

## شناسایی عوامل استرس‌زای شغلی و رابطه آن با کیفیت زندگی کاری (مورد مطالعه: اعضای هیئت علمی دانشگاه بیرجند)

سیدمحمد میرکمالی<sup>۱</sup>، ابراهیم مزاری<sup>۲\*</sup>، کبری خباره<sup>۳</sup>، سودابه ذوقی‌پور<sup>۴</sup>

۱. استاد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ایران

۲. دانشجوی دکتری، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ایران

۳. دانشجوی دکتری، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

۴. کارشناس ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱۰/۱۸؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۶/۱۷)

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی عوامل استرس‌زای شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه بیرجند و رابطه آن با کیفیت زندگی کاری آنان انجام گرفته است. روش پژوهش توصیفی-همبستگی است که با به‌کارگیری فرمول نمونه‌گیری کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، حجم نمونه ۱۳۶ نفر تعیین شد. پرسشنامه‌های استرس شغلی (HSE)، با ضریب پایایی ۰/۹۰ و کیفیت زندگی کاری با ضریب پایایی ۰/۹۱ به‌کار گرفته شد. داده‌ها با آزمون‌های کولموگروف-اسمیرنوف، تحلیل عاملی اکتشافی، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام‌به‌گام تحلیل شد. نتایج نشان داد عوامل استرس‌زای شغلی تقاضا، حمایت مسئولان و همکاران، نقش، کنترل و ارتباط بوده است. ابعاد کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی نیز، قانون‌گرایی در سازمان، پرداخت منصفانه و کافی، توسعه قابلیت‌های انسانی، تأمین فرصت رشد و امنیت، فضای کلی زندگی، محیط کار ایمن و بهداشتی و یکپارچگی و انسجام اجتماعی است. استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری ( $r = -0.33$ ) در سطح معناداری ۰/۰۱ با یکدیگر رابطه معکوس و معنادار داشته‌اند، همچنین، تقاضا ( $r = -0.35$ )، کنترل ( $r = -0.30$ ) و نقش ( $r = -0.11$ )، به عنوان عوامل استرس‌زای شغلی با کیفیت زندگی کاری همبستگی معکوس داشته‌اند. در نهایت، از میان عوامل استرس‌زای شغلی، تقاضا و کنترل با کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی، همبستگی چندگانه معنادار داشته‌اند و ۰/۱۷ درصد از تغییرات آن را پیش‌بینی می‌کنند.

### کلیدواژگان

استرس شغلی، اعضای هیئت علمی، پرسشنامه استرس شغلی (HSE)، کیفیت زندگی کاری.

\* نویسنده مسئول، رایانامه: ebrahimmazari@yahoo.com

## مقدمه

امروزه، مراکز آموزش عالی کانون علم، تفکر و نوآوری به شمار می‌روند که بیشترین نخبگان، اندیشمندان و متخصصان در این بخش فعالیت دارند و مؤثرترین بخش در تأمین منابع انسانی متخصص در کشور محسوب می‌شوند (سند ملی توسعه بخش آموزش عالی، ۱۳۸۳). از طرفی دیگر، آموزش عالی، محور اصلی توسعه انسانی در سراسر جهان است. دانشگاه‌ها بخش اصلی نظام‌های آموزشی<sup>۱</sup> هستند، مجموعه بزرگ و متنوع نهادهای دولتی و خصوصی آموزش عالی در هر کشور شامل دانشکده‌ها، نهادهای آموزشی فنی، آزمایشگاه‌های تحقیقاتی، مراکز یادگیری از راه دور و بسیاری دیگر، مؤسساتی‌اند که با ایجاد توانمندی‌های لازم زمینه را برای توسعه فراهم می‌کنند (Ashvin, 2006, p.32) که در این میان، اعضای هیئت علمی به عنوان رکن اساسی نظام آموزش عالی، نقشی اصلی را در دانشگاه‌ها ایفا می‌کنند.

اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها به عنوان قشر فرهیخته‌ای از جامعه امروزی و مسئولان گسترش دانش و فناوری و در جایگاه مربیان تربیت و آموزش نیروهای متخصص جامعه و سکان‌داران عرصه‌های پژوهشی کشور و به‌طور کلی جهت‌دهندگان توسعه در ابعاد مختلف آن، از پایگاه و منزلتی ویژه برخوردارند که کارایی آنان در راستای توسعه کلان کشور اهمیت زیادی دارد و این کارایی به‌طور یقین در سایه سلامت جسمی و روانی آنان میسر خواهد شد (باقریان، ۱۳۸۳).

کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی زمینه‌ساز آموزش و پژوهش بهتر و با کیفیت‌تر در دانشگاه‌ها خواهد شد و این امر خود موجب پرورش دانشجویانی موفق، اجرای پژوهش‌هایی اثربخش و کاربردی و ارائه خدمات تخصصی و مشاوره‌ای می‌شود که به بخش اعظم رسالت سازمانی مراکز آموزش عالی جامعه عمل می‌پوشاند. از این رو، بررسی عوامل مرتبط و تأثیرگذار بر کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی از جمله استرس شغلی و کنترل و حذف آن ضروری است.

---

### 1. Educational Systems

## بیان مسئله

فقدان عوامل تنش‌زا در محیط کار یکی از اساسی‌ترین نیازها است که بی‌توجهی به آن باعث ایجاد بیماری‌های روانی مختلفی از جمله احساس بیگانگی از کار می‌شود. به عبارت دیگر، چون انسان موجودی زیستی، روانی و اجتماعی است، خصوصیت‌های روانی یکی از مهم‌ترین نقش‌ها را در عملکرد<sup>۱</sup> انسان‌ها در محیط کار ایفا می‌کند. در میان این خصوصیت‌ها و ویژگی‌های روانی، استرس شغلی<sup>۲</sup> ممکن است باعث مشکلات روانی زیادی از قبیل فشارهای عصبی، فکری و عاطفی و مجموعه‌ای از مشکلات جهانی شود (زارع و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۴۲). استرس‌های شغلی، کیفیت زندگی کاری را کاهش می‌دهد و احتمال وقوع مصدومیت‌های ناشی از کار را بیشتر می‌کند. کیفیت زندگی کاری برای سازمان‌ها بسیار حیاتی است تا بتوانند منابع انسانی را جذب و نگهداری کنند. نظر به اهمیت استرس در زندگی افراد و در حیات سازمان‌ها (دانشگاه‌ها)، همچنین مسائل و مشکلاتی که سازمان‌ها به سبب وجود استرس، درگیر آن هستند و اهمیت اینکه سازمان‌ها مبالغ زیادی بابت مسائل ناشی از بروز استرس در محیط کار پرداخت می‌کنند، به ما اجازه می‌دهد به‌طور جدی‌تر نقش استرس شغلی را در ایجاد مشکلات سازمانی بررسی کنیم. دانشگاه بیرجند به عنوان یکی از مراکز آموزش عالی بزرگ و تأثیرگذار در نظام آموزش عالی کشور از این قاعده مستثنا نیست و اعضای هیئت علمی آن نیز از این عامل مصون نیستند و ممکن است شرایط کاری، حجم کاری بالا، تعاملات و ارتباطات زیاد روزانه با همکاران و دانشجویان، و مطالبات دانشگاه و جامعه از آن‌ها زمینه‌ساز بروز استرس شغلی آنان باشد. از طرفی دیگر، تدریس یکی از مشاغل استرس‌زا است (کرباسی، ۱۳۸۷) و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها به دلیل شرایط خاص کاری خود استرس‌های شغلی خاصی را تجربه می‌کنند ولی متأسفانه تا کنون به نوع و میزان استرس‌های شغلی این گروه توجه زیادی نشده است (چین آوه و ناوی، ۱۳۸۹، ص ۲۱۶).

---

1. Performance  
2. Job stress

کیفیت زندگی کاری نیز یکی از مسائل مهم و شایان توجه سازمان‌ها و مراکز آموزش عالی مانند دانشگاه بیرجند است که استرس شغلی با ایجاد مشکلات جسمی و روانی ممکن است آن را تغییر دهد. از این رو، پژوهش حاضر عوامل استرس‌زای شغلی را شناسایی و رابطه آن را با کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی دانشگاه بیرجند بررسی می‌کند.

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

استرس عبارت است از کارکرد نامناسب کنش و واکنش بین تقاضاها، حمایت‌ها و محدودیت‌ها در انجام دادن مسئولیت‌ها (جزنی، ۱۳۹۰).

مؤسسه سلامت و ایمنی انگلستان (Health and Safety Executive)، استرس شغلی را در هفت حیطه بررسی کرده است: ۱. تقاضا: شامل موضوع‌هایی مانند بار کاری، خصوصیت‌ها و محیط کاری، ۲. کنترل: اینکه تا چه اندازه می‌توان گفت یک فرد در مسیر انجام دادن کارهای خود است، ۳. حمایت مسئولان: میزان حمایتی که فرد از طرف مدیریت و نهاد خدمتی خود دریافت می‌کند، ۴. حمایت همکاران: میزان حمایتی که فرد از سوی همکاران خود دریافت می‌کند، ۵. ارتباط: افزایش تمرین و خصوصیت مثبت جهت افزایش ارتباطات جمعی و کاهش کشمکش و درگیری در محیط کار، ۶. نقش: درک درست نقش کاری پرسنل از سازمان مورد خدمت خود، و ۷. تغییرات: نحوه سازماندهی<sup>۷</sup> و تغییرات نیروهای یک سازمان (آزاد مرزآبادی و غلامی فشارکی، ۱۳۹۰).

هسلم (۲۰۰۴) در بیان اینکه چرا استرس شغلی توانسته تا این حد در کانون توجه پژوهشگران

1. Demand
2. Officialssupport
3. PeerSupport
4. Relationship
5. Role
6. Changes
7. Organizing

باشد، چهار دلیل را بیان می‌کند: اول اینکه استرس شغلی با متغیرهای دیگر سازمانی از جمله رهبری<sup>۱</sup>، انگیزش<sup>۲</sup>، ارتباط، تعارض<sup>۳</sup> و بهره‌وری رابطه دارد. دوم اینکه تلاش‌های انجام گرفته برای افزایش بهره‌وری باعث افزایش فشار بر کارکنان می‌شود و این امر سلامت آن‌ها را به خطر می‌اندازد. سوم اینکه ماهیت پدیده استرس طوری است که موضوع چندین شاخه علمی در رشته روان‌شناسی از جمله روان‌شناسی فیزیولوژیک، روان‌شناسی بالینی، روان‌شناسی اجتماعی و روان‌شناسی سازمانی را تشکیل می‌دهد. چهارمین دلیل جذابیت موضوع استرس نزد پژوهشگران، دلیلی اقتصادی است زیرا هزینه‌های مربوط به استرس شغلی، مقادیری شایان توجه از درآمد سازمان‌ها را به خود اختصاص می‌دهد. شاید شایع‌ترین عامل استرس‌زای فردی، سرعت مداوم تغییر باشد که جزئی از زندگی امروز بشر است. سرعت تغییر درون سازمان‌ها نیز قابل توجه بوده است. ساختاردهی‌های مجدد و بنیادین، اشکال جدید سازمانی، ادغام‌ها، خریدها، کاهش اندازه سازمان و تأکید بر تیم‌ها و کیفیت، همگی سطح تغییراتی را که افراد باید با آن‌ها مواجه شوند، تشدید کرده‌اند (پورنقی و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۱۲۸).

ایوانویچ (۲۰۰۱) بیان می‌کند، استرس محیط کار یا استرس شغلی زمانی رخ می‌دهد که کارکنان مشاهده می‌کنند، نیازهای محیط کار برای سازگاری<sup>۴</sup> و تطابق، خارج از حد منابع و توانایی آن‌هاست. بسیاری از تحقیقات درباره استرس شغلی بر جنبه‌هایی از محیط کار تمرکز کرده‌اند که می‌تواند موجب بروز استرس در کارکنان شود. این جنبه‌ها، عواملی‌اند که به عنوان استرس‌زا عمل می‌کنند. عوامل متعددی می‌توانند استرس شغلی را ایجاد کنند. از عوامل استرس‌زای شغلی و سازمانی می‌توان جریان کار، توسعه منابع انسانی، پاداش‌ها، مشارکت، استفاده کمینه از نیروها، شیوه سرپرستی و ساختار سازمانی را نام برد. عوامل استرس‌زای شغلی مدیریتی شامل

1. Leadership
2. Motivation
3. Conflict
4. Compatibility
5. Development

مؤلفه‌های ابهام نقش<sup>۱</sup>، تضاد نقش<sup>۲</sup>، فشار بیشینه حجم کار، فشار بیشینه کیفیت و حساسیت کار، جریان رشد و ارتقا، مسئولیت پاسخ‌گویی در قبال عملکرد کارکنان، فشار زمان و فناوری مربوط به شغل است. بار کاری زیاد یکی دیگر از عوامل افزایش‌دهنده استرس شغلی محسوب شده است. کوپر (۲۰۰۱) نیز مدلی را طراحی کرده است که از روابط بین مهم‌ترین عوامل خطرزای استرس، نشانه‌های فردی و سازمانی و بیماری‌های مربوط به آن تشکیل شده است. وی هفت عامل استرس‌زا را که بر کارکنان تأثیر می‌گذارد، مشخص کرد که با نشانه‌های فردی و سازمانی به پیامدهای فردی و سازمانی منجر می‌شود. در دسته‌بندی دیگری که از منابع استرس شغلی شناسایی انجام گرفته است، می‌توان با توجه به موقعیت‌های خاصی که یک شغل را استرس‌زا می‌کند، منابع استرس‌زا را به دو گروه کلی تقسیم کرد: ۱. فشارهای برون‌زاد<sup>۳</sup> (موقعیت‌های شغلی نامطلوب، سنگین‌باری کار، نبود حمایت و جز آن)؛ ۲. فشارهای درون‌زاد<sup>۴</sup> (مانند ویژگی‌های شخصیتی افراد) (Antoniou, 2006, p.684).

از آنجا که کیفیت زندگی کاری نیز در پژوهش حاضر بررسی شده است، در ادامه، مبانی نظری و پیشینه پژوهش پیرامون آن بیان شده است.

میرکمالی کیفیت زندگی کاری را به معنای دادن فرصت به کارکنان برای تصمیم‌گیری<sup>۵</sup> درباره محصولات یا خدمات شغل، یا مکان شغل‌شان که می‌خواهند آن را با اثربخش‌ترین وضعیت ارائه دهند، تعریف و اضافه می‌کند اگر کار در شرایط روان‌شناختی سالم و با کشش‌ها و همکاری<sup>۶</sup> متقابل انجام گیرد، بالا رفتن کیفیت زندگی کاری و رشد و نوعی احساس مثبت به کار و محیط آن به نام رضایت شغلی<sup>۷</sup> منجر می‌شود. این احساس علاوه بر تأمین نیازها و تحقق اهداف فردی و

1. Role Ambiguity
2. Role Conflict
3. Exogenous pressures
4. Endogenous pressures
5. Decisionmaking
6. Cooperation
7. Job Satisfaction

سازمانی سبب سلامتی جسمی و روانی و وفاداری و بالاخره بالارفتن اثربخشی<sup>۱</sup> و کارایی<sup>۲</sup> سازمان نیز می‌شود (میرکمالی و نارنجی ثانی، ۱۳۸۸، ص ۷۶). ابعاد کیفیت زندگی کاری را می‌توان به این شرح بیان کرد: ۱. محیط کار ایمن و بهداشتی<sup>۳</sup>: ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی؛ ۲. تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم<sup>۴</sup>: فراهم کردن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت، فرصت‌های به‌کارگیری مهارت‌های کسب شده و تأمین امنیت در زمینه درآمد و اشتغال؛ ۳. قانون‌گرایی در سازمان<sup>۵</sup>: فراهم بودن زمینه آزادی سخن بی‌واهمه از واکنش مقام بالاتر و نافذبودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی؛ ۴. وابستگی اجتماعی زندگی کاری<sup>۶</sup>: نحوه برداشت (ادراک) کارکنان درباره مسئولیت<sup>۷</sup> اجتماعی سازمان؛ ۵. فضای کلی زندگی<sup>۸</sup>: برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های زندگی کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی است؛ ۶. یکپارچگی<sup>۹</sup> و انسجام اجتماعی در سازمان کار: ایجاد جو و فضای کاری مناسب که احساس تعلق کارکنان به سازمان را و اینکه آنان مورد نیاز سازمانند، تقویت می‌کند؛ ۷. توسعه قابلیت‌های انسانی<sup>۱۰</sup>: فراهم بودن فرصت‌هایی مانند استفاده از استقلالی و خودکنترلی<sup>۱۱</sup> در کار، بهره‌مندشدن از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به اطلاعات<sup>۱۲</sup> متناسب با کار (Gerifin, 1998)؛ ۸. پرداخت منصفانه و کافی<sup>۱۳</sup>: پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای اجتماعی و معیارهای کارکنان و نیز تناسب آن با دیگر انواع کار. تحقیقات انجام گرفته در زمینه کیفیت زندگی کاری نشان می‌دهد هر

1. Effectiveness
2. Efficiency
3. Safe and healthy working environment
4. Provide opportunities growth and continued security
5. Legalism within the organization
6. Socialdependency in Working life
7. Responsibility
8. Overall living space
9. Integration
10. Development of human capabilities
11. Self-Control
12. Information
13. Fair and adequate Payment

چه سازمان‌ها بر اقداماتی که کیفیت زندگی کاری کارکنان را ارتقا می‌بخشد، بیشتر تأکید کنند، منافع حاصل از آن به بهترین وجه عاید کارکنان و کارفرمایان می‌شود (ساعتچی، ۱۳۸۷، ص ۳۵). علاوه بر این، توجه به کیفیت زندگی کاری همواره دستاوردهای بزرگ بهره‌وری را برای سازمان‌ها به ارمغان می‌آورد. دانشگاه‌ها نیز نظام هنجاری<sup>۱</sup> خاص و درونی دارند. این هنجارهای درونی که جزء ویژگی‌های جهانی محیط‌های علمی است، سبب می‌شود زندگی دانشگاهی و به تبع آن زندگی علمی اعضای هیئت علمی، ویژگی‌های هنجاری داشته باشد. هرچه این نظام هنجاری کیفیت زندگی علمی اعضای هیئت علمی تقویت شود، کارکردهای دانشگاهی توسعه می‌یابد و برعکس، با ضعیف شدن هنجارها و پایین آمدن کیفیت زندگی علمی، دانشگاه در معرض افول کارکردی<sup>۲</sup> قرار می‌گیرد. نتایج پژوهش میرکمالی و نارنجی ثانی درباره کیفیت زندگی کاری استادان دانشگاه‌های تهران و صنعتی شریف بر اساس مدل والتون نشان داد کیفیت زندگی کاری آن‌ها در سطح نسبتاً نامطلوب قرار دارد (میرکمالی و نارنجی ثانی، ۱۳۸۸، ص ۷۱). در این پژوهش سعی شده است رابطه عوامل استرس‌زای شغلی به عنوان عوامل مهم و تأثیرگذار در کیفیت زندگی کاری که از شاخص‌های مهم مطلوبیت شرایط کاری است، بررسی شود.

ارپن و کینگ<sup>۳</sup> (۱۹۹۹) در بررسی خود از ۴۲ رئیس دانشگاه در استرالیا، استرس‌های بیرونی، استرس‌های درونی، استرس‌های شغلی بیرونی را که شامل ابهام شغلی، پرباری نقش، کاربری مهارت و بی‌ثباتی شغل است، بررسی کرده‌اند. احسن و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه استرس شغلی با رضایت شغلی بین کارکنان دانشگاه در مالزی (مطالعه موردی)»، عوامل استرس‌زا را در نمونه مرد مورد مطالعه، شناسایی کردند. این عوامل عبارت بودند از نقش مدیریت، روابط با دیگران، فشارهای محیط کار، عدم تعادل بین کار و زندگی خانوادگی، ابهام نقش و فشار عملکردی. فلاحی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه کیفیت

- 
1. Normativesystem
  2. Functional
  3. Orpeen and king



زندگی کاری و کنترل شغلی و استرس شغلی با تعداد، شدت، فراوانی بیماری‌های جسمی در کارکنان نشان دادند بین کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی رابطه منفی معنادار وجود دارد. همچنین، یافته‌ها رابطه‌ای معنادار و مثبت را بین میزان استرس شغلی و بیماری‌های جسمی نشان داد. طوافی و همکاران (۱۳۸۵) در پژوهشی با عنوان «نگرش کارکنان مراکز توانبخشی بهزیستی استان تهران نسبت به وضعیت عوامل درون‌سازمانی استرس‌زا و شدت استرس‌زایی آن‌ها» جهت تعیین وضعیت سیاست‌ها و فرایندهای نامناسب استرس‌زای سازمانی و شدت استرس‌زایی هر یک از آن‌ها انجام دادند. نتایج نشان داد کارکنان بیش از همه با سیاست ارزیابی غیرواقعی و فرایند نقض معیارهای سنجش عملکرد کارکنان روبه‌رو بودند. پرداختچی و همکاران (۱۳۸۷) مطالعه‌ای را با عنوان «بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان و مدیران شهرستان‌های تاکستان» انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان و مدیران رابطه معکوس و معنادار وجود دارد. یافته‌های پژوهش حاجلو (۱۳۹۱) با عنوان «رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی» نشان داد میان استرس شغلی و کیفیت زندگی، استرس شغلی، و رضایت از جو سازمانی، رضایت از جو سازمانی و فرسودگی شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری رابطه منفی وجود دارد.

### سؤال‌های پژوهش

سؤال‌های پژوهش به شرح زیر است:

۱. عوامل استرس‌زای شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه بیرجند کدام‌اند؟
۲. ابعاد کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی دانشگاه بیرجند کدام‌اند؟
۳. آیا میان عوامل استرس‌زای شغلی و کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی رابطه وجود دارد؟
۴. آیا عوامل استرس‌زای شغلی، کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی را پیش‌بینی می‌کند؟

### روش پژوهش

روش این پژوهش توصیفی و طرح پژوهشی همبستگی است. در پژوهش حاضر جامعه آماری شامل همه اعضای هیئت علمی دانشگاه بیرجند به تعداد ۲۷۷ نفر است. برای انتخاب تعداد نمونه آماری روش نمونه‌گیری ساده به کار گرفته شده است. برای تعیین حجم نمونه فرمول نمونه‌گیری کوکران با خطای نمونه‌گیری ۰/۰۶ به کار گرفته شد که حجم نمونه ۱۳۶ نفر محاسبه شد.

$$n = \frac{Nt^2s^2}{Nd^2 + t^2s^2} = \frac{277(1.96)^2 \times (0.05)(0.05)}{277(0.06)^2 + (1.96)^2 \times (0.05)(0.05)} = 136.42 \sim 136$$

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، آمار پارامتریک و آزمون‌های کولموگروف - اسمیرنوف (بررسی نرمال بودن متغیرها)، تحلیل عاملی اکتشافی (شناسایی عوامل استرس‌زای شغلی و ابعاد کیفیت زندگی کاری)، ضریب همبستگی پیرسون (بررسی رابطه متغیرها) و رگرسیون گام‌به‌گام (بررسی قابلیت پیش‌بینی متغیر ملاک توسط متغیر پیش‌بین) به کار گرفته شده است.

### ابزار پژوهش

**الف) پرسشنامه استرس شغلی (HSE):** این پرسشنامه در اواخر دهه ۱۹۹۰ میلادی توسط مؤسسه سلامت و ایمنی انگلستان (Health and Safety Executive)، با به‌کارگیری طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای (خیلی زیاد تا خیلی کم) و با فرض مقیاس فاصله‌ای ساخته شده است. ضریب قابلیت اعتماد این پرسشنامه برابر ۰/۹ به دست آمد. ضریب پایایی مؤلفه‌های تقاضا، برابر با ۰/۷۶، حمایت مسئولان و همکاران برابر با ۰/۸۵، نقش برابر با ۰/۹۲، کنترل برابر با ۰/۸۴ و ارتباط برابر با ۰/۷۴ به دست آمده است. محتوای ترجمه‌شده پرسشنامه توسط جمعی از استادان روان‌شناسی دانشگاه‌های علوم پزشکی بقیه‌الله و دانشگاه تربیت معلم و نیز جمعی از استادان گروه اپیدمیولوژی و آمار زیستی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بررسی شد و همگی به روایی ابزار مورد مطالعه در اندازه‌گیری استرس شغلی اشاره کرده‌اند.

ب) پرسشنامه کیفیت زندگی کاری (QWL): این پرسشنامه بر اساس مؤلفه‌های والتون (۱۹۷۳)، با به‌کارگیری طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای (خیلی زیاد تا خیلی کم) و با فرض مقیاس فاصله‌ای ساخته شده است که توسط پژوهشگران بسیاری به‌کار گرفته شده است. قابلیت اعتماد پرسشنامه برابر با ۰/۹۱ به‌دست آمد. ضریب پایایی مؤلفه‌های قانون‌گرایی در سازمان برابر با ۰/۶۶، پرداخت منصفانه و کافی برابر با ۰/۵۹، توسعه قابلیت‌های انسانی برابر با ۰/۵۶، تأمین فرصت رشد و امنیت برابر با ۰/۷۳، فضای کلی زندگی برابر با ۰/۶۹، محیط کار ایمن و بهداشتی برابر با ۰/۷۱ و یکپارچگی و انسجام اجتماعی برابر با ۰/۷۱ به‌دست آمده است. روایی این پرسشنامه نیز توسط استادان دانشگاه تهران تأیید شده است.

### یافته‌ها

یافته‌های حاصل از پژوهش بر اساس چارچوب سؤال‌های مطرح‌شده بررسی شد و نتایج در چارچوب این سؤال‌ها بیان شد. قبل از بررسی سؤال‌های اصلی، نتایج توصیفی پژوهش بیان شده است. آزمون کولموگروف برای متغیر استرس شغلی با مقدار ۱/۱۸۷ و سطح معناداری ۰/۱۱۹ و متغیر کیفیت زندگی کاری با مقدار ۱/۲۶۸ و سطح معناداری ۰/۰۵۷ فرض صفر مبنی بر نرمال‌بودن توزیع متغیرها را تأیید کرد، لذا نشان داد این متغیرها توزیع نرمال دارند. با فرض قراردادن متغیرها در مقیاس فاصله‌ای می‌توان آمار پارامتریک را جهت تحلیل به‌کار گرفت.

#### ۱. عوامل استرس‌زای شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه بیرجند کدام‌اند؟

جهت پاسخ‌گویی به این سؤال تحلیل عاملی اکتشافی و روش مؤلفه‌های اصلی (PC) به‌کار گرفته شد. پس از تحلیل عاملی، سؤال‌هایی که بار عاملی کمتر از ۰/۳ داشته‌اند از تحلیل خارج شدند. به‌منظور بررسی مناسب بودن تعداد نمونه برای انجام دادن تحلیل عاملی آزمون کفایت کایزر ۰/۷۹ و میر-اولکین و بارتلت با ضریب معناداری صفر، درجه آزادی ۵۹۵ و ضریب خی‌دو برابر با ۳۰۷۸/۷۵۱ اجرا شد که نشان داد حجم نمونه برای تحلیل عاملی مناسب است.

## جدول ۱. آزمون کفایت نمونه کایزر و بارتلت

| میزان آزمون کفایت نمونه کایزر-میر-اولکین | ۰,۷۷۹    |
|--|----------|
| کای اسکوتر (ضریب خی دو)                  | ۳۰۷۸,۷۵۱ |
| درجه آزادی                               | ۵۹۵      |
| سطح معناداری                             | ۰,۰۰۰    |

ملاک استخراج عوامل پرسشنامه، شیب نمودار اسکری و ارزش ویژه بود که با روش چرخش واریماکس سنجیده شد. همان طور که در جدول ۲ بیان شده است، پنج عامل در مجموع ۵۸,۵۴ درصد از واریانس کل مقیاس را تبیین می کنند.

## جدول ۲. واریانس تبیین شده به وسیله عاملها

| عاملها     | بارگذاری مجموع مربعات |              | بارگذاری مجموع مربعات چرخش یافته |              | جمع کل | درصد واریانس | جمع کل | درصد واریانس |
|------------|-----------------------|--------------|----------------------------------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|
|            | جمع کل                | درصد واریانس | جمع کل                           | درصد واریانس |        |              |        |              |
| عامل یک    | ۷,۵۸۹                 | ۲۲,۷۳۷       | ۶,۸۷۶                            | ۱۹,۶۴۵       | ۶,۸۷۶  | ۱۹,۶۴۵       | ۱۹,۶۴۵ | ۲۲,۷۳۷       |
| عامل دو    | ۵,۳۵۶                 | ۱۵,۳۰۴       | ۵,۱۸۶                            | ۱۴,۸۱۶       | ۵,۱۸۶  | ۱۴,۸۱۶       | ۳۴,۴۶۲ | ۳۸,۰۴۲       |
| عامل سوم   | ۳,۴۰۸                 | ۹,۷۳۸        | ۳,۲۳۱                            | ۹,۲۳۱        | ۳,۲۳۱  | ۹,۲۳۱        | ۴۶,۶۹۳ | ۴۷,۷۷۹       |
| عامل چهارم | ۲,۲۱۵                 | ۶,۳۲۸        | ۳,۲۲۳                            | ۹,۲۰۸        | ۳,۲۲۳  | ۹,۲۰۸        | ۵۲,۹۰۱ | ۵۴,۱۰۷       |
| عامل پنجم  | ۱,۵۵۴                 | ۴,۴۳۹        | ۱,۹۷۶                            | ۵,۶۴۵        | ۱,۹۷۶  | ۵,۶۴۵        | ۵۸,۵۴۶ | ۵۸,۵۴۶       |

در جدول ۳ بارهای عاملی هر یک از سؤالها و عاملهای تبیین شده به وسیله آنها بیان شده است. همان طور که مشخص است پنج عامل با بارهای عاملی معنادار استخراج شد و بر اساس پیشینه پژوهش عاملها نام گذاری شد. بدین ترتیب عامل اول تقاضا، عامل دوم، حمایت مسئولان و همکاران، عامل سوم، نقش، عامل چهارم، کنترل، و عامل پنجم، ارتباط نام گذاری شد. ضرایب پایایی عامل اول برابر با ۰,۷۶، عامل دوم برابر با ۰,۸۵، عامل سوم برابر با ۰,۹۲، عامل چهارم برابر با ۰,۸۴ و عامل پنجم برابر با ۰,۷۴ به دست آمد.

جدول ۳. بار عاملی سؤال‌ها در عامل‌ها (با دقت ۵۸/۵۴)

| عامل یک |           | عامل دو |           | عامل سه |           | عامل چهار |           | عامل پنج |           |
|---------|-----------|---------|-----------|---------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| سؤال‌ها | بار عاملی | سؤال‌ها | بار عاملی | سؤال‌ها | بار عاملی | سؤال‌ها   | بار عاملی | سؤال‌ها  | بار عاملی |
| ۳       | ۰٫۶۶      | ۷       | ۰٫۶۶      | ۱       | ۰٫۷۶      | ۲         | ۰٫۴۸      | ۵        | ۰٫۳۶      |
| ۶       | ۰٫۶۴      | ۸       | ۰٫۳۴      | ۴       | ۰٫۷۹      | ۱۰        | ۰٫۷۴      | ۱۴       | ۰٫۳۷      |
| ۹       | ۰٫۵۹      | ۲۳      | ۰٫۷۹      | ۱۱      | ۰٫۸۶      | ۱۵        | ۰٫۷۳      | ۳۴       | ۰٫۴۲      |
| ۱۲      | ۰٫۵۴      | ۲۴      | ۰٫۷۱      | ۱۳      | ۰٫۸۰      | ۱۹        | ۰٫۵۰      |          |           |
| ۱۶      | ۰٫۷۳      | ۲۹      | ۰٫۶۷      | ۱۷      | ۰٫۷۵      | ۳۰        | ۰٫۵۴      |          |           |
| ۱۸      | ۰٫۶۷      | ۳۱      | ۰٫۵۰      |         |           |           |           |          |           |
| ۲۰      | ۰٫۵۹      | ۳۳      | ۰٫۷۷      |         |           |           |           |          |           |
| ۲۲      | ۰٫۶۲      | ۳۵      | ۰٫۶۸      |         |           |           |           |          |           |

## ۲. ابعاد کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی دانشگاه بیرجند کدام‌اند؟

جهت پاسخ‌گویی به این پرسش تحلیل عاملی اکتشافی و روش مؤلفه‌های اصلی (PC) به کار گرفته شد. پس از تحلیل عاملی، سؤال‌هایی که بار عاملی کمتر از ۰٫۳ داشته‌اند از تحلیل خارج شدند. جهت بررسی مناسب بودن تعداد نمونه برای انجام دادن تحلیل عاملی آزمون کفایت کایزر (۰٫۷۹۷) و میر-اولکین و بارتلت با سطح معناداری صفر، درجه آزادی ۳۰۰ و ضریب خی‌دو برابر با ۱۹۱۴/۵۹۳ اجرا شد که نشان داد حجم نمونه برای تحلیل عاملی مناسب است. ملاک استخراج عوامل پرسشنامه، شیب نمودار اسکری و ارزش ویژه بود که با روش چرخش واریماکس سنجیده شد. در جدول ۴ بارهای عاملی هر یک از سؤال‌ها و عامل‌های تبیین شده به وسیله آن‌ها بیان شده است. همان‌طور که مشخص است هفت عامل با بارهای عاملی معنادار استخراج شد و بر اساس پیشینه پژوهش عامل‌ها نام‌گذاری شد. این هفت عامل با یکدیگر ۷۱٫۳۵ درصد از واریانس کل مقیاس را تبیین می‌کنند.

جدول ۴. واریانس تبیین شده به وسیله عاملها

| عاملها     | بارگذاری مجموع مربعات |              |                    | بارگذاری مجموع مربعات چرخش یافته |              |                    |
|------------|-----------------------|--------------|--------------------|----------------------------------|--------------|--------------------|
|            | جمع کل                | درصد واریانس | درصد واریانس تجمعی | جمع کل                           | درصد واریانس | درصد واریانس تجمعی |
| عامل اول   | ۸,۱۰۰                 | ۳۲,۴۰۱       | ۳۲,۴۰۱             | ۴,۴۳۶                            | ۱۷,۷۴۴       | ۱۷,۷۷۴             |
| عامل دوم   | ۲,۳۸۵                 | ۹,۵۴۱        | ۴۱,۹۴۲             | ۲,۹۸۷                            | ۱۱,۹۵۰       | ۲۹,۶۹۳             |
| عامل سوم   | ۲,۳۴۶                 | ۹,۳۸۳        | ۵۱,۳۲۵             | ۲,۷۹۴                            | ۱۱,۱۷۷       | ۴۰,۸۷۱             |
| عامل چهارم | ۱,۴۸۰                 | ۵,۹۲۱        | ۵۷,۲۴۶             | ۲,۳۳۳                            | ۹,۳۳۳        | ۵۰,۲۰۳             |
| عامل پنجم  | ۱,۳۴۱                 | ۵,۳۶۳        | ۶۲,۶۱۰             | ۲,۰۵۷                            | ۸,۲۲۹        | ۵۸,۴۳۳             |
| عامل ششم   | ۱,۱۷۶                 | ۴,۷۰۳        | ۶۷,۳۱۲             | ۱,۶۱۲۰                           | ۶,۴۸۰        | ۶۴,۹۱۲             |
| عامل هفتم  | ۱,۰۱۲                 | ۴,۰۴۷        | ۷۱,۳۵۹             | ۱,۶۱۲                            | ۶,۴۴۷        | ۷۱,۳۵۹             |

بدین ترتیب عامل اول قانون‌گرایی در سازمان، عامل دوم پرداخت منصفانه و کافی، عامل سوم توسعه قابلیت‌های انسانی، عامل چهارم تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، عامل پنجم فضای کلی زندگی، عامل ششم محیط کار ایمن و بهداشتی، و عامل هفتم یکپارچگی و انسجام اجتماعی نام‌گذاری شد. ضرایب پایایی عامل اول ۰,۶۶، عامل دوم ۰,۵۹، سوم ۰,۵۶، عامل چهارم ۰,۷۳، عامل پنجم ۰,۶۹، عامل ششم ۰,۷۱ و عامل هفتم ۰,۷۱ به دست آمد.

جدول ۵. بار عاملی سؤالها در عاملها (با دقت ۷۱,۳۵)

| عامل یک    | عامل دو    | عامل سه    | عامل چهار  | عامل پنج   | عامل ششم   | عامل هفتم  |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| بار سؤالها | بار سؤالها | بار سؤالها | بار سؤالها | بار سؤالها | بار سؤالها | بار سؤالها |
| ۰,۷۲       | ۰,۷۵       | ۰,۸۲       | ۰,۸۴       | ۰,۹۰       | ۰,۷۴       | ۰,۶۷       |
| ۱۲         | ۱          | ۹          | ۲۱         | ۶          | ۲۶         | ۲۶         |
| ۰,۶۳       | ۰,۵۴       | ۰,۶۴       | ۰,۵۲       | ۰,۸۹       | ۰,۷۸       | ۰,۵۳       |
| ۱۳         | ۲          | ۱۰         | ۲۲         | ۷          | ۲۷         | ۲۷         |
| ۰,۷۱       | ۰,۸۳       | ۰,۶۰       | ۰,۳۷       | ۰,۷۹       |            |            |
| ۱۴         | ۳          | ۱۱         | ۲۳         |            |            |            |
| ۰,۷۷       | ۰,۵۰       |            |            |            |            |            |
| ۱۵         | ۴          |            |            |            |            |            |
| ۰,۷۲       | ۰,۷۰       |            |            |            |            |            |
| ۱۶         | ۵          |            |            |            |            |            |
| ۰,۷۷       |            |            |            |            |            |            |
| ۱۷         |            |            |            |            |            |            |

### ۳. آیا میان عوامل استرس‌زای شغلی و کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی رابطه وجود دارد؟

به منظور بررسی رابطه میان استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی دانشگاه بیرجند ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون محاسبه شد.

جدول ۶. ضرایب همبستگی استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری

| متغیرها                   | ۱       | ۲      | ۳      | ۴      | ۵       | ۶       | ۷ |
|---------------------------|---------|--------|--------|--------|---------|---------|---|
| ۱ تقاضا                   |         |        |        |        |         |         |   |
| ۲ حمایت مسئولان و همکاران | ۰/۰۸    |        |        |        |         |         |   |
| ۳ نقش                     | ۰/۰۵    | ۰/۰۲   |        |        |         |         |   |
| ۴ ارتباط                  | ۰/۰۱    | -۰/۱۹* | ۰/۵۶** |        |         |         |   |
| ۵ کنترل                   | ۰/۵۴**  | ۰/۳۰** | ۰/۴۵** | ۰/۱۸*  |         |         |   |
| ۶ استرس شغلی              | ۰/۵۵**  | ۰/۵۴** | ۰/۵۲** | ۰/۴۹** | ۰/۷۸**  |         |   |
| ۷ کیفیت زندگی کاری        | -۰/۳۵** | -۰/۰۸  | -۰/۱۱* | -۰/۰۶  | -۰/۳۰** | -۰/۳۳** |   |

\*\* معناداری سطح ۰/۰۱

\* معناداری در سطح ۰/۰۵

نتایج نشان داد استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری با مقدار ضریب همبستگی  $-۰/۳۳$  با یکدیگر ارتباط معکوس و معنادار دارند. همچنین، از میان عوامل استرس‌زای شغلی، تقاضا با ضریب مسیر  $-۰/۳۵$  و کنترل  $-۰/۳۳$  در سطح معناداری  $۰/۰۱$ ، و نقش با ضریب  $-۰/۱۱$  در سطح معناداری  $۰/۰۵$  با کیفیت زندگی کاری رابطه معکوس (منفی) و معنادار دارند. «تقاضا» به عنوان عوامل استرس‌زای شغلی با مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری از جمله قانون‌گرایی در سازمان ( $-۰/۳۰$ )، پرداخت منصفانه و کافی ( $-۰/۱۸$ )، توسعه قابلیت‌های انسانی ( $-۰/۴۶$ )، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم ( $-۰/۲۷$ ) و یکپارچگی و انسجام اجتماعی ( $-۰/۳۶$ )، همچنین «کنترل»، با قانون‌گرایی در سازمان ( $-۰/۲۵$ )، توسعه قابلیت‌های انسانی ( $-۰/۳۰$ )، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم ( $-۰/۲۴$ ) و یکپارچگی و انسجام اجتماعی ( $-۰/۳۰$ ) رابطه معکوس و معنادار دارند.

### ۴. آیا عوامل استرس‌زای شغلی، کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی را پیش‌بینی می‌کنند؟

برای پاسخ‌گویی به این پرسش رگرسیون گام‌به‌گام اجرا شد. نتایج نشان داد از میان عوامل استرس‌زای شغلی، تقاضا و کنترل با کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی همبستگی چندگانه

معنادار دارند. با توجه به مقدار  $R^2$  به دست آمده، می توان گفت تقاضا و کنترل ۰/۱۷ از کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی را پیش بینی می کند.

جدول ۷. نتایج رگرسیون گام به گام میان استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری

| شاخص ها                         | R            | $R^2$                  | $R^2$ | ضرایب رگرسیون  |
|---------------------------------|--------------|------------------------|-------|--|
| متغیر پیش بین (همبستگی چندگانه) | (ضریب تعیین) | (ضریب تعیین تعدیل شده) | ۱     | ۲  |
| تقاضا                           | ۰/۳۵         | ۰/۱۲                   | ۰/۱۲  | $\beta = -0.35$<br>$t = -4.42$<br>Sig = ۰/۰۰۰  |
| تقاضا و کنترل                   | ۰/۴۲         | ۰/۱۷                   | ۰/۱۶  | $\beta = -0.23$ $\beta = -0.30$<br>$t = -2.85$ $t = -3.72$<br>Sig = ۰/۰۰۵    Sig = ۰/۰۰۰ |

### بحث و نتیجه

هدف از پژوهش حاضر شناسایی عوامل استرس زای شغلی و بررسی رابطه آن با کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی دانشگاه بیرجند بوده است. یافته های پژوهش حاضر با نتایج پژوهش های خاقانی زاده (۱۳۸۷)، جان هو (۲۰۰۵)، احسن و همکاران (۲۰۰۵)، فلاحی و همکاران (۱۳۸۹)، محمدفام و همکاران (۱۳۸۷)، طوافی و همکاران (۱۳۸۵)، سوری و همکاران (۱۳۸۵)، پرداختچی و همکاران (۱۳۸۷) و حاجلو (۱۳۹۱) همسو بوده است. نتایج تحلیل عاملی نشان داد، تقاضا، حمایت مسئولان و همکاران، نقش، کنترل و ارتباط عوامل استرس زای شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه بیرجند بوده است.

در پژوهش حاضر ابعاد کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی قانون گرایان در سازمان، پرداخت منصفانه و کافی، توسعه قابلیت های انسانی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، فضای کلی زندگی، محیط کار ایمن و بهداشتی و یکپارچگی و انسجام اجتماعی بوده است که منطبق بر یافته های والتون (۱۹۷۳) است. از این رو، پژوهش حاضر نیز بر این عوامل جهت ارتقای کیفیت زندگی کاری تأکید می کند.

نتایج تحلیل همبستگی نشان داد متغیر استرس شغلی و مؤلفه هایی از جمله تقاضا، کنترل و



نقش با کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی ارتباط معنادار داشته است. نتایج تحلیل رگرسیون گام‌به‌گام نیز نشان داد از میان عوامل استرس‌زای شغلی، تقاضا و کنترل کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی را پیش‌بینی می‌کند. خاقانی‌زاده (۱۳۸۷)، جان‌هو (۲۰۰۵)، فلاحی و همکاران (۱۳۸۹) و حاجلو (۱۳۹۱) در پژوهش‌های خود رابطه معنادار میان استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری گزارش کرده‌اند که با یافته‌های این پژوهش همسو است. بر این اساس، می‌توان با حذف یا تقلیل استرس شغلی و عواملی مانند تقاضا، حمایت مسئولان و همکاران، کنترل، نقش و ارتباط، موجبات کیفیت بهتر زندگی کاری اعضای هیئت علمی را فراهم کرد. میرکمالی (۱۳۸۳) نیز بیان کرده است، اگر کار در شرایط روان‌شناختی سالم و با کشش‌ها و همکاری متقابل انجام گیرد، به بالارفتن کیفیت زندگی کاری و رشد و نوعی احساس مثبت به کار و محیط آن به نام رضایت شغلی منجر می‌شود. این احساس علاوه بر تأمین نیازها و تحقق اهداف فردی و سازمانی سبب سلامتی جسمی و روانی، وفاداری و بالاخره افزایش اثربخشی و کارایی سازمان نیز می‌شود.

با توجه به نتایج پژوهش، به منظور کاهش استرس شغلی و به تبع آن بهبود کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی دانشگاه بیرجند راهکارهایی پیشنهاد می‌شود: تقاضا شامل موضوع‌هایی مانند بار کاری، خصوصیات و محیط کاری است که مجموعه این عوامل با ایجاد احساس کار زیاد در افراد استرس ایجاد می‌کند. از این رو با بررسی و بازبینی برنامه کاری آموزشی-پژوهشی اعضای هیئت علمی و سطح تقاضا و انتظاری که دانشگاه از آنان دارد، و در صورت لزوم اضافه کردن به تعداد اعضا، می‌توان در جهت تعدیل تقاضاها اقدام کرد. علاوه بر آن، اعضای هیئت علمی زمانی می‌توانند به تقاضاها پاسخ دهند که شرایط و خصوصیت‌های کاری و امکانات به آن‌ها توان پاسخ‌گویی بدهد و از طرفی این شرایط برای آن‌ها پذیرفتنی و قابل تحمل باشد. همان‌طور که شرایط کاری نامناسب توان برآورده کردن تقاضاهای معقول را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. لذا توجه به این مهم نیز احساس وجود تقاضای کاری زیاد و به تبع، استرس شغلی منتج از آن را خواهد کاست. حمایت مسئولان و همکاران و برقراری ارتباط سالم و سازنده و توأم با مشارکت و مساعدت از دغدغه‌های کاری افراد خواهد کاست، زمانی که افراد خود را در انجام دادن

وظایف خود تنها بیابند، احتمال بروز استرس افزایش می‌یابد اما در صورتی که روابط حسنه کاری در بین اعضای هیئت علمی حاکم باشد و مسئولان دانشگاه حمایت خود را به آن‌ها منتقل کنند، آرامش بیشتری در انجام گرفتن وظایف در بین گروه‌های آموزشی حاکم خواهد شد. در صورتی که شرح وظایف شغلی افراد مشخص و شفاف بوده و مسیر کاری آن‌ها نیز تعریف شده باشد، این که فرد بتواند در مسیر انجام دادن کارهای خود قرار گیرد و به انتظارات شغلی پاسخی درست و مناسب بدهد، با امکان بیشتری انجام خواهد شد. این امر کنترل را به فرایند خودکنترلی تبدیل خواهد کرد و به تبع، استرس‌های ناشی از کنترل‌های سازمانی و پیگیری انجام گرفتن کار درست در مسیر خواسته شده را کاهش می‌دهد. نقش نیز، درک درست از نقش کاری‌شان در سازمان است. از این رو، با شفاف‌سازی نقش اعضای هیئت علمی در دانشگاه و تعریف رویه‌ها و روش‌های مشخص انجام دادن کار و تعریف مسئولیت‌ها، می‌توان به روشن‌تر شدن نقش افراد کمک کرد. علاوه بر انتظارات آموزشی- پژوهشی، امور اداری و سازمانی نیز از اعضای هیئت علمی خواسته می‌شود، که شفاف بودن این وظایف و انتظارات، به تعریف درست تر نقش آن‌ها و در نتیجه کاهش استرس شغلی خواهد انجامید. همان‌طور که بیان شد، توجه به تقاضاهای کاری، کنترل، توجه به حمایت مسئولان و همکاران و ایجاد روابط مناسب و در نهایت، تعریف نقش درست اعضای هیئت علمی، از استرس شغلی آن‌ها خواهد کاست. بر این اساس، می‌توان گفت دانشگاه‌ها با توجه به مقوله استرس شغلی و عوامل مؤثر بر آن، نه تنها موجبات سلامت روح و جسم اعضای هیئت علمی خود را فراهم می‌کنند، بلکه سطح کیفیت زندگی کاری آن‌ها را ارتقا خواهند داد و کارایی و اثربخشی آنان را موجب می‌شوند که بدین طریق، موجبات تحقق اثربخش اهداف سازمان (دانشگاه) فراهم خواهد شد.

### سپاسگزاری

بدین وسیله از همکاری‌های ارزنده ریاست، معاونان، حراست و استادان محترم دانشگاه بیرجند در انجام دادن پژوهش حاضر سپاسگزاری می‌کنیم. همچنین، از زحمات و همکاری‌های ارزشمند سرکار خانم مریم مزاری در روند توزیع و جمع‌آوری داده‌ها، کمال امتنان را داریم.

## منابع و مأخذ

۱. ابیلی، خدایار (۱۳۸۹). کارگاه آموزشی تعادل کار و زندگی. هشتمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران، برج میلاد، مرکز همایش‌های بین‌المللی.
۲. آزادمرزآبادی، اسفندیار؛ غلامی فشارکی، محمد (۱۳۹۰). «عوامل مؤثر بر استرس شغلی نظامیان». *مجله طب نظامی*، دوره ۱۳، شماره اول، صفحات ۶-۱.
۳. آقایی، اصغر؛ آتش‌پور، حمید (۱۳۸۰). *استرس و سلامت روان*. اصفهان، نشر پردژ.
۴. امینی، فروتن (۱۳۸۵). *بررسی رابطه استرس شغلی نوبت‌کاری و بخش محل کار با کارایی خانواده پرستاران بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم بهزیستی و توان‌بخشی، تهران.
۵. باقریان، فاطمه (۱۳۸۳). «بررسی منزلت اجتماعی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های ایران». گزارش طرح پژوهشی مصوب مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی.
۶. بختیارنصرآبادی، حسنعلی؛ رجایی‌پور، سعید؛ سلیمی، قربانعلی؛ طاهرپور، فاطمه؛ پرتوی، محمد (۱۳۸۸). «بررسی رابطه بین ماهیت شغلی و رضایت شغلی». *پژوهش‌نامه مدیریت اجرایی*، سال نهم، شماره دوم، صفحات ۷۳-۵۷.
۷. جزنی، نسرین؛ حبیبی، معصومه؛ سجاد، نصر (۱۳۸۹). «تحلیل عوامل مؤثر بر استرس شغلی و راهکارهای مدیریت آن (موردپژوهی منطقه ۳ عملیات انتقال گاز)». *فصل‌نامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت*، سال چهارم، شماره ۱۱، صفحات ۱۴۹-۱۲۷.
۸. چین‌آوه، محبوبه؛ نادی، محمدعلی (۱۳۸۹). «شناخت رابطه استرس شغلی با رضایت شغلی در بین اعضا هیئت علمی دانشگاه‌های آزاد و دولتی». *دانش و پژوهش در علوم تربیتی*، شماره ۲۷، صفحات ۲۳۰-۲۱۳.
۹. حاجلو، نادر (۱۳۹۱). «رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی». *فصل‌نامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*.

- سال سوم، شماره سوم، صفحات ۱۸۴-۱۶۹.
۱۰. خاقانی زاده، مرتضی؛ عبادی، عباس؛ سیرتی نیر، مسعود؛ رحمانی، منظر (۱۳۸۷). «بررسی رابطه استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران شاغل در بیمارستان‌های منتخب نیروهای مسلح». *مجله طب نظامی*، دوره ۱۰، شماره سوم، صفحات ۱۸۳-۱۷۵.
۱۱. زارع، محسن؛ عابدی، کمال‌الدین؛ حلوائی، غلامحسین؛ برخوردار، ابوالفضل؛ امینی‌پور، محمدرضا (۱۳۸۸). «بررسی استرس‌های شغلی در کارگران سازمان بنادر و کشتیرانی استان هرمزگان و ارتباط آن با حوادث غیرمربط رخ داده». *مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی-درمانی شهید صدوقی یزد*، دوره ۱۷، شماره سوم، صفحات ۱۴۸-۱۴۲.
۱۲. ساعتچی، محمود (۱۳۸۷). *بهداشت روانی در محیط کار با تأکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی*. تهران، مؤسسه نشر ویرایش.
۱۳. سوری، حمید؛ رحیمی، محسن؛ محسنی، حسین (۱۳۸۵). «بررسی الگوی اپیدمیولوژیک استرس‌های شغلی در مدیران گروه صنعتی خودروسازی ایران». *مجله تخصصی اپیدمیولوژی ایران*، دوره دوم، شماره چهارم، صفحات ۵۰-۴۱.
۱۴. طوافی، نیره؛ حاتم‌زاده، نیکتا؛ کاظم‌نژاد، انوشیروان؛ جزایری، علیرضا (۱۳۸۵). «بررسی توانبخشی نگرش کارکنان اداره رفاه تهران با وضعیت بسیار استرس‌زا و با تنش‌های داخلی». *مجله توانبخشی*، دوره هفتم، شماره چهارم، صفحات ۳۷-۳۰.
۱۵. علامه، سیدمحسن (۱۳۸۵). مدل توسعه در ارزش‌های کیفیت زندگی کاری بر اساس نظریه والتون به منظور بررسی اثر آن بر کاهش فشار روانی. رساله دکتری، مدیریت، گرایش منابع انسانی و رفتار سازمانی، دانشگاه تربیت مدرس.
۱۶. محمدفام، ایرج؛ بهرامی، عبدالرحمن؛ فاطمی، فرین؛ گل‌محمدی، رستم؛ محجوب، حسین (۱۳۸۸). «رابطه بین استرس شغلی و اعمال نایمن با حوادث شغلی». *مجله علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان*، دوره ۱۵، شماره سوم، صفحات ۶۶-۶۰.
۱۷. معاونت آموزشی وزارت علوم (۱۳۸۳). *سند توسعه بخش آموزش عالی در برنامه چهارم*.

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.

۱۸. میرکمالی، سیدمحمد؛ نارنجی‌ثانی، فاطمه (۱۳۸۷). «بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیئت علمی دانشگاه تهران و صنعتی شریف». فصل‌نامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، سال ۱۴، شماره دوم، صفحات ۱۰۱-۷۱.

19. Ahsan, N.; Zaini, A.; Yong, G. D.; Shah Alam, S. (2009). A Study of Job Stress on Job Satisfaction among Univercity Staff in Malaysia: Emprical Study *Europen Journal of Social Sciences*, 8(1), 121-131.
20. Antoniou, A. S.; Polychoroni, F.; Vlachakis, A. N. (2006). Gender and age differences in Occupationalstress and professionanl burnout between primary and high- school teachers in greece *Journal of Managerial Pyschology*, 21(7), 682-690.
21. Cooper, C. S.; Thomas, K. (2001). Model of organization stress for use within an occupational health education/promotion or wellbeing programme°A short communication , *Health education journal*, 60(4), 378-380.
22. Davis, K.; Nustran, J. (1991). *Human behavior in work (Organizational behavior)*. Translator Ali Toosi, Tehran, Center Public Administration.
23. Griffen, Moorhed (1988). *Organizational behavior*. Fifth Edition, Hongton Company.
24. Haslam, S. (2004). *Psychology in organizations: The social identity approach*. Londen, Sage.
25. Hersy, P.; Blanchard, K. H. (2008). *Organizational Behavior management. (Translated by G. Kabiri)*. Tehran, Jahad University Institute publications.
26. Ivanevich, J. M.; Michael, T. M. (2001). Organizational Behavior and Management . *Journal of Business Venturing*, 19, 264° 270.
27. Wuestner, K. (2002). *New Forms of Work and their implications for occupational stress*. International Sociological Association, Brisbane, Australia.