

چکیده تحقیق :

بررسی رابطه بین فشارهای عصبی و عملکرد مدیران آموزشی در مقاطع راهنمایی تحصیلی و متوسطه استان سمنان^۱

پژوهشگر : محمد شاه حسینی

اشاره :

این پژوهش با استفاده از اعتبارات مالی اداره کل آموزش و پرورش استان سمنان صورت گرفته و گزارش آن در سال ۱۳۷۵ رایز شده است. آنچه می خوانید خلاصه ای از مباحث نظری و یافته های تحقیق است که مجله مدیریت در آموزش و پرورش از مقاله ارسالی پژوهشگر اخذ کرده است.

مقدمه

فشار عصبی در زندگی روزمره به وفور دیده می شود و همه افراد به دفعات تحت تأثیر فشار عصبی قرار گرفته، آن را تجربه می کنند. بروز این فشار پیامدهایی همچون عدم ارضای نیازها، احساس ناکامی، افسردگی، اضطراب، غیبت از کار، عدم رضایت شغلی و کاهش کارایی و عملکرد را به دنبال دارد.

پیشرفت و گسترش بهداشت روانی در محیط کار یکی از ارکان مهم برنامه های توسعه اقتصادی - اجتماعی به شمار می رود زیرا عامل انسانی، کلیدی ترین و مهمترین عنصر سازمانی محسوب می شود. در بیشتر نظریه های جدید سازمان و مدیریت نیز به چنین عنصر حساسی اشاره

شده است. در محیط کاری، مدیران به عنوان یکی از مهمترین عناصر سازمان با فشارهای عصبی گوناگونی روبرو هستند. آنچه در این تحقیق مدنظر است، عوامل فشارزای درون سازمانی (خط مشی سازمان^۳، ساخت سازمانی^۲، شرایط فیزیکی و شرایط روانی سازمانی) و عوامل فشارزای بیرون سازمانی (عامل فردی، خانوادگی و محیط اجتماع) هستند (۱).

دسته بندیهای متفاوتی برای منابع فشار عصبی وجود دارد؛ از جمله «رایتز» به عامل فشارزای محیطی، سازمانی و فردی اشاره کرده است (۲). (کاری کوپر) و «مارشال»^۵ نیز به انجام پژوهشی درباره اضطراب و تنشهای روانی ناشی از انتقال شمل مدیران در انگلستان پرداخته اند. نتایج نشان می دهد که مدیران جوانتر در یک مرحله بحرانی، مشکلاتی مثل فشار روحی ناشی از شروع کار جدید داشته اند (۳). محیط فیزیکی نیز به انحاء گوناگون می تواند برای اعضای سازمان فشار عصبی ایجاد کند. به نظر «دابسون» مسائل محیطی کار، مانند سر و صدا، نور و حرارت می تواند به عنوان عوامل فشارزای شغلی مطرح گردد. وی مسائل محیطی را یکی از عوامل اضطراب شغلی محسوب می کند که شامل سروصدا، نور، زمان کار، خلق و خوی شخص در زمان کار و روابط کاری است (۴). شرایط روانی سازمانی (نحوه روابط زیردست و مدیر و وجود همکاران ناخوشایند در محیط کاری) در بروز فشار عصبی مؤثر است. مطالعه ای که «کوباسا»^۶ در مورد مدیران یک سازمان عام المنفعه انجام داده ضمن اینکه دفعات برخورد با دیگران، تماس داشتن با افراد سایر بخشها و فقدان حمایت گروهی را از جمله عوامل فشارزا دانسته است، برای کسانی که احساس حمایت و پشتیبانی از سرپرستان بی وسطه خود می کردند، نسبت به مدیرانی که از چنین حمایتی برخوردار بوده اند، عوارض فیزیکی کمتری گزارش شده است.

گاه فشار عصبی ریشه در مسائل درون سازمانی ندارد و از محیط بیرون سازمان منشأ می گیرد. احساس ناتوانی در انجام کار، بیماری، عوامل مربوط به محیط که دربرگیرنده مسائل فرهنگی و اقتصادی است. برخوردهای غیراصولی و غیرانسانی، توفیق افراد فرصت طلب و کم کار و همچنین مشکلات مربوط به اداره خانواده از جمله عوامل فشارزا است. محققان علوم پزشکی، نظیر «هولمز» و «رااه»^۷ این نکته را تأیید کرده اند که تغییرات بسیار ناگهانی زندگی، افراد را به شدت گرفتار فشار عصبی می کند. نتایج تحقیقات آنها نشان داد که هر فرد دارای میزان معینی انرژی است و در صورتی که همزمان با چند متغیر فشارآور مقابله کند، انرژی او کاهش می یابد (۶). افزودن علایم فشار عصبی در میان مدیران آثار زیاباری بر تندرستی و کارایی و عملکرد آنان می گذارد. البته وجود فشار عصبی تا حدی کار را افزایش می دهد و برای انجام کار به طریق

مطلوب میزانی ز فشار عصبی مورد نیاز است. اگر فشار عصبی کمتر از این میزان باشد، نتیجه کار، کاهش می یابد. اگر بیش از حد باشد، به کاهش عملکرد مطنوب منجر می شود. از سوی دیگر اگر فشار عصبی، حتی به میزان کمی برای مدت طولانی وجود داشته باشد، آثار مخربی بر عملکرد افراد داشته موجب تضعیف آنها می گردد (۷).

تحقیقات صورت گرفته مؤید این مطلب است که فشار عصبی ناشی از محیط کار بر عملکرد کارکنان تأثیر می گذارد (۸). عوامل خارجی و سازمانی و عوامل فردی تأثیر معنی داری بر ایجاد فشار عصبی دارد و افزایش آنها باعث کاهش بهره وری فردی می شود (۹). «دباغ» در پژوهشی که به منظور بررسی تأثیر فشارهای روانی بر کارآیی مدیران وزارت جهاد انجام داده است، به این نتیجه رسیده است که بین فشارهای عصبی ناشی از عوامل سازمانی و عملکرد مدیران عملیاتی در وزارت جهاد رابطه وجود دارد، چنان که اضطراب در وزارت جهاد منجر به کاهش کارآیی و اثربخشی مدیریت گردیده است (۱۰).

فشار عصبی آثار مخربی بر عملکرد و کارآیی مدیران و اعضای سازمان می گذارد و موجب کاهش بازده کاری آنان می شود. با شناخت فشار عصبی می توان گامی در جهت رفع، کاهش و یا اعتدال فشار عصبی برداشت. موضوع شناخت فشار عصبی درون سازمانی و برون سازمانی به دلیل نقش مهم نظام آموزش و پرورش، به خصوص مدیران آموزشی، در حصول اهداف تعلیم و تربیت و گستره وسیع معلمان و کارکنان مدارس از اهمیتی ویژه برخوردار است. عدم توجه صحیح به فشار عصبی وارده به مدیران می تواند بر نگرش و عملکرد نیروی انسانی موجود در مدرسه اثر گذاشته و خسارت جبران ناپذیری را به سازمان تحمیل نماید.

تحقیق حاضر به چند دلیل از اهمیتی خاص برخوردار است: نخست، شناخت فشار عصبی ناشی از عوامل درون سازمانی و برون سازمانی و اینکه مدیران در چه زمینه ای فشار عصبی را بیشتر تجربه می کنند. پی بردن به ارتباط فشار عصبی با عملکرد مدیران آموزشی و اینکه آیا فشار عصبی ناشی از عوامل درون و برون سازمانی در عملکرد آنان مؤثر است.

آگاهی از نتایج این تحقیق می تواند برای دست اندرکاران تعلیم و تربیت، به خصوص در تدوین برنامه های آموزشی مدیران جهت افزایش کارآیی آنان مفید باشد. توجه به تأمین بهداشت روانی مدیران در مدرسه و ایجاد شرایطی مناسب برای شناخت خود و آگاهی از منابع فشار عصبی ناشی از عوامل درون و برون سازمانی از دیگر زمینه های کاربردی تحقیق حاضر است.

تفسیر یافته های پژوهشی

نتایج این تحقیق بیانگر آن است که فشار عصبی ناشی از عوامل درون سازمانی و برون سازمانی با عملکرد مدیران آموزشی رابطه معکوس دارد. وجود همبستگی ناقص و منفی نشان می دهد که هرچه فشار عصبی افزایش یابد، عملکرد مدیران کاهش می یابد. تحقیقاتی که در این زمینه صورت گرفته مؤید این مطلب است که هرگونه فشار عصبی کارآیی شخص را، چه در سطح فردی و چه در سطح سازمانی، کاهش می دهد. نتایج این تحقیق با پژوهش «دباغ» که به بررسی تأثیر فشارهای روانی بر کارآیی مدیران وزارت جهاد پرداخته است، مطابقت دارد. او طی پژوهش خود چنین نتیجه گرفته است که بین فشار عصبی ناشی از عوامل سازمان و عملکرد مدیران عملیاتی در وزارت جهاد رابطه وجود دارد و فشار عصبی منجر به کاهش کارآیی و اثربخشی مدیران می شود. عدم آشنایی مدیران با شیوه های مدیریت اثر بخش و اختلاف درآمد مدیران نسبت به سایر وزرتخانه ها نیز به عنوان منبع فشار عصبی به شمار آمده است (۱۱).

همچنین دیگر تحقیقات انجام گرفته در زمینه فشار عصبی شغلی و اضطراب نشان می دهد اختلالات و مشکلات روانی بر کیفیت و کمیت کار کارکنان مؤثر بوده است (۱۲). یافته های تکمیلی تحقیق حاضر نیز مؤید همین یافته هاست و از همبستگی معکوس فشار عصبی درون و برون سازمانی با عملکرد مدیران حکایت دارد. اما آنچه در عوامل درون سازمانی بیشترین تأثیر را در عملکرد داشته، ساخت سازمانی است؛ بدین معنا که عدم اختیار برای تصمیم گیری، عدم امکان پیشرفت، عدم تناسب بین اختیار و مسئولیت، علاوه بر اینکه به عنوان منبع فشار عصبی مطرح بوده است، در کاهش عملکرد نیز سهمی بسزا داشته است. علاوه بر آن، شرایط روانی سازمان، از نیل روابط با زیردستان و وجود همکاران ناخوشایند از عوامل تأثیرگذار بوده است. خط مشی سازمانی اگرچه به عنوان عامل فشارزا مطرح بوده، اما در پیش بینی عملکرد تأثیر نداشته است.

به طور کلی وجود فشار عصبی بیش از حد، چه در سطح فردی و چه در سطح سازمانی، باعث کاهش تمرکز فکر، تردید در انجام کار و کاهش قدرت تصمیم گیری می شود. غیبت از کار و کاهش عزت نفس نیز از جمله موارد افزایش فشار عصبی است (۱۳). در بین عوامل برون سازمانی، عامل فردی در کاهش عملکرد نقش بسزا داشته است. تضاد در اهداف فردی، مسئولیتهای حال، مسئولیت بیش از حد، نگرانی از تغییر محل سکونت و به طور کلی ویژگیهای شخصیتی فرد در عملکرد مدیران تأثیر می گذارد. اگرچه عامل خانوادگی در پیش بینی عملکرد

نقش نداشته است، اما در برز فشار عصبی سهمی دارد. مدیری که در زندگی خانوادگی خود دچار سر خوردگی و نوعی احساس حقارت است، چگونه می تواند با عصبییتی که ناشی از عدم سلامت روانی و اختلافات خانوادگی است وارد محیط کار شود، بدون اینکه بر اعضای سازمان و عملکرد خود تأثیر نگذارد. اگر الگوهای ارتباطی مناسب بین خانواده و فرزندان وجود نداشته باشد، طبیعی است که انعکاس آن در محیط کار و در کاهش عملکرد فرد مؤثر واقع می شود. به این ترتیب محیط خانواده و اجتماع به سهولت بر محیط کاری اثر می گذارد؛ همان طور که عکس آن نیز صادق است. پس عام خارجی، سازمانی و فردی تأثیر معنی داری بر فشار عصبی دارد. تحقیقات صورت گرفته (کبانی - ۱۳۷۳) حاکی از آن است که افزایش فشار عصبی باعث کاهش بهره وری فردی می گردد. نتایج پژوهش حاضر با تحقیق گل بهار، همخوانی دارد. هرچه فشار عصبی ناشی از عوامل فردی آینده کاری، تغییر در محل سکونت، بیشتر باشد عملکرد فرد کاهش می یابد (۱۳).

محدودیت های تحقیق

- ۱- فقدان منابع و اطلاعات تحقیقی جدید در زمینه ارتباط فشار عصبی با عملکرد.
- ۲- عدم دستیابی به پرسشنامه بدون استاندارد. اگرچه نهایت کوشش مبذول شد، و پس از تعدیل و تصحیح اصلاحات لازم به وسیله استادان صورت گرفته و پایایی بالایی به دست آمده است، اما پرسشنامه استاندارد نیست.
- ۳- عدم اطلاع از صداقت مدیران و معلمان در پاسخگویی به سؤالات پرسشنامه.
- ۴- حاکم بودن روحیه تحقیق و پژوهش در میان مدیران و معلمان.
- ۵- تمرکز تحقیق به مضامین راهتمایی و متوسطه از میان سه مقطع.

پیشنهاد های مبنی بر تحقیق

الف- پیشنهاد های کاربردی با استفاده از نتایج تحقیق در دو بخش درون و برون سازمانی برای مسئولان اجرایی و دست اندرکاران نظام آموزش و پرورش و مدیران.

۱- پیشنهاد های درون سازمانی

- آموزش - در تدوین برنامه های آموزشی برای مدیران باید به اهداف زیر توجه شود:
- شناخت فشار عصبی و عوارض ناشی از آن - آموزش جهت مقابله با فشار عصبی؛ آموزش

اصول بهداشت روانی و ملزم ساختن مدیران به رعایت این اصول ضروری است و افراد به گونه ای تربیت شوند که آمادگی رویارویی با محرکهای تنش زا را داشته باشند.

● **سنجش فشار عصبی در دوره های کوتاه مدت و خدمات مشاوره ای (ایجاد پست مشاور در سازمان جهت کمک به مدیر) - سنجش میزان فشار عصبی مدیران در فواصل زمانی معین ضروری است.** با توجه به اینکه پیشگیری مقدم بر درمان است، ضرورت چنین امری منطقی به نظر می رسد. در صورت فشار عصبی بیش از حد باید از خدمات تخصصی روان پزشکی و روان شناس استفاده شود.

● **مدیریت زمان - استفاده صحیح از وقت نقشی قابل ملاحظه ای در کاهش فشار عصبی و افزایش عملکرد خواهد داشت.** از این رو مدیران می توانند برای پرهیز از فشار عصبی، اوقات خود را تنظیم کنند تا کمتر گرفتار فشار عصبی حاصل از محدودیت وقت شوند. این پیشنهاد می تواند در سطح برون سازمانی، در محیط خانواده و غیره نیز به کار گرفت شود.

● **تجدید نظر در میزان حق مدیریت -** از جمله مهمترین عواملی که نقش مهمی در ایجاد فشار عصبی داشته است، عدم تناسب حقوق با میزان کار می باشد. تخصیص بودجه کافی بر مبنای حجم کار، به خصوص در نظام جدید آموزش متوسطه می تواند انگیزه فعالیت را افزایش دهد.

● **انتخاب صحیح مدیران -** در انتخاب و انتصاب مدیران علاوه بر شرایط احراز پست مدیران، باید تا حد امکان از افراد شایسته و آگاه و بهره مند از سلامت روانی استفاده شود.

● **حفظ روابط انسانی در مدارس و حمایت عاطفی کارکنان -** ضرورت دارد مدیران پیشنهادی اشاعه روابط انسانی در مدارس باشند؛ به همین جهت باید یک مدیر با علاقه به سخن همکاران گوش دهد و زمینه روابط و مناسبات انسانی را فراهم نماید. به کارکنان و سایرین اعتماد داشته باشد و در حفظ اسرار، مصالحه و توانی با همکاران بکوشد.

● **متناسب ساختن اختیارات با مسئولیتهای محوله -** برای این کار لازم است اختیارات بیشتری به مدارس داده شود و حوزه عمل مدیران از لحاظ تصمیم گیری گسترش یابد.

۲- پیشنهادهای برون سازمانی

● استراحت و ورزش

● آموزش تمدد اعصاب

● جدا کردن مسائل کاری و شغلی از مسائل خانوادگی و زندگی شخصی

● خدمات کمکی و مشاوره ای - آرایه این خدمات توسط متخصصان مجرب و روان شناس

به آن دسته از مدیرانی که مشکلات خانوادگی و مسائل مشابه دارند .

● خودیابی و شناخت محدودیتها

● تدارک برنامه های رفاهی و تفریحی - ادارات آموزش و پرورش و در رأس آن اداره کل ، می تواند برنامه های تفریحی - آموزشی کوتاه مدت برای مدیران در نظر بگیرد تا ضمن رفع خستگی ناشی از فعالیت روزانه و ۹ ماه فعالیت تحصیلی ، از آموزشهای مناسب برخوردار شوند .

ب- پیشنهادهای تحقیقاتی

● تحقیق حاضر در میان مدیران ستادی آموزش و پرورش صورت گیرد و با پژوهش حاضر مقایسه شود .

● در تحقیقات بعدی برخی از عناصر سازمانی و برون سازمانی به صورت جداگانه تحقیق شود .

● تحقیقی درباره رابطه بین فشار عصبی با عملکرد معلمان در مقاطع مختلف تحصیلی صورت گیرد .



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

زیرنویسها:

۱- این مقاله برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد نگارنده است که در تیر ماه ۱۳۷۵ به منظور دریافت درجه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه علامه طباطبائی، با راهنمایی دکتر سیدمهدی الوانی و همکاری دکتر یوسف کریمی انجام پذیرفته است.

2- Stress

3- Organizational Policies

4- Organizational Structure

5- Cary Cooper & Marshal

6- Cobasa

7- Holmes & Rahe

8- Correlational Research

10- Stratified Random Sampling

11- Reliability

12- Split Halves

منابع:

- ۱- الوانی، سیدمهدی: مدیریت عمومی، تهران، نشرنی، چاپ چهارم، ۱۳۷۰.
2. Robbins Stephen.P. Organization Behavior, Prentice Hall Co, 1981
- ۳- جین کران ول، وارد: غلبه بر استرس، ترجمه بابک مهرآیین، تهران جاودان خرد، ۱۳۷۳.
4. Dobsun C.B, Stress The Hidden Adversary, Press Limited, 1983
- ۵- کوپر، کاری: زندگانی بااضطراب، ترجمه ماشاءالله مدیحی، تهران، یادآوران، ۱۳۷۰.
- ۶- ساعتچی، محمود: روانشناسی در کار، سازمان و مدیریت، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۰.
- ۷- لوتانز، فرد: رفتار سازمانی، ترجمه غلامعلی سرمد، تهران: مؤسسه بانکداری ایران، ۱۳۷۲.
- ۸- گرجی، حیلر: بررسی آثار فشارهای عصبی و روانی ناشی از محیط کار بر عملکرد نیروی انسانی سازمان امور اداری و استخدامی (پایان نامه کارشناسی ارشد) دانشگاه تهران، ۱۳۷۲.
- ۹- کیانی، کاووس: بررسی عواملی که منجر به فشارهای عصبی مدیران شده و تأثیر آن بر بهره‌وری فردی (پایان نامه کارشناسی ارشد) دانشگاه تهران، ۱۳۷۳.

- ۱۰- دباغ، یاریمشاه: بررسی تأثیر فشارهای روانی بر کارایی مدیران وزارت جهاد سازندگی (پایان نامه کارشناسی ارشد) ۱۳۷۳
- ۱۱- ملکوئی و دیگران: بررسی ارتباط استرس های شغلی و اختلالات افسردگی و اضطراب در کارکنان بیمارستانهای علوم پزشکی زاهدان، فصلنامه اندیشه و رفتار، شماره ۲ و ۳، ۱۳۷۳.
- ۱۲- قورتنقا، دیوید: استرس چیست، ترجمه بهمن نجاریان، مجله دارو و درمان، شماره ۵، ۱۳۷۱.

