

## مقایسه استرس کارکنان دانشگاه پیام‌نور همدان با همکارانشان در دانشگاه بوعلی‌سینا

منیژه کرباسی\*

**کلیدواژه:** استرس شغلی، کارکنان پیام‌نور، دانشگاه بوعلی‌سینا، پرسشنامه آزمون آماری، میانگین، کارکنان اداری.

### مقدمه

کار نقش مؤثری در زندگی و سلامت جسمانی و روانی افراد دارد. انجام دادن کار برای بسیاری از افراد چالش هیجان‌آمیزی است؛ اما در عین حال، می‌تواند با فشارهای روانی زیاد نیز همراه باشد. فشارهای روانی در محیط کار می‌تواند منجر به کاهش بهره‌وری و کارایی و عدم رضایت شغلی و یا فرسودگی کارکنان گردد. همچنین می‌تواند برای افراد یا بیمه‌های خدمات درمانی هزینه‌های زیادی را دربر داشته باشد. از نتایج دیگر آن بروز تعارضهایی در زندگی خانوادگی، شغلی، روابط بین فردی، سرایت به کارکنان دیگر یا درگیری با افراد مافوق خواهد

**چکیده:** هدف این پژوهش مقایسه میزان و منابع استرس شغلی کارکنان دانشگاه‌های پیام‌نور و بوعلی‌سیناست.

روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی بوده و جامعه آماری آن را همه کارکنان دانشگاه پیام‌نور، به استثنای اعضای هیئت‌علمی و همکارانشان در دانشگاه بوعلی‌سینا تشکیل داده‌اند که از طریق روش برابرسازی انتخاب شده بودند. ابزار پژوهش، پرسشنامه‌ای چهار بخشی شامل راهنمای پاسخگو، اطلاعات جمعیت‌شناختی، پرسشنامه ۲۲ سؤالی کوپر و یک پرسش باز در رابطه با سایر عوامل استرس‌زا بوده است.

یافته‌های توصیفی ارائه شده و استرس کارکنان دو دانشگاه، با استفاده از آزمون آماری  $t$ ، برای گروه‌های مستقل تحلیل شده است. نتایج به دست آمده نشان داده است که مهمترین عوامل استرس‌زای شغلی در کارکنان دانشگاه پیام‌نور، به ترتیب، سنگینی کار، بی‌توجهی رؤسا به مشکلات کاری و فشار ناشی از پایان مهلت مقرر کار و از نظر کارکنان دانشگاه بوعلی‌سینا سنگینی کار، سطح دستمزد و فشار ناشی از پایان مهلت مقرر کار بوده است.

\* عضو هیئت‌علمی دانشگاه پیام‌نور، مرکز همدان.

جسمانی و روانی ناگواری برجای می‌گذارد (همان: ۱۵). دونالد مایکنبام<sup>۲</sup>، استرس کار همچون رقابت را در ردیف این نوع تعبیر از استرس قرار داده و آن را به عنوان حالتی از محیط تعریف نموده است (۱۳۷۶: ۱۹).

۲. گروهی دیگر تنیدگی را نوعی پاسخ دانسته‌اند. این الگو بر نشانگان عمومی تطابق<sup>۳</sup> که توسط سلیه (۱۹۵۶) توصیف شده، منطبق می‌باشد. وی تنیدگی را یک فرآیند پاسخ‌دهی دانسته که می‌تواند نتیجه عاملی جسمانی، روان‌شناختی و یا اجتماعی باشد. این عامل منجر به بروز واکنشهای فیزیولوژیک و یا روان‌شناختی درونی به هنگام مواجهه فرد با محیط تهدیدآور و چالش‌انگیز می‌شود (مایکنبام، ۱۳۷۶: ۱۹).

۳. سومین رویکرد بر چگونگی ادراک فرد از موقعیت تأکید دارد و تنیدگی را به شبکه وسیعی از عوامل چون محرک، پاسخ، خصوصیات فردی، ارزشیابیها و سبکهای سازشی نسبت می‌دهد که بر یکدیگر تأثیر متقابل دارند (استورا، ۱۳۷۷: ۱۶). لانگ (۱۹۹۵) استرس را نتیجه ادراک فرد از موقعیتی می‌داند که الزاماتش متناسب با ظرفیت وی برای از عهده برآمدن آن نیست.

فیزیولوژی فشار روانی نیز مورد توجه و مطالعه زیاد قرار گرفته است. کلود برنارد<sup>۴</sup> فیزیولوژیست بزرگ قرن نوزدهم در فرانسه، اظهار داشته است که قسمتهای مختلف بدن موجود زنده توسط مایعی احاطه شده که برای ادامه زندگی نیازمند به ثبات است. به نظر وی، هدف تمام ساختارهای فیزیولوژیکی حفظ این ثبات می‌باشد. والتر کانن<sup>۵</sup>

بود. استرسهای ناشی از شرایط کاری هنگامی که با عوامل استرس‌زای دیگر زندگی جمع شوند چنان فشارهایی ایجاد می‌کنند که تنها افراد شاغل از آن آگاهند. فشارهای روانی مداوم، سبب صرف انرژی زیاد و خارج شدن بدن از حالت تعادل شده و منجر به بروز احساس فرسودگی و فروپاشی می‌گردد.

به نظر می‌رسد که کارکنان دانشگاه پیام‌نور، با توجه به وجود تمرکز و وابستگی اخذ تصمیمات و اجرای آنها به منطقه یا سازمان مرکزی، نسبت بیشتر دانشجوی به کارمند، عدم امکان دسترسی زودهنگام به دانشجو و رفع به موقع مشکل وی، فشار روانی بیشتری را به کارکنان نسبت به دانشگاههای رایج متحمل می‌شوند. پژوهش حاضر جهت روشن نمودن صحت این امر انجام گرفته است.

#### پیشینه پژوهش

رویکرد صاحب‌نظران نسبت به فشار روانی متفاوت بوده است. هانس سلیه، نظریه پرداز نظریه تنیدگی (استرس) در مقدمه‌ای که بر مجموعه‌ای از پژوهشها درباره تنیدگی به تحریر درآورده، اظهار داشته است که تعریف واحدی برای استرس که مورد توافق همگان باشد وجود ندارد و علت آن هم این است که در هر یک از تعاریف ارائه شده، بخشی از واقعیت مربوط به تنیدگی نهفته است و از آنجا که این پدیده با سازگاری در ارتباط است، تعاریف ارائه شده از آن نیز می‌تواند متعدد باشد (استورا، ۱۳۷۷: ۱۴).

بنا به گزارش براون و کمپبل<sup>۱</sup>، موضع‌گیریهای مؤلفان نسبت به استرس متفاوت بوده و می‌توان آن را در خطوط کلی زیر مطرح کرد:

۱. گروهی استرس را یک محرک در نظر گرفته‌اند که از خارج بر فرد تحمیل شده و آثار

1. Brown & Campbell
2. Donald Michenbaun
3. Ceneral Adoptation Syndrome
4. Claud Bernard
5. Walter Cannon

یک بررسی پیگیر دربارهٔ سربازان جنگ ویتنام، معلوم شده است که میزان بیماریهای مختلف در آنان در حد غیر عادی بالا بوده و انواع مختلفی از بیماریهای مربوط به دستگاههای گردش خون، تنفس، گوارش، عضلانی، استخوانی، غدد درون ریز و عصبی در ایشان شایع است. به نظر می‌رسد که فشار روانی عاملی است که، اگر چه ممکن است در شروع بیماریها نقشی نداشته باشد، حداقل می‌تواند آن بیماریها را تشدید کند (دیویسون و دیگران، ۱۳۸۳: ۲۶۸-۲۶۹).

تأثیر استرس بر رشد بیماریها به اثر آن بر دستگاه ایمنی نسبت داده شده است. به رغم عدم توافق موجود در رویکرد نسبت به استرس، صاحب‌نظران در این مقوله که استرس فرد را وادار به تغییر موقعیت و اقدام در جهت آن می‌کند، موافقند. اقداماتی که گاه مؤثر و گاه نامؤثر واقع می‌شود، از آنجا که قدرت، شدت یا تداوم فشارهای روانی فراتر از حد ظرفیت سازشی ارگانسیم است، می‌تواند موجب به هم ریختن رفتار، یا ایجاد نوعی ناسازگاری و اختلال یا حتی بیماری بشود (ریس، ۱۳۶۴: ۸۰).

پیامدهای استرس زیاد خطرناک است و تأثیر جدی بر سلامت انسان دارد. راش<sup>۸</sup>، رئیس مؤسسهٔ آمریکایی استرس، ۵۰ علامت استرس را بر شمرده که از آن می‌توان از سردرد، درد کمر، سرماخوردگیهای مکرر، عصبانیت، سوزش قلب، افسردگی، کم یا زیادخوری و بی‌خوابی یاد کرد که همگی علائمی سطحی هستند و قبل از بروز بیماریهایی چون فشار خون بالا و ناراحتیهای قلبی ظاهر می‌شوند (Crout, 2004).

در سال ۱۹۳۷، نظریهٔ وی را گسترش داده و این ثبات داخلی را تعادل حیاتی<sup>۶</sup> نامیده است؛ زیرا موجب برقراری تعادل به هم خورده در ارگانسیم می‌شود که در نتیجهٔ عوامل فشارزای درونی یا بیرونی ایجاد شده است (شاملو، ۱۳۷۸).

هانس سلیه، روانپزشک اتریشی‌الصل مقیم کانادا، با در نظر گرفتن نظریهٔ فوق نشان داده است که چگونه تعادل حیاتی در مقابل استرس از هم می‌پاشد و واکنش کلی سازگاری را به وجود می‌آورد. وی در پژوهشهای خود نشان داده است که ارگانسیم تحت فشار، به واکنش مبارزه یا فرار<sup>۷</sup> دست زده و در صورت ادامهٔ فشار با تغییرات شدید و بلندمدت شیمیایی در بدن خود مواجه می‌گردد که در نهایت منجر به ازدیاد فشار خون، تصلب شرایین، ضعیف شدن مصونیت بدن و بروز مشکلاتی دیگر در وی می‌شود (همان: ۱۲۳).

در رویکرد جدید نسبت به این بیماریها، انجمن روانپزشکی آمریکا (۲۰۰۰) در آخرین متن تجدیدنظر شدهٔ راهنمای تشخیصی و آماری اختلالهای روانی، اصطلاح عوامل روان‌شناختی مؤثر بر وضعیت طبی را مطرح نموده که، نسبت به امر تشخیص، افق گسترده‌تری دارد. از دیدگاه انجمن، نه تنها بیماریهای روان‌تنی کلاسیک چون زخم معده، روده، سردرد، تنگی نفس و فشار خون، بلکه هر بیماری دیگری که استرس بر آن مؤثر است در این مقوله قرار می‌گیرد. پژوهشهای متعددی در گذشته صورت گرفته است که تأثیر عوامل فشارزا را در ایجاد اختلالهای کلاسیک چون فشار خون نشان می‌دهد، اما پژوهشهای اخیر نشان داده‌اند که نه تنها این اختلالها بلکه گروه وسیعی از بیماریها می‌توانند با فشارهای روانی مرتبط باشند. در

6. Homeostasis

7. fight or flight

8. Paul, J., Rosch

فرد دانسته است. لانگ (1995)، در مروری بر پژوهشهای انجام داده، عدم امنیت شغلی، کار نوبتی، ساعات طولانی کاری، تعارض نقش، مواجهه با خطرات جسمانی و تعارضهای بین فردی با همکاران و ناظرین را به عنوان عوامل موجد استرس در سازمان یافته است. خود او نیز بر کار زیاد، احساس دریافت دستمزد ناکافی، توصیف ناکافی یا مبهم از شغل، عدم امکان ارتقا، پرداخت همراه با تأخیر، نظام مبهم پرداخت و عدم وجود فرصت آموزش تأکید کرده است.

رایینز منابع استرس را به عوامل درون و برون سازمانی تقسیم کرده و خط مشی‌ها و سیاستهای ناعادلانه، قوانین خشک و غیر قابل انعطاف، جابجاییهای مکرر، انتقالهای نابجا، ارزشیابی عملکرد، تضاد در نقش، ابهام نقش و حجم کار زیاد را در ردیف عوامل درون سازمانی قرار داده است (۱۳۷۴: ۳۳۹). اسمیت و دیگران (1969) به تأثیر دستمزد و پس از آن، ایمنی شغلی به عنوان مهمترین جنبه‌های شرایط کاری اشاره کرده و اینتقام<sup>۱۱</sup> نیز کار در سازمان بزرگ را مؤثر در ارزش شخصی و کار در سازمان کوچک را مؤثر در ارتباطهای اجتماعی خشنودکننده دانسته است (ازکمپ، ۱۳۶۹: ۲۶۸-۲۶۹).

شرایط فیزیکی سازمان چون سر و صدا، نور کم یا زیاد، سوسو زدن مهتابیها، زمان کار، تغییرات در نوبت کاری، طراحی نامناسب محیط کاری، تهویه نامناسب، عدم تناسب میز یا صندلی برای فرد نیز اشاره شده

در امریکا همه ساله هزینه‌ای بالغ بر ۱۵۰ میلیارد دلار صرف کاهش بازده کاری می‌شود، که به علت غیبتهای کاری به وجود می‌آید (هیندل، ۱۳۸۱: ۷). استرس ناشی از کار منابع فرد را به چالش می‌طلبد؛ از اینرو کیریاکو<sup>۹</sup> (1987) آن را تجربه نامطلوب عاطفی مانند تنش، محرومیت، اضطراب، خشم و افسردگی که در نتیجه جنبه‌های مختلف کاری ایجاد می‌شود تعریف کرده است.

هولمز و راهه<sup>۱۰</sup> (1967) جهت نشان دادن تأثیر استرسهای ناشی از تغییرات عمده در زندگی رویدادهای آسیب‌زا را درجه‌بندی کرده و نمرات از صفر تا صد را به آنها اختصاص داده‌اند. اگر چه در مقیاس آنان بیشترین نمره به مرگ همسر تعلق گرفته، اما بسیاری دیگر از رویدادها، مستقیم و غیرمستقیم، به کار فرد مربوط می‌شود که از آنها می‌توان به انفصال از کار (نمره ۴۷)، بازنشستگی (۴۵)، سازگاری دوباره شغلی (۳۹)، تغییر در وضعیت مالی (۳۸)، تغییر مسئولیت در محیط کار (۳۵)، بروز مانع بر سر راه پیشرفت (۲۸)، استخدام یا اخراج همسر (۲۶)، درگیری با رئیس (۲۲)، و تغییر در عادات غذایی (۱۵) اشاره کرد (گنجی، ۱۳۸۱: ۲۱۴-۲۱۵).

منابع استرس در محیط کار متعددند. استورا این منابع را شامل درگیری با رئیس، ترس از شکست، برنامه‌های کاری فشرده و نبودن امکانات کافی دانسته و از میزان زیاد استرس به عنوان عامل کاهش بازدهی یاد کرده است (۱۳۷۷: ۳۵). کوپر منابع تنیدگی را شامل منابع وابسته به کار، چون شرایط کار و نقش سازمانی فرد، مانند ابهام یا تعارض نقش و جریان پیشرفت حرفه‌ای، مثل کمبود یا عدم وجود ترفیع و روابط حرفه‌ای، چون کمبود رابطه با مدیران یا همکاران و رویارویی خانواده با کار

9. Kyriacou

10. Holmes &amp; Rahe

11. Ingham

شده بین میزان رضایت شغلی و سن رابطه مشخصی به دست نمی‌دهد و نتایج بیشتر به سطح مهارت مورد نیاز، میزان فشار کار، میزان مشارکت در تصمیم‌گیری و اهمیت شغل برای حفظ زندگی فرد وابسته است (Bischof, 1976). نتایج تحقیق در تأثیر جنسیت بر فشار روانی نیز متناقض بوده است. برخی برآند که زنان، به دلیل ایفای نقشهای همسری و مادری و انجام همزمان دو کار منزل و بیرون، فشار کاری بیشتری را نسبت به مردان تحمل می‌کنند. مطالعه مایکلسون (Michelson & Harvey, 2000) در باب استرس معلمان نشان می‌دهد که زنان خیلی بیشتر از مردان از این نوع استرس رنج می‌برند. آنان علاوه بر استرس ناشی از تنگی وقت، با تبعیض در محیط کار نیز مواجهند. ریس (۱۳۶۴) آسیب‌پذیری زنان نسبت به تغییرات زندگی را بیشتر از مردان می‌داند.

استرس کارکنان در ایران نیز مورد مطالعه قرار گرفته است. ابطیحی و الوانی (۱۳۷۱) یافته‌اند که ۹۳ درصد مدیران بخش صنعت با فشار روانی مواجهند. دباغ (۱۳۷۳) نیز نشان داده است که بین فشارهای ناشی از عوامل سازمانی عملکرد مدیران عملیاتی وزارت جهاد سازندگی رابطه وجود دارد. قاسمی‌نژاد (۱۳۸۱) نشان داده است که بین جو سازمانی و استرس شغلی رابطه معنی‌دار وجود دارد و جو مطلوب همراه با استرس کمتر و رضایت شغلی بیشتر است. والیزاده (۱۳۸۱)، به نقل از نزهت، گزارش نموده است که استرس شغلی مدیران زن مدارس ابتدایی بیشتر از مردان است. هادی‌نژاد (۱۳۸۰) نیز یافته است که در مقاطع مختلف تحصیلی دارندگان مدارک کارشناسی بیشتر از دیپلمه‌ها یا دارندگان مدارک بالاتر استرس دارند.

اهداف پژوهش

هدف کلی: شناخت میزان استرس کارکنان دانشگاه

12. Hackman & Lawler
13. Cannon & Northern
14. Altimus & Tersine

است (1995). هاگمن و لاولر<sup>۱۲</sup> (1971) عوامل قدردانی، مسئولیت در تصمیم‌گیری، تنوع در شغل و مهمتر از همه، اهمیت شغل را از عوامل مؤثر در رضایت شغلی دانسته‌اند (Gale & Chapman, 1989: 133). کوپر و مارشال نیز بر مشارکت بیشتر در تصمیم‌گیری، به عنوان عوامل مؤثر در افزایش عزت نفس، رضایت و امنیت شغلی، تأکید کرده‌اند (یاراحمدی، ۱۳۷۸).

نوع استخدام افراد نیز بر میزان احساس استرس شغلی آنان مؤثر است. پژوهشها نشان می‌دهند که کارکنان مشاغل سطح پایین زودتر با آرزوها و انتظارات کم خود سازگار شده و این نوع سازگاری از میزان استرس آنان کم می‌کند (Richardson, 1976). در باب نوع استخدام نیز می‌توان گفت که مستخدمان رسمی، نسبت به دیگران، احساس ایمنی شغلی بیشتر و استرس کمتری دارند. تحقیق توسط کانن و نورتن<sup>۱۳</sup> نشان داده است که افراد، با سابقه کاری بیشتر، عملکرد بهتر و رضایت بیشتری از کار داشته‌اند. بدیهی است که موفقیت آنان نیز در ادامه کارشان مؤثر بوده است (Bischof, 1976).

با اینکه عوامل برون سازمانی اهمیت زیادی در ایجاد استرس دارند، پژوهشگران تأثیر عوامل سازمانی را در ایجاد استرس بیشتر می‌دانند (لوتانز، ۱۳۷۱: ۲۲۵). از عوامل برون سازمانی می‌توان به نوع شخصیت فرد، الزامات بیش از اندازه زندگی شخصی، حوادث زندگی شخصی- چون طلاق، مرگ عزیزان، کشمکشها، تعارضها و ناکامیها- و آسیب‌پذیری از حوادث طبیعی اشاره کرد (طوسی، ۱۳۷۳). مشکلات زندگی خانوادگی، شامل روابط با والدین، همسر، فرزندان، حتی اقوام و خویشان- به ویژه هنگامی که خواسته‌های دست‌نیافتنی داشته باشند- می‌تواند بر پیکره سازمان ضربات جبران‌ناپذیری وارد آورد (کرانول، ۱۳۷۳). آلتیموس و ترساین<sup>۱۴</sup> اظهار داشته‌اند که نتایج پژوهشهای انجام

## روش‌شناسی

روش پژوهش حاضر، توصیفی از نوع پیمایشی بوده است. جامعه آماری آن را همه کارکنان بخش‌های اداری، مالی و آموزشی دانشگاه پیام‌نور مشتمل بر ۳۵ نفر، تشکیل داده‌اند. به‌رغم پیگیری‌های مکرر تنها پرسشنامه ۲۴ نفر از کارکنان دانشگاه پیام‌نور جمع‌آوری شده که با پرسشنامه‌های همان تعداد از همکارانشان که با روش برابرسازی از دانشگاه بوعلی سینا انتخاب گردیده بودند، بررسی و مقایسه شده است.

ابزار سنجش، پرسشنامه‌ای چهاربخشی مشتمل بر راهنمای پاسخگو، اطلاعات جمعیت‌شناختی، آزمون ۲۲ سؤالی استرس شغلی کوپر و یک پرسش باز درباره سایر عواملی بوده که در محیط کار ایجاد استرس می‌کنند. ضریب پایایی پرسشنامه از طریق روش بازآزمایی و به فاصله سه هفته ۰/۸۵ محاسبه شده است.

اطلاعات به صورت توصیفی ارائه شده و جهت آزمون مقایسه میزان استرس کارکنان دو دانشگاه نیز از آزمون آماری t برای گروه‌های مستقل و نرم‌افزار رایانه‌ای SPSS استفاده شده است.

## یافته‌ها

جدول شماره ۱ میانگین مربوط به هر یک از منابع استرس در محیط کار را در کارکنان دو دانشگاه نشان می‌دهد.

پیام‌نور همدان و مقایسه آن با همکارانشان در دانشگاه بوعلی سینا.

## اهداف ویژه

۱. رتبه‌بندی کلی عوامل استرس‌زا در کارکنان دو دانشگاه؛
۲. بررسی و مقایسه میزان استرس کارکنان دو دانشگاه با توجه به متغیرهای سن، جنس، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، سنوات خدمت، وضعیت استخدام، نوع سمت، میزان درآمد و وجود یا عدم وجود فرزند.

## سؤالات پژوهش

سؤالات پژوهش اینگونه مطرح شده‌اند:

۱. مهمترین عوامل ایجاد فشار عصبی در کارکنان کدامند؟
۲. آیا بین میزان استرس کارکنان دانشگاه پیام‌نور و دانشگاه بوعلی سینا تفاوت وجود دارد؟
۳. استرس کارکنان دانشگاه پیام‌نور با توجه به متغیرهای سن، جنس، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، سنوات خدمت، وضعیت استخدام، نوع سمت، میزان درآمد و وجود یا عدم وجود فرزند چگونه است؟
۴. چه عوامل دیگری در افزایش میزان استرس کارکنان دانشگاهها نقش دارند؟

جدول شماره ۱.

میانگین در بوعلی سینا	میانگین در پیام‌نور	منابع استرس
۰/۹۶۰	۱	رابطه با رئیس
۱/۰۴	۱/۲۱	رابطه با همکاران
۰/۲۳	۰/۵	رابطه با زیردست
۳/۳۶	۳/۸۳	سنگینی کار
۲/۴۴	۲/۶۲	مرتکب اشتباه شدن
۱/۸۸	۱/۳۳	احساس بی ارزشی کردن
۳/۰۸	۳/۰۴	فشار ناشی از پایان مهلت مقرر کار
۲/۲۸	۲/۰۴	امید ارتقا یافتن
۳/۱۶	۲/۷۵	سطح دستمزد
۲/۶۴	۲/۷۵	فشار ناشی از کار بر زندگی خصوصی‌ام
۰/۸۸۰	۱/۱۳	نگرش همسر نسبت به کارم
۰/۴۰	۱/۲۵	میزان مسافرت کاری
۱/۳۶	۲/۱۷	انتقال از جایی به جای دیگر
۱/۴۸	۱/۶۳	انجام کار در خانه
۱/۳۶	۲/۲۹	راهنمایی و سروکار داشتن با مراجعین
۱/۴۰	۲/۶۷	مقررات محیط کار
۱/۳۶	۲/۴۶	فقدان قدرت و نفوذ
۲/۱۲۰	۲/۸۸	در تعارض بودن اعتقاداتم با باورهای محل کارم
۱/۷۲	۲/۵۸	فقدان تشریک مساعی
۱/۵۶	۲/۵۰	ابهام تکلیف شغلی
۱/۴۰	۲/۵۲	تعارض میان گروه کاری و دیگر بخشهای محیط کار
۲/۸۸	۳/۵۰	بی توجهی رؤسا به مشکلات کاری‌ام

سنگینی کار، سطح دستمزد و فشار ناشی از پایان مهلت مقرر کار بوده است. جدول شماره ۲ به مقایسه میانگینهای استرس کارکنان دو دانشگاه با توجه به متغیرهای پژوهش می‌پردازد.

همان‌طور که اطلاعات مندرج در جدول شماره ۱ نشان می‌دهد مهمترین عوامل استرس‌زای شغلی در کارکنان دانشگاه پیام‌نور، به ترتیب، سنگینی کار، بی‌توجهی رؤسا به مشکلات کاری و فشار ناشی از پایان مهلت مقرر کار، و از نظر کارکنان دانشگاه بوعلی‌سینا

## جدول شماره ۲.

کارکنان	دانشگاه	میانگین	کارکنان	دانشگاه	میانگین
زن	پیام نور	۵۳/۶۷	استخدام رسمی	پیام نور	۵۰/۲۲
	بوعلی	۳۷		بوعلی	۳۶/۳۳
مرد	پیام نور	۴۶/۲۷	پیمانی	پیام نور	۵۱/۲۵
	بوعلی	۳۹/۳۶		بوعلی	۳۷
کمتر از ۲۹ سال	پیام نور	۴۹/۳۳	قراردادی	پیام نور	۵۱/۱۴
	بوعلی	۳۳/۳۳		بوعلی	۳۱
۳۰ تا ۳۳ سال	پیام نور	۵۳	روزمزد	پیام نور	۴۰/۵۰
	بوعلی	۳۶/۳۳		بوعلی	۵۲/۲۵
بیشتر از ۳۴ سال	پیام نور	۴۵/۶۷	سمت امور مالی	پیام نور	۳۹/۷۵
	بوعلی	۴۳/۷۸		بوعلی	۳۰/۱۷
تحصیلات دیپلم	پیام نور	۴۶/۶۷	سمت اداری	پیام نور	۴۶/۹۰
	بوعلی	۳۹/۲۷		بوعلی	۴۱/۲۰
میزان تحصیلات کارشناسی	پیام نور	۵۳/۷۳	سمت آموزشی	پیام نور	۵۴/۹۰
	بوعلی	۳۴/۳۶		بوعلی	۴۲/۶۷
سنوات خدمت ۱ تا ۶ سال	پیام نور	۴۸/۲۹	درآمد کمتر از ۱۴۰ هزار تومان	پیام نور	۴۸/۴۳
	بوعلی	۳۵/۱۴		بوعلی	۴۷/۳۳
سنوات خدمت ۷ تا ۱۳ سال	پیام نور	۴۷/۷۳	درآمد بین ۱۳۰ تا ۱۸۰ هزار تومان	پیام نور	۴۸/۵۰
	بوعلی	۳۵/۶۷		بوعلی	۴۱/۵۰
سنوات خدمت بیشتر از ۱۴ سال	پیام نور	۴۹/۷۵	درآمد بیشتر از ۱۸۰ هزار تومان	پیام نور	۴۷/۴۳
	بوعلی	۴۰/۸۰		بوعلی	۴۳/۴۰
مجرد	پیام نور	۴۶/۲۰	بدون فرزند	پیام نور	۵۰/۴۶
	بوعلی	۴۹/۷۵		بوعلی	۳۹
متاهل	پیام نور	۴۹/۷۹	دارای فرزند	پیام نور	۴۷/۳۶
	بوعلی	۳۶/۱۰		بوعلی	۳۹/۰۷

اطلاعات موجود در جدول شماره ۲ نشان

می‌دهد که بالاترین میزان میانگین استرس در کارکنان دانشگاه پیام‌نور به ترتیب متعلق به کارکنان بخش آموزش (۵۴/۹۰)، دارای مدرک کارشناسی (۵۳/۷۳)، زن (۵۳/۶۷)، دارای سن ۳۰ تا ۳۳ سال (۵۳)، قراردادی (۵۱/۱۴) و بدون فرزند (۵۰/۴۶) می‌باشد. همچنین نشان می‌دهد که در تمامی موارد، به جز کارکنان روزمزد و مجرد، میزان استرس کارکنان دانشگاه پیام‌نور از همکارانشان در دانشگاه بوعلی سینا

بیشتر است.

جدول شماره ۳ به مقایسه استرس شغلی کارکنان دو دانشگاه با استفاده از آزمون آماری t می‌پردازد.



جدول شماره ۳

P	درجه آزادی	t	Levens' test برای برابری واریانسها	انحراف معیار	میانگین	محل کار
۰/۰۲۲	۴۶	۲/۳۷۱	سطح معنی دار مشاهده شده	F	۱۲/۷۰۹	دانشگاه پیام نور
			۰/۰۸۹	۳/۰۱۶	۱۶/۳۸۶	دانشگاه بوعلی

مرکز دانشگاهی؛

- تصحیح رایانه‌ای اوراق امتحانی و عدم اعلام به موقع برخی نمرات؛  
- عدم اعلام به موقع بخشنامه‌ها و تغییرات زیاد در آنها.

### بحث در نتایج

اولین سؤال پژوهشی روشن ساخته است که مهمترین عوامل ایجاد استرس در کارکنان دانشگاه پیام نور سنگینی کار، بی توجهی رؤسا به مشکلات کاری و فشار ناشی از پایان مهلت مقرر کار؛ و در دانشگاه بوعلی سینا سنگینی کار، سطح دستمزد و فشار ناشی از پایان مهلت مقرر کار بوده است. پژوهشگران بسیاری این عوامل را به عنوان منابع استرس در محیط کار مطرح کرده‌اند. به سنگینی کار و دستمزد ناکافی لانگ (1995)، رابینز (۱۳۷۴)، اسمیت و دیگران (1969)، به درگیری با رئیس استورا (۱۳۷۷)، به عدم مشارکت در تصمیم‌گیری کوپر و مارشال (1976) و به نارضایتی از جو نامطلوب سازمانی قاسمی‌نژاد (۱۳۸۱) استناد کرده‌اند. ابطحی و الوانی (۱۳۷۱) نیز محیط کار را یکی از محیطهای پر استرس یافته‌اند که ۹۳ درصد از مدیران با آن مواجه هستند، و دباغ (۱۳۷۳) آن را مؤثر در کاهش عملکرد خوب دانسته است.

دومین سؤال پژوهشی مشخص ساخته است که بین میزان استرس کارکنان دانشگاه پیام نور با همکارانشان در دانشگاه بوعلی سینا تفاوت وجود دارد. کارکنان دانشگاه پیام نور استرس شغلی بیشتری

از آنجا که سطح معنی داری برابری واریانسها  $P=0/089$  بیشتر از  $P=0/05$  است، فرض برابری واریانسها تأیید می‌شود. با در نظر گرفتن  $P=0/022$  و کوچکتر بودن آن از  $(0/05)$  فرض صفر حاکی از عدم تفاوت بین میانگینها رد شده و می‌توان نتیجه گرفت که بین میزان استرس کارکنان دو دانشگاه تفاوت وجود دارد.

### سایر یافته‌ها

در پاسخ به پرسش باز مربوط به سایر عوامل استرس‌زا در محیط کار، تعدادی از عوامل، به صورت مشترک، در کارکنان هر دو دانشگاه اشاره شده است. به عوامل دیگر، به ویژه، کارکنان دانشگاه پیام نور تأکید کرده‌اند. این عوامل عبارت‌اند از:

#### الف. عوامل مشترک

- حجم زیاد کارها؛
- عدم امنیت شغلی؛
- شرایط نامساعد کاری از نظر فیزیکی؛
- مرتبط نبودن نوع کار و رشته تحصیلی؛
- وجود تبعیض بین افراد هم سطح.
- ب. عوامل دیگر از نظر کارکنان دانشگاه پیام نور
- کمبود و ناعادلانه بودن حقوق و دستمزدها؛
- تعارض و ابهام نقش؛
- وضعیت اقتصادی نامطلوب، عدم وجود امکانات رفاهی، تأمین مسکن و تعاونی کارکنان؛
- کمبود شدید پرسنل و عدم تناسب تعداد دانشجو با کارمند؛
- وجود تمرکز در دانشگاه و عدم حل مسائل در

سایر کارکنان، اعم از اعضای علمی و گروه کاری و افراد مافوق، حساسیت کار - به سبب سروکار داشتن با نمرات دانشجویان، ثبت نام، امور فارغ‌التحصیلی - کار در آموزش را پر استرستر می‌کند. دارندگان مدارک کارشناسی نیز بیشتر در این بخش به کار مشغولند. هادی‌نژاد (۱۳۸۰) نیز یافته است که، در مقایسهٔ معلمان مقاطع مختلف تحصیلی، دارندگان مدارک کارشناسی استرس شغلی بالاتری دارند. این امر می‌تواند مربوط به این باشد که این افراد انتظار پیشرفت و ارتقای بهتری نسبت به دارندگان مدارک پایینتر دارند. از سوی دیگر، بنابر اظهار ریچاردسون، یافته‌های پژوهشی نشان داده‌اند که کارکنان دارای مشاغل سطح پایین زودتر با آرزوها و انتظارات کم خود سازگار شده و این نوع سازگاری از میزان استرس آنان کم می‌کند. وجود استرس بیشتر در زنان نیز با نتیجهٔ پژوهش مایکلسون و هاروی (۲۰۰۰) و نزهت (۱۳۷۱) موافق است. افرادی که بیشترین سابقهٔ کاری را دارند (بیشتر از ۱۴ سال) نیز استرس بیشتری نسبت به دیگران داشته‌اند. این امر با یافتهٔ کانن و نورثون (۱۹۷۱) مغایر است؛ گرچه می‌توان نتیجه گرفت که در صورت عدم استخدام رسمی پس از ۱۴ سال، نایمینی شغلی موجب استرس بیشتر این قبیل کارکنان شده باشد. شرایط نامساعد فیزیکی در دانشگاه پیام‌نور (قرار گرفتن در خارج شهر، فقدان فضای مناسب برای ساعات استراحت و محل مناسب برای برگزاری امتحانات) مطابق با اظهارات یانگ (۱۹۹۵) موجب استرس بیشتر بوده و تبعیض، عدم قدردانی و فقدان قدرت تصمیم‌گیری نیز از عوامل موجد استرس است که صاحب‌نظرانی چون گیل و چپمن (۱۹۸۹) به آنها اشاره کرده‌اند.

### پیشنهادات

#### الف. پیشنهادهای پژوهشی

۱. انجام پژوهش در میزان استرس شغلی کارکنان در

را تحمل می‌کنند. میزان استرس زیاد در بیشترین تعداد کارکنان (۴۵/۸ درصد)، متوسط در (۳۷/۵ درصد) و کم در (۱۶/۷ درصد) وجود دارد؛ این در حالی است که تنها حدود نیمی از همتایانشان در دانشگاه بوعلی سینا (۲۴ درصد) استرس زیاد دارند و ۳۲ درصد استرس متوسط و ۴۴ درصد نیز استرس کم داشته‌اند. عوامل زیادی در ایجاد استرس بیشتر در کارکنان دانشگاه پیام‌نور نقش دارد که می‌توان از حجم کار زیاد (نسبت دانشجوی به کارمند در دانشگاه پیام‌نور ۱۱۴ به ۱ و در دانشگاه بوعلی سینا ۶۴ به ۱ است)، عدم دسترسی به موقع به دانشجوی به دلیل عدم حضور مرتب وی در دانشگاه، وجود تمرکز در سازمان که روند حل مشکل را طولانی و کارکنان را برای مدت بیشتری درگیر می‌سازد، وجود ابهام در نقش و تغییرات زیاد کاری (در کارکنان بخش مالی که کار تعریف‌شده‌تری دارند میزان میانگین استرس پایتتر است)، عدم امنیت شغلی و فزونی کارکنان پیمانی و قراردادی نسبت به رسمی یاد کرد.

در پاسخ به سومین سؤال پژوهشی که به بررسی متغیرهای جمعیت‌شناختی پرداخته و به دلیل تعداد کم کارکنان نتایج آن صرفاً به صورت توصیفی و با استفاده از مقایسهٔ میانگین استرس کارکنان دو دانشگاه ارائه شده، مشخص گردیده است که بیشترین میزان استرس به ترتیب در کارکنان بخش آموزش (در هر دو دانشگاه)، دارندگان مدارک کارشناسی، زنان، افراد دارای سن متوسط (۳۰ تا ۳۳ سال)، دارندگان سابقهٔ بیشتر از ۱۴ سال، قراردادی و بدون فرزند وجود داشته است. کارکنان دانشگاه پیام‌نور، در تمام موارد، به جز روزمزد و مجرد، استرس شغلی بیشتری نسبت به همکارانشان در دانشگاه بوعلی سینا دارند. به نظر می‌رسد که درک میزان استرس به عوامل متعددی مربوط است. هنگامی که شرایط کاری مناسب باشد کارکنان، از هر گروه و طبقه، رضایت بیشتر و استرس کمتری خواهند داشت. حجم کار بیشتر، تنوع فعالیت، سروکار مداوم با ارباب رجوع، ارتباط بیشتر با

آسیب‌شناسی روانی، ترجمه مهدی دهستانی، تهران؛  
 رابینز، استیفن (۱۳۷۴)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسایان و  
 محمود اعرابی، مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، تهران؛  
 ریس، لیسفورد (۱۳۶۴)، مختصر روانپزشکی، ترجمه احمد محیط و  
 دیگران، مرکز نشر دانشگاهی، تهران؛  
 شاملو، سعید (۱۳۷۸)، تنیدگی یا استرس، رشد، تهران؛  
 طوسی، محمد علی (۱۳۷۳)، «اهداف تازه و ارزشیابی مدیریت در  
 آموزش و پرورش»، فصلنامه مدیریت، شماره ۱۵؛  
 قاسمی نژاد، افسر (۱۳۸۱)؛ تعیین رابطه جو سازمانی با استرس شغلی و  
 رضایت شغلی دبیران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان؛  
 کرانول، جین (۱۳۷۳)، فشارهای روحی، ترجمه شاهرخ وزیری، خاتون،  
 تهران؛  
 کوپر، کاری (۱۳۷۰)، زندگانی با اضطراب، ترجمه ماشاءالله ملیحی،  
 یادآوران، تهران؛  
 گنجی، حمزه (۱۳۸۱)، روانشناسی کار، ارسباران، تهران؛  
 لوتانز، فرد (۱۳۷۱)، رفتار سازمانی، ترجمه غلامعلی سرمد مؤسسه  
 بانکداری، تهران؛  
 مایکنبام، دونالد (۱۳۷۶)، آموزش ایمن‌سازی در مقابل استرس، ترجمه  
 سیروس مبینی، رشد، تهران؛  
 هادی نژاد، مهدی (۱۳۸۰)، بررسی میزان شیوع، منابع و علائم استرس  
 در میان معلمان شهر زنجان، اداره کل آموزش و پرورش استان زنجان؛  
 هیندل، تیم (۱۳۸۱)، کاهش فشار در محیط کار، ترجمه محمد منتظری،  
 سارگل، تهران؛  
 والیزاده، معصومه (۱۳۸۱)، رابطه بین سبکهای رهبری و استرس مدیران  
 شهرستان خرم‌آباد، اداره کل آموزش و پرورش استان لرستان؛  
 اراحمادی، اردشیر (۱۳۷۸)، بررسی رابطه فشار روانی با بیماریهای  
 جسمی- روانی و سلامت عمومی معلمان شهرستان اهواز با توجه به  
 متغیرهای تعدیل‌کننده حمایت اجتماعی و جایگاه مهار، پایان‌نامه  
 کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران؛

Bischof, L. (1976), *Adult Psychology*, Harper & Row  
 Publishers, New York;

Crute, S. (2004), [http:// www.nea.org/jobs/teacher  
 stress](http://www.nea.org/jobs/teacher_stress);

Gale, E. & Chapman, A. (1989), *Psychology and Social  
 Work Never Done? Time Use and Subjective  
 Outcomes*, *Radical Pedagogy*. V. 2 (1);

سایر مراکز دانشگاهی پیام‌نور و مقایسه یافته‌ها؛  
 ۲. انجام پژوهش در مراکز دانشگاهی پیام‌نور و مقایسه  
 نتایج آن با نتایج حاصل از پژوهش در دانشگاههای دیگر؛  
 ۳. مقایسه میزان استرس کارکنان دانشگاه با سایر مشاغل  
 با مدارک تحصیلی مشابه؛  
 ۴. انجام مطالعات کیفی بر مبنای مصاحبه و یا  
 پرسشنامه‌های باز برای دستیابی به نتایج وسیعتر از منابع  
 و علائم استرس.

## ب. پیشنهادهای کاربردی

۱. اطلاع‌رسانی برای شناخت منابع، علائم و راههای  
 کاهش استرس، به‌ویژه به توسط خود افراد؛  
 ۲. تهیه و تدوین برنامه‌های مناسب آموزشی برای کاهش  
 استرس کارکنان دانشگاه؛  
 ۳. فراهم نمودن سریعتر زمینه استخدام کارکنان قراردادی؛  
 ۴. فراهم نمودن امکانات و فضاهای ورزشی و زمینه  
 فعالیتهای تفریحی و گردشهای علمی و جمعی؛  
 ۵. برگزاری کارگاههای آموزشی در رابطه با مشخص  
 نمودن منابع استرس و راههای پیشگیری و مواجهه با آن؛  
 ۶. تقویت مراکز مشاوره دانشگاه؛  
 ۷. کاهش منابع فشار روانی با ایجاد یا گسترش  
 صندوقهای قرض‌الحسنه، وام مسکن و ... .

## منابع

ابطحی، سید حسین و الوانی، مهدی (۱۳۷۱)، «پژوهش پیرامون فشار  
 عصبی مدیران بخش صنعت»، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۵؛  
 ازکمپ، استوارت (۱۳۶۹)، روانشناسی اجتماعی کاربردی، ترجمه فرهاد  
 ماهر، معاونت فرهنگی آستان قدس رضوی، تهران؛  
 استورا، بنجامین (۱۳۷۷)، تنیدگی یا استرس، ترجمه پریخ دادستان،  
 رشد، تهران؛  
 دباغ، یارعلی‌شاه (۱۳۷۳)، بررسی تأثیر استرس بر کارآیی مدیران وزارت  
 جهاد سازندگی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی؛  
 دیویسون، جerald، سی، نیل، جان، ام و کرینگ، آن ام (۱۳۸۳)،

*Problems: An Introduction to Applied Psychology*, John Wiley & Sons, Inc, NewYork;

**Kyriacou, C.** (1987), *Teacher Stress and Burnout: An International Review in Educational Resources*, 29 (2);

**Long, B. C.** (1995), *Stress in the work place*, ERIC Clearing House, Counseling an Student Service, Greensboro, NC. Canadian Guidance and Counseling

**Richardson, E.** (1976), *Work in America*.England: Mit Foundation, Ottawa (Ontario), ED 414521;

**Michelson,W. & Harvey, A. S.** (2000), *Is Teacher* Press;

**Wiersma, U., & Berg, P.** (1991), "Work-home role conflict, family climate, and domestic responsibilities among men and women", *Journal of Applied Psychology*, 21,1207-1217. ■