

بررسی عوامل مؤثر بر تنش در محیط کار کارمندان دانشگاه تبریز در سال ۱۳۸۰

دکتر حسین بنی فاطمه*

کمال کوهی**

چکیده

این مقاله به بررسی عوامل مؤثر بر تنش در محیط کار در میان کارمندان دانشگاه تبریز پرداخته است. در پژوهش حاضر، هدف از مطالعه، شناسایی و تشخیص عواملی است که در تنش کارمندان مؤثر هستند. نوع و روش تحقیق اسنادی و پیمایشی، ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه و مصاحبه، شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب توأم با نمونه‌گیری تصادفی ساده و حجم نمونه ۲۵۰ نفر از کارمندان دانشگاه تبریز بوده است. برای سنجش عوامل مؤثر بر تنش کاری، از دیدگاه دانشمندی نظیر سلیه، رایبیز، جرمی‌یر، جان فرنچ و ساعتچی استفاده شده است. بعد از آزمون فرضیه‌های تحقیق، نتایج زیر حاصل شد: بین متغیرهای عوامل فیزیکی، عوامل درون سازمانی و برون سازمانی، شغلی، خانوادگی، روانی، سن، سطح تحصیلات و وضعیت تأهل با تنش کاری رابطه معنی‌داری وجود دارد. در تحلیل چند متغیره به این نتیجه رسیدیم که بیشترین تأثیر بر روی تنش در محیط کار به ترتیب به متغیرهای عوامل سازمانی مربوط است. در رتبه‌های بعدی، به ترتیب علایم فشار روانی، عوامل روانی، عوامل شغلی و عوامل فیزیکی قرار دارند. کمترین تأثیر بر روی

* استاد گروه علوم اجتماعی دانشگاه تبریز : Banifateme@tabrizu.ac.ir

** دانشجوی کارشناس ارشد پژوهش علوم اجتماعی دانشگاه تبریز : koohi54@yahoo.ca

متغیر وابسته به عوامل فیزیکی مربوط می باشد. در مجموع، حدود ۵۰ درصد از تغییرات متغیر تابع در این پژوهش توسط متغیرهای وارده در مدل برازش رگرسیونی تبیین می شود.

واژه‌های کلیدی: تنش - محیط کار - عوامل درونی - عوامل درونی سازمانی - عوامل برون سازمانی

مقدمه

فشارهای عصبی - روانی که به اصطلاح تنش نامیده می شوند، در زندگی روزانه ما به طور فراوان مشاهده می شود. دنیای صنعتی و فراصنعتی گرفتاریهای فراوان به بار آورده است. نگرانی افراد نسبت به کار، مشکلات اجتماعی، وضع اقتصادی و نیازهای گوناگون، انتظارات و توقعات سازمانی از کارمندان، پیشرفت تکنولوژی و نگرانی و بیم از کهنه شدن معلومات و اطلاعات، مشکلات مدیریتی و توقعات کارکنان همگی سبب می شود که فرد از لحظه بیداری تا هنگام آرمیدن شامگاه، همواره دچار فشار، هیجانه‌ها، نگرانیها و بیم های گوناگون باشد که گاه با ظرفیت بدنی، عصبی و روانی متناسب است و گاه با آن سازگار نیست. مجموعه چنین فعالیتها و فشارهای ناشی از آن در اصطلاح تنش نامیده می شود (دقیقی، ۱۳۷۹).

واژه فشار روانی برای اولین بار توسط هانس سلیه (H.Selieh) روانپزشک و روانشناس اتریشی، معروف به پدر سرشناس فشار روانی، در سال ۱۹۴۶ در دانش پزشکی به کار برده شد. وی در تحقیقی پیرامون یک هورمون جدید، بر حسب تعاریف کشف کرد که آسیب بافت بدن تقریباً پاسخ نامشخص بر همه محرکهای زیان آور است. وی نام این پدیده را «علامت مشخصه انطباق عمومی» گذاشت (حسام زاده، ۱۳۷۸).

سلیه حدود یک دهه بعد، اصطلاح فشار روانی را در نوشته هایش به کار برد. بعد از سلیه دانشمندان دیگری آثار روانی «تنش» را در حیوانات نیز ثبت کردند. در سالهای دهه ۱۹۶۰ تا ۱۹۷۰ آمریکاییها دو واژه «کارگران افسرده» و «کارمندان افسرده» را کشف کردند؛ و در سالهای دهه ۱۹۸۰ دریافتند که کارگران در تمام سطوح شغلی احساس فشار روانی و بحران می کنند و این فشار روانی شغلی می تواند خسارات سنگینی به بار آورد (ابزاری، ۱۳۷۶).

تنش در محیط کار از موضوعهای بسیار حساس است که افراد را به خطرات آینده آن آگاه می کند. طبق تحقیقات انجام شده اصلی ترین منبع تنشهای عصبی - روانی، وضعیت و

تغییر و تحولات کار و اتفاقات و واقعیات محیط کار است. پس اگر بتوانیم تنشهای مرتبط با محیط کار را از بین ببریم و یا تحت کنترل درآوریم، در حقیقت قسمت عمده‌ای از تنشهای کاری را از زندگی خویش منحرف کرده‌ایم و زندگی خوب و زیبایی را برای خود رقم زده‌ایم.

جدا از تأثیرات در محیط کار روی تک تک افراد، تأثیرات آن روی رفتارهای سازمانی و کارایی فرد نیز قابل توجه است. تنش کاری یا تنش موجود در محیط کار، نه جسم و روان، بلکه رفتارهای سازمانی و کارایی او را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. همچنین روی اطرافیان فرد، چه در اجتماع و چه در خانواده تأثیر می‌گذارد و کسی که تحت تأثیر تنش در محیط کار قرار می‌گیرد با رفتارها و برخوردها و اظهار نظرهای خود این تنش را به خانواده و اطرافیان در جامعه منتقل می‌کند؛ یعنی وقتی کار تنش‌زا باشد، در حقیقت سلامتی و بهداشت روانی جامعه به خطر می‌افتد (دقیقی، ۱۳۷۹).

بنابراین لازم است مسئولین امر و مدیران سازمان‌ها و کارخانجات در پی راهکارهای اساسی و علمی برای از پیش برداشتن و کنترل تنشهای محیط کار باشند تا ضمن تقویت سازمان تحت پوشش خود و سودجستن از تواناییها و علایق در زحمات کارگران و کارمندان آن سازمان به گسترش بهداشت روانی در جامعه کمک کند.

بیان مسئله و طرح سئوالهای اساسی

تنش یا استرس متأسفانه نامی آشنا برای عموم مردم و یکی از بحث‌انگیزترین و قابل‌تأمل‌ترین مفاهیمی است که در زندگی انسان نقش بازی می‌کند و بر همه ابعاد زندگی بشر سایه افکنده است. امروزه اندیشمندان، به ویژه پزشکان و روانشناسان در مورد خطرات ویرانگر فشارهای عصبی - روانی، تحقیق و بررسی وسیعی به انجام می‌رسانند و در این رابطه هشدارهای جدی به نسل بشر می‌دهند. امروزه متأسفانه رد پای تنش و استرس در کلیه زوایای زندگی به وضوح و روشنی دیده می‌شود. البته تنش در همه زمانها وجود داشته و اثرات نامطلوب خود را به جا گذاشته است، ولی امروزه به خاطر پیچیدگی روابط و گستردگی زندگی و ماشینی شدن ارتباطات، انواع تنشها بیش از همه زمانها به وجود آمده و اثرات مخرب خود را بر جای نهاده است، به طوری که حتی برخیها قرن حاضر را قرن (فشارهای عصبی) نامگذاری کرده‌اند.

امروزه با پیشرفت علم، اثرات خطر آفرین تنشها به خوبی شناسایی و کشف شده است. تنشها نه تنها موجب اختلالات روانی، عاطفی، فیزیولوژیکی و رفتارهایی در فرد تحت تنش

می‌شود، بلکه در تمام رفتارهای اجتماعی، سازمانی و خانوادگی او نیز تأثیر منفی می‌گذارد و سلامت روانی و اجتماعی فرد را تهدید می‌کند.

باید توجه داشت که پدیده تنش مثبت از حالت تنش منفی متمایز است. همه افراد اعم از پیر و جوان، یک آستانه تحمل تنش دارند و اگر میزان تنشی که در هر دوره از زندگی با آن مواجه می‌شوند، از این حد بالا رود، مقاومت آنها در هم می‌شکند و انواع عوارض جسمی و روانی برای آنان بروز می‌کند.

تنش مثبت، شخص را به تلاش و فعالیت بیشتری ترغیب می‌کند و بر وضعیت شادمانی و مسرت، و سازندگی و امیدواری مربوط می‌شود، حال آن که تنش منفی سبب بروز حالت نسبی پریشانی، درماندگی و یأس می‌شود (دقیقی، ۱۳۷۹). معمولاً منظور از تنش، تنش‌های مضر است و در این پژوهش نیز مراد همین است.

در این پژوهش سعی بر این خواهد بود به سئوالاتی نظیر: چه عواملی در به وجود آمدن تنش کاری مؤثر است؟ چگونه می‌توان از تأثیر این عوامل کم کرد؟ آیا بیشتر عوامل مربوط به عوامل درون سازمانی است یا عوامل برون سازمانی؟ آیا عوامل فیزیکی، گروهی و شغلی میزان تنش را تحت تأثیر قرار می‌دهند؟ اگر تحت تأثیر قرار می‌دهند، تأثیر کدام عوامل بیشتر از سایرین است و چگونه می‌توان تأثیر هر یک از عوامل فیزیکی، گروهی و شغلی را تعدیل کرد؟ آیا تنش یا فشار روانی - عصبی زنان متفاوت از مردان است؟ و اثرات تنش کاری کدامها هستند و از بین این اثرات، اثر کدام عامل بیشتر از سایرین است و چگونه می‌توان اثر آن عامل را کاهش داد؟

اهداف تحقیق

هدف کلی تحقیق بررسی عوامل مؤثر بر تنش در محیط کار می‌باشد. اهداف ویژه تحقیق هم عبارتند از: شناسایی عوامل درون سازمانی، برون سازمانی، فیزیکی، شغلی، گروهی و ...

مبانی نظری برای مطالعه تنش کاری در سازمانها

به طور کلی تعاریف گوناگونی از تنش یا فشار عصبی - روانی شده است. ایوانسویچ (Ivancevich) و ماتسون (Matteson) اعتقاد دارند که تنش پاسخی است سازش پذیر، با توجه به ویژگیهای فردی و یا فرآیندهای روانشناسی به عنوان پیامدی از هر واکنش یا رویداد بیرونی که از لحاظ جسمی و روانی به شخص تحمیل شده و بر دوش او سنگینی

می‌کند (دیویس، ۱۳۷۳). سلیه تنش را اختلال در سیستم سازگاری و تطبیق بدن آدمی با محیط خارجی تعریف می‌کند. یکی دیگر از تعریف‌های تنش کاری چنین مطرح می‌شود: روی هم جمع شدن عوامل یا وضعیت‌های مرتبط با شغل که عموماً فشارزا شناخته شده‌اند (دقیقی، ۱۳۷۹).

در کشورهایی که میان سازمانها نسبت به سلامت جسمی و روانی نیروی انسانی بیش از سلامت دستگاهها و وسایل کار اهمیت و توجه نشان می‌دهند، تحقیقات بسیاری در زمینه علل، نشانه‌ها، عوارض و نتایج فشار روانی از شغل و نیز راه‌های موجود برای کاهش آثار زیان آور فشارهای روانی در محیط کار انجام گرفته است. در این مورد مدل‌های گوناگون طراحی شده است که یکی از این مدلها به وسیله کان (Kohn) و بایوسی‌یر (Byosiere) ارائه گردیده است. فشار روانی موجود در سازمانها بر هفت مقوله تقسیم می‌شود و روابط این مقوله نیز با یکدیگر به روشنی ترسیم شده است.



بر حسب دیدگاه‌های سیله و رایبیز (Robbeins) عوامل فشارزایی که می‌تواند فردی را تحت تأثیر قرار دهد عبارتند از: عدم رضایت شغلی، عملکرد و وضعیت کارکنان، تحت فشار بودن جسم یا بدن فرد و ... (الوانی، ۱۳۷۳).

گینز (Genys) و جرمی‌یر (Jermier) معتقدند که وجود قوانین و مقررات خشک و غیرقابل انعطاف در سازمان موجب ایجاد فشار برای کارمندان شده و از ارتقای شغلی آنها جلوگیری می‌کند (ساعتچی، ۱۳۷۳).

جان فرنچ (French) و روبرت کاپلان (R. Caplan) و دیگران هم دو منبع اصلی را برای تنش در نظر گرفته اند: (۱) منابع سازمانی از قبیل: ابهام نقش، عدم مشارکت در تصمیم‌گیری، تعارض در نقش و ... و (۲) منابع فردی از قبیل: موضوع قدرت، آهنگ حول زندگی و ... (رایبیز، ۱۳۷۷).

ساعتچی در مورد فرسودگی شغلی و نشانگان آن اشاره می‌کند که فرسودگی و تن شغلی را می‌توان بر طبق شاخصهای زیر دسته بندی کرد: (۱) شاخصهای هیجانی (بی‌علاقه شدن، افسردگی، درماندگی، جدایی و ...)، (۲) شاخصهای نگرشی (بدبینی، بی‌اعتمادی و ...)، (۳) شاخصهای رفتاری (کناره جویی، کاهش توانایی، افزایش مشکلات با همکاران ...)، (۴) شاخصهای روان - تنی (احساس خستگی، سردردهای شدید، بی‌نظمی در عادات و ...) و (۵) شاخصهای سازمانی (دزدی، غیبت از کار، ترک کار، کاهش رسیدگی به خواسته‌های ارباب رجوع و ...) (ساعتچی، ۱۳۷۳).

در تئوری دیگر، استرس شغلی درون سازمانی به چهار قسمت تقسیم می‌شود: عوامل فیزیکی، عوامل شغلی، عوامل گروهی و عوامل سازمانی. هر یک از این عوامل در زیر مجموعه خود عوامل دیگری دارد که روی تنش در محیط کار تأثیر می‌گذارد.

در تئوری دیگر، عوامل فشارزای برون سازمانی توسط ایوان سویچ و ماتسون طرح شده که تغییرات اجتماعی و تکنولوژی خانواده، جابه جایی محل زندگی، شرایط اقتصادی، مالی و نژاد در افزایش فشار بر روی کارمندان مؤثر هستند (محمدزاده، ۱۳۷۵).

تحقیقات متعددی در مورد فشار و تنش در محیط کار انجام شده است. طبق این تحقیقات، عواملی که در میزان تنش کاری مؤثر هستند عبارتند از: میزان تحصیلات، میزان حقوق، سوابق شغلی، محیط اجتماعی، محیط داخلی خانواده، نابرابری در پرداختها، غیر منطقی و زیاد بودن انتظارات، کنترل‌های بی مورد و آزار دهنده، هزینه‌های زندگی، جابه جایی مکرر شغلی و طولانی بودن ساعات کار روزانه و ... (دقیقی، ۱۳۷۹).

فرضیه های تحقیق

- ◀ به نظر می‌رسد بین عوامل فردی (ویژگیهای عمومی) و تنش در محیط کار رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- ◀ به نظر می‌رسد بین عوامل فیزیکی و تنش در محیط کار رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- ◀ به نظر می‌رسد بین عوامل سازمانی و تنش در محیط کار رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- ◀ به نظر می‌رسد بین عوامل شغلی و تنش در محیط کار رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- ◀ به نظر می‌رسد بین عوامل برون سازمانی و تنش در محیط کار رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- ◀ به نظر می‌رسد بین عوامل گروهی و تنش در محیط کار رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- ◀ به نظر می‌رسد بین عوامل خانوادگی و تنش در محیط کار رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- ◀ به نظر می‌رسد بین عوامل بیرونی و تنش در محیط کار رابطه معنی‌داری وجود دارد.

روش شناسی

اندازه گیری متغیرها

اندازه‌گیری تنش کاری (متغیر تابع): برای سنجش دقیق تنش کاری معرفه‌هایی به آن داده شده است که عبارتند از: غیبت از کار، بی‌علاقگی نسبت به شغل، احساس مورد تأیید و تشویق قرار نگرفتن، بی‌اعتمادی به مدیریت، کناره جویی از دیگران، احساس خستگی، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی، ترک شغل، دچار تردید و دودلی شدن در تصمیم‌گیری، بی‌حوصلگی، حواس پرتی و ... و علایم و حالاتی که مشاهده می‌شود مانند: سردردهای شدید، افزایش ضربان قلب، بی‌نظمیهای غذایی، عصبانیت و پرخاشگری، لرزیدن دست و پا، کمر درد و ...

نوع و روش تحقیق مورد استفاده این پژوهش در قسمتهای اولیه طرح، اسنادی و کتابخانه‌ای بوده و در بخشهای بعدی از روش تحقیق پیمایشی و از شیوه تحقیق همبستگی استفاده شده است.

فرایندهای نمونه‌گیری

جامعه آماری بررسی حاضر کلیه کارمندان دانشگاه تبریز را شامل می‌شود که تعداد کل آنها حدوداً ۸۳۰ نفر است.

واحد آماری در این پژوهش فرد یا به عبارت دیگر هر فرد از کارمندان دانشگاه تبریز می‌باشد.

حجم نمونه نیز بر اساس فرمول زیر محاسبه و تعیین شده است (سرابی، ۱۳۷۲):

$$n = \frac{Nt^2S^2}{Nd^2 + t^2S^2}$$

$$n = \frac{830(1/96)^2 \times (1/56)^2}{830(0/38)^2 + (1/96)^2 (1/56)^2} = 215$$

$N = 830$ تعداد افراد جامعه آماری

$t = 1/96$ احتمال صحت و ضریب اطمینان در سطح ۹۵ درصد

$S^2 = 1/56$ بر آورد واریانس بر اساس پیش آزمون (Pre Test)

$d = 0/38$ دقت احتمالی مطلوب بر اساس واریانس به دست آمده

$n = 215$ حجم نمونه پژوهش

برای کنترل و کاهش احتمال خطای نمونه‌گیری مقدار نمونه ۲۵۰ نفر برداشته شده است.

در شیوه نمونه‌گیری این پژوهش به تناسب موضوع، از تکنیک نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب و تصادفی ساده استفاده شده است. جداول شماره ۱ و ۲ شیوه نمونه‌گیری را برحسب جنس پاسخگو و نوع دانشکده نشان می‌دهند.

جدول شماره ۱ - نمونه‌گیری به تفکیک جنس

جنس	تعداد کارمندان	تعداد نمونه آماری	درصد نمونه آماری
زن	۱۳۷	۴۳	۱۶/۵
مرد	۶۹۳	۲۰۷	۸۳/۵
جمع	۸۳۰	۲۵۰	۱۰۰/۰

جدول شماره ۲ - نمونه‌گیری به تفکیک دانشکده

دانشکده	تعداد کارکنان	تعداد نمونه آماری	درصد نمونه
۱- دانشکده کشاورزی	۱۰۶	۳	۱۳
۲- دانشکده علوم تربیتی	۲۸	۹	۳/۵
۳- دانشکده ریاضی	۱۱	۴	۱/۵
۴- دانشکده فنی	۹۵	۲۹	۱۱
۵- دانشکده علوم انسانی	۲۶	۸	۳
۶- دانشکده شیمی	۶۶	۲۰	۸
۷- دانشکده علوم طبیعی	۴۲	۱۳	۵
۸- دانشکده ادبیات	۲۴	۸	۳
۹- مدیریت دانشگاه	۳۴۲	۱۰۶	۴۱
۱۰- دفتر ریاست و سایر	۹۰	۲۰	۱۱
جمع	۸۳۰	۲۵۰	۱۰۰

ابزار پژوهش

از آنجایی که هدف کلی پژوهش بررسی عوامل مؤثر در محیط کار کارمندان دانشگاه تبریز است، لذا برای سنجش متغیرها باید از ابزار اندازه‌گیری مناسبی استفاده می‌شد. ابزاری که به وسیله آن متغیرهای تحقیق را مورد اندازه‌گیری قرار دادیم، پرسشنامه است که اجزای تشکیل دهنده آن در جدول شماره ۳ آورده شده است.

جدول شماره ۳ - اجزای تشکیل دهنده وسیله اندازه گیری

ردیف	نام متغیر	نوع طیف و نحوه کدگذاری	شاخصها
۱	عوامل فردی	-	جنس، زن، مرد، تحصیلات، سابقه کاری وضعیت تأهل
۲	عوامل فیزیکی	طیف لیکرت شش گزینه‌ای کاملاً موافق ۱... تا کاملاً مخالف ۶	نور ناکافی و نا مطلوب، کمبود امکانات رفاهی، ازدحام و کمبود جا، سرو صدای زیاد، کمبود امکانات بهداشتی در محیط کار...
۳	عوامل سازمانی	طیف لیکرت شش گزینه‌ای کاملاً موافق ۱... تا کاملاً مخالف ۶	کنترل‌های بی‌مورد و آزار دهنده، عدم اطلاع از نتیجه‌ارزشیابی عملکرد، اعمال تبعیض در دادن پاداش، امکانات اندک برای ارتقا و پاداش، کمی حقوق و دستمزد، اندازه‌گیری عملکرد کارکنان با شیوه‌های نادرست و مبهم، قوانین خشک و غیرقابل انعطاف، عدم شرکت در تصمیم‌گیری و ...
۴	عوامل گروهی	طیف لیکرت شش گزینه‌ای کاملاً موافق ۱... تا کاملاً مخالف ۶	فقدان همبستگی گروهی در محل کار، وجود رقابت ناسالم و مخرب در سازمان، ارتباطات ناقص و عدم انتقال مؤثر اطلاعات، غیبت و بدگویی به وسیله بعضی همکاران در محل کار، وابستگی انجام کار به دیگران در محل کار، احساس بی ارزش بودن در محل کار، چاپلوسی و فرصت طلبی بعضی از همکاران در مقابل مسئولین و ...
۵	عوامل خانوادگی	طیف لیکرت شش گزینه‌ای کاملاً موافق ۱... تا کاملاً مخالف ۶	تضاد و ناسازگاری در خانواده، افزایش هزینه‌های زندگی، دعوای خانوادگی، مناسبات غیر دوستانه با همسر و فرزندان، جا به جایی محل زندگی و ...

ادامه جدول شماره ۳

۶	عوامل برون سازمانی	طیف لیکرت شش گزینه‌ای کاملا موافق ۱ ... تا کاملا مخالف ۶	مشکلات مالی، تعارض بین خواسته های خانواده و شغل، احساس عدم امنیت و حرمت اجتماعی، مورد بی احترامی واقع شدن در جامعه، وضعیت مسکن و وسایل زندگی، محدود شدن فعالیتهای اجتماعی و تفریحی
۷	عوامل شغلی	طیف لیکرت شش گزینه‌ای کاملا موافق ۱ ... تا کاملا مخالف ۶	ابهام نقش، عدم آزادی و خودمختاری در انجام کارها، جا به جایی در مدار کار به دلیل پیدایش فنون جدید، زیاد بودن حجم کار، غیر ضروری و فرمالیته بودن بعضی از کارها، تخصص گرایی افراطی و تقسیم کار ریز، جالب نبودن کار و عدم توجه به آن، وجود کارهای یکنواخت و تکراری، عدم رضایت شغلی، خستگی جسمی یا ذهنی ناشی از کار
۸	عوامل روانی	طیف لیکرت شش گزینه‌ای کاملا موافق ۱ ... تا کاملا مخالف ۶	افسردگی، احساس درماندگی و ناتوانی، کاهش قدرت تصمیم گیری، بی ارادگی، فقدان تشویق در سازمان، عدم توانایی در نشان دادن احساس واقعی و درونی نسبت به کار، ...
۹	تنش شغلی و علایم فشار روانی	طیف لیکرت شش گزینه‌ای کاملا موافق ۱ ... تا کاملا مخالف ۶	معرفهای آنها در اندازه گیری متغیرها اشاره شده است

اعتبار (Validity) و قابلیت اعتماد (Reliability) ابزار پژوهش

برای آزمون اعتبار وسیله اندازه گیری از تکنیک گروههای شناخته شده استفاده شده است. به منظور سنجش اعتبار وسیله اندازه گیری ۲۵ نفر از کارمندان با تنش زیاد و ۲۵ نفر از کارمندان با تنش کمتر را با توجه به جوابهایی که به سئوالات پرسشنامه داده‌اند انتخاب کردیم. سپس طی تجزیه و تحلیل بر اساس آزمون تفاوت میانگین (T - Test) ویلکاکسون، مشاهده شد که مقدار آماره تفاوت رتبه‌های دو گروه از کارمندان برابر ۱۳ با

سطح معنی‌داری $P = /...$ می‌باشد. از این رو می‌توان استدلال کرد که سئوالهای مندرج در پرسشنامه اعتبار تمیز میزان تنش کاری را در بین کارکنان مشخص می‌کند. قابلیت اعتماد سئوالهای پرسشنامه به تفکیک هر یک از سازه‌ها و متغیرها، با استفاده از تکنیک آلفای کرونباخ برای سئوالها (گویه‌های) رتبه‌ای به دست آمده است. معادله محاسبه ضریب آلفای کرونباخ به شرح زیر است (سرمد، ۱۳۷۶):

$$\alpha = \frac{j}{j-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{\sum St^2} \right) = 0.92$$

α = ضریب آلفای کرونباخ

j = مقدار سئوالها یا گویه‌ها

Si^2 = واریانس تک تک گویه‌ها

St^2 = واریانس کل گویه‌ها

جدول شماره ۴ - نتایج آزمون قابلیت اعتماد متغیرهای تحقیق

شماره	نام متغیر	تعداد سئوال	ضریب قابلیت اعتماد
۱	عوامل فیزیکی	۶	۰/۹۷۱۷۲
۲	عوامل سازمانی	۸	۰/۹۱۶۵
۳	عوامل شغلی	۹	۰/۹۱۸۵
۴	عوامل گروهی	۹	۰/۹۱۷۵
۵	عوامل برون سازمانی	۶	۰/۹۱۶۷
۶	عوامل خانوادگی	۵	۰/۹۱۸۷
۷	عوامل روانی	۸	۰/۹۱۵۶
۸	تنش در محیط کار	۱۲	۰/۹۱۵۳
۹	علایم فشار روانی	۲۰	۰/۹۱۶۵

با توجه به جدول فوق قابلیت اعتماد سئوالهای مربوط به هر یک از متغیرها، در مجموع حدود ۹۲٪ درصد می باشد که این مقدار، به میزان قابل اعتماد بالای سئوالها را نشان می دهد.

لازم به توضیح است که پس از گردآوری اطلاعات و کدبندی آنها، داده ها به صورت سطری وار کامپیوتر شده و بعد از انجام دستورالعملهای ویرایشی، ستادهای کامپیوتری از طریق نرم افزار SPSS 6.0 استخراج و نتایج مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها

انتخاب روش تحلیل بسته به پیچیدگی مسئله تحقیق دارد. اگر تحقیق فقط شامل یک متغیر باشد از روش تحلیل مناسب یک متغیره استفاده می شود. اگر مسئله تحقیق شامل دو متغیر باشد از روش تحلیل دو متغیری استفاده می کنیم و الی آخر. در جدول شماره ۵ نحوه تجزیه و تحلیل فرضیه ها آورده شده است.

جدول شماره ۵ - نحوه تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها

ردیف	نام متغیرها	سطح سنجش مستقل	سطح سنجش متغیر وابسته	نوع آزمون	ضریب همبستگی	ملاحظات
۱	عوامل فیزیکی	اسمی دو یا چندحالته	فاصله ای	آزمون T و F	Eta	-
۲	عوامل سازمانی	فاصله ای	فاصله ای	پیرسون و رگرسیون	پیرسون	Compute
۳	عوامل شغلی	فاصله ای	فاصله ای	پیرسون و رگرسیون	پیرسون	Compute
۴	عوامل گروهی	فاصله ای	فاصله ای	پیرسون و رگرسیون	پیرسون	Compute
۵	عوامل برون سازمانی	فاصله ای	فاصله ای	پیرسون و رگرسیون	پیرسون	Compute
۶	عوامل خانوادگی	فاصله ای	فاصله ای	پیرسون و رگرسیون	پیرسون	Compute
۷	عوامل روانی	فاصله ای	فاصله ای	پیرسون و رگرسیون	پیرسون	Compute
۸	تنش در محیط کار	فاصله ای	فاصله ای	پیرسون و رگرسیون	پیرسون	Compute
۹	علائم فشار روانی	فاصله ای	فاصله ای	پیرسون و رگرسیون	پیرسون	Compute

پژوهش از اول اردیبهشت ۱۳۸۰ لغایت شهریور همین سال به اجرا در آمده است.

ارائه یافته‌های تحقیق

- در تحلیل توصیفی یا یک متغیره، نتایج حاصله حاکی از آن است که :
- ۱) میانگین سنتی کارمندان دانشگاه تبریز ۳۷/۴۷ سال است .
 - ۲) میانگین سابقه کاری کارمندان دانشگاه تبریز ۱۴ سال ذکر شده است .
 - ۳) میانه و مد متغیر سطح تحصیلات کارمندان دانشگاه تبریز ۱۶ کلاس می‌باشد .
 - ۴) میانگین نمرات پاسخگویان از ۶ گویه مربوط به عوامل فیزیکی حدود ۲۹ امتیاز می‌باشد که نشان دهنده عکس العمل مثبت آنها به گویه های متغیر مذکور است .

۳۶	۲۹	۳۰	۲۴	۱۸	۱۲	۶
خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی زیاد	تا حدودی کم	کم	خیلی کم	

۵) میانگین نمرات پاسخگویان از ۸ گویه مربوط به عوامل سازمانی حدود ۳۸ امتیاز می‌باشد که نشانگر موافقت در حد متوسط رو به بالا با گویه های متغیر فوق است .

۴۸	۴۰	۳۸/۰۴	۳۲	۲۴	۱۶	۸
خیلی زیاد	زیاد	تا حدودی زیاد	تا حدودی کم	کم	خیلی کم	

۶) میانگین نمرات پاسخگویان از ۹ گویه مربوط به متغیر عوامل شغلی حدود ۴۰ امتیاز می‌باشد که نشانگر موافقت در حد متوسط رو به بالا با گویه‌های متغیر فوق الذکر است .

۵۴	۴۵	۴۰/۲۶	۳۶	۲۷	۱۸	۹
کاملاً موافق	موافق	تا حدودی موافق	تا حدودی مخالف	مخالف	کاملاً مخالف	

۷) میانگین نمرات پاسخگویان از ۶ گویه عوامل برون سازمانی ۳۰ امتیاز می‌باشد که بیانگر عکس العمل مثبت پاسخگویان به گویه های متغیر مذکور است .

۳۶	۳۰	۲۴	۱۸	۱۲	۶
کاملاً موافق	موافق	تا حدودی موافق	تا حدودی مخالف	مخالف	کاملاً مخالف

۸) میانگین نمرات پاسخگویان از ۵ گویه عوامل خانوادگی ۲۷ امتیاز می باشد که نشان دهنده عکس العمل مثبت به گویه های متغیر فوق است .

۳۰	۲۷	۲۵	۲۰	۱۵	۱۰	۵
کاملاً موافق	موافق	تا حدودی موافق	تا حدودی مخالف	مخالف	کاملاً مخالف	

۹) میانگین نمرات پاسخگویان از ۹ گویه عوامل گروهی حدود ۴۰ امتیاز می باشد، که بیانگر عکس العمل مثبت پاسخگویان به گونه های متغیر مذکور است .

۵۴	۴۵	۴۰	۳۶	۲۷	۱۸	۹
کاملاً موافق	موافق	تا حدودی موافق	تا حدودی مخالف	مخالف	کاملاً مخالف	

۱۰) میانگین نمرات پاسخگویان از ۸ گویه عوامل روانی ۳۱ امتیازی می باشد که نشان دهنده عکس العمل مثبت به گویه های متغیر مربوط است .

۴۸	۴۰	۳۱	۲۴	۱۶	۸
کاملاً موافق	موافق	تا حدودی موافق	تا حدودی مخالف	مخالف	کاملاً مخالف

۱۱) میانگین نمرات پاسخگویان از ۱۲ گویه متغیر وابسته حدود ۱۲ گویه متغیر وابسته حدود ۵۵ امتیاز است که وجود تنش در محیط کار در حد نسبتاً بالایی است .

۷۲	۶۰	۵۵	۴۸	۳۶	۲۴	۱۲
کاملاً موافق	موافق	تا حدودی موافق	تا حدودی مخالف	مخالف	کاملاً مخالف	

۱۲) میانگین نمرات پاسخگویان از ۲۰ گویه علایم فشار روانی و تنش کاری حدود ۵۰ می باشد که نشانگر وجود علایم ذکر شده به صورت متوسط در میان کارمندان دانشگاه تبریز است.

۲۰	۴۰	۵۰	۶۰	۸۰	۱۰۰
هرگز	بندرت		گاهی	زیاد	تقریباً همیشه

برای این که میزان فشار روانی (تنش) کارمندان دانشگاه تبریز را اندازه گیری کنیم، ۲۰ علامت ذکر شده بود که در مقابل هر علامت میزان آن به صورت یک طیف مشخص شده است. پاسخگویان با توجه به این میزان مشخص شده در پرسشنامه مخصوص سنجش فشار روانی و تنش، علایم مشاهده شده در خود را با لحاظ کردن شدت و ضعف آن علامت زده اند که به ترتیب بر حسب میزان مشاهده در میان کارمندان و شدت وجود آنها در جدول شماره ۶ اولویت بندی می شود.

در بخش تحلیل در متغیره تحقیق، بعد از آزمون فرضیه های مطرح شده به نتایج زیر دست یافتیم:

۱) اولین فرضیه مورد قبول پژوهش عبارت است از: بین میزان تحصیلات کارمندان و تنش کاری آنها رابطه معنی داری وجود دارد. به عبارت بهتر، دو متغیر مذکور در همدیگر تأثیر می گذارند. هر چه تحصیلات از سطح ابتدایی تا لیسانس بالاتر رود از میزان تنش کاسته می شود؛ ولی پس از آن با بالا رفتن سطح تحصیلات میزان تنش هم بالا می رود. نتیجه دیگری که از آزمون فرضیه اول به دست آمده، این است که میزان تنش مردانی که سطح تحصیلات آنها با خانمها، به ترتیب ابتدایی، راهنمایی و فوق دیپلم یکی می باشد، بیشتر است. همچنین کارمندانی که مجرد هستند و سطح سواد آنها راهنمایی است، نسبت به زنانی که تحصیلاتشان در مقطع راهنمایی است، تنش بیشتری دارند. این قاعده در مورد فوق دیپلمها و لیسانسها هم صدق می کند.

جدول شماره ۶ - شدت وجود علائم فشار روانی در میان کارمندان

ردیف	نام علامت	درصد مشاهده شده*	شدت در سطح بالا**	ردیف	نام علامت	درصد مشاهده شده*	شدت در سطح بالا**
۱	احساس خستگی زیاد	۹۶	۴۲/۲	۱	افزایش ضربان قلب	۷۳/۲	۱۸/۰
۲	بی حوصلگی و افسردگی	۹۳/۲	۳۵/۲	۱	اضطراب شدید	۷۶/۸	۱۷/۲
۳	احساس درماندگی	۶۶/۴	۳۴/۲	۱	محدود شدن حوزه فکری	۶۹	۱۳/۰
۴	عدم اختیار کافی در تصمیم گیری	۸۲/۴	۲۸/۰	۱	درد کمر و درد پا	۶۰	۱۲/۴
۵	لرزش دست و پا	۷۵/۲	۲۷/۶	۱	افزایش فشار خون	۵۸/۴	۱۰/۸
۶	بی نظمی های غذایی	۸۶	۲۶/۴	۱	گیج شدگی در کار	۶۸/۸	۹/۶
۷	بی خوابی و بدخوابی	۹۸/۲	۲۵/۰	۱	بی ارادگی مفرط	۴۹	۸/۴
۸	سردردهای شدید	۸۰	۲۲/۴	۱	رفتار نادرست با همکاران	۵۸	۸/۰
۹	عصبانیت و پرخاشگری	۸۵/۶	۲۲/۰	۱	مصرف زیاد دخانیات	۳۵	۷/۲
۱۰	فراموشی و حواس پرتی	۸۶/۸	۲۱/۶	۲	بی تفاوتی و خستگی بودن	۶۰	۶/۴

* میزان علائم مشاهده شده در بین کارمندان را نشان می دهد.

** از میزان علائم مشاهده شده مقدار مشروح بالا حالت افراطی علائم را نشان می دهد.

جدول شماره ۷- آزمون معنی داری ۲ پیرسون بین متغیرهای سطح تحصیلات و تنش در محیط کار

سطح تحصیلات		متغیر وابسته / متغیر مستقل
۱۱۴	ضریب همبستگی	تنش در محیط کار
۱۰۳۶	سطح معنی داری	
۲۴۶	تعداد مشاهدات	
۱۰۵	آلفای تحقیق	

۲) دومین فرضیه مورد قبول پژوهش عبارت است از: بین وضعیت تاهل کارمندان و تنش کاری رابطه معنی داری وجود دارد. نتایج حاصل از تحلیل دو متغیره حاکی از آن است که تنش مجردها بیشتر از متأهلین می باشد. ضمناً کارمندانی که مرد بوده و خودشان هم مجرد هستند تنش بیشتری نسبت به زنان مجرد دارند، ولی در مورد مردان متأهل قضیه برعکس است زیرا تنش زنان متأهل از مردان بیشتر بوده است.

جدول شماره ۸- آزمون t-test برای متغیرهای وضعیت تاهل و تنش در محیط کار

t-test	درجه آزادی df	سطح معنی داری	آلفا	تفاوت میانگین	یکنواختی واریانسها	P معیار قضاوت
Equal برابری	۲۴۴	۱۰۵	۱۰۵	۲/۸۲	۲/۵	۰/۱۱۵
Unequal نا برابری	۷۹/۵۸	۱۰۲۷	۱۰۵	-	-	-

۳) سومین فرضیه پذیرفته شده تحقیق عبارت است از: بین عوامل فیزیکی و تنش در محیط کار رابطه معنی داری وجود دارد؛ به این مفهوم که هر چه عوامل فیزیکی مزاحم در محیط کار بیشتر رؤیت شود، میزان تنش هم افزایش می باید، ولی هر چه عوامل فیزیکی مزاحم در کار کمتر شود از میزان تنش کاسته می شود.

جدول شماره ۹ - آزمون معنی داری t پیرسون برای متغیرهای عوامل فیزیکی و تنش در محیط کار

عوامل فیزیکی		متغیر وابسته/ متغیر مستقل
۳۸	ضریب همبستگی	تنش در محیط کار
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	
۲۳۶	تعداد مشاهدات	
۰/۰۰۱	آلفای تحقیق	

۴) چهارمین فرضیه پذیرفته شده عبارت است از: بین عوامل شغلی و تنش در محیط کار رابطه معنی داری وجود دارد. چون سطح معنی داری به دست آمده از آزمون t پیرسون ($Sig = ۰/۰۰۰$) کمتر از آلفای مورد نظر می باشد. بنابراین فرضیه فوق تأیید می شود؛ بدین معنی که هر چه عوامل شغلی مزاحم در محیط کار از طرف سازمان زیادتر کنترل شود از میزان تنش کاری کاسته می شود و بر عکس.

شدت همبستگی بین دو متغیر، متوسط ($r = ۰/۳۵$) بوده و نوع رابطه هم مستقیم و مثبت ارزیابی شده است؛ یعنی هر چه عوامل شغلی از قبیل ابهام نقش، عدم وجود آزادی در محیط کار، زیاد بودن حجم کار و ... در محیط کار بیشتر باشد، به میزان تنش تأثیر داشته و آن را بالا می برد و برعکس.

جدول شماره ۱۰ - آزمون معنی داری t پیرسون برای متغیرهای عوامل شغلی و تنش در محیط کار

عوامل شغلی		متغیر وابسته/ متغیر مستقل
۳۵	ضریب همبستگی	تنش در محیط کار
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	
۲۶۸	تعداد مشاهدات	
۰/۰۰۱	آلفای تحقیق	

۵) پنجمین فرضیه مورد قبول پژوهش عبارت است از: بین عوامل سازمانی و تنش در محیط کار رابطه معنی داری وجود دارد زیرا بعد از آزمون فرضیه با استفاده از ضریب همبستگی t پیرسون مشخص شد که بین دو متغیر فوق رابطه معنی داری دیده می شود.

بنابراین هر چه عوامل سازمانی مزاحم در محیط کار زیادتر شود، میزان تنش هم زیادتر می‌شود. شدت همبستگی متوسط و نوع همبستگی مستقیم و مثبت بین دو متغیر فوق در آزمون ۲ پیرسون مشاهده شده است.

جدول شماره ۱۱ - آزمون معنی داری ۲ پیرسون برای متغیرهای عوامل سازمانی و تنش کاری

عوامل سازمانی		متغیر وابسته / متغیر مستقل
۰/۳۱	ضریب همبستگی	تنش در محیط کار
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	
۲۳۴	تعداد مشاهدات	
۰/۰۰۱	آلفای تحقیق	

۶) ششمین فرضیه پذیرفته شده پژوهش عبارت است از: بین عوامل گروهی و تنش کاری رابطه معنی داری وجود دارد، یعنی عوامل گروهی از قبیل فقدان همبستگی گروهی، غیبت و بدگویی همکاران از همدیگر، چاپلوسی و اختلاف با گروههای کاری دیگر و ...، اگر در محیط کاری مشاهده می‌شود، بالطبع بر میزان تنش تأثیر داشته و آن را افزایش می‌دهد اما اگر عوامل فوق در کنترل سازمان و خود کارمند باشد از میزان تنش کاسته می‌شود.

جدول شماره ۱۲ - آزمون معنی داری ۲ پیرسون برای متغیرهای عوامل گروهی و تنش کاری

عوامل گروهی		متغیر وابسته / متغیر مستقل
۰/۳۳	ضریب همبستگی	تنش در محیط کار
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	
۲۴۸	تعداد مشاهدات	
۰/۰۰۱	آلفای تحقیق	

۷) فرضیه های مورد قبول دیگر پژوهش عبارتند از: بین عوامل برون سازمانی، عوامل خانوادگی و عوامل روانی با تنش کاری رابطه معنی داری وجود دارد. بعد از آزمون، فرضیه فوق تأیید شده، به این مفهوم که هر چه عوامل برون سازمانی و خانوادگی و عوامل روانی

از طرف خود سازمان و خود کارکنان کنترل شود، از میزان تنش آنها کاسته می شود. کارمندانی که در جامعه و خانواده مورد احترام دیگران و اعضای خانواده هستند، از لحاظ وضعیت روحی و روانی از کارمندانی که در جامعه و خانواده خود ارزش و احترام کمتری دارند، سالمتر هستند. پس اگر کارمندی از لحاظ روانی در حد مطلوب باشد، وظیفه محوله را به صورت عالی انجام می دهد و میزان تنش وی از کارمندانی که از لحاظ وضعیت روانی در حالت نابسامان تری قرار دارند، کمتر خواهد بود.

جدول شماره ۱۳ - آزمون معنی داری ۲ پیرسون برای متغیرهای عوامل برون سازمانی و عوامل

خانوادگی و عوامل روانی با تنش کاری

عوامل روانی		متغیر وابسته / متغیر مستقل	عوامل خانوادگی		متغیر وابسته / متغیر مستقل	عوامل برون سازمانی		متغیر وابسته / متغیر مستقل
۰/۵۰	ضریب همبستگی	تنش در محیط کار	۰/۶۱	ضریب همبستگی	تنش در محیط کار	۰/۳۹	ضریب همبستگی	تنش در محیط کار
۰/۰۰۰	سطح معنی داری		۰/۰۰۰	سطح معنی داری		۰/۰۰۰	سطح معنی داری	
۲۴۷	تعداد مشاهدات		۲۴۸	تعداد مشاهدات		۲۴۸	تعداد مشاهدات	
۰/۰۰۱	الفای تحقیق		۰/۰۰۱	الفای تحقیق		۰/۰۰۱	الفای تحقیق	

۸) متغیرهایی که ارتباط آنها با تنش در محیط کار مورد تأیید قرار نگرفت، عبارتند از: جنس، سن و سابقه کاری. طبق نتایج به دست آمده از آزمونهای آماری، ارتباط معنی داری بین متغیرهای فوق دیده نشده است. بدین معنی که میزان تنش مرد و زن با افزایش یا کاهش سن و سابقه کاری کارمندان هم احتمالاً هیچ تأثیری در زیاد شدن تنش آنها ندارد. در بخش آخر نتیجه تحقیق، به تحلیل چند متغیره بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته پرداخته شده است. نتیجه به دست آمده از تحلیل چند متغیره و مدل برازش

رگرسیون، حاکی از آن است که متغیرهای وارد شده در مدل نهایی (عوامل سازمانی، علایم فشار روانی، عوامل برون سازمانی، عوامل فیزیکی، عوامل روانی و شغلی) حدود ۵۰ درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین می‌کنند. به علاوه، متغیری که بیشترین اثر را بر روی متغیر وابسته داشته، عوامل سازمانی است که به تنهایی حدود ۳۱ درصد تغییرات متغیر وابسته را تبیین می‌کند و کمترین تأثیر بر متغیر وابسته به تحقیق مربوط به عوامل فیزیکی است که حدود ۱۸ درصد از تغییرات را تبیین می‌کند.

در نهایت، متغیرهایی که از مدل نهایی برازش رگرسیونی چند متغیره خارج شده‌اند، عبارتند از: عوامل گروهی، عوامل خانوادگی، سن کارمندان، سابقه کاری و میزان تحصیلات. علت خارج شدن متغیرهای فوق از مدل نهایی رگرسیونی علی‌رغم وجود ارتباط معنی دار، تأثیر کمتر آنها و همچنین همبستگی ضعیف بین دو متغیر بوده است. جداول شماره ۱۴ آماره های مربوط به تحلیل رگرسیون و مدل رگرسیونی متغیرهای مستقل و تنش در محیط کار را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۱۴ - آماره های تحلیل رگرسیون چند متغیره

۰/۷۱۵۱۱	Multiple R	ضریب همبستگی
۰/۴۹۷۱۸	R square	ضریب تبیین
۰/۴۹۴۸۸	Adjusted R square	ضریب تبیین تصحیح شده
۰/۴۵۵۷	Standard Error	اشتباه معیار
۱/۸۱	Drobin - Watson	آزمون دوربین - واتسون
۲/۸۳	Kolmogrow - Smirnov	آزمون کولموگروف و اسمیرنوف
۰/۰۰۴	Sing of KS	معنی داری آزمون کولموگروف و اسمیرنوف

جدول شماره ۱۵ - تحلیل واریانس رگرسیونی چند متغیره تحقیق

منبع تغییرات	درجه آزادی df	مجموع مجذورات SS	میانگین مجذورات ms	کمیت F	سطح معنی داری F
رگرسیون	۱	۹۵۸۹۸۹/۱۵	۷۰۱۸۹۸۹/۱۵	۲۱۵/۵۶	۰/۰۰۰۰
باقیمانده ها	۲۱۸	۹۰۹۰	۴۱	-	-

جدول شماره ۱۶ - آماره های متغیرهایی که وارد مدل شده‌اند

نام متغیر	B	SEB	Bata	T	Sint
عوامل سازمانی	۱/۴۱۶	۰/۰۸۳	۱/۳۰۹	۴/۹۵۵	۰/۰۰۰
عوامل فشار روانی	۱/۱۶۸	۰/۰۳۵	۱/۲۶	۴/۷۹	۰/۰۰۰
عوامل برون سازمانی	۱/۴۴۸	۰/۰۹	۱/۲۶۱	۴/۹۵	۰/۰۰۰
عوامل فیزیکی	۱/۲۷۵	۰/۰۷۱	۱/۱۹۷	۳/۸۲	۱/۰۰۰۲
عوامل روانی	۱/۲۴۹	۱/۰۶۳	۱/۲۲۶	۳/۹۱	۰/۰۰۰۱
عوامل شغلی	۰/۳۰۸	۱/۰۸۳	۱/۱۹۰	۳/۷۰	۱/۰۰۰۳
عرض از مبدا و ...	۴/۳۲	۴/۰۱	-	۱/۰۷	۱/۲۸۲۹

جدول شماره ۱۷ - آماره های مربوط به متغیرهایی که وارد مدل رگرسیونی نشده‌اند

نام متغیر	Betaln	Partial Correlation	Min Tolerance	T	Sing
عوامل گروهی	۱/۰۹۳	۰/۱۱۵	۰/۱۶۵	۱/۷۳	۱/۰۸۳
عوامل خانوادگی	۱/۰۱۱	۰/۰۱۴	۰/۱۶۵	۰/۲۰۹	۱/۸۳
سن کارمندان	۱/۰۱۲	۰/۰۱۶	۰/۱۶۳	۰/۲۵۱	۱/۸۰
میزان تحصیلات	۰/۰۹۶	۰/۱۳۰	۰/۱۶۶	۰/۱۹۶	۱/۰۵۰۵
سابقه کاری	۱/۰۰	۰/۰۱۱	۰/۱۶۵	۰/۱۶۶	۱/۰۶

نتیجه گیری و پیشنهاد

۱ - با وجود این که برخی از مشاغل در مقایسه با سایر کارها، تنش بیشتری ایجاد می‌کنند، اما کنشهایی که افراد در شرایط تنش‌زا از خودشان نشان می‌دهند، متفاوت هستند. بنابراین مسئولینی که می‌خواهند افراد را در پستهای خالی منصوب کنند، باید این واقعیت را در نظر داشته باشند و کارکنان را در مشاغلی که با تخصص و تواناییهای آنان تناسب بیشتری دارد و مورد علاقه آنها است، به کار گمارند.

۲ - یکی از عواملی که در این تحقیق موجب افزایش تنش در محیط کاری می‌شود، عوامل فیزیکی از قبیل نور ناکافی و نامطلوب، کمبود امکانات رفاهی، کمبود جا، سر و

صدای زیاد و ... بوده است. برای رفع مشکلات فوق پیشنهاد می‌شود که امکانات رفاهی به صورت منطقی در اختیار کارمندان قرار گیرد.

۳- یکی دیگر از عواملی که موجب بالا رفتن میزان تنش در بین کارمندان دانشگاه تبریز می‌شود، عوامل سازمانی از قبیل کنترل‌های آزار دهنده، عدم اطلاع از نتیجه ارزشیابی عملکرد، اعمال تبعیض در تخصیص پاداش، امکانات اندک برای ارتقاء، کمی دستمزد، عدم امنیت شغلی، ارزیابی عملکرد کارکنان به شیوه‌های نادرست، قوانین خشک و غیر قابل انعطاف و عدم مشارکت کارمندان در تصمیم‌گیری بوده است. برای رفع مشکلات فوق پیشنهاد می‌شود:

۱- ۳- کنترل‌های بی مورد و آزار دهنده در محیط کار دانشگاه اصلاح شود.

۲- ۳- اگر عملکرد کارکنان مورد ارزشیابی قرار گیرد، نتیجه آن را به کارمندان اطلاع دهند.

۳- ۳- امکانات خدماتی کافی برای ارتقاء سطح کاری کارمندان در اختیار آنان قرار گیرد.

۴- ۳- اکثر کارمندان از کمی دستمزد گله مند هستند پس ترتیبی اتخاذ شود که آنان از میزان دریافتی خود رضایت داشته باشند.

۵- ۳- کارمندان اظهار می‌دارند که امنیت شغلی و آینده شغلی آنها مبهم است. ترتیبی اتخاذ شود که کارمندان نسبت به آینده شغلی و امنیت آن مطمئن شوند.

۶- ۳- به علاوه کارمندان معتقدند که عملکرد آنان با شیوه‌های نادرستی ارزیابی می‌شود، لذا برای ارزشیابی درست عملکرد آنان، پژوهشی در مورد نحوه ارزیابی عملکرد کارکنان انجام گیرد تا نحوه ارزیابی عملکرد کارکنان به شیوه درست انجام پذیرد.

۷- ۳- کارمندان از این که در تصمیم‌گیریهای اداری شرکت داده نمی‌شوند اظهار نارضایتی می‌کنند. از این رو بهتر است در تصمیم‌گیریهای اداری در صورت امکان کارمندان نیز شرکت داشته باشند.

۳ عوامل مؤثر دیگر بر تنش کاری در میان کارمندان دانشگاه تبریز، عوامل شغلی از قبیل ابهام نقش، عدم آزادی عمل در کار، جا به جایی و تغییر مدار کار به خاطر فناوریهای جدید، زیاد بودن حجم کار و زمان کم برای اجرای آن. غیرضروری بودن بعضی از کارها، تخصص‌گرایی افراطی. جالب نبودن کار و عدم توجه به آن، وجود کارهای یکنواخت و تکراری، خستگی جسمی یا ذهنی ناشی از کار و ... بوده است. برای رفع مشکلات فوق پیشنهاد می‌شود:

۱- ۴- نقش کارمندان به صورت کامل از طرف مقامات مسئول تعریف شود، تا آنها در اجرای وظایف خود دچار سردرگمی نشوند.

۲- ۴- در محیط کار برای کارمندان به حد کافی آزادی عمل و اختیار داده شود.

۳- ۴- اکثر کارمندان از زیاد بودن حجم کار گله داشته و در ضمن اظهار می‌کردند، زمان برای انجام آن خیلی کم است. پس یا باید زمان کافی در اختیار آنان برای انجام وظایف محوله داده شود و یا حجم کارهای یک کارمند بین کارمندان دیگر تقسیم شود.

۴- ۴- کارمندان معتقدند، کاری که آنها انجام می‌دهند، زیاد جالب و قابل توجه نیست، پس باید شرایطی فراهم شود که کار برای کارمندان جالب و انگیزه‌آور باشد و ...

۵- از جمله عوامل دیگر مؤثر بر تنش کاری، عوامل گروهی از قبیل فقدان همبستگی گروهی، غیبت و بدگویی به وسیله بعضی از همکاران، وجود رقابتهای ناسالم و مخرب، ارتباط ناقص و عدم انتقال مؤثر اطلاعات، عدم اعتماد در بین همکاران، احساس بی‌ارزش بودن در محیط کار، چاپلوسی بعضی از همکاران و ... بوده است. برای رفع موانع فوق پیشنهاد می‌شود:

۱- ۵- شرایطی فراهم شود که در بین کارمندان همبستگی وجود داشته باشد تا آنها کارهای محوله را با کمک یکدیگر انجام دهند.

۲- ۵- در صورت غیبت و بدگویی کارمندی از کارمند دیگر با آنها به صورت جدی برخورد شود.

۳- ۵- رقابتهای ناسالم و مخرب در سازمان حذف شود و به جای آنها رقابتهای سالم و درست جایگزین گردد.

۴- ۵- در انتقال اطلاعات به کارمندان نهایت دقت مبذول شود و از ارائه اطلاعات به صورت ناقص در حد امکان خودداری شود.

۵- ۵- باید از طرف مقامات مسئول در بین کارمندان اعتماد متقابل به شیوه‌های مختلف تقویت داده شود تا نسبت به همدیگر بدبین و بی‌اعتماد نباشد.

۶- ۵- اگر کارمندی در محیط کار خود چاپلوسی کند، با وی برخورد شود. در صورت عدم برخورد، تنش کارمندان دیگر را بیشتر خواهد کرد.

۶- عامل مؤثر بعدی در تنش محیط کار به عوامل خانوادگی مربوط است. برای رفع مشکلات خانوادگی کارمندان، کارمندانی که مسکن ندارند، در تهیه مسکن به آنها کمک

شود و اگر کارمندی درخواست وام ضروری نماید، در حد امکان نیاز وی برطرف گردد و در موارد ضروری وام‌های بلند مدت با بهره کمتر در اختیار آنها قرار گیرد.

۷- عوامل بیرون سازمانی از قبیل عدم احساس امنیت، بی احترام شدن در جامعه و ... نیز از جمله عواملی هستند که به تنش کاری تأثیر دارند، بنابراین پیشنهاد می‌شود:

۱- ۷- مشکلات مالی کارمندان رفع شود.

۲- ۷- اکثر کارمندان معتقدند که فعالیتهای اجتماعی و تفریحی آنها محدود است. پیشنهاد می‌شود که نسبت به فعالیتهای اجتماعی - تفریحی کارمندان در بیرون از سازمان و در داخل آن اقداماتی انجام گیرد.

۳- ۷- اکثر کارمندان معتقدند که عدم امنیت و حرمت اجتماعی باعث افزایش تنش کاری می‌شود. باید از طرف مقامات مسئول شرایطی فراهم شود تا کارمندان دانشگاه در بیرون از محیط کار خود، مورد احترام افراد دیگر قرار گیرند. ضمناً لازم به توضیح است، کارمندی که در محیط دانشگاه و در محل کار خود ارزش و احترام و حرمت اجتماعی داشته باشد، در بیرون از محل کار به احتمال زیاد محترم واقع می‌شود. بنابراین کار را باید از داخل دانشگاه شروع کرد.

۸- عامل دیگری که در بروز تنش در میان کارمندان مؤثر واقع می‌شود، عامل روانی است. لازم به توضیح است که اگر کلیه عوامل ذکر شده در بالا برطرف شوند، کارمندان نیز از لحاظ روانی در حالت متعادل قرار خواهند داشت.

۹- با توجه به این که، میزان تنش مجردها بیشتر از متأهلین است، پیشنهاد می‌شود شرایطی فراهم گردد که کارمندان مجرد در اسرع وقت تشکیل زندگی دهند. این شرایط تسهیلات می‌تواند بدین صورت باشد:

۱- ۹- اعطای وام‌های ازدواج به کارمندان مجرد به حد کافی

۲- ۹- کمک به آنها در تهیه مسکن و وسایل اولیه زندگی

در جمع بندی نهایی می‌توان ذکر کرد که، اگر کلیه پیشنهاد‌های فوق عملی شود، محیط کاری کارمندان یک جو صمیمانه و دوستانه خواهد بود و از تنش روانی و روحی نشانی باقی نخواهد ماند.

فهرست منابع

- ابزاری، مهدی و دیگران (۱۳۷۶)؛ سازمان مدیریت و فشار روانی، اصفهان : شرکت فرایند تحقیق .
- الوانی، مهدی (۱۳۷۳)؛ مدیریت عمومی، تهران : نشر نی .
- حسام زاده، رویا (۱۳۷۸)؛ بررسی نقش مدیران در کاهش فشار روانی ... ، پایان نامه کارشناسی ارشد، تبریز : مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- دقیقی، رضا و دیگران (۱۳۷۹)؛ تنش در محیط کار، تهران : انتشارات نگرش روز .
- دقیقی، رضا (۱۳۷۷)؛ « بررسی میزان تنش در بخش صنعتی»، فصلنامه اطلاع‌رسانی پژوهشی، شماره های ۳ و ۴ و ۵ و ۶ سال اول و دوم بهار و تابستان .
- دیوس، و نیوستورم، ج. (۱۳۷۳)؛ رفتار انسانی در کار، محمد علی طوسی، تهران : مرکز آموزش مدیریت دولتی .
- رایبنز، استیفن پی (۱۳۷۷)؛ رفتار سازمانی، علی پارسایان و دیگران، تهران : پژوهش‌های فرهنگی .
- ساعتچی، محمود (۱۳۷۲)؛ روانشناسی کار، تهران : بانک مرکزی .
- ساعتچی، محمود (۱۳۷۲)؛ روانشناسی کاربردی برای مدیران، تهران : بانک مرکزی .
- سرایی، حسین (۱۳۷۲)؛ مقدمه ای بر نمونه گیری در تحقیق، تهران : انتشارات سمت .
- سرمد، زهره و دیگران (۱۳۷۶)؛ روش های تحقیق در علوم رفتاری، تهران : انتشارات آگاه .

- محمدزاده، عباس و دیگران (۱۳۷۵)؛ رفتارهای سازمانی، تهران: دانشگاه علامه طباطبائی .
- منصور فر، کریم (۱۳۷۲)؛ « تعیین حجم نمونه »، نامه علوم اجتماعی ، جلد ۲، شماره ۳ .

