالای سوالات باعث عدم همکاری آزمودنی‌ها و افت تعداد آنها می‌شود. همچنین بهتر است تحقیق در سطوح مختلف سازمانی به شکل مجزا و تخصصی انجام گیرد تا امکان مقایسه جامع‌تر نتایج فراهم گردد؛ و برنامه‌ریزان را با واقعیت‌های بیشتری در جهت رفع آنها آشنا شوند. در نهایت توصیه می‌شود که پژوهش‌های مشابهی نیز در سطح گسترده‌تری از دانشگاه‌های منطقه انجام گیرد تا امکان مقایسه فشارهای ناشی از شغل در دانشگاه‌های مختلف میسر گشته و تدابیر مدیریتی مؤثر شناسایی شوند.

تاریخ دریافت نسخه اولیه مقاله: ۱۳۹۲/۰۱/۲۹
تاریخ دریافت نسخه نهایی مقاله: ۱۳۹۲/۱۰/۱۴
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۰۱/۲۲

References

منابع

- احمدی، عباداله؛ ایرانیان، سیدجواد؛ پارسانژاد، معصومه (۱۳۹۰). رابطه خلاقیت سازمانی و رضایت شغلی با استرس شغلی در بین کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان فارس، فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی، سال دوم شماره هشتم، صص ۸۴-۷۱.
- آزادمرزآبادی، اسفندیار؛ فشارکی، محمد غلامی (۱۳۹۰). رابطه بین مناطق جغرافیایی، تیپ شخصیتی، وضعیت اجتماعی-اقتصادی و عوامل دموگرافیک با استرس شغلی، مجله علوم رفتاری، شماره ۵، صص: ۱۵۱-۱۵۶.
- امینی، فروتن (۱۳۸۵). بررسی رابطه استرس شغلی نوبت کاری و بخش محل کار با کارایی خانواده پرستاران بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه بهزیستی و توانبخشی تهران.
- ثمیری، علی‌اکبر؛ لعلی‌فاز، احمد (۱۳۸۳). مطالعه روابط متقابل ویژگی‌های شخصیتی و استرس شغلی در محیط کار، فصلنامه اصول بهداشت روانی، سال ششم، شماره بیست و یکم و بیست و دوم، صص ۲۸.
- جعفری، معصومه؛ عیوض‌زاده، اسماعیل؛ معینیان، داود (۱۳۹۰). تأثیر کارایی مدیران بر میزان استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق، فصلنامه پژوهش اجتماعی، سال چهارم، شماره ۱۰، صص ۱۵۳-۱۶۶.
- چلیبانلو، غلامرضا؛ طالبی، بهنام (۱۳۸۹) مقایسه استرس شغلی و شادکامی ذهنی در بین اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های آزاد اسلامی و دولتی، مجله علوم تربیتی، سال سوم، شماره ۹، صص ۱۲۷-۱۴۸.
- حاجی امینی، زهرا؛ پورضرغام، چراغعلی؛ عبادی، عباس؛ آزاد، اسفندیار؛ تدریسی، سیدداوود؛ سنایی نسب، هرمز (۱۳۸۹). بررسی میزان فراوانی استرس شغلی در رانندگان شهر تهران، مطالعات مدیریت انتظامی شماره ۵(۱): صص ۱۱۸-۱۳۰.
- حبیبی، مجتبی؛ بشارت، محمدعلی و فدایی، زهرا (۱۳۸۶). هنجاریابی مجدد مقیاس میزان، منابع و علائم استرس معلمان کی ریاکو و ساتکلیف (TSS)، فصلنامه روانشناسی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تبریز، سال دوم، صص ۳۳-۱.

رابینز، استیفن (۱۳۹۱). «رفتار سازمانی»، جلد سوم، علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

راس، رندال. آلتمایر، الیزاب (۱۳۸۵) استرس شغلی، ترجمه خواجه‌پور، غلامرضا، تهران، انتشارات بازتاب، چاپ اول.

رجب‌پور، محمدرضا (۱۳۷۷). بررسی رابطه جو سازمانی مدارس با میزان استرس شغلی دبیران دبیرستان‌های دولتی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه شیراز.

رزمی، شهریار؛ نعمتی سوگلی‌تپه، فاطمه (۱۳۹۰). نقش تعدیل‌کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات تبریز، فصلنامه سلامت کار، دوره ۸، شماره ۲.

ریسی، پوران؛ منجمی، فرشید (۱۳۷۸). بررسی استرس‌های شغلی کارکنان مدارک پزشکی شاغل در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، نشریه: روانشناسی و علوم تربیتی اندیشه و رفتار، شماره ۱۷ و ۱۸، ۴۵-۵۴.

ساعتچی، محمود (۱۳۷۰). روانشناسی درکار، سازمان و مدیریت، چاپ دوم، تهران مرکز آموزش مدیریت دولتی.

سیدجوادین، سیدرضا؛ مرادی، سعید شهباز (۱۳۸۵). فرسودگی شغلی: پژوهشی در شرکت حفار نفت جنوب، فصلنامه علوم مدیریت ایران، دوره اول، شماره ۲، ص ۸۷-۶۳.

شاملو، سعید (۱۳۸۰). بهداشت روانی، تهران، انتشارات رشد، چاپ چهاردهم.

طاهری، مرتضی؛ محب‌زادگان، یوسف؛ زمان‌پور، عنایت‌اله (۱۳۸۸). تأثیر دوره آموزشی مدیریت استرس، بر استرس شغلی و باورهای کارآمدی معلمان، فصلنامه پژوهش در نظام‌های آموزشی، شماره ۸، ص ۱۳۵.

عبدالتاج‌دینی، پرویز (۱۳۷۷). بررسی رابطه فشارهای روانی شغلی ناشی از تعارض و ابهام نقش، ماهیت کار، سرپرست، همکاران، حقوق و دستمزد و ترفیعات شغلی با تعهد سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان صنایع خودروسازی ایران شرکت پارس خودرو، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تبریز.

عبدی، هما (۱۳۷۳) بررسی میزان تنیدگی ناشی از محیط کار و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بخش‌های مراقبت‌های ویژه بیمارستان‌های شهر یزد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

- فرجی، عبیدالله؛ ولیئی، سینا؛ مریدی، گلرخ؛ رضانی، عباسعلی؛ رضایی فریمانی، مصطفی (۱۳۹۱). بررسی رابطه ویژگی‌های شغلی و سطح استرس شغلی در پرستاران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کردستان، پژوهش پرستاری، جلد ۷ شماره ۲۵، صص ۶۳-۵۴.
- کی ریاکو، کریس (۱۳۸۴). *مه‌ار استرس در معلمان*، ترجمه منصوره وحدتی احمدزاده، تهران، انتشارات رشد.
- گروسی فرشی، میرتقی؛ مانی، آرش (۱۳۸۴). بررسی استرس کارکنان شرکت پالایش نفت تبریز و رابطه آن با آسیب‌پذیری‌های روانی و جسمانی بر اساس مدل هم‌خوانی فرد-محیط، دانشور رفتار، شماره ۱۲ و ۱۳ (ویژه مقالات روانشناسی)، صص ۶۱-۷۰.
- مه‌داد، علی (۱۳۸۵). *روانشناسی صنعتی و سازمانی*، تهران: جنگل.
- میرزایی سفیدایی، منیره (۱۳۸۴). *مقایسه رابطه سطح استرس شغلی و سطح سلامت عمومی کارمندان حسابدار و تحویلدار مرد بانک ملی ایران*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی دانشکده علوم تربیتی دانشگاه شهیدبهبشتی.
- نزهت، محمدرضا (۱۳۷۵). *بررسی میزان و منابع استرس شغلی مدیران آموزشی استان فارس*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد گروه علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شیراز.
- هوی، وین. ک؛ میسکل، سیسیل. ج (۱۳۸۲). *مدیریت آموزشی، تئوری، تحقیق و عمل*، ترجمه سیدمحمد سیدعباس‌زاده، ارومیه: نشر دانشگاه ارومیه.
- یعقوبی، مریم؛ یارمحمدیان، محمدحسین؛ جوادی، مرضیه (۱۳۸۷). *رابطه تعهد سازمانی و استرس شغلی در مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مجله مدیریت سلامت، دوره ۱۱ شماره ۳۳، صص ۶۸-۶۳*.
- قاسمی پیربلوطی، محمد؛ احمدی، رضا؛ علوی اشکفتکی، سیده‌صغری (۱۳۹۲). *ارتباط فرهنگ سازمانی و استرس شغلی با سلامت روان در پرستاران بیمارستان‌های هاجر و کاشانی شهرکرد، مجله بالینی پرستاری و مامایی، ۱۳۹۲؛ ۲ (۳): ۵۳-۶۳*.
- Abdi H, Shahbazi L (2001). Correlation between Occupation Stresses in Nurses' Intensive Care Unit with Job Burnout, *Journal of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services* (3) 9, 58-63.

-
- Ahsan, N., Abdullah, Z., Gun Fie, D.Y., Alam, S.S. (2009). Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study, *European Journal of Social Sciences*, 8 (1).
- Allison M.G. (2007). Identifying the Types of Student and Teacher Behaviors Associated with Teacher Stress, *Teaching and Teacher Education*. 23, 624-640.
- Antoniou, A.S, Polychroni, F. & Vlachakis, A.N. (2006). Gender and Age Differences in Occupational Stress and Professional Burnout between Primary and High-school Teachers in Greece, *Journal of Managerial Psychology*, 21 (7), 682-690.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., De Boer, E. & Schaufeli, W.B. (2003). Job Demands and Job Resources as Predictors of Absence Duration and Frequency, *Journal of Vocational Behavior*, 62: 341-356.
- Chui-chu, I.C. (2006). *The Impact of Social Support and job Stress on Public Health Nurses Organizational Citizenship Behaviors in Rural Taiwan*, *Public Health Nursing*, 23(6): 496.
- Cottrell, S. (2001). Occupational Stress and Job Satisfaction in Mental Health Nursing: Focused Interventions Through Evidence-based Assessment, *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 8, 157-64.
- Duraisingam, V. & Pidd, K & Roch, A.M. (2009). *The Impact of Work Stress and Job Satisfaction on Turnover Intentions: A Study of Australian Specialist Alcohol and Other drug Workers, Drugs, Education, Prevention and Policy*, V: 16 & I: 3-P: 217-231
- Forlin, C. (2001). Inclusion: Identifying Potential Stressors for Regular Class Teachers, *Educational Research*, 43, 235-245.
- Gillespie, N.A., Walsh, M.J., Winefield, A.H., Stough, C.K., & Dua, J.K. (2001). Occupational Stress within Australian Universities: Staff Perceptions of the Determinants, Consequences and Moderators of Work Stress, *Work and Stress*, 15, 53-72.
- Gueriltault-Chalvin, V., Kalichman, S.C., Demi, A. & Peterson, J.L. (2000). Work- Related Stress and Occupational Burnout in AIDs Caregivers: Test of a Coping Model with Nurses Providing AIDs Care, *AIDs Care*, 12 (2), 149-161.
-

-
- Hughes, J.C. (2006). *Teacher Stress, Teacher Efficacy, and Standardized Testing: A Study of New York City Public School Teachers*, Unpublished Ph. D. Dissertation, University of Fordham.
- Jackson, L.T.B. & Rothmann, S. (2006). Occupational Stress, Organizational Commitment, and Ill Health of Educators in the North West Province, *South African Journal of Education*, 26, 75-95.
- JRPJR Caplan R.D. (1972). *Organizational Stress and Individual Strain*, In A.J. Marrow, ed., *the Failure of Success*. New York: AMACOM.
- Kalia M. (2002). Assessing the Economic Impact of Stress: The Modern Day Hidden Epidemic, *Metabolism*, 51(6): 49-53.
- Kokkinos, C.M. (2007). Job Stressors, Personality and Burnout in Primary School Teachers, *British Journal of Educational Psychology*, 77 (1), 229-243.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*, New York: Springer-Verlag.
- Li CY, Chen KR, Wu CH, Sung FC. (2001). Job Stress and Dissatisfaction in Association with Non-fatal Injuries on the Job in a Cross-Sectional Sample of Petrochemical Workers, *Occup Med.*; 51(1): 50-5.
- Mostert, F.F.; Rothmann, S.; Mostert, K. & Nell, K. (2008). Outcomes of Occupational Stress in a Higher Education Institution, *Southern African Business Review*, 12, 102-127.
- Newbury-Birch, D. & Kamali, F. (2001). Psychological Stress, Anxiety, Depression, Job Satisfaction, and Personality Characteristics in Preregistration House Officers, Postgraduate, *Medical Journal*, 77, 109-111.
- Osarieme Abbe, O. (2008). *Modeling the Relationship among Occupational Stress, Psychological/Physical Symptoms and Injuries in the Construction Industry*, Unpublished Master of Science Dissertation, Berea College.
- Robyn, R.M. Gershon, Briana Barocas, Allison N. Canton, Xianbin Li and David Vlahov (2009). Mental, Physical, and Behavioral Outcomes Associated with Perceived Work Stress in Police Officers, *Criminal Justice and Behavior* 2009 36: 275, the Online Version Found at: <http://cjb.sagepub.com/content/36/3/275>
-

- Teasdale, E.L. (2006). Workplace Stress, Post-Traumatic Disorders, a Sociopolitical Perspective, *Psychiatry*, V 5, issue 7, PP: 251 -255.
- Tolbert, M.D. (2007). No Teacher Left Behind: *A Predictive Model of Teacher Stress and Coping*, Unpublished Ph.D. Dissertation, University of South Carolina.
- Tysen, R. & Vaglum, P. & Gronvold, N.T. & Ekeberg, O. (2005). The Relative Importance of Individual and Organizational Factors for the Prevention of Job Stress during Internship's Nationwide and Prospective Study, *Medical Teacher*, V: 27-I: 8-P: 726-731
- Winefield, A.H., Gillespie, N., Stough, C., Dua, J., Hapuarachchi, J. and Boyd, C. (2003). *Occupational Stress in Australian University Staff: Results from a National Survey*.