

بررسی علل و عوامل مؤثر بر بروز استرس شغلی در کارکنان دانشگاه پیام نور غرب استان فارس

مصطفی طاهری - عضو هیئت علمی گروه مدیریت دانشگاه پیام نور

ایمان عزیزی - باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد یاسوج، دانشگاه آزاد اسلامی، یاسوج، ایران.

ایمیل: aziziiman93@yahoo.com

چکیده - این پژوهش با هدف بررسی علل و عوامل مؤثر بر بروز استرس شغلی در کارکنان دانشگاه پیام نور غرب استان فارس در سال ۱۳۹۴ انجام شد. برای بررسی شدت استرس و عوامل مرتبط با آن از پرسشنامه استرس شغلی سازمان اجرایی ایمنی و بهداشت انگلستان و پرسشنامه استرس شغلی مورد تأیید انستیتوی استرس شغلی آمریکا استفاده گردید و در نهایت پرسشنامه با توجه به شرایط فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی تهیه و تنظیم و در بین جامعه آماری که ۱۱۰ نفر از مدیران و کارکنان دانشگاه‌های پیام نور غرب استان فارس بودند توزیع گردید. جهت پاسخ به سؤالات و بررسی فرضیات تحقیق با نرم‌افزار Smart-PLS از روش بررسی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر به روش حداقل مربعات جزئی (PLS) استفاده گردید. نتایج نشان می‌دهد که ابعاد روشنی در نقش، حمایت مسئولین از کارکنان، حمایت همکاران از کارکنان و کنترل کم فرایندهای کاری بر متغیر استرس شغلی تأثیر منفی و معناداری دارند. نتایج همچنین نشان می‌دهد که بعد روابط نامطلوب در محیط کار بر متغیر استرس شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارند. در پایان نتایج پژوهش تأثیر ابعاد تقاضا برای شغل فرد و آگاهی از تغییرات را بر متغیر استرس شغلی تأیید نمی‌کند.

کلیدواژه: استرس شغلی، عوامل مؤثر بر استرس، سلامت جسمی و روانی، دانشگاه‌های پیام نور غرب فارس

مقدمه

استرس شغلی مسئله‌ای است که جویندگان کار بایستی به آن توجه عمیقی داشته و در فرآیند کاربایی خود مسائل عاطفی و روانی ناشی از شغل موردنظر را مورد توجه قرار دهند (الوانی، ۱۳۷۶). کما این که استرس حاصل از کار، بسیاری از مسائل جسمی، روانی، خانوادگی و اجتماعی را برای فرد رقم می‌زند و

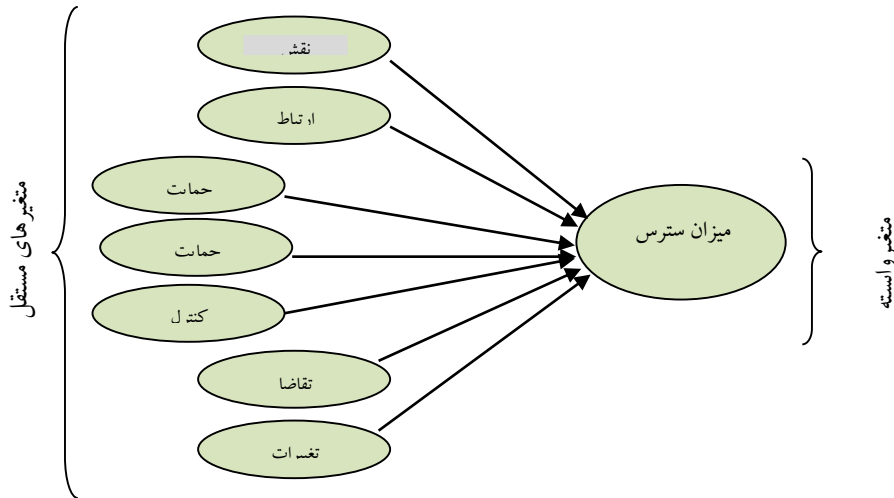
فشار عصبی در زندگی روزانه فراوان مشاهده می‌گردد و با اینکه این پدیده را از دیدگاه منفی مورد بحث قرار می‌دهند، ولی می‌تواند دارای ارزش مثبت هم باشد. دنیای صنعتی و فرا صنعتی، گرفتاری‌های فراوان به بار آورده و نگرانی افراد نسبت به کار، خانواده، نگرانی‌های مادران نسبت به وضع کودکان خود، مشکلات اجتماعی، انتظارات و توقعات سازمان از کارکنان، پیشرفت فناوری و نگرانی از کهنه شدن معلومات و اطلاعات، مشکلات مدیریت و ... همگی سبب شده که افراد همواره دچار هیجان‌ها، تنش‌ها، نگرانی‌ها و بیم و امیدهای گوناگونی شوند که گاه با ظرفیت جسمانی و روانی آن‌ها سازگار نیست (علوی، ۱۳۸۱). فشار عصبی معمولاً وقتی ایجاد می‌گردد که فرد با چالش، تهدید و یا تحولی مواجه گردد و بین توان فرد برای انجام کار و کار خواسته شده از وی، توازن وجود نداشته باشد (بن هریسون، ۱۳۸۵). هانس سلی با تشریح تفاوت‌های بین اسب مسابقه و لاک‌پشت، اعلام کرد برخی افراد هنگامی که نیازهای زیادی دارند، استرس زیادی بر آن‌ها وارد می‌شود، کارشان را بهتر انجام می‌دهند و این گونه افراد مانند اسب مسابقه‌اند که سطح مطلوب استرس در آن‌ها بالا است اما افرادی نیز هستند که بهترین عملکرد آن‌ها زمانی است که نیازهای کمتری دارند و استرس کمتری را تجربه می‌کنند و آن‌ها مثل لاک‌پشت سطح مطلوب استرسشان نسبتاً پایین است. در واقع حد مطلوب استرس در هر فرد یا هر سازمان، نشانگر سلامت آن فرد یا سازمان و مقدار مناسب استرس آن‌ها است (غفوریان، ۱۳۷۷).

استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و وضعیت‌های مرتبط با شغلی دانست که اکثر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. همچنین استرس شغلی را می‌توان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به گونه‌ای که خواسته‌های محیط کار بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید تعریف کرد. در بعضی موارد به کارگیری فرد در کاری که با توانایی‌ها و اطلاعات او همخوانی ندارد و یا تغییر در فعالیت کاری او می‌تواند باعث ایجاد استرس در فرد شود (علی‌پور، ۱۳۹۰). با توجه به اهمیت بالای استرس شغلی و تأثیر آن بر شغل و کارایی افراد در این پژوهش به شناسایی عوامل مؤثر بر استرس شغلی کارکنان دانشگاه‌های پیام نور غرب استان فارس پرداخته می‌شود. برای بررسی فرضیات فوق از مدل مفهومی که در شکل ۱ آمده است، استفاده شده است.

مبانی نظری

در این بخش، ضمن بیان تعاریف گوناگون ارائه شده برای استرس شغلی، در خصوص علائم وجود استرس شغلی، منابع استرس شغلی و برخی تحقیقات انجام‌شده در این رابطه بحث خواهیم کرد. در

توضیح استرس به‌عنوان محرک، چنین گفته شده است «اتفاقات و رویدادهای محیطی که تقاضاهایی را روی فرد به وجود می‌آورند، تا اندازه‌ای هستند که برای فرد استرس‌زا نباشند». در توضیح استرس به‌عنوان یک پاسخ، این‌طور توضیح داده شده است که در این حالت، استرس به خاطر اینکه بار زیادی بر فرد وارد می‌آورد، شکل می‌گیرد. سلی (۱۹۵۶) گفته است استرس یک واکنش غیر مشخص بدن به یک تقاضا است که در معرض واکنش یا پاسخ به یک محرک، به فشار یا استرس منجر می‌گردد. به بیان دیگر، این نگرش بر این مطلب تأکید دارد که پاسخ‌های گوناگون استرس در افراد و شرایط گوناگون، متفاوت هستند (جیگا و همکاران، ۲۰۰۳).



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

در حال حاضر، استرس مرتبط با شغل در هر حرفه‌ای و بیش‌تر از یک دهه‌ی گذشته در حال رخ دادن است و به‌عنوان موضوعی جدی در ارتباط با سلامتی مطرح است (لئو و همکاران، ۲۰۰۳). بنابراین، مطالعه‌ی آن بسیار مورد توجه قرار گرفته است. مطالعات بی‌شماری استرس را از ابعاد اجتماعی، روانشناسی و پزشکی، مورد بررسی قرار داده‌اند. از دیدگاه محیط کاری، محققان منبع اصلی استرس شغلی را محیط کاری و حرفه‌ای فرد می‌دانند. تحقیقات دیگری تفاوت‌های فردی را مرکز توجه خود قرار داده‌اند و به بررسی استرس شغلی از این دیدگاه پرداخته‌اند (گانستر و چوآبرویچ، ۱۹۹۱).

طبق رویکرد «موسسه ملی سلامت و ایمنی شغلی» (۱۹۹۹)، استرس شغلی پاسخ‌های هیجانی آزاردهنده‌ای است که در صورت عدم تناسب بین خواسته‌ها و الزامات شغل و استعداد فرد، و یا منابع و نیازهای کارگر، بروز می‌کند. طبق نظر محققان این موسسه، اغلب استرس شغلی و چالش، به یک معنی و مترادف یکدیگر به کار می‌روند در حالی که این دو مفهوم از هم جدا هستند. چالش، از لحاظ جسمانی و روانی، به فرد انرژی و نیرو می‌بخشد و افراد را در جهت آموختن مهارت‌های جدید در شغلشان برمی‌انگیزد. بنابراین، چالش، یک عامل مهم و سازنده برای سلامتی و بهره‌وری است (پروچسکا و نورکروس، ۲۰۰۷). در تعریفی دیگر، استرس شغلی عبارت است از: عدم توانایی در مواجهه شدن با فشارهای شغلی به دلیل نبود تناسب بین توانایی‌های شخصی و شرایط و نیازهای کاری (هولملند و استرانویک، ۲۰۰۵). برخی از تعاریفی که توسط محققان گوناگون در ارتباط با استرس مطرح گردیده است، در جدول ۱ به طور خلاصه آمده است.

نشانه‌های استرس

افراد نسبت به استرس شغلی، پاسخ‌ها یا واکنش‌هایی را نشان می‌دهند که در متن‌های گوناگون مربوط به استرس تحت عنوان نشانه‌های استرس شغلی، مورد بحث قرار گرفته‌اند، جکس و بیر (۲۰۰۳) نشانه‌های استرس شغلی را واکنش آزاردهنده‌ی بالقوه‌ای می‌دانند که کارکنان نسبت به نشانه‌های استرس، از خود بروز می‌دهند. آن‌ها این نشانه‌ها را به سه دسته تقسیم می‌کنند: ۱. نشانه‌های روانی ۲. نشانه‌های جسمانی ۳. نشانه‌های رفتاری. آن‌ها معتقدند که فشارهای شغلی، نشانه‌هایی را به دنبال دارد که در جدول ۲ نشان داده شده است (اسچولتز، ۲۰۰۳).

منابع استرس شغلی

در میان موقعیت‌های گوناگون زندگی، محیط کاری به گونه‌ای آشکارا منبع بالقوه و مهمی در بروز استرس محسوب می‌شود. مقدار زمانی که فرد در چنین محیطی صرف می‌کند گواهی بر این مدعا است (ارکوتاو و چفرا، ۲۰۰۶). تعداد زیادی از منابع استرس شغلی با درجه‌های متفاوتی از تأثیرگذاری، مورد شناسایی قرار گرفته‌اند. بر طبق گفته‌ی «هارول» منابع استرس فردی و سازمانی را می‌توان به ۵ طبقه تقسیم کرد: ۱- عملکردهای سازمانی (سیستم‌های پاداش‌دهی، عملکردهای وابسته به نظارت و سرپرستی، فرصت‌های ارتقا و پیشرفت) ۲- ویژگی‌های شغل (سنگین باری، سبک‌باری، استقلال) ۳- فرهنگ و جو سازمانی (ارزش کارمند، رشد شخصی، تمامیت و کمال) ۴- روابط بین فردی (با سرپرستان، همکاران و مشتریان) و ۵- ویژگی‌های شخصی کارکنان (خصیصه‌های شخصی، روابط

خانوادگی، مهارت‌های انطباقی).

با توجه به موقعیت‌های خاصی که یک شغل را استرس‌زا می‌سازد؛ منابع استرس را می‌توان به دو گروه کلی تقسیم کرد: ۱- فشارزاهای برون‌زاد (موقعیت‌های شغلی نامطلوب، سنگین‌باری کار، نبود حمایت، و غیره) ۲- فشارزاهای درون‌زاد (همانند ویژگی‌های شخصیتی افراد) (انتونوی، ۲۰۰۶).

جدول ۱: تعاریف مختلف ارائه شده برای استرس

تعریف	محقق/سال
استرس عبارت است از فشاری که بر اثر عدم وجود تعادل بین خواسته‌ها و منابعی که فرد به آن‌ها دسترسی دارد، به وجود می‌آید.	چن (۲۰۱۰)
استرس عبارت است از کارکرد نامناسب کنش و واکنش بین تقاضاها، حمایت‌ها و محدودیت‌ها در انجام مسئولیت‌ها.	میکایل (۲۰۱۰)
استرس عبارت است از فشاری که بر اثر وجود تقاضاهای زیاد و آزادی عمل و اختیار تصمیم‌گیری پایین (کنترل) بر فرد تحمیل می‌شود.	کومپیل (۲۰۰۹)
استرس عبارت است از فشاری که بر اثر بی‌اطلاعی فرد از اهداف کاری، مسئولیت‌ها و انتظارات همکاران به وجود می‌آید و موجب سردرگمی، ناکامی و درماندگی فرد می‌گردد.	کامل (۲۰۰۹)
استرس عبارت است از مجموعه‌ی خواسته‌ها و انتظارات متعارضی که از فرد در ارتباط با مسئولیتش انتظار می‌رود و او را دچار تنش می‌سازد.	جایویا (۲۰۰۸)
استرس عبارت است از فشاری که در نتیجه‌ی محدودیت زمانی برای انجام مسئولیت‌ها، ساعات کار طولانی، وقفه و قطع مکرر و ناخواسته در انجام مسئولیت‌ها و عدم وجود فواصل زمانی برای استراحت به وجود می‌آید.	روچمن (۲۰۰۸)
استرس مجموعه‌ای از الزامات و وظایفی است که خارج از توانایی فرد برای انجام آن موارد قرار دارد.	جونگوی (۲۰۰۷)
استرس عبارت است از فشارهای درونی و برونی که بر فرد وارد می‌شود و باعث برهم خوردن تعادل طبیعی ارگانیسم وی می‌شود.	بردلی (۲۰۰۷)
فشار روانی به واکنش‌هایی اشاره دارد که فرد در برابر موقعیت‌هایی که خواسته‌ها، قیود یا فرصت‌هایی را پیش می‌کشند، نشان می‌دهد.	جوهرنی (۲۰۰۵)

جدول ۲: نشانه‌های استرس

نشانه‌های فشارهای روانی	نشانه‌های عمومی
نشانه‌های جسمانی	خستگی مفرط، لرزش، سردرد و میگرن، تهوع و استفراغ، سرماخوردگی پی‌درپی، ترش کردن، دردهای شدید شکمی، تپش قلب، اسهال، درد قفسه‌ی سینه، گرفتگی عضلات، بی‌خوابی، کم‌دردی، فشارخون بالا، برافروخته شدن، عرق کردن، کم‌اشتهایی، احساس سرماخوردگی، عطش غیرعادی، سرخ‌شدگی جسمی، تحریک‌پذیری روده، اختلالات پوستی، اختلالات هورمونی، سوزش چشم.
نشانه‌های روانی	افسردگی، خشم و حمله‌های هراس، عدم تمرکز حواس، بی‌تابی، دلهره و اضطراب، تردید، حالت عصبی، رجعت و تکرار خاطرات گذشته، سرماخوردگی، احساس گناه کار بودن، نگرانی، فراموشی و ضعف حافظه، ترس، عدم امنیت، تحریک‌پذیری، ناامیدی و یاس، گوشه‌گیری، ناپاوری و بهت‌زدگی.
نشانه‌های رفتاری	گریه و زاری، کاهش حس شوخ‌طبعی، پرتاب کردن یا خوردن اشیاء، قدم زدن، سرزنش کردن، بی‌قراری، فریاد کشیدن، عادت‌های عصبی (ناخن خوردن، پا کوبیدن)، خشمگین شدن، گرفتاری، وسواس (صحبت کردن درباره‌ی تجربه)، خارانندن، عبوسی، دندان‌قروچه کردن، دودلی و تردید، از دست دادن آرامش، از دست دادن اعتماد به نفس.

روش تحقیق

از نظر روش شناسی این تحقیق از نوع تحقیقات همبستگی است. تحقیق حاضر بر اساس چگونگی به دست آوردن داده‌های مورد نیاز و از نظر طبقه‌بندی تحقیقات با توجه به هدف آن‌ها، در زمره‌ی تحقیقات توصیفی قرار دارد. این پژوهش از حیث نوع کاربردی و از حیث روش توصیفی - پیمایشی است.

ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها

در این پژوهش به جهت تدوین مبانی، تعاریف و مفاهیم نظری از منابع کتابخانه‌ی مشتمل بر اسناد، کتب و مقالات علمی موجود استفاده‌شده همچنین به جهت جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز برای آزمون فرضیات تحقیق از پرسشنامه استفاده گردید. برای سنجش عوامل مؤثر بر استرس شغلی از پرسشنامه

استرس شغلی که توسط سازمان اجرایی ایمنی و بهداشت انگلستان^۱ طراحی و تدوین شده است و همچنین برای سنجش استرس شغلی نیز از پرسشنامه عوامل استرس‌زای محیط کاری ارائه شده توسط انستیتو استرس آمریکا^۲ استفاده شده است.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه مدیران و کارکنان دانشگاه‌های پیام نور غرب استان فارس است و جامعه تحقیق محدود و تعداد آن‌ها ۱۱۰ نفر است و با توجه به حجم محدود جامعه آماری نیازی به نمونه‌گیری احساس نمی‌شود و پرسشنامه پژوهش به صورت سرشماری کامل بین کلیه اعضای جامعه آماری توزیع گردید.

پایایی و روایی ابزار اندازه‌گیری تحقیق

پرسشنامه این تحقیق به جهت روایی محتوا در معرض قضاوت چند تن از خبرگان و اساتید مدیریت منابع انسانی مشغول به کار در دانشگاه‌ها قرار گرفت و پس از انجام برخی اصلاحات و اخذ تائید از آن اساتید به جهت اطمینان بالاتر و قابل قبول بودن روایی صورتی آن حدود ۳۰ عدد پرسشنامه در جامعه آماری توزیع گردید و در ابتدا درک تعدادی از سؤالات برای پاسخ‌دهندگان مقدور نبود و پس از چندین بار ترجمه روان متن و حذف تعدادی از سؤالات، پرسشنامه از روایی صورتی کافی برخوردار گردید و نهایتاً از پرسشنامه مورد توافق به عنوان ابزار جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد.

همچنین نرم‌افزار PLS این قابلیت را دارد که پایایی سازگاری درونی، پایایی مرکب، پایایی معرف، روایی همگرا، روایی واگرا را بررسی نماید. جدول ۲ مقادیر ضریب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب را نشان می‌دهد همان‌طور که مشاهده می‌گردد مقادیر ضرایب آلفای کرونباخ برای تمامی مؤلفه‌ها بزرگ‌تر از ۰/۷ است که نشان می‌دهد مدل از پایایی سازگاری درونی مناسبی برخوردار است. هم‌چنین کلیه مقادیر مربوط به ضرایب پایایی ترکیبی (CR) برای تمامی متغیرهای مرتبه اول و دوم تحقیق نیز از مقدار ۰/۷ بزرگ‌تر است در نتیجه برازش مدل تأیید می‌شود. در بررسی بارهای عاملی (Loading Factor) همان‌طور که مشاهده می‌گردد میزان بارهای عاملی برای تمامی سؤالات بالاتر از ۰/۷ است، بنابراین نیاز به حذف هیچ سؤالی از سؤال‌های پرسشنامه در مدل نبود. پایایی و روایی مدل

1. Health and Safety Executive (HSE)
2. American Institute of Stress

در جدول ۳ نشان داده شده است:

جدول ۳: مقادیر ضریب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب، میانگین واریانس، بار عاملی

متغیر	سؤال	بار عاملی	متغیر	سؤال	بار عاملی	
نقش	سؤال ۱	۰/۸۷۸	کنترل	سؤال ۲	۰/۹۱۳	
	سؤال ۴	۰/۸۸۷		سؤال ۱۰	۰/۸۲۸	
	سؤال ۱۱	۰/۸۹۲		سؤال ۱۵	۰/۸۷۷	
ضریب آلفا: ۰/۹۱			ضریب آلفا: ۰/۸۹	سؤال ۱۹	۰/۸۶۸	
پایایی مرکب: ۰/۹۴۸۱	سؤال ۱۳	۰/۹۰۳	پایایی مرکب: ۰/۹۴۹۲	سؤال ۲۵	۰/۹۱۳	
میانگین واریانس: ۰/۷۸۵۱	سؤال ۱۷	۰/۸۷۴	میانگین واریانس: ۰/۷۵۷۰	سؤال ۳۰	۰/۸۱۴	
ارتباط	سؤال ۵	۰/۸۹۲	تقاضا	سؤال ۳	۰/۸۵۹	
ضریب آلفا: ۰/۸۹	سؤال ۱۴	۰/۸۹۸		سؤال ۶	۰/۸۹۵	
پایایی مرکب: ۰/۹۴۴۵	سؤال ۲۱	۰/۸۹۷		سؤال ۹	۰/۸۰۸	
میانگین واریانس: ۰/۸۰۹۸	سؤال ۳۴	۰/۹۱۴		سؤال ۱۲	۰/۸۲۴	
حمایت مسئولین	سؤال ۸	۰/۸۴۴	سؤال ۱۶	۰/۸۶۹		
سؤال ۲۳	۰/۹۱۹		ضریب آلفا: ۰/۹۱	سؤال ۱۸	۰/۸۷۳	
ضریب آلفا: ۰/۹۰	سؤال ۲۹	۰/۹۲۴	پایایی مرکب: ۰/۹۵۷۱	سؤال ۲۰	۰/۸۵۴	
پایایی مرکب: ۰/۹۳۵۶	سؤال ۳۳	۰/۹۲۳	میانگین واریانس: ۰/۷۳۶۳	سؤال ۲۲	۰/۸۷۱	
میانگین واریانس: ۰/۸۰۵۸	سؤال ۳۵	۰/۸۷۶	حمایت همکاران	سؤال ۳۶	۰/۹۰۹	
سؤال ۷	۰/۸۳۰	استرس شغلی		سؤال ۳۷	۰/۸۹۷	
ضریب آلفا: ۰/۹۲	سؤال ۲۴			۰/۸۸۰	سؤال ۳۸	۰/۹۰۲
پایایی مرکب: ۰/۹۵۴۰	سؤال ۲۷			۰/۹۲۰	سؤال ۳۹	۰/۸۷۲
میانگین واریانس: ۰/۷۸۴۳	سؤال ۳۱		۰/۹۰۹	ضریب آلفا: ۰/۹۲	سؤال ۴۱	۰/۸۸۳
تغییرات	سؤال ۲۶	۰/۸۷۴	پایایی مرکب: ۰/۹۵۸۳	سؤال ۴۱	۰/۸۸۳	
ضریب آلفا: ۰/۸۷	سؤال ۲۸	۰/۹۰۷	میانگین واریانس: ۰/۷۹۲۹	سؤال ۴۱	۰/۸۸۰	
پایایی مرکب: ۰/۹۲۰۵	سؤال ۳۲	۰/۸۹۲				
میانگین واریانس: ۰/۷۹۴۴						

هم چنین در بررسی روایی همگرا، میانگین واریانس استخراج شده مورد مطالعه قرار گرفت که با توجه به آن که مقدار میانگین واریانس استخراج شده برای تمامی متغیرهای این تحقیق بزرگ‌تر از ۰/۵

بوده است روایی همگرایی مدل مورد تأیید قرار گرفت.

در بررسی روایی واگرا بر اساس روش (فورنل و لارکر، ۱۹۸۱) همان‌طوری که در جدول ۴ مشاهده می‌گردد در این مرحله ابتدا جذر مقادیر AVE (میانگین واریانس) را محاسبه نموده و سپس مقادیر به دست آمده را بر روی قطر ماتریس (LATENT VARIABLE CORRELATION) جایگزین می‌کنیم. مقدار جذر میانگین واریانس برای متغیرهای اصلی این تحقیق که در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند از مقدار همبستگی میان متغیرها که در خانه‌های زیرین و سمت چپ قطر اصلی قرار گرفته‌اند بزرگ‌تر است. از این رو می‌توان اظهار داشت که در پژوهش حاضر متغیرهای تحقیق در مدل تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارند تا با شاخص‌های متغیرهای دیگر، به بیان دیگر روایی واگرایی مدل تأیید می‌گردد.

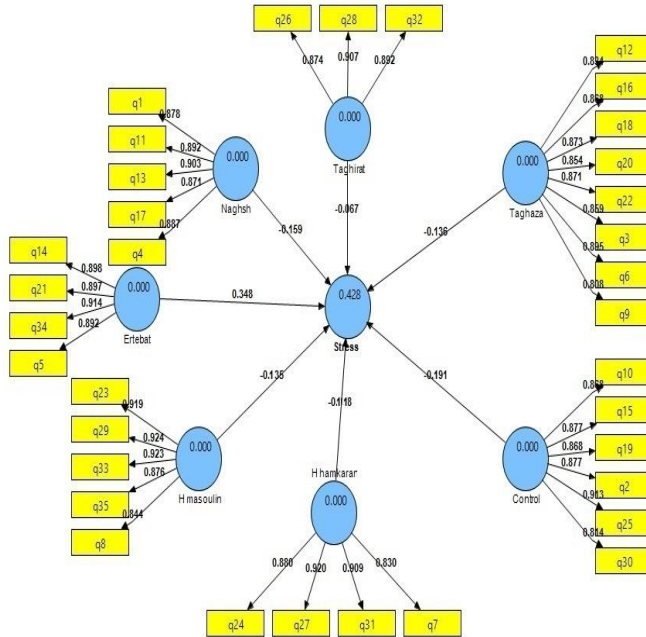
جدول ۴: ماتریس سنجش روایی واگرا به روش فورنل و لارکر (Latent Variable Correlations)

	کنترل	ارتباط	حمایت همکاران	حمایت مسئولین	نقش	استرس شغلی	تقاضا	تغییرات
کنترل	0.5730	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
ارتباط	-0.2023	0.6558	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
حمایت همکاران	0.4724	-0.1246	0.6151	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
حمایت مسئولین	0.5143	-0.1678	0.5242	0.6493	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
نقش	0.4852	-0.1899	0.5209	0.5344	0.6164	0.0000	0.0000	0.0000
استرس شغلی	-0.5265	0.4397	-0.4413	-0.4456	-0.4652	0.6287	0.0000	0.0000
تقاضا	0.5250	-0.0461	0.6054	0.5716	0.4905	-0.3910	0.5421	0.0000
تغییرات	0.5121	-0.0996	0.4506	0.5359	0.4671	-0.4093	0.4716	0.6311

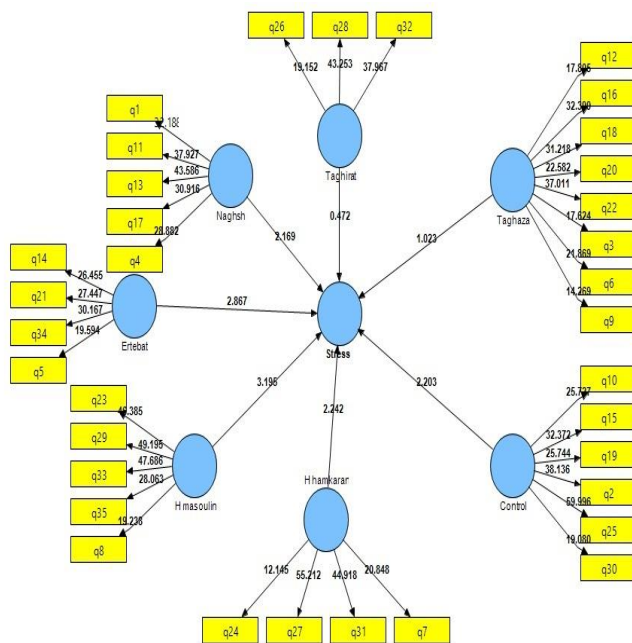
یافته‌های تحقیق

شکل ۲ ضرایب مسیر تأثیر عوامل مؤثر بر بروز استرس شغلی کارکنان را نشان می‌دهد. همان‌طور که در شکل نشان داده شده است مقدار ضریب تعیین (R^2) برای متغیر وابسته استرس شغلی تقریباً برابر با ۰/۴۲۸ است که نشان‌دهنده این است که تمامی ابعاد روی‌هم‌رفته توانسته‌اند ۰/۴۲۸ از واریانس متغیر استرس شغلی را توضیح دهند. سه مقدار ۰،۱۹، ۰،۳۳، و ۰،۶۷ به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته شده است. با توجه به حصول مقدار ۰/۴۳ به‌عنوان ضریب

تعیین و مقایسه با سه مقدار مرزی برای R^2 می‌توان نتیجه گرفت که مدل از قابلیت پیش‌بینی نسبتاً مناسبی برخوردار است.



شکل ۳، مدل‌های پژوهش را در حالت معناداری ضرایب (t-value) نشان می‌دهد. این مدل در واقع تمامی معادلات اندازه‌گیری (بارهای عاملی) و معادلات ساختاری (ضرایب مسیر) را با استفاده از آماره t ، آزمون می‌کند. بر طبق این مدل ضریب مسیر و بار عاملی در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار است اگر مقدار آماره t خارج بازه $(-1/96 تا +1/96)$ قرار گیرد و اگر مقدار آماره t درون این بازه قرار گیرد، در نتیجه بار عاملی یا ضریب مسیر، معنادار نیست. ضریب مسیر و بار عاملی در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار است اگر مقدار آماره t خارج بازه $(-2/58 تا +2/58)$ قرار گیرد. بر طبق نتایج به‌دست آمده از آزمون t تمامی بارهای عاملی در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار شده‌اند و در اندازه‌گیری سازه‌های خود سهم معناداری را ایفا کرده‌اند. شکل ۲، مدل‌های پژوهش را در حالت معناداری ضرایب (t-value) نشان می‌دهد. این مدل در واقع تمامی معادلات اندازه‌گیری (بارهای عاملی) و معادلات ساختاری (ضرایب مسیر) را با استفاده از آماره t ، آزمون می‌کند.



شکل ۳: مدل ضرایب معناداری فرضیه‌ها در مدل پژوهش

پاسخ به فرضیات پژوهش

فرضیه اول: روشنی در نقش بر استرس شغلی در کارکنان تأثیر منفی معنی‌داری دارد.

طبق نتایج به‌دست‌آمده از ضریب مسیر و آماره t که در جدول ۵ و همچنین در شکل ۲ و شکل ۳، مشخص شده است بعد روشنی در نقش بر متغیر استرس شغلی تأثیر معناداری دارد (آماره t خارج از بازه منفی ۱/۹۶ تا مثبت ۱/۹۶ قرار گرفته است). با توجه به ضریب مسیر می‌توان گفت تأثیر بعد روشنی در نقش بر استرس شغلی منفی و معنادار است، زیرا ضریب مسیر به‌دست‌آمده منفی است. بنابراین با بهبود بعد روشنی در نقش، استرس شغلی کاهش و با افت آن در سازمان، استرس شغلی افزایش می‌یابد.

فرضیه دوم: روابط نامطلوب در محیط کار بر استرس شغلی در تأثیر مثبت معنی‌داری دارد.

طبق نتایج به‌دست‌آمده از ضریب مسیر و آماره t که جدول ۵ و همچنین در شکل ۲ و شکل ۳، مشخص شده است بعد روابط نامطلوب بر متغیر استرس شغلی تأثیر معناداری دارد (آماره t خارج از

بازه منفی ۱/۹۶ تا مثبت ۱/۹۶ قرار گرفته است). با توجه به ضریب مسیر می‌توان گفت تأثیر بعد روابط نامطلوب بر استرس شغلی مثبت و معنادار است، زیرا ضریب مسیر به دست آمده مثبت است. بنابراین با افزایش بعد روابط نامطلوب، استرس شغلی افزایش و با افت آن در سازمان، استرس شغلی کاهش می‌یابد.

فرضیه سوم: حمایت مسئولین از کارکنان بر استرس شغلی در تأثیر منفی معنی‌داری دارد.
طبق نتایج به دست آمده از ضریب مسیر و آماره t که جدول ۵ و همچنین در شکل ۲ و شکل ۳، مشخص شده است بعد حمایت مسئولین بر متغیر استرس شغلی تأثیر معناداری دارد (آماره t خارج از بازه منفی ۱/۹۶ تا مثبت ۱/۹۶ قرار گرفته است). با توجه به ضریب مسیر می‌توان گفت تأثیر بعد حمایت مسئولین بر استرس شغلی منفی و معنادار است، زیرا ضریب مسیر به دست آمده منفی است. بنابراین با بهبود بعد حمایت مسئولین، استرس شغلی کاهش و با افت آن در سازمان، استرس شغلی افزایش می‌یابد.

فرضیه چهارم: حمایت همکاران از کارکنان بر استرس شغلی در تأثیر منفی معنی‌داری دارد.
طبق نتایج به دست آمده از ضریب مسیر و آماره t که جدول ۵ و همچنین در شکل ۲ و شکل ۳، بعد حمایت همکاران بر متغیر استرس شغلی تأثیر معناداری دارد (آماره t خارج از بازه منفی ۱/۹۶ تا مثبت ۱/۹۶ قرار گرفته است). با توجه به ضریب مسیر می‌توان گفت تأثیر بعد حمایت همکاران بر استرس شغلی منفی و معنادار است، زیرا ضریب مسیر به دست آمده منفی است. بنابراین با بهبود بعد حمایت همکاران، استرس شغلی کاهش و با افت آن در سازمان، استرس شغلی افزایش می‌یابد.

فرضیه پنجم: کنترل کم فرایندهای کاری بر استرس شغلی در تأثیر منفی معنی‌داری دارد.
طبق نتایج به دست آمده از ضریب مسیر و آماره t که جدول ۵ و همچنین در شکل ۲ و شکل ۳، مشخص شده است بعد کنترل کم فرایندهای کاری بر متغیر استرس شغلی تأثیر معناداری دارد (آماره t خارج از بازه منفی ۱/۹۶ تا مثبت ۱/۹۶ قرار گرفته است). با توجه به ضریب مسیر می‌توان گفت تأثیر بعد کنترل کم فرایندهای کاری بر استرس شغلی منفی و معنادار است، زیرا ضریب مسیر به دست آمده منفی است. بنابراین با بهبود بعد کنترل کم فرایندهای کاری، استرس شغلی کاهش و با افت آن در سازمان، استرس شغلی افزایش می‌یابد.

فرضیه ششم: تقاضا برای شغل فرد بر استرس شغلی در تأثیر مثبت معنی‌داری دارد. طبق نتایج به‌دست‌آمده از ضریب مسیر و آماره t که جدول ۵ و همچنین در شکل ۲ و شکل ۳، بعد تقاضا بر متغیر استرس شغلی تأثیر معناداری ندارد (آماره t در بازه منفی ۱/۹۶ تا مثبت ۱/۹۶ قرار گرفته است) و فرضیه رد می‌شود.

فرضیه هفتم: آگاهی از تغییرات بر استرس شغلی در کارکنان تأثیر منفی معنی‌داری دارد. طبق نتایج به‌دست‌آمده از ضریب مسیر و آماره t جدول ۵ و همچنین در شکل ۲ و شکل ۳، مشخص شده است بعد آگاهی از تغییرات بر متغیر استرس شغلی تأثیر معناداری ندارد (آماره t در بازه منفی ۱/۹۶ تا مثبت ۱/۹۶ قرار گرفته است) و فرضیه رد می‌شود.

جدول ۵: اثرات مستقیم، آماره t و نتیجه فرضیات پژوهش

فرضیه‌ها	ضریب مسیر استاندارد شده β	آماره t	معنی‌داری	قبول یا رد فرضیه
روشنی در نقش ← استرس شغلی	-۰/۱۵۹	۲/۱۶۹	Sig < 0.05	قبول
روابط نامطلوب ← استرس شغلی	۰/۳۴۸	۲/۸۶۷	Sig > 0.05	قبول
حمایت مسئولین ← استرس شغلی	-۰/۱۳۵	۳/۱۹۵	Sig < 0.05	قبول
حمایت همکاران ← استرس شغلی	-۰/۱۱۸	۲/۲۴۲	Sig > 0.05	قبول
کنترل کم فرایندهای کاری ← استرس شغلی	-۰/۱۹۱	۲/۲۰۳	Sig > 0.05	قبول
تقاضا ← استرس شغلی	-۰/۱۳۶	۱/۰۲۳	Sig > 0.05	رد
آگاهی از تغییرات ← استرس شغلی	-۰/۰۶۷	۰/۴۷۲	Sig < 0.05	رد

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به اهمیت موضوع استرس شغلی در محیط کار، این پژوهش که باهدف بررسی عوامل مؤثر بر بروز استرس شغلی در کارکنان دانشگاه پیام نور غرب استان فارس انجام شد، نتایج نشان داد که روشنی در نقش بر استرس شغلی تأثیر مثبت معنی‌داری دارد، یعنی اینکه هر اندازه که کارکنان

روشن و بدون ابهام باشد میزان استرس شغلی آن‌ها کاهش می‌یابد. و همچنین حمایت سرپرستان و همکاران از کارکنان و کنترل کم فرایندهای کاری نیز بر استرس شغلی تأثیر منفی و معنی‌داری دارد و با افزایش آنها میزان استرس کاهش می‌یابد. نتایج همچنین تأثیر مثبت و معنی‌دار روابط نامطلوب بر استرس شغلی را نیز تایید می‌کند. که مدیران باید برای بهبود روابط کاری در سازمان بکوشند. شیوه‌های متفاوتی برای مقابله با استرس وجود دارد که کاربرد هر یک از روشها به نوع ادراک هر فرد از موقعیت و نوع ارزیابی او بستگی دارد که در ذیل به دو روش عمده برای مقابله با استرس در محیط کار می‌پردازیم:

مدیریت ۱ استرس: تقریباً نیمی از شرکت‌های بزرگ در آمریکا مدیریت استرس را به کارکنان خود آموزش می‌دهند. برنامه مدیریت استرس، آموزش‌هایی را در مورد طبیعت منابع استرس و مواردی همچون مدیریت زمان و تمرین‌های آرام‌سازی و... به کارکنان می‌دهد. آموزش مدیریت استرس می‌تواند علائم استرس نظیر اضطراب و اختلالات خواب را به سرعت کاهش دهد و دارای مزایای رایگان بودن و راحتی انجام است. اما این برنامه دارای ۲ عیب عمده است: اثرات سودمند بر روی علائم استرس اغلب کوتاه مدت است. در این برنامه از بعضی از علت‌های ریشه‌ای استرس چشم‌پوشی می‌شود زیرا تمرکز بر روی فرد است نه محیط.

تغییر سازمانی: در مقابل تکنیک مدیریت استرس، تغییر سازمانی مهم‌ترین روش مستقیم کاهش استرس در کار است و با شناسایی جنبه‌های استرس‌زای کار همانند حجم کار اضافی و با طراحی راهکارهای کاهش استرس همانند به‌کارگیری اصول ارگونومی، به این هدف نائل می‌شود. مزیت این روش این است که به‌طور مستقیم با علل ریشه‌ای استرس در کار درگیر است ولی بعضی اوقات مدیران چندان با این نگرش موافق نیستند زیرا تغییراتی را در روش‌های انجام کار یا برنامه‌ریزی تولید و یا ساختار سازمانی ایجاد می‌کند. به‌عنوان یک قاعده کلی برای کاهش استرس شغلی باید اولین اولویت را به تغییرات سازمانی برای بهبود شرایط کاری داد. اما حتی جدی‌ترین تلاش‌ها در این زمینه نیز نمی‌تواند استرس‌ها را به‌طور کامل برای تمام کارکنان حذف کند، از این‌رو تلفیقی از تغییر سازمانی و مدیریت استرس، روش بهتری برای پیش‌گیری از استرس در محیط کار است.

مدیران سازمان‌ها نیز می‌توانند در فرایند کارمندیابی، جذب و گزینش با انجام مصاحبه‌های شغلی و از طریق استراتژی‌های مصاحبه همچون استراتژی استرس، متقاضی شغل را در موقعیت‌های فشار روحی، روانی و یا عصبی قرار داده و عکس‌العمل وی را در خصوص میزان استرس‌پذیری او ثبت نمایند تا ملاکی برای تصمیم‌گیری در خصوص جذب و گزینش وی باشند. همچنین می‌توانند برای

سایر کارکنان خود نیز با اجرای طرح‌های مختلف میزان تحمل‌پذیری آنان را بالا ببرند تا بتوانند عوامل مختلف را خنثی کرده و کمتر با تنش و استرس روبرو شوند. افزایش توان تحمل کارکنان در مقابل تنش‌ها و استرس‌های شغلی موجب صرفه‌جویی در وقت و افزایش بهره‌وری فردی و سازمانی می‌شود. یکی دیگر از اموری که از وظایف و اختیارات مدیران سازمان‌ها در بحث بهبود و بازسازی فاکتورهای بهداشت روانی است توجه به موضوع «کیفیت زندگی کار» می‌باشد. کیفیت زندگی کار یعنی نوع نگرش افراد نسبت به شغل خود. یعنی این که تا چه میزان اعتماد متقابل، توجه، قدرشناسی، کار جالب و فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری (مادی و معنوی) در محیط کار، توسط مدیران برای کارکنان فراهم شده است. درجه کیفیت زندگی کاری درون سازمان از طریق اندازه‌گیری رضایت، غیبت کم و انگیزه بالا در کارکنان برآورد می‌شود.

مدیران سازمان‌ها با بهره‌گیری از قابلیت‌های علمی همچون ارگونومی می‌توانند به رفع عوامل استرس‌زا از محیط کار کمک نمایند. چرا که علم ارگونومی با مطالعه قابلیت‌ها و شرایط انسان، استرس‌های محیط کار، آشنایی کامل به نیروهای استاتیک و دینامیک بدن انسان، احتیاط، خستگی، آموزش و طراحی ابزارها به حمایت انسان در حین کار آمده است و با رعایت اصول آن فشار کار و خستگی‌های بی‌مورد کاهش می‌یابد، در نتیجه کارایی نیز افزایش پیدا می‌کند و در نهایت می‌توان گفت با اجرای این اصول، هم منافع کارگران و هم منافع کارفرمایان تأمین می‌شود.

همچنین سازمان‌ها برای مقابله با تأثیرات منفی استرس می‌توانند اقدامات ذیل را مورد توجه قرار دهند: متناسب سازی حجم کار با استعدادها و توانایی‌های کارمند، طراحی شغل به گونه‌ای که به فرد انگیزه دهد و امکان استفاده از مهارت‌های فرد در آن کار وجود داشته باشد، وظایف و مسئولیت‌های افراد به وضوح مشخص شده باشد، به کارمندان امکان مشارکت در تصمیم‌گیری در کار خود داده شود، امکان بهبود ارتباطات، پیشرفت شغلی و تشویق به صورت برابر تسهیل گردد، امکان تبادلات اجتماعی بین کارمندان فراهم گردد.

منابع و مآخذ

- [۱]. الوانی، م. (۱۳۷۶). **مدیریت عمومی**، چاپ دهم، نشر نی، تهران.
- [۲]. بن هریسون کارتر. (۱۳۸۵). **بهبود بهره‌وری کارکنان**، ترجمه شهرام میرزایی و همکاران، انتشارات ترمه.
- [۳]. علوی، ا.ا. (۱۳۸۱)، **روانشناسی مدیریت و سازمان**، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- [۴]. علی‌پور، ل. (۱۳۹۰)، **استرس شغلی و مدیریت آن**. برگرفته از سایت: www.itmanager.blogfa.com
- [۵]. غفوریان، ه. (۱۳۷۷)، **عوامل استرس‌زا در مدیران**، مجله تدبیر، شماره ۸۶
- [6]. Erkutlu, H. V., Chafra, J. (2006), Relationship between leadership power base and job stress ofsubordinates: example from boutique hotels, *Management Research News*, 29(5): 285-297.
- [7]. Ganster, D. C., Schaubroeck, J. (1991), Work Stress and Employee Health, *Journal of Management*, 17(2): 235-271.
- [8]. Giga, Sabir I.; Cooper, Cary L.; Faragher, Brian.(2003). " The Development of a Framework for a Comprehensive Approach to Stress Management Interventions at Work". *International Journal of Stress Management*, 10(4),280-296.
- [9]. Holmlund-Rytkönen, M., Strandvik, T. (2005), Stress in business relationships, *Journal of Business &Industrial Marketing*, 20(1): 12-22.
- [10]. Lu, L., Cooper, C. L., Kao, S.-F., Zhou, Y. (2003), Work stress, control beliefs and well-being .
- [11]. Prochaska J.O. & Norcross J.C. (2007). "Systems of psychology: A transtheoetical analysis". Third Edition, New York: John Wiley & Sons INC.
- [12]. Schultz D.P. & Schultz S.E. (2003).)." Sources of occupational stress:An examination of British prison officers". *journal of Work & Stress*, 4 (2), 291- 299.