

## بررسی رابطه مدیریت دانش با استرس شغلی بر اساس مدل HSE در اعضای هیات علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان

دکتر زهرا وظیفه

### چکیده

دانش کلید ایجاد ارزش در سازمانهاست. نقش و اهمیت دانش در سازمان های امروزی روز به روز در حال افزایش می باشد. جامعه دانایی محور، جامعه‌ای است که در آن دانایی سرمایه محسوب میشود و دانشگران سرمایه داران این جامعه‌اند. چنانچه سازمانی بتواند سرمایه‌های دانشی خود را بدرستی هدایت نماید رقابت پذیری در سازمان افزایش می یابد. از طرفی استرس اگر از حد بهینه آن بیشتر یا کمتر شود می تواند سلامت دانشگران را مورد تهدید قرار دهد. از این رو پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه میان مدیریت دانش و استرس در دانشگاه سیستان و بلوچستان انجام پذیرفته است. جامعه آماری شامل اعضای هیئت علمی این دانشگاه به تعداد ۴۴۰ نفر بوده که نمونه آماری آن بر اساس جدول مورگان به تعداد ۲۰۵ نفر انتخاب گردیدند. پژوهش حاضر با توجه به هدف آن، عمدتاً پژوهشی کاربردی است. از لحاظ ماهیت و روش تحقیق، توصیفی و از نوع همبستگی است. به منظور بررسی روابط بین متغیرهای پژوهش از تکنیک های مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج تجزیه و تحلیل حاکی از آن است که فرایندهای مدیریت دانش به طور طبیعی استرس را افزایش می دهد و می تواند بر مؤلفه های تقاضا- کنترل-حمایت سرپرستان-ارتباطات-تغییرات تاثیر بگذارد.

**واژه های کلیدی:** استرس شغلی، دانایی محوری، فشار روانی، مدیریت دانش

### مقدمه

امروزه فشار روانی شغلی به یکی از رایج ترین و پرهزینه ترین مشکلات محیط های کاری تبدیل شده است. فشار روانی<sup>۱</sup>، پاسخ غیراختصاصی بدن به هرگونه فشاری است که بر آن وارد می شود (Selye, 1974:78). این پاسخ می تواند در مقابل هر محرک درونی، شناختی

\* استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان

یا محرک‌های بیرونی و محیطی (عوامل استرس‌زا) بروز داده شود. هرچند سلیه بین استرس سودمند و استرس مضر، تفاوت قائل است و میزانی از استرس برای ادامه‌ی زندگی را لازم می‌داند (Cordon, 1999:287). افراد به دلیل تفاوت‌های فردی، در برابر فشار روانی به شیوه‌های گوناگون پاسخ می‌دهند و شدت فشار ادراک‌شده و چگونگی واکنش به آن، به طرز تلقی و برداشتی که فرد از آن دارد وابسته است (بريست<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۲، به نقل از راتوس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). در تبیین استرس، عده‌ای بر ویژگی‌های محرک‌های محیطی که موجب به‌هم‌ریختگی و تنش می‌شود، تأکید می‌کنند. (Brissete, 2008:327)

حفظ و نگهداری کارکنان سازمان‌ها و تأمین سلامت روانی آنان نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت سازمان دارد پرواضح است فشارهای روانی شغلی تأثیر بسیار زیان بخشی بر عملکرد مدیران و کارکنان نیز دارد افرادی که مورد حمله فشار روانی شغلی قرار می‌گیرند مسلماً در تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، برقراری ارتباط با دیگران به شیوه اجرای اثربخشی کار، درنهایت کارایی و بهره‌وری فردی دچار مشکل خواهند شد مهم‌تر اینکه یک کارمند دچار استرس می‌تواند همه کارکنان در ارتباط با خود را دچار استرس نماید و بدین ترتیب است که استرس در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل می‌برد و تلاش‌ها را عقیم می‌سازد (علوی، ۱۳۷۲: ۷-۸). شرایط حاکم بر محیط کار و فعالیت اعضای هیئت‌علمی به‌گونه‌ای است که به علت تدریس به‌طور تمام‌وقت در طول هفته و مشکلات آموزشی، اداری و اقتصادی، اغلب این سرمایه‌های علمی بسیار پایین‌تر از میزان توانمندی‌های علمی و پژوهشی خود به فعالیت مشغول‌اند که از سویی این فرایند به شرایط نامناسب محیط کار در دانشگاه‌ها و از دیگر سو از برخوردار نبودن از سلامت عمومی و طراوت و شادابی در زندگی روزمره و عدم رضایت شغلی نشئت می‌گیرند و این می‌تواند بر کیفیت و کمیت حرفه‌ای و زندگی آنان اثر منفی بگذارد و این سرمایه‌های علمی و پژوهشی جامعه را در معرض معضلات جسمی و روانی قرار دهد و از این رهگذر به نسل برگزیده تحت تربیت ایشان لطمه وارد آید (میرکمالی، نارنجی ثانی، ۱۳۸۷). اهمیت این مسئله و تأثیر آن در زندگی افراد به‌جایی رسیده که دکتر پل روش رئیس انستیتوی آمریکایی استرس در یونکرس (نیویورک) با کمال تعجب می‌گوید که: فشارهای روانی ناشی از شرایط اجتماعی امروز نسلی خواهان هیجان به وجود آورده که غالباً به میل و اراده شخصی، ناآرامی را بر آرامش و امنیت ترجیح

می‌دهند. تا جایی که حتی مدیران سطح بالا مخصوصاً در آخرین دقایق پرواز هواپیمایشان خود را باعجله و سراسیمه به فرودگاه می‌رسانند گویی که امروزه مردمان به ترشح زیاد آدرنالین در بدن خود معتاد گشته‌اند (الیوت، ۱۳۶۲: ۲۱). حال این سؤال در ذهن نقش می‌بندد که نسل امروز که نسبت به گذشته گام‌های بلندی در جهت تکامل علم برداشته است حال این‌همه پیشرفت در دانش، روی متغیر استرس که از گذشته با انسان همراه بوده و در عصر حاضر «بیماری قرن» از آن یاد می‌شود چه تأثیری بر جای گذاشته است؟ البته قدر مسلم قضاوت در مورد نقشی که مدیریت دانش در فشارهای روانی شغلی اعضای هیئت‌علمی دانشگاه داشته باشد نیازمند مطالعه نظری و تجربی بسیاری است که در این راستا هنوز مطالعات بسیار اندک است لذا پژوهش در پی آن است تا مشخص کند چه رابطه‌ای بین مدیریت دانش و استرس (فشار روانی شغلی) وجود دارد. در این راستا تلاش شده است که رابطه‌ی هر یک از عوامل استرس (فشار روانی شغلی) بر مدیریت دانش را مورد بررسی قرار دهیم.

### ضرورت و اهمیت انجام تحقیق

در رابطه با اهمیت پژوهش حاضر باید گفت: ارتقای سلامت روانی محیط کار به عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمان‌ها است. برای پیشرفت و رشد کشور در همه زمینه‌ها ابتدا باید از نیروی انسانی سالم و متفکر و خلاق استفاده کرد، زیرا استفاده از نیروهای سالم جسمی و فکری در مؤسسات اقتصادی، خدماتی، آموزشی و صنعتی در بالا بردن سطح بهره‌وری تأثیر بسزایی دارد (غفوریان، ۱۳۷۷: ۷۷). از آنجاکه در این پژوهش هدف بررسی نقش مدیریت دانش در ایجاد استرس (فشارهای روانی شغلی) در دانشگاه سیستان و بلوچستان است باید اشاره نمود که قرار گرفتن مدیریت دانش در وضعیت نامناسب پیامدهای بسیار ناگوارتری به دنبال خواهد داشت. دانشگاه سیستان و بلوچستان برای توسعه و بهبود عملکرد خود به شدت نیازمند سرمایه انسانی از جمله دانش‌گراان است و ضعف دانش و خلاقیت و نوآوری اساتید آن مستقیماً بر سطح دانش محصلان و به طبع دانش جامعه تأثیرگذار خواهد بود. همچنین فشارهای روانی شغلی روند توسعه‌سازمانی را کند می‌کند همچنین منجر به تحلیل رفتگی فعالیت‌های بدنی می‌شود. اساساً در بحث از تحقیقات علمی به سه کارکرد اشاره می‌شود. تحقیقات علمی دارای کارکرد شناختی است یعنی دانش موجود را در زمینه‌ای خاص ارتقا می‌بخشد و شناخت جامعه را از

آن موضوع خاص بالا می‌برد. بدهی است که مطالعه رابطه مدیریت دانش و استرس (فشار روانی شغلی) در ایجاد سرمایه فکری می‌تواند چنین کارکردی داشته باشد. کارکرد دوم، کارکرد فلسفی است. بر پایه این کارکرد پژوهش‌گر یک نگرش جدید را مطرح می‌کند. این کارکرد در ایران اهمیت ویژه‌ای دارد چراکه مسئولان ایرانی معتقدند راه توسعه اقتصادی، سیاسی و فرهنگی سرمایه‌گذاری اقتصادی است درحالی‌که مطالعات حکایت از آن دارد که مدیریت دانش و فشار روانی شغلی (استرس) سهم بسزایی در این مورد دارند.

بالاخره سومین کارکرد پژوهش علمی، کارکرد کاربردی است که از مقوله‌ی حل مسائل تلقی می‌شود. پژوهش حاضر نیز می‌تواند به برنامه ریزان فرهنگی و سیاسی و همچنین مدیران دانشگاه در انتخاب سیاست‌های مناسب کمک شایانی نماید. امید است تا بر پایه این پژوهش راه‌حل‌های مناسبی ارائه گردد و به اجرا درآید. لذا می‌توان گفت بر پایه هر سه کارکرد پژوهش علمی تحقیق حاضر ضروری و بااهمیت بوده و مهم‌تر آنکه اولویت دارد. بنابراین با توجه به اهمیت موضوع در حوزه آموزش، انجام چنین تحقیقی به‌منظور استفاده محققین و مدیران لازم به نظر می‌رسد.

بوشی، استانتون (Stanton and Bushy, 2009)، تحقیقی تحت عنوان «اثر برنامه مدیریت استرس بر دانش و خود کارآمدی درک شده میان شرکت‌کنندگان از یک جامعه‌ی مذهبی» انجام دادند که مدیریت استرس دانش و خود کارآمدی درک شده میان شرکت‌کنندگان را افزایش داده است.

نجفی (۱۳۸۸)، تحقیق «مدیریت استرس مبنای ارتقای بهره‌وری دانش‌گران» را انجام داده بود و به این نتیجه رسیده بود که استرس در کارهای دانشی بیشتر نمایان می‌شود و به‌طورکلی دانش و استرس می‌توانند منبع مولد یکدیگر باشند و به‌عنوان فاکتور، کلیدی اساسی برای یکدیگر تلقی می‌شوند.

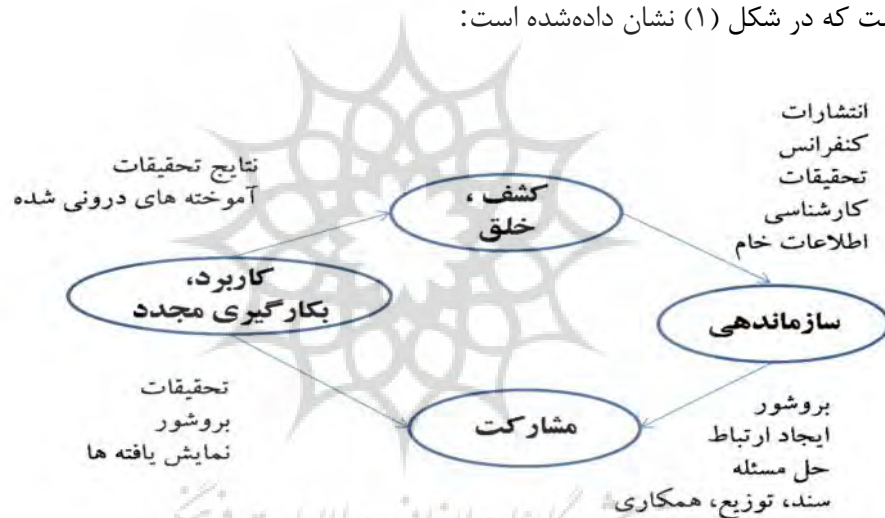
## ادبیات تحقیق

### مدیریت دانش

مائی هوته (۱۹۹۷) معتقد است: مدیریت دانش و دانایی شامل فعالیت‌ها و فرایندهایی سازمانی است که ترکیبی از ظرفیت پردازش سازمان درزمینه داده‌ها و اطلاعات را با توانمندی سازمان درزمینه خلاقیت و نوآوری کارکنان جستجو می‌کند.

به اعتقاد (Frappaolo,2000:57) مدیریت دانش با به‌کارگیری و رشد سرمایه‌های دانش یک نهاد و با در نظر داشتن اهداف آن نهاد سروکار دارد. آرمسترانگ (Armstrong,2001:98) می‌گوید: مدیریت دانش عبارت است از استفاده از اطلاعات برای دستیابی به واقعیات کسب‌وکار و هنر ایجاد ارزش با استفاده از دارایی‌های نامشهود برای نیل به این مقصود، به‌بیان‌دیگر مدیریت دانش، استراتژی ایجاد دانش به‌موقع توسط افراد در زمان واقعی است و به افراد کمک می‌کند تا اطلاعات را به اشتراک بگذارند و عملکرد سازمانی را بهبود بخشند.

از نظر ایواچمی لکا (Chmielek,2009:387) ویژگی‌های مدیریت دانش شامل مواردی است که در شکل (۱) نشان داده شده است:



شکل ۱: ویژگی‌های مدیریت دانش

### اجزا و عناصر مدیریت دانش

عناصر مدیریت دانش عبارت‌اند از: فرد-کارگر دانشی، واحد اصلی ایجاد، ذخیره و استفاده از دانش در سازمان است.

گروه-شبکه‌ها (رسمی و غیررسمی)، از نظر دانش، سرمایه مهمی‌اند که معمولاً غیر عینی هستند. گروه‌ها متشکل از کارکنانی هستند دارای تجربیات مشترک، که معمولاً مجموعه فزاینده‌ای از دانش را به وجود می‌آورند.

سازمان- کل سازمان می‌تواند به‌صورت نهادی نگریسته شود، که نتایج مجموعه‌ای از دانش را تجسم می‌بخشد. مؤلفه‌های اساسی فرایند مدیریت استراتژیک دانش نشان می‌دهد سازمان باید شبکه دانش خود را شناسایی و در نتیجه آن تجربیاتی حاصل کند. همه این اقدامات بایستی در محدوده اهداف استراتژیک سازمان انجام گیرد. این الگوی ساده سه جنبه مهم مدیریت دانش یعنی: ذخیره، انتقال و تبدیل را در برمی‌گیرد... در شکل زیر (شکل ۲) اجزای مدیریت دانش نشان داده شده است.



شکل ۲: اجزای مدیریت دانش (گروالد، ۲۰۰۱)

اهداف سازمانی، انگیزش و فراهم آوردن تسهیلات برای کارگران دانشی نیز، از مهم‌ترین عناصر مدیریت دانش هستند. استرس (فشار روانی شغلی)

استرس (فشار روانی) از نظر لغوی از کلمه لاتین استرینجر به مفهوم به هم ریختن گرفته شده است. در زبان انگلیسی این اصطلاح لااقل از قرن یازدهم میلادی متداول بوده و به‌عنوان فشار بدنی کاربرد عام داشته است. در اوایل قرن هفدهم فشار روانی با مفهوم سختی کار و عذاب شغلی به کار می‌رفت و در سال‌های آخرین قرن هجدهم با «فشار عصبی» موضوع‌هایی از قبیل فشار کار، زور و اجبار کاری مترادف بود. در زبان فارسی استرس را آورده‌اند (فخیمی، ۱۳۸۱).

استرس، واکنشی برای سازش با عامل یا شرایطی «تکانه‌های عصبی»، «تنیدگی» که فشار روانی یا فیزیکی بر فرد وارد می‌کند، تعریف شده است (جعفری مقدم، ۱۳۸۵). ایوانکویچ و ماتسون فشار روانی را به‌عنوان کنش متقابل ارگانیزم با محیط خارج تعریف می‌کنند. به اعتقاد آنان استرس واکنشی حسی برای سازگار شدن است که تحت تأثیر تفاوت‌های فردی و فرآیندهای روانی آشکار می‌گردد. (برومند، ۱۳۷۴: ۲۳۱)

### منابع استرس

عوامل تنش‌زا چهار دسته است: محیط، سازمان، فرد و سبک مدیریت. عوامل محیطی: نامطمئن بودن وضع اقتصادی، سیاسی و فناوری، تحولات اجتماعی و فرهنگی و تغییرات جغرافیایی است. تغییر در چرخه تجاری باعث ایجاد عدم اطمینان و تزلزل در سیستم اقتصادی می‌شود. هنگامی که سیستم اقتصادی در حال انقباض است مردم درباره امنیت شغلی خود کاملاً مضطرب می‌شوند. تزلزل سیاسی نیز در کشورهایی که از سیستم‌های سیاسی باثبات برخوردار نیستند و تغییرات منظم صورت نمی‌گیرد، می‌تواند عامل تنش‌زا به حساب آید. اختراعات جدید نیز می‌تواند مهارت‌ها و تجربه فرد را برای یک دوره کوتاه مدت منسوخ نماید و موجبات افزایش فشار روانی را فراهم آورد. «تحولات اجتماعی و فرهنگی از قبیل عدم رعایت عدالت اجتماعی، نبودن فضای محبت‌آمیز، عدم دوستی و روابط صحیح در جامعه، رعایت نکردن قوانین و مقررات اجتماعی و فرهنگی از سوی دیگران، پایین بودن سطح فرهنگ اجتماعی برخی از مردم و... از جمله عوامل محیطی ایجادکننده فشار روانی است». تغییر جغرافیایی نیز عامل دیگری است که می‌تواند فرد را دچار فشار روانی کند. اگر مکان جغرافیایی شغل فرد تغییر کند، فرد دچار تنش می‌شود و او را به مقابله با تغییر وادار می‌سازد. تا زمانی که فرد با محیط جدید مأنوس نشده و آشنایی کافی به دست نیآورده است، همواره از نگرانی و اضطراب رنج می‌برد تا اینکه کم‌کم به محیط جدید خود بگیرد و از فشارهای وارده کاسته شود. (بزرگی و ابراهیمی‌کنی، ۱۳۷۹: ۱۲۷)

تغییر جغرافیایی و مهاجرت‌ها یکی از عوامل تنیدگی است که بیماری‌های روانی و بی‌نظمی‌های جسمانی را در پی دارد. تمام پژوهش‌هایی که در این زمینه انجام شده، ثابت

کرده که فراوانی بیماری روانی در جمعیت‌های مهاجر از جمعیت‌های دیگر به مراتب بیشتر است. تفاوت‌های فرهنگی، اوضاع اقتصادی و اجتماعی در جامعه جدید و فشارهایی که برای جذب جمعیت‌های مهاجر اعمال می‌شود از عوامل تعیین‌کننده آسیب‌پذیری روانی است. (استورا، ۱۳۷۵: ۵۰)

عوامل سازمانی: عوامل زیادی در سازمان وجود دارد که می‌تواند باعث تنش اعضا شود که نمونه‌های آن عبارت است از: فشاری که بر فرد هنگام پرهیز از خطا یا تکمیل کردن کار در زمانی محدود وارد می‌آید، وجود همکار ناخوشایند، رئیس بی‌احساس یا بار سنگینی کار. ما این عوامل را به صورت وضعیت کار، نقش فرد در سازمان، همکاران، ساختار سازمانی، رهبری در سازمان و مراحل حیات سازمان طبقه‌بندی کرده‌ایم.

وضعیت کاری: عواملی است که به نوع کار یا شغل فرد مربوط می‌شود که شامل طرح یا ساختار کار فردی و وضع فیزیکی یا نمایی درونی و برونی محل کار می‌شود. گاهی نقش فرد در سازمان موجب افزایش فشار بر وی می‌گردد. تعارض در نقش موجب به وجود آمدن انتظاراتی می‌شود که نمی‌توان آن‌ها را ارضا کرد. اگر انتظار از نقش به صورتی آشکار درک نشود و شخص خودش نداند که چه باید بکند، ابهام در نقش او به وجود می‌آید.

ساختار سازمانی، تعیین‌کننده سطح اختلاف‌ها در سازمان، میزان قوانین و مقررات و محل تصمیم‌گیری‌هاست. قوانین و مقررات دست و پاگیر یا مشارکت ندادن فرد در فرایند تصمیم‌گیری، نمونه‌هایی از متغیرهای ساختاری است که می‌تواند به‌عنوان یک منبع بالقوه تنش‌زا عمل کند. (رابینز، ۱۳۷۴: ۱۲-۱۰)

عوامل فردی: روابط خانوادگی، مسائل و مشکلات اقتصادی و اجتماعی، حتی برخی مسائل فرهنگی جامعه می‌تواند در افراد مختلف، فشارهای متفاوت ایجاد و فرد را در محیط کار دچار تنش نماید. عوامل مختلفی همچون میزان تغییر در زندگی در محدوده زمانی معین و مشخص، حوادث مهم زندگی، شخصیت و ویژگی‌های فردی، ارزش‌ها و نگرش‌ها، هر یک باعث تغییر در رفتار فرد می‌شود و در کاهش یا افزایش کارایی و توانمندی کارکنان تأثیر می‌گذارد.

نوع (سبک) شخصیت روانشناسان و صاحب‌نظران روانشناسی سازمانی، پژوهش‌های زیادی درباره رابطه شخصیت و رفتار انجام داده‌اند که بیشتر آن‌ها بر وجود این رابطه تأکید می‌کند. معمولاً افرادی که شخصیت نوع «A» دارند، افرادی درون‌گرا هستند که در مجموع،



کم‌صبر و کم‌حوصله هستند. آن‌ها به کار انفرادی علاقه بیشتری دارند و دوست دارند، کارها با سرعت انجام شود. مجموعه ویژگی‌های این گروه آن‌ها را افرادی زودرنج و کم‌تحمل می‌سازد و احتمال درگیری و تعارض با دیگران را بیشتر می‌کند. در مقابل، نوع شخصیتی «B» افرادی آرام و راحت هستند و روابط روان و نسبتاً صمیمانه با دیگران برقرار می‌کنند. (میرکمالی، ۱۳۷۵: ۵۳)

بنابراین با توجه به آنچه گفته شد، بسته به اینکه فرد از چه نوع ویژگی شخصیتی برخوردار باشد، دچار تنش و فشار متفاوتی نیز خواهد شد.

### مدل HSE

انجمن HSE مدلی از استرس شغلی را ارائه نموده است که رابطه‌ی بین ناهنجاری‌های مرتبط با استرس، علائم فردی و سازمانی و نتایج و تأثیرات آن را توضیح می‌دهد (پالمر و همکاران، ۲۰۰۴). HSE استاندارد خود را بر اساس ۵ مرحله مدل ارزیابی ریسک طراحی کرده است. این استاندارد ۵ حیطة کاری را که ممکن است منجر به ایجاد استرس شود، شامل می‌شود (اچ اس ای، ۲۰۰۹). راهنمای HSE ۲۰۰۱ بر اساس این مدل ۵ قسمتی کمک می‌کند تا مشکلات شناسایی شوند و چارچوبی برای حل آن‌ها ارائه نماید. این ۵ حیطة کاری عبارت‌اند از: تقاضا، کنترل، حمایت (سرپرست و همکار)، رابطه و تغییرات

### تعریف هر یک از ابعاد مدل HSE:

- تقاضا- تقاضا یعنی: «چیزی که کار از شما تقاضا می‌کند و درواقع همان چیزی است که کار بر شما تحمیل می‌نماید و شما برای انجام آن استخدام شده‌اید.»
- کنترل: کنترل به زبان ساده یعنی اینکه شما بر روی کارتان چقدر تسلط و کنترل دارید؟ (اچ اس ای، ۲۰۰۴)
- حمایت: حمایت در محیط کار به این معنی است که به چه میزان از طرف سایرین مورد حمایت و پشتیبانی قرار می‌گیرید.
- ارتباط: وقتی می‌گوییم ارتباط، منظور شیوه‌های ارتباط برقرار کردن فرد با همکاران خود است.
- تغییراتسسس: محیط کار همواره برای پیشرفت نیازمند تغییر است. مثلاً پروسه‌های کاری ممکن است دچار تغییر شوند و یا مثلاً فناوری‌های تولید دچار تغییر گردند و یا اصلاً

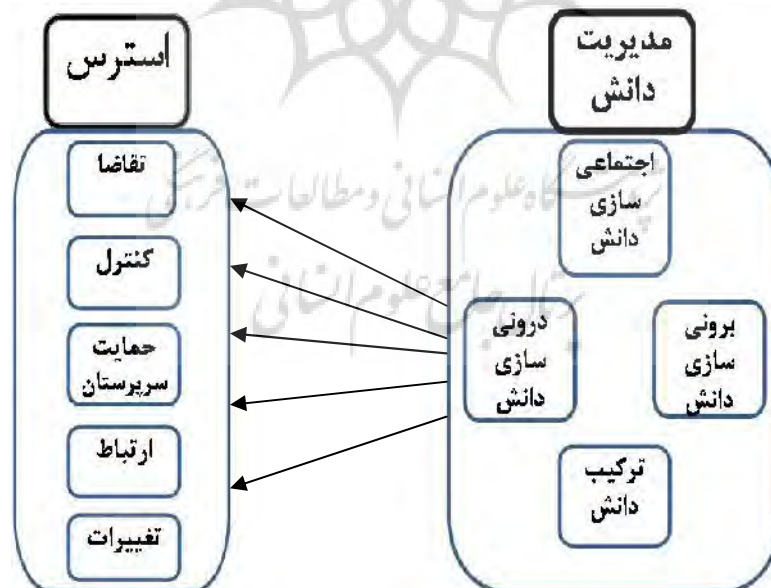
محیط کاری کارمند دچار تغییر شود و به‌عنوان مثال وی از یک واحد به واحد دیگری منتقل می‌گردد.

### اهداف کلی پژوهش

- ✓ معرفی مدیریت دانش و فشار روانی شغلی (استرس) و شناخت چارچوب تئوریک تحقیق
- ✓ بررسی رابطه مدیریت دانش با فشار روانی شغلی (استرس) و مؤلفه‌های آن در جامعه‌ی مورد مطالعه

### مدل مفهومی تحقیق

برای مدیریت دانش، دانش پنهان و آشکار و تبادل دانش مهم است لذا بر اساس مدل نانوکا و تاکویچی چهار مؤلفه اجتماعی سازی، برونی‌سازی، درونی سازی، ترکیب دانش انتخاب می‌شوند و در مورد متغیر دوم چون فشارهای ناشی از شغل و حالت‌های روانی بعد از آن مدنظر است لذا به دنبال متغیرهایی با این خصوصیات بودیم و در نهایت با استفاده از مدل HSE پنج مؤلفه تقاضا، کنترل، حمایت سرپرستان، ارتباط و تغییرات مورد آزمون قرار گرفت.



شکل ۳: مدل مفهومی تحقیق

## فرضیه‌های پژوهش

### فرضیه اصلی

۱. بین مدیریت دانش و استرس (فشار روانی شغلی) در اعضای هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان رابطه معناداری وجود دارد.

### فرضیه‌های فرعی

۲. بین مدیریت دانش و مؤلفه تقاضا در اعضای هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان رابطه معناداری وجود دارد.
۳. بین مدیریت دانش و مؤلفه کنترل در اعضای هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان رابطه معناداری وجود دارد.
۴. بین مدیریت دانش و مؤلفه حمایت در اعضای هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان رابطه معناداری وجود دارد.
۵. بین مدیریت دانش و مؤلفه ارتباط در اعضای هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان رابطه معناداری وجود دارد.
۶. بین مدیریت دانش و مؤلفه تغییرات در اعضای هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان رابطه معناداری وجود دارد.

## روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق به بررسی رابطه مدیریت دانش و استرس (فشار روانی شغلی) در اعضای هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان در سال ۹۳-۱۳۹۲ پرداخته است. تحقیق از آن جهت کاربردی است که نتایج حاصل از آن در دانشگاه بکار گرفته می‌شود. از آن جهت توصیفی است که متغیرها دست‌کاری نمی‌شوند و وضعیت موجود آن‌ها شناسایی می‌شود. از آنجاکه ارتباط دو متغیر موردسنجش قرار می‌گیرد تحقیق از نوع همبستگی است. قلمرو مکانی پژوهش شامل همه‌ی دانشکده‌های دانشگاه سیستان و بلوچستان است.

از آنجا که موضوع انتخاب‌شده برای پژوهش، حوزه و دامنه وسیعی از مطالعات را در برمی‌گیرد، کوشش شده است تا حد امکان و بدون کاستن از محتوای علمی، از جنبه‌های مختلفی محدود گردد. از این رو قلمرو موضوعی تحقیق مطالعه مدیریت دانش و استرس (فشار روانی شغلی) در اعضای هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان است.

در این تحقیق پس از بررسی داده‌های جمع‌آوری‌شده، تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم‌افزار SPSS 18 و به منظور تعیین همبستگی بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردیده است. به منظور بررسی روابط بین متغیرهای پژوهش از تکنیک‌های مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. جامعه این پژوهش شامل تمام اعضای هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان است. در این تحقیق تعداد افراد مورد بررسی ۴۴۰ نفر بودند که به منظور دستیابی به اهداف تحقیق بین ۲۰۵ نفر از این افراد بر اساس جدول مورگان پرسشنامه توزیع گردید. در این پژوهش پس از مشخص شدن جامعه آماری پژوهشگر اقدام به انتخاب نمونه به روش تصادفی ساده نمود.

جدول ۱: پایایی پرسشنامه مدیریت دانش

ضریب کل آلفای کرونباخ	ضریب آلفای کرونباخ	ابعاد
۰.۸۹	۰.۸۶	برونی‌سازی
	۰.۸۸	ترکیب‌سازی
	۰.۹۰	درونی‌سازی
	۰.۹۳	اجتماعی‌سازی

جدول ۲: پایایی پرسشنامه استرس (فشار روانی شغلی)

ضریب کل آلفای کرونباخ	ضریب آلفای کرونباخ	ابعاد
۰.۷۸	۰.۸۱	تقاضا
	۰.۸۳	کنترل
	۰.۷۷	حمایت سرپرستان
	۰.۷۶	ارتباط
	۰.۷۴	تغییرات

## یافته‌های تحقیق

## آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن متغیرها (k - s)

برای استفاده از فن‌های آماری ابتدا باید مشخص گردد که داده‌های جمع‌آوری شده از توزیع نرمال برخوردار است یا غیر نرمال. چون در صورت نرمال بودن توزیع داده‌های جمع‌آوری شده برای آزمون فرضیه‌ها می‌توان از آزمون پارامتریک استفاده نمود و در صورت غیر نرمال بودن از آزمون‌های نا پارامتریک. بدین منظور در این مرحله به بررسی نتایج حاصل از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف در مورد متغیر مورد مطالعه می‌پردازیم و بر اساس نتایج حاصل، آزمون‌های مناسب را انتخاب می‌کنیم.

✓ آزمون فرض: داده‌های متغیر  $A$  دارای توزیع نرمال است:  $H_0$

داده‌های متغیر  $A$  دارای توزیع نرمال نیست:  $H_1$

با توجه به جدول زیر اگر سطح معنی‌داری بزرگ‌تر از مقدار خطا باشد، فرضیه صفر را نتیجه می‌گیریم و در صورتی که سطح معنی‌داری از مقدار خطا کوچک‌تر باشد فرضیه یک را نتیجه می‌گیریم.

جدول ۳: نتیجه آزمون نرمال بودن متغیر مستقل و ابعاد آن

عامل	سطح معنی‌داری	مقدار خطا	تأیید فرضیه	نتیجه‌گیری
مدیریت دانش	۰.۶۸۹	۰.۰۵	$H_0$	نرمال است
اجتماعی سازی دانش	۰.۰۷۳	۰.۰۵	$H_0$	نرمال است
درونی سازی دانش	۰.۱۱۹	۰.۰۵	$H_0$	نرمال است
برونی‌سازی دانش	۰.۰۱۲	۰.۰۵	$H_0$	نرمال است
ترکیب دانش	۰.۱۶۷	۰.۰۵	$H_0$	نرمال است

با توجه به جدول فوق چون مقدار سطح معنی‌داری برای تمام مؤلفه‌ها بزرگ‌تر از مقدار خطا ۰.۰۵ است در نتیجه این متغیرها دارای توزیع نرمال هستند.

جدول ۴: نتیجه آزمون نرمال بودن متغیر وابسته و ابعاد آن

عامل	سطح معنی‌داری	مقدار خطا	تائید فرضیه	نتیجه‌گیری
استرس	۰.۹۰۸	۰.۰۵	H0	نرمال است
تقاضا	۰.۰۷۱	۰.۰۵	H0	نرمال است
کنترل	۰.۰۵۲	۰.۰۵	H0	نرمال است
حمایت سرپرستان	۰.۱۸۲	۰.۰۵	H0	نرمال است
تغییرات	۰.۰۷۶	۰.۰۵	H0	نرمال است
ارتباط	۰.۲۰۰	۰.۰۵	H0	نرمال است

با توجه به جدول فوق چون مقدار سطح معنی‌داری برای تمام مؤلفه‌ها بزرگ‌تر از مقدار خطا ۰.۰۵ است در نتیجه این متغیرها دارای توزیع نرمال هستند.

### آزمون فرضیات پژوهش

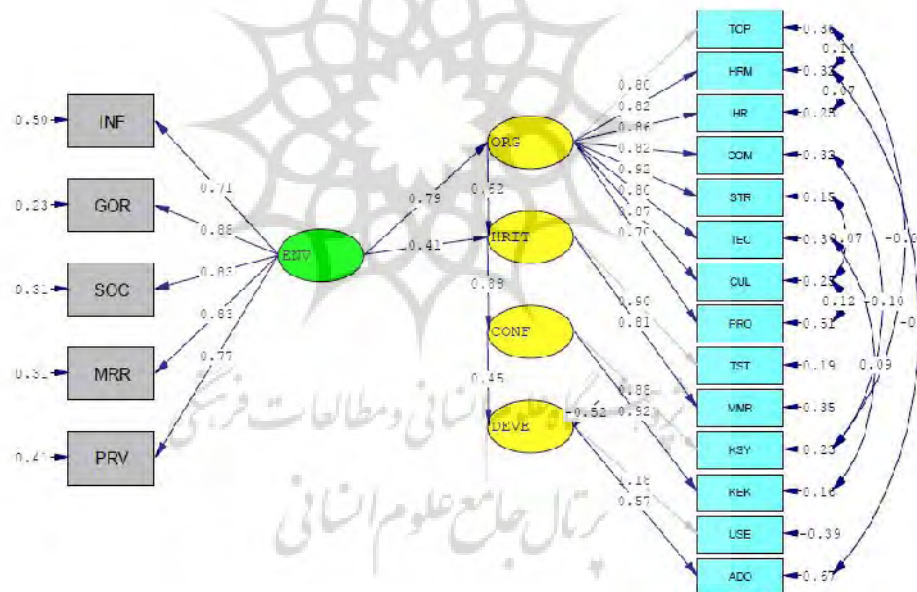
به منظور آزمون فرضیات، ابتدا از آزمون ضریب همبستگی پیرسون با استفاده از نرم-افزار SPSS 16، جهت سنجش همبستگی بین متغیرها استفاده شد. سپس رابطه علی بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق، با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری، با کمک نرم‌افزار LISREL 8.54 آزمون شد. به منظور بررسی وجود ارتباط و نیز میزان آن، بین دو متغیر از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می‌شود؛ که نتایج آن در جدول شماره ۳ منعکس گردیده است. ضرایب همبستگی بین تمامی متغیرهای تحقیق در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار به دست آمده‌اند

جدول ۵: نتایج ضریب همبستگی پیرسون میان همه متغیرها

متغیر	مدیریت دانش	استرس	تقاضا	کنترل	حمایت سرپرستان	ارتباط	تغییرات
مدیریت دانش	ضریب همبستگی	۱.۰۰۰	۰.۶۹۲	۰.۵۴۲	۰.۵۰۱	۰.۴۸۷	۰.۴۴۶
	Sig	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰
	تعداد	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵
استرس	ضریب همبستگی	۰.۶۹۲	۱.۰۰۰	۰.۵۹۷	۰.۷۵۵	۰.۷۴۴	۰.۷۱۵
	Sig	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰
	تعداد	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵
تقاضا	ضریب همبستگی	۰.۵۴۲	۰.۷۵۹	۱.۰۰۰	۰.۵۷۵	۰.۵۶۳	۰.۵۴۱
	Sig	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰
	تعداد	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵
کنترل	ضریب همبستگی	۰.۵۰۱	۰.۷۵۵	۰.۵۷۵	۱.۰۰۰	۰.۷۱۳	۰.۵۷۵
	Sig	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰
	تعداد	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵
حمایت سرپرستان	ضریب همبستگی	۰.۴۸۷	۰.۷۴۴	۰.۵۶۳	۰.۷۱۳	۱.۰۰۰	۰.۵۴۷
	Sig	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰
	تعداد	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵
ارتباط	ضریب همبستگی	۰.۴۴۰	۰.۷۰۵	۰.۵۲۳	۰.۵۱۳	۰.۷۵۵	۱.۰۰۰
	Sig	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰
	تعداد	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵
تغییرات	ضریب همبستگی	۰.۴۴۶	۰.۷۱۵	۰.۵۴۱	۰.۵۷۵	۰.۵۴۷	۱.۰۰۰
	Sig	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰
	تعداد	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵	۲۰۵

شکل شماره ۱ و ۲ نتیجه مدل‌سازی معادلات ساختاری را نشان می‌دهند. شکل شماره ۲ و ۳ نمایانگر ضریب استاندارد (R) و رابطه علی پیشنهادشده میان متغیرهای تحقیق است. جدول شماره ۶ نیز R (ضریب استاندارد)، ارزش  $t^1$  و شاخص‌های برازش مدل از قبیل کای دو، GFI RMSEA و... را نشان می‌دهد.

همان‌طور که ذکر شد، اگر مقدار  $t^2$  کم، نسبت  $t^2$  به درجه آزادی (df) کوچک‌تر از ۳، RMSEA<sup>۲</sup> کوچک‌تر از ۰.۵۰ و نیز GFI<sup>۳</sup> و AGFI<sup>۴</sup> بزرگ‌تر از ۰.۹۰ باشند، می‌توان نتیجه گرفت که مدل اجرایشده برازش مناسبی دارد. ضریب استاندارد رابطه موجود نیز در صورتی که ارزش  $t$ ، از ۲ بزرگ‌تر یا از ۲- کوچک‌تر باشد، در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار خواهد بود.

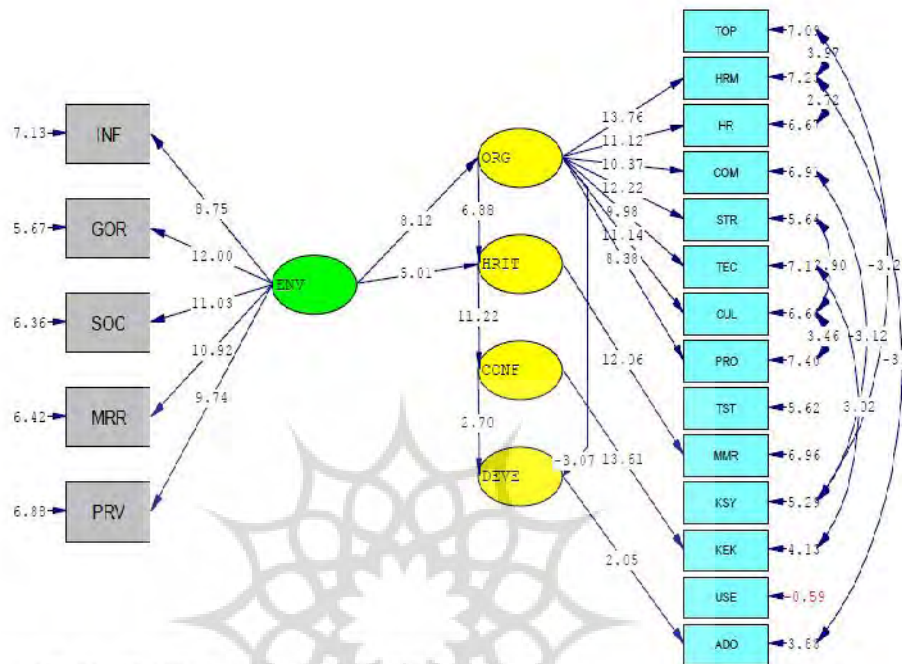


Chi-Square=285.26, df=138, P-value=0.00000, RMSEA=0.094

شکل ۴: خروجی آزمون رابطه علی میان متغیرهای تحقیق با استفاده از نرم‌افزار لیزرل در حالت استاندارد

- 1- t-value
- 2 -Root Mean Square Error of Approximation
- 3 -Goodness of Fit Index
- C-4 Adjusted Goodness of Fit Index





Chi-Square=235.26, df=138, P-value=0.00000, RMSEA=0.094

شکل ۵: خروجی آزمون رابطه علی میان متغیرهای تحقیق با استفاده از نرم افزار لیزرل در حالت معناداری

جدول ۴: نتایج اجرای مدل ساختاری میان متغیرهای مدل مفهومی تحقیق

فرضیه	کای دو	RMSEA	Df	GFI	AGFI	روابط علی	میزان اثر (حالت استاندارد)	عدد معنی داری	نتیجه فرضیه
۱	۳۴۸/۹۷	۰/۰۴۷	۲۲۱	۰/۹۶	۰/۹۴	مدیریت دانش ← استرس	۰/۶۸	۱۰/۱۱	تأیید
۲	۳۴۸/۹۷	۰/۰۴۷	۲۲۱	۰/۹۶	۰/۹۴	مدیریت دانش ← تقاضا	۰/۷۳	۱۱/۱۶	تأیید
۳	۳۴۸/۹۷	۰/۰۴۷	۲۲۱	۰/۹۶	۰/۹۴	مدیریت دانش ← کنترل	۰/۸۱	۱۳/۲۰	تأیید
۴	۳۴۸/۹۷	۰/۰۴۷	۲۲۱	۰/۹۶	۰/۹۴	مدیریت دانش ← حمایت سرپرستان	۰/۹۵	۷/۳۴	تأیید
۵	۳۴۸/۹۷	۰/۰۴۷	۲۲۱	۰/۹۶	۰/۹۴	دانش مدیریت ← تغییرات	۰/۱۴	۴/۲۸	تأیید
۶	۳۴۸/۹۷	۰/۰۴۷	۲۲۱	۰/۹۶	۰/۹۴	مدیریت دانش ← ارتباط	۰/۳۵	۹/۴۴	تأیید

با استناد به نتایج خروجی نرم‌افزار لیزرل چنانچه ضرایب اعداد معناداری مقادیر بیشتر از ۲ یا کمتر از ۲- را اختیار کند فرضیه‌های مرتبط با متغیرهای فوق مورد پذیرش قرار می‌گیرند.

### فرضیه اصلی

بین مدیریت دانش و استرس (فشار روانی شغلی) در اعضای هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به مقدار ضریب همبستگی مثبت و معنادار در سطح اطمینان ۹۹ درصد، ( $\beta=0.54$ ,  $t\text{-value}=10.11$ ,  $\text{Sig}<0.01$ ) می‌توان گفت که دلیلی برای رد فرض وجود رابطه بین این دو متغیر وجود ندارد و این دو متغیر باهم رابطه‌ی مستقیم و معنادار در سطح اطمینان ۹۹ درصد دارند به این معنا در سازمانی که مدیریت دانش در حال افزایش است میزان استرس نیز افزایش می‌یابد. به عبارت دیگر فرضیه پژوهش گر مبنی بر وجود ارتباط بین مدیریت دانش و استرس در اعضای هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان تأیید می‌شود. یافته این فرضیه با یافته‌های پژوهشگران دیگر از جمله نجفی (۱۳۸۸) که معتقد است که استرس در کارهای دانشی بیشتر نمایان می‌شود و به‌طور کلی دانش و استرس می‌تواند منبع مولد یکدیگر باشند و همچنین سومرویل، کریگ، مک کارنی (۲۰۱۲) مرتبط و مطابقت دارد.

### فرضیه فرعی اول

بین مدیریت دانش و مؤلفه تقاضا در اعضای هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به مقدار ضریب همبستگی مثبت و معنادار در سطح اطمینان ۹۹ درصد، ( $\beta=0.25$ ,  $t\text{-value}=11.16$ ,  $\text{Sig}<0.01$ ) می‌توان گفت که دلیلی برای رد فرض وجود رابطه بین این دو متغیر وجود ندارد و این دو متغیر باهم رابطه‌ی مستقیم و معنادار در سطح اطمینان ۹۹ درصد دارند و با افزایش هر یک از این دو متغیر، دیگری نیز افزایش می‌یابد به این معنا در سازمانی که مدیریت دانش در حال افزایش است میزان تقاضا نیز افزایش می‌یابد یافته این فرضیه با یافته‌های پژوهشگران دیگر از جمله شان هونگ تان (۱۳۸۳) که می‌گوید: از هنگامی که دانش، نیروی کارساز برای توسعه اجتماعی بوده است، توجه جامعه به اطلاعات و دانش در حال پیشرفت است و تقاضاهای افراد برای اطلاعات و دانش مرحله‌به‌مرحله در حال افزایش است. مرتبط و مطابقت دارد.

### فرضیه فرعی دوم

بین مدیریت دانش و مؤلفه کنترل در اعضای هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به مقدار ضریب همبستگی مثبت و معنادار در سطح اطمینان ۹۹ درصد و  $t\text{-value} = 13.20$ ,  $\text{Sig} < 0.01$  می‌توان گفت که دلیلی برای رد فرض وجود رابطه بین این دو متغیر وجود ندارد و این دو متغیر باهم رابطه‌ی مستقیم دارند. به این معنا در سازمانی که مدیریت دانش در حال افزایش است میزان کنترل نیز افزایش می‌یابد یافته این فرضیه یعنی ارتباط بین مدیریت دانش و کنترل با یافته‌های پژوهشگران دیگر از جمله سرابی، اسماعیلی (۱۳۸۶) مرتبط و مطابقت دارد. زرگر (۱۳۸۳) مدیریت دانش را تحت کنترل درآوردن تجربه و دانش فردی کارکنان سازمان و انتشار به‌موقع آن تجربیات بین افراد سازمان و آن‌هایی که برای انجام کارها به آن تجربیات و دانش نیاز دارند، می‌داند. این یک تولید نیست، بلکه فرایند جمع‌آوری، اداره و انتشار سرمایه دانش افراد در سازمان است.

### فرضیه فرعی سوم

بین مدیریت دانش و حمایت سرپرستان در اعضای هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد با توجه به مقدار ضریب همبستگی مثبت و معنادار در سطح اطمینان ۹۹ درصد و  $t\text{-value} = 4.28$ ,  $\text{Sig} < 0.01$  می‌توان گفت که دلیلی برای رد فرض وجود رابطه بین این دو متغیر وجود ندارد و این دو متغیر باهم رابطه‌ی مستقیم دارند. به این معنا در سازمانی که مدیریت دانش در حال افزایش است میزان کنترل نیز افزایش می‌یابد یافته این فرضیه یعنی ارتباط بین مدیریت دانش و کنترل با یافته‌های پژوهشگران دیگر از جمله محرم زاده، عامری، اسدی (۱۳۸۸) که معتقدند که هرچه میزان همکاری و حمایت مدیریت از کارکنان بیشتر باشد و کارکنان سرمایه‌های ارزشمند تلقی شوند، استقرار مدیریت دانش افزایش می‌یابد، مرتبط و مطابقت دارد. هر کارمندی در سازمان مقداری دانش خام دارد، ولی برای بهره‌برداری بهتر و کامل از دارایی‌های دانش سازمانی، مدیران باید دانش خام را که هر فرد همراه خود به درون سازمان می‌آورد جمع‌آوری کنند. این موضوع مستلزم گوش دادن مناسب به ایده‌های هر یک از کارکنان است. در سازمان‌هایی که توجه به سخنان و ایده‌های کارکنان مورد غفلت قرار می‌گیرد، انتظار استقرار مدیریت دانش بیهوده است.

### فرضیه فرعی چهارم

بین مدیریت دانش و تغییرات در اعضای هیئت علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به مقدار ضریب همبستگی مثبت و معنادار در سطح اطمینان ۹۹ درصد و ( $t\text{-value}=9.44, \text{Sig}<0.01, r=0.28$ ) می‌توان گفت که دلیلی برای رد فرض وجود رابطه بین این دو متغیر وجود ندارد و این دو متغیر باهم رابطه‌ی مستقیم دارند.

بنابراین بین مدیریت دانش و تغییرات رابطه معناداری وجود دارد. به این معنا در سازمانی که مدیریت دانش در حال افزایش است میزان تغییرات نیز افزایش می‌یابد. به عبارت دیگر فرضیه پژوهش گر مبنی بر وجود ارتباط بین مدیریت دانش و تغییرات در اعضای هیئت علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان تأیید می‌شود. یافته این تحقیق با یافته‌های پژوهشگران دیگر از جمله سرابی، اسماعیلی (۱۳۸۶) مرتبط و مطابقت دارد.

### فرضیه فرعی پنجم

بین مدیریت دانش و ارتباط در اعضای هیئت علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به مقدار ضریب همبستگی مثبت و معنادار در سطح اطمینان ۹۹ درصد و ( $t\text{-value}=6.35, \text{Sig}<0.01, r=0.28$ ) می‌توان گفت که دلیلی برای رد فرض وجود رابطه بین این دو متغیر وجود ندارد و این دو متغیر باهم رابطه‌ی مستقیم دارند. به این معنا در سازمانی که مدیریت دانش در حال افزایش است میزان ارتباط نیز افزایش می‌یابد. به عبارت دیگر فرضیه پژوهش گر مبنی بر وجود ارتباط بین مدیریت دانش و ارتباط در اعضای هیئت علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان تأیید می‌شود. یافته این فرضیه با یافته‌های پژوهشگران دیگر از جمله برخوردار (۱۳۸۹) مرتبط و مطابقت دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

به طور کلی مقوله بسیار مهم مدیریت دانش در عصر امروز که دانش سرمایه و گنج اصلی به شمار می‌رود به لحاظ نوپا بودن در کشور ما موجب گردیده تا پژوهش حاضر در واقع با پرداختن به گوشه‌ای از مسائل و چالش‌های ظریف مرتبط با این امر با هدف بررسی رابطه مدیریت دانش و فشار روانی شغلی در اعضای هیئت علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان شرح و توضیح داده شود فشار روانی و تأثیر آن بر کارکنان سازمان، واقعیتی انکارناپذیر است که بدون شک علاوه بر تأثیرگذاری بر عملکرد آنان، زندگی خانوادگی آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بی‌توجهی یا کم‌توجهی به این پدیده، خسارت جبران‌ناپذیری بر سازمان می‌گذارد که رفع آن آسان نیست. از سوی دیگر، مبهم بودن نقش خود در سازمان، افراط و تفریط در کار، یکنواختی و عدم تنوع در کار، مشارکت ندادن کارکنان در تصمیم‌های سازمانی، وضع قوانین و مقررات دست و پاگیر، نبود مقررات حمایتی، عدم امکان رشد و ارتقا، عدم احساس امنیت در شغل، روشن نبودن خط مشی سازمان، و سایر موارد، موجب بروز بی‌اعتمادی، افسردگی، کم‌کاری، غیبت و ترک سازمان می‌شود و سازمان و مدیریت را با مشکلاتی دو چندان روبه‌رو می‌سازد. با این توصیف، توجه به فشار روانی شغلی (استرس) و تلقی آن به عنوان بیماری، که سازمانها را نیز تهدید می‌کند، همراه با شناسایی عوامل مؤثر در بروز این پدیده و راه‌های رویارویی با آن اجتناب‌ناپذیر است که مدیریت و سازمان نباید از آن غفلت کنند و بسادگی از کنار آن بگذرند.

در ادامه با نگاهی به برخی آیات قرآنی، موضوع اصلی مقاله را مورد بررسی قرار داده‌ایم:

خداوند می‌فرماید: ﴿إِنَّا سَأَلْنَاكَ قَوْلًا ثَقِيلًا؛ ما سخنی سنگین بر تو نازل می‌کنیم﴾<sup>۱۴</sup> ثقیل یعنی سنگینی و فشار بر روی جسم، اگر سنگینی و فشار بر روح و روان هم اطلاق شود، اطلاق آن درست اما از باب استعاره است، معنای حقیقی ثقل، سنگینی و فشار بر جسم است. در یک فرهنگ اصیل لغت قرآن، در تأیید گفته فوق چنین آمده است که: الثَّقَلُ وَ الْخِفَّةُ مُتَقَابِلَانِ فَكُلُّ مَا يَتَرَجَّحُ عَلَيَّ مَا يُوزَنُ بِهِ أَوْ يُقَدَّرُ بِهِ يَقَالُ: هُوَ ثَقِيلٌ وَأَصْلُهُ فِي الْأَجْسَامِ ثُمَّ يُقَالُ فِي الْمَعَانِي (رابعب اصفهانی، ۱۴۲۷: ۱۷۴-۱۷۳)

ما در عرف کلامی هم می‌گوییم: فلان درس سنگین است، فلان رشته مهندسی برای شما سنگین است در تفسیر المیزان چنین آمده: قرآن کریم (دانش و حیانی) که کلام الهی است به هر دو اعتبار (جسم و روان) سنگین است و سنگینی آن از حال و وضع رسول الله (صلی الله علیه و اله) مشهود بود، همه می‌دیدند آن حضرت در هنگام گرفتن وحی (علم

غیبی) دچار برحاء که حالتی شبیه بیهوشی بود می‌شدند. و این معنی در روایات بسیار زیاد آمده، این سنگینی به حدی است که در بیان سنگینی‌اش کافی است آیات زیر را متذکر شویم چنانچه خداوند در قرآن می‌فرماید: ﴿لَوْ أَنزَلْنَا هَذَا الْقُرْآنَ عَلَىٰ جَبَلٍ لَّرَأَيْتَهُ خَاشِعًا مُّتَصَدِّعًا مِّنْ خَشْيَةِ اللَّهِ وَتِلْكَ الْأُمُثَالُ نَضْرِبُهَا لِلنَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَتَفَكَّرُونَ﴾؛ اگر این قرآن را بر کوه نازل می‌کردیم، می‌دیدید که در برابر آن خاشع می‌شد و از خوف خدا می‌شکافت و این مثال‌هایی است که برای مردم می‌آوریم، شاید در آن بیندیشند ﴿

و در آیه دیگری می‌فرماید: ﴿وَلَوْ أَن قُرْآنًا سُرِّتَ بِهِ الْجِبَالُ أَوْ قُطِعَتْ بِهِ الْأَرْضُ﴾ آیه این معنا را می‌رساند که با این قرآن می‌توان کوه‌ها را به حرکت درآورد و زمین را پاره‌پاره کرد. قرآن کریم نه تنها به این دو اعتبار (جسم و جان) سنگین است، بلکه به اعتبار پیاده کردنش در جامعه و دعوت مردم به اینکه مراسم دین حنیف را به پادارند و خلاصه برتری دادن این دین بر سایر ادیان نیز سنگین است، شاهد این سنگینی مصائب و ناملاپماتی است که رسول خدا (ص) در راه خدا تحمل کرد. دس‌سسر آیه‌ای دیگر خداوند درباره رسالت حضرت یوسف (ع) می‌فرماید:

ما علم رسالت و قضاوت را وقتی به یوسف دادیم که در اوج قوت و قدرت جوانی بود بعضی‌ها می‌گویند: اوج قوت و قدرت مرد، چهل سالگی است، شاید یکی از حکمت‌های نبوت نبی مکرم اسلام در چهل سالگی همین اوج آمادگی باشد (نک به طبرسی، ۱۴۰۶، ۵، ۳۳۸). این مطلب بیانگر این است که دانش و حکمت فشار ایجاد می‌کند و لذا جسم و روان فرد در ابتدا آمادگی تحمل آن را باید پیدا کند. در یک تفسیر دیگر آمده است: مراد از قول سنگین، قرآن است که آن قدر سنگین بوده که هرگاه نازل می‌شد رسول خدا (ص) را حالتی شبیه غش عارض می‌گشت (خانی و همکاران، ۱۳۷۲: ۱۴، ۳۴۰).

در جایی دیگر خداوند می‌فرماید:

يَا أَيُّهَا الْمَزْمَلُ<sup>۳</sup> و همچنین در آیه يَا أَيُّهَا الْمُدَّثِّرُ<sup>۴</sup> در یکی از تفاسیر آیه یک سوره مزمل چنین وارد شده: یا ایها المّزّمّل سرّ بال النبوه الحامِل لا تُقال الرساله؛ ای کسی که بار

۱- سوره حشر آیه ۲۱

۲- سوره رعد آیه ۳۱

۳- سوره مزمل آیه ۱

۴- سوره مدثر آیه ۱

سنگین رسالت را به دوش می‌کشی به پا خیز و هشدار بده (سبزواری، ۱۴۱۹: ۵۸۰). شاعر می‌نویسد:

خواند مزمل نبی را زین سبب  
سر مکش اندر گلیم و رو میپوش  
که برون آ از گلیم ای بواله‌رب  
وقت تنگ و خاطر و فهم عوام  
که جهان جسمیست سرگردان تو هوش  
تنگ‌تر صد ره ز وقت است ای غلام (مولوی)  
حال نگاهی به این آیه بیندازیم ﴿قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي﴾<sup>۱</sup> در یک برداشت چنین خواهد بود که از باب کنایه چون «شرح» به معنای گشاد کردن و باز کردن است، گویا سینه انسان را که قلب در آن جای دارد ظرفی فرض کرده که آنچه از طریق مشاهده و ادراک در آن وارد می‌شود، جای می‌گیرد و در آن انباشته می‌شود و اگر آنچه وارد می‌شود، امری عظیم یا مافوق طاقت بشری باشد سینه نمی‌تواند در خود جای دهد، ناگزیر محتاج می‌شود به اینکه آن را شرح دهد و باز کند تا گنجایشش بیشتر گردد و محنت‌هایی که رسالت (علم نبوت) برایش به بار می‌آورد و شدائدی که در پیش رویش و در مسیر دعوتش قرار دارد، آسان گردد (طباطبایی، ۱۳۷۴: ۲۰۲).

در یک تفسیر دیگر چه زیبا رابطه بین علم رسالت و فشار را این‌طور بیان کرده است: لازمه رسالت، مکروهات و ناخوشایندی‌های زیادی است که بیشتر مردم از آن راحت و سالم هستند. (خانی، ۱۳۷۲: ۱۷۴). اینکه حضرت موسی برای تحمل و ابلاغ علم رسالت، تقاضای وزیر کرد، چون وزیر از وزر می‌آید و وزر هم‌بار سنگین را گویند و هارون به‌عنوان وزیر برای کاستن بار رسالت و مساعدت حضرت موسی او را به‌عنوان وزیر کمک کرد (تک به طوسی: ۱۷۰). در سوره بقره نیز اشاره‌ای به فرضیه موردنظر انداخته است: ...إِنَّ اللَّهَ اصْطَفَاهُ عَلَيْكُمْ وَزَادَهُ بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ...<sup>۲</sup> خدا برگزید او را (طالوت) بر شما و او را در علم و قدرت جسم وسعت بخشید. و در آخر حسن ختام آیات که فرضیه را به زیبایی موردتوجه قرار داده است در ذیل به شرح آن می‌پردازیم:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا\* إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا\*<sup>۳</sup> چنین نتیجه می‌گیریم که حتماً با هر سختی آسانی هست. پس برای تثبیت نتیجه و اطمینان دادن به قطعی بودن آن تکرار می‌کند که

۱-سوره طه آیه ۲۵

۲-سوره بقره آیه ۲۴۷

۳-سوره الشرح آیه ۶

آری با سختی آسانی است. نکته جالب این است که بعد از نتیجه گرفتن این فرمول کلی، خطمشی آینده را نیز بر همین اساس تعیین می‌فرماید و می‌گوید: پس وقتی که فراغت یافتی به کوشش پرداز؛ یعنی چون آسانی در شکم تعب و رنج قرار داده شده است، پس هر وقت فراغت یافتی خود را مجدداً به زحمت بینداز و کوشش را از سر بگیر. این خصوصیت مربوط به موجودات زنده بالأخص انسان است که سختی‌ها و گرفتاری‌ها مقدمه کمال‌ها و پیشرفت آن‌ها است.

از این آیه هم همانند آیات پیشین رابطه مثبت و معناداری بین دو متغیر علم و استرس تائید می‌گردد. از طرف دیگر اصولاً دانش به معنای بار و فشار حاصل از آن، در گذشته‌های دور نیز به آن اشاراتی شده است، مؤید مطلب، بیت شعر است از ناصر خسرو قبادیانی که براستی چه زیبا و خردمندانه در دیوان اشعارش سروده است:

«درخت تو گر بار دانش بگیرد به زیر آوری چرخ نیلوفری را»

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



## منابع و مأخذ

- ۱- ابزری، مهدی و ابراهیمی کنی، الهام؛ (۱۳۷۹) بررسی آثار فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران، دانش و پژوهش، صفحه ۱۲۷
- ۲- استورا، جین؛ (۱۳۷۵) تنیدگی یا استرس؛ بیماری جدید تمدن، ترجمه پریخ دادستان، تهران: انتشارات رشد، صفحه ۵۰
- ۳- اقبال سرابی، مهدی و حسن اسماعیلی (۱۳۸۶)، مدیریت دانش تجربه‌ای جدید در شرکت آب و فاضلاب خراسان رضوی، اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش، مرکز همایش‌های بین‌المللی رازی
- ۴- آمسترانگ، مایکل، (۱۳۸۱)، مدیریت استراتژیک منابع انسانی، محمد اعرابی، داوود یزدی، انتشارات: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، صفحه ۵۵
- ۵- برخوردار فاطمه (۱۳۸۹)، ارتباط مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش، ماهنامه ارتباط علمی، دوره ۱۶، شماره ۳
- ۶- برگرون برایان (۱۳۸۶). مبانی مدیریت دانش، ترجمه محمد قهرمانی و سید محمدباقری، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو
- ۷- برومند، زهرا (۱۳۷۴) مدیریت رفتار سازمانی، تهران، دانشگاه پیام نور، صفحه ۱۱۴
- ۸- جعفری مقدم، سعید (۱۳۸۵)، مستندسازی تجربیات مدیران از دیدگاه مدیریت دانش، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو
- ۹- حافظ نیا (۱۳۷۷) «مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی» چاپ اول انتشارات سمت، صفحه ۶۴
- ۱۰- خاکی، غلامرضا. (1387). روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه نویسی، انتشارات بازتاب، صفحه ۹۷
- ۱۱- رابینز، استفن، بی؛ (۱۳۷۴) مدیریت رفتار سازمانی، ج ۳، ترجمه پارسائیان و اعرابی، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، صفحات ۲۸-۱۰
- ۱۲- راتوس، اسپنسر. (۲۰۰۷). روان‌شناسی عمومی. ترجمه‌ی حسین ابراهیمی مقدم و دیگران، تهران، انتشارات ساوالان، صفحات ۱۳۱-۱۲۷
- ۱۳- زرگر، محمود (۱۳۸۳) اصول و مفاهیم فن‌آوری اطلاعات. انتشارات بهینه ویرایش اول، چاپ سوم
- ۱۴- سرابی، اقبال، اسماعیلی، حسن، (۱۳۸۶)، مدیریت دانش تجربه‌ای جدید در شرکت آب

و فاضلاب خراسان رضوی، اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش، تهران، موسسه اطلاع‌رسانی نفت، گاز و پتروشیمی، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت،

۱۵- شان هونگ تانگ، (۱۳۸۳) مدیریت دانش در کتابخانه‌ها در قرن بیست و یکم ماهنامه ارتباط علمی، ۳ (۲): ۷۲-۷۷

۱۶- علوی، سید امین ا...، (۱۳۷۲) فشارهای عصبی و روانی شغلی، مجله مدیریت دولتی، شماره ۲۰

۱۷- غفوریان، هما، (۱۳۷۷) عوامل تنش‌زای مدیران، مجله تدبیر، دوره، شماره ۸۶

۱۸- فحیمی، فرزاد (۱۳۸۱) فشارهای عصبی و تعارض در سازمان و راه‌های مقابله با آن‌ها، تهران، هوای تازه، صفحات ۱۱۵-۱۰۲

۱۹- محرم زاده، مهرداد، سید عامری، حسن، اسدی، فریده، (۱۳۸۸) بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانایی در ادارات تربیت بدنی استان آذربایجان غربی، سال هفدهم - شماره ۴، پیاپی ۴۸

۲۰- میرکمالی، سید محمد؛ (۱۳۷۵) فشار روانی در سازمان و مدیریت، دانش مدیریت، ش ۳۹ و ۴۰ صفحه ۴۴

21-Armstrong Michael.(2006),Human Resource Management: Strategy and Action

22-Brissette I.Scheier, M. F., & Carver C. S. (2002) The role of optimism in social network development, coping, and psychological.82, 102-111

23-Gloet, Marianne., & Mile Terziovski“.Exploring the relationship between knowledge management practices and innovation performance”.Manufacturing Technology Management 15( 2004 ):402-409.

in the Irancell company. Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 5(9): 1412-1417

24-Lytras, MD and Pouloudi, A and Poulymenakou, A.(2002).Knowledge management convergence – expanding learning frontiers. Journal of knowledge management vol. 6, No. 1, PP: 40- 51

25-Najafi.Asadallah (2011). Knowledge workers Productivity and Stress management and

26-Palmer, Stephen, Cooper, Cary and Thomas, Kate (2004), A model of work stress, Counselling at work, winter 2004, pp.2-5.

27-Selye, H.(1974).The stress concept today.In I. L. Kutash, et al. (Eds.) . Handbook on stress and anxiety. San Francisco: Jossey- Bass