



مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

گزارش نهایی طرح پژوهشی

بررسی عوامل استرس زای شغلی کتابداران شاغل در
کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
شهر تهران از دیدگاه آنان

مجری طرح:

مریم خسروی

ناظر طرح:

بهزاد پور آمن

دی ماه ۱۳۸۲

پیشگفتار

ما در دورانی بسر می‌بریم که از مشخصات بارز آن توسعه شهرنشینی، افزایش جمعیت، گسترش مؤسسات، پیچیدگی تکنولوژی و ارتباطات می‌باشد و این موارد بیش از پیش جوامع و انسان‌ها را به هم نزدیک نموده و آنها را جهت رقابت با سایرین به تکاپو و تلاش بیشتر وادار نموده‌است. از طرفی افزایش توقعات و انتظارات روز افزون جامعه نیز جهت رفع توقعات و حل موارد فوق‌مثمر خواهد بود که این را می‌توان ناشی از محدودیت توان و امکانات انسان و محیط‌وی دانست. یکی از موضوعات و مباحثی که در چنین شرایطی لازم است مطرح شود موضوع فشارهای عصبی، روانی است که همه به نوعی با آن سروکار داشته و درگیر آن هستند.

امروزه فشارهای عصبی به عنوان مهم‌ترین فاکتور بوجود آورنده امراض روحی، جسمی و رفتاری انسان‌ها توجه پزشکان، روانشناسان و دانشمندان علوم رفتاری و مدیریت را به خودمضطوف نموده، به طور نمونه باید عنوان نمود که فشارهای عصبی نقش مهمی در فراهم کردن مشکلات روحی و جسمی در انسان‌ها ایفا می‌کند. (۲۶)

فشار عصبی در زندگی روزانه به طور فراوان مشاهده می‌گردد و برای دنیای صنعتی و فراصنعتی گرفتاری‌های فراوانی به بار آورده است. نگرانی افراد از کار و خانواده و فرزند، افزایش مشکلات اجتماعی، وضع نامطلوب اقتصادی و نیازهای گوناگون، انتظارات و توقعات سازمان از کارکنان، پیشرفت تکنولوژی و نگرانی و بیم به علت منسوخ شدن معلومات، مشکلات مدیریت و توقعات کارکنان و سایر مشکلاتی که در زندگی و شغل افراد وجود دارد، همگی سبب می‌شوند که فرد از لحظه بیداری بامداد تا هنگام آرمیدن شامگاه همواره دچار هیجان‌ها، تنش‌ها، نگرانی‌ها، بیم و امیدهای گوناگون باشد که گاه با ظرفیت روانی، بدنی و عصبی وی متناسب است و گاه با آن سازگار نیست.

پر واضح است که اثرات زیان بار فشارهای عصبی تنها در مبتلا کردن افراد به امراض روحی و جسمی نیست. بلکه فشارهای عصبی تأثیر بسیار زیان بخشی بر عملکرد مدیران و کارکنان نیز دارد. فردی که مورد حمله فشارهای عصبی و روحی قرار می‌گیرد مسلماً در تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، برقراری روابط با دیگران، شیوه اجرای اثربخش کار و در نهایت کارآیی و بهره‌وری فردی دچار مشکل خواهد شد. از طرفی، مهم‌تر این که یک کارمند دچار فشار، می‌تواند همه کارکنان در ارتباط با خود را، دچار فشار عصبی نماید و بدین ترتیب است که فشار در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل می‌برد و تلاش‌ها را عقیم می‌سازد. (همان)

برای حفظ و بهبود سلامتی کارکنان، تقریباً تمام سازمان‌ها، یک واحد خدمات بهداشتی و درمانی برای ارائه خدمت و رفع نیازهای کارکنان در تشکیلات سازمان در نظر می‌گیرند. این واحد علاوه بر ارائه خدمات بهداشتی و درمانی، اغلب به انجام آزمایشات پزشکی می‌پردازد تا از بروز بیماری‌های شغلی تا حد امکان جلوگیری نماید. هر چه احتمال بروز بیماری‌های شغلی در سازمان بیش‌تر باشد، امکانات بیشتری باید تدارک شود. برای مثال، در شرکت‌های تولیدی سیمان و مواد شیمیایی و شیشه‌سازی برنامه لازم تدوین و اجرا می‌گردد. برنامه‌های بهبود سلامتی فقط شامل انجام خدمات بهداشتی و آزمایش‌های جزئی پزشکی نمی‌گردد،

بلکه باید باتوجه به فلسفه وجودی سازمان به سلامت فکری و ارزش‌های متعالی افراد توجه شود، زیرا رفتار افراد تحت تأثیر سلامت فکری افراد قرار می‌گیرد. (۱۵)

مهم‌ترین مسئله روانی که در این بحث می‌گنجد و قسمت در خور توجهی از زندگی شخصی و شغلی کارکنان را در برمی‌گیرد و امروزه بسیاری از سازمان‌ها از آن رنج می‌برند، استرس یا فشار عصبی است.



مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

گزارش نهایی طرح پژوهشی

بررسی عوامل استرس زای شغلی کتابداران شاغل در
کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
شهر تهران از دیدگاه آنان

مجری طرح:

مریم خسروی

ناظر طرح:

بهزاد پور آمن

دی ماه ۱۳۸۲

فصل اول:

معرفی پژوهش

۱-۱- بیان مسئله

انسان از آغاز زندگی اجتماعی همواره در تلاش بوده تا طبیعت را تحت سلطه خود درآورد. نگاهی به تاریخ تمدن بشری و مقایسه دوران‌های مختلف زندگی اجتماعی او حاکی از آن است که در این تلاش بی‌وقفه هر روز به موفقیت‌های تازه‌ای دست یافته و صفحه‌ای بر صفحات درخشان پیشرفت و ترقی بشری افزوده است. (۲)

در فرآیند فعالیت‌های مختلف جوامع انسانی در حقیقت این "نیروی انسانی" است که نقش استراتژیک و اصلی را ایفا می‌کند. انقلاب صنعتی که خود نقطه عطفی در شکل‌گیری تمدن جدید به شمار می‌آید از جهات مختلف حائز اهمیت و شایان توجه است چرا که در کنار پیشرفت‌های صنعتی از ساده‌ترین شکل کارگاه‌های تولیدی تا مجتمع‌های عظیم صنعتی، امروزه مسائل و معضلات بیشماری نیز ایجاد کرده است. کهولت‌های زود هنگام، بیماری‌های روانی که ناشی از عدم وجود شرایط کاری مطلوب است جزء لاینفک فعالیت‌های اقتصادی و صنعتی شده است. همه این‌ها موجب اتلاف سرمایه‌های انسانی، سازمان‌ها و رویاها و آرزوهای آن‌ها گردیده و انسان‌ها را بر آن داشته تا برای حفظ سلامتی خود به چاره‌جویی‌های اساسی دست یازند و از هیچ کوششی دریغ نورزند.

یکی از مسائلی که با گسترش جوامع و افزایش تغییرات و تحولات، زندگی افراد و بهزیستی آنان را در معرض خطر قرار داده، فشار روانی یا استرس می‌باشد که در زندگی امروزی بیش از هر زمان دیگری است. با توجه به زندگی ماشینی و در نظر گرفتن بحران‌های پشت سر هم و تحولات سیاسی، اجتماعی - اقتصادی و بحران کار و بی‌ثباتی در تمام ارکان جامعه، آنچه بر همه اثر می‌گذارد، تغییرات و فشارهای ناشی از آن است. (۲۷)

گروهی از صاحب نظران رفتاری استرس را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده‌اند. شاید به‌راستی هم دوران ما عصر استرس و فشار عصبی است. دوره‌ای که در آن انسان بیش از هر زمان دیگری در معرض عوامل موجود استرس‌زا قرار گرفته و مسائل و مشکلات بیشماری از هر طرف او را احاطه کرده است. (۲۵)

امروزه در ایران نیز، سازمان‌های مختلف از جمله، سازمان‌های دولتی با مسائل و مشکلات عدیده و پیچیده‌ای روبرو هستند که یکی از مهم‌ترین آن‌ها (که غالباً توجه در خوری بدان نمی‌شود) استرس یا فشارهای عصبی و روانی است در حالی که تأثیرات آن در ابعاد مختلف سازمان‌ها کاملاً مشهود است.

در یکی دو دهه اخیر در کشورهای صنعتی و پیشرفته و حتی در کشورهای در حال توسعه، موضوع استرس و آثار آن در سازمان‌ها مورد توجه و زمینه تحقیقات بسیاری واقع شده است و یکی از مباحث مدیریت و رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است.

با توجه به فراگیر بودن فشارهای روانی و عصبی، افراد در سازمان‌ها نیز، از این امر مستثنی نیستند و در معرض این فشارها قرار دارند و چنانچه برخورد اصولی و صحیح با این معضل نشود، هزینه‌های سنگینی را بر سازمان‌ها، چه از لحاظ بیماری‌های جسمی و چه از لحاظ کاهش عملکرد و پایین بودن کیفیت کار، تحمیل خواهد نمود. (۹)

شواهد نشان می‌دهد که نوع مشاغل کارکنان در ابتلاء آنان به فشارهای عصبی نقش اساسی دارد. مشاغلی که تحت فشارهای زمانی هستند، کسانی که در شغل خود با خطرات و آسیب‌های فیزیکی مواجهند، مشاغل پر مسئولیت و پاسخگو نسبت به مسائل انسانی و مالی و امثال این‌ها نسبت به استرس حساسیت بیش‌تری دارند. به طور مثال در رشته پزشکی که مسئله مرگ و زندگی در میان است و کوچک‌ترین لغزش باعث از بین رفتن جان انسانی می‌شود. یا جراحان و پرستاران و ...

کتابداران نیز با توجه به شغلی که دارند از طرفی با مسائل اداری در ارتباط بوده (تشخیص ناقص قوانین کاری، خط‌مشی کاری نامناسب و شیوه‌های تدبیر کاری نامناسب و ...) و از طرف دیگر ارتباط مستقیم با مراجعین از سطوح مختلف جامعه و عدم توانایی پاسخگویی به درخواست‌ها و نیازهایشان همه از عوامل فشارزای شغلی این گروه می‌باشد. آنان همواره جهت فراهم‌آوری اطلاعات و منابع با مسئولین دانشگاهی (جهت تهیه و سفارش منابع و خرید وسایل و امکانات مورد نیاز کتابخانه) مشکلاتی داشته و عوامل دیگری چون برخورد های شخصی، اختلاف در ارزش‌ها، مشکلات ارتباطی، عدم همکاری برای منابع کمیاب، وجود ابهام در مسئولیت‌ها، تنش و مقاومت در برابر تغییرات تکنولوژیکی و به علاوه ورود بی‌وقفه و سریع تکنولوژی‌هایی چون کامپیوتر و وسایل پیشرفته سمعی و بصری و رویارویی با مسئله انفجار اطلاعات به اشکال مختلف و شدت متفاوت ایجاد فشار می‌کنند.

در چنین جهانی پر هیاهو چگونه می‌توان از فشارهای عصبی اجتناب کرد و یا با آن به مقابله پرداخت؟ چه عواملی موجب استرس است و چرا انسان به استرس دچار می‌شود و چگونه می‌توان فشارهای عصبی و تأثیر آن را به افراد شناساند؟

۲-۱- اهمیت پژوهش

در جامعه ساده و ابتدایی دیروز شاید نیازی به بحث درباره استرس احساس نمی‌شد زیرا ساده بودن جامعه و مشاغل موجود کم‌تر افراد را در معرض موقعیت‌های استرس زا قرار می‌داد. اما پیشرفت‌های تکنولوژیکی، اقتصادی و صنعتی و به موازات آن رشد و توسعه دانش و اطلاعات در همه زمینه‌ها، ایجاد رشته‌ها و مشاغل متنوع و پیچیدگی مؤسسات آموزشی موجب گردیده که به فشار نیز به عنوان یک پدیده واقعی در سازمان‌ها توجه گردد. روانشناسان و روان‌پزشکان علل اکثر بیماری‌ها را فشار وارد بر افراد دانسته‌اند.

در طی سال‌های اخیر مسئله تأثیر فشار روانی بر تندرستی انسان، مورد بیش‌ترین توجه بوده و تحقیقات عمده‌ای در این زمینه انجام شده است. بالا رفتن شدید فشار خون و افزایش مقدار کلسترول می‌تواند فشار روانی فراوانی ایجاد کند و این فشار روانی به نوبه خود می‌تواند به بیماری قلبی، آرتروز و زخم معده منجر شود. حتی ممکن است بین فشار روانی و سرطان نوعی ارتباط وجود داشته باشد. (۲۷)

مشکلات روانشناختی ناشی از فشار روانی هم به اندازه مسائل فیزیولوژیکی می‌باشد. نشان‌های روانی دارای اهمیت بیش‌تری هستند و موجب نارضایتی می‌شود. فشار روانی که در رابطه با کار یا شغل فرد به

وجود آید موجب نارضایتی فرد از کارش می‌گردد. در واقع، ساده‌ترین و آشکارترین اثر روانی آن به صورت نارضایتی از شغل پدیدار می‌گردد. ولی استرس به صورت سایر حالت‌های روانی نیز پدیدار می‌شود. برای مثال: اضطراب، خستگی و طفره رفتن از کار. (۵)

نتیجه این حالات در افراد به تغییرات خلق و خو و دیگر حالات عاطفی و در ارتباط با عملکرد شغلی به کاهش عزت نفس، رنجش از سرپرست، ناتوانی در تمرکز و اتخاذ تصمیم و نارضایتی از شغل منجر می‌شود. عواقب فشار روانی نیز می‌تواند در کنش سازمان اثرات منفی شدید داشته باشد. (همان)

الوانی (۱۳۶۷) در بحث خود از فشارهای عصبی در سازمان معتقد است که:

“فشار عصبی اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان دارد، مدیران، کارکنان و ارباب رجوع سازمان تحت تأثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاصی می‌شوند و دست به رفتارها و اعمالی می‌زنند که مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می‌شود. استرس‌های حاد نیروی انسانی سازمان را ضایع می‌کند و هدف سازمان را دستخوش تزلزل می‌سازد.” (۶)

در اهمیت فشار عصبی همین بس که اولاً: فشارهای عصبی بر روی مردم، کارکنان و مدیران سازمان‌ها تأثیرات نامطلوب جسمی و روانی داشته و این مسئله باعث می‌شود تا نقش مردم، مدیران و کارکنان سازمان‌ها و محیط اجتماعی به حداقل رسیده و اثربخشی و کارایی آنان را کاهش دهد. ثانیاً: نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که مصرف داروهای آرام بخش برای امریکاسالانه شش میلیارد دلار هزینه دربردارد. ثالثاً: فشار عصبی وارده بر کارکنان و مدیران بیشتر مواقع قابل پیشگیری بوده و با کنترل آن می‌توان عملکرد انسان‌ها را در اجتماع و سازمان‌ها بهبود بخشید. (۲۵)

هزینه تنیدگی ناشی از کار نیز برای کارمندان و خانواده‌هایشان بسیار سنگین است. در ایالات متحده امریکا ۱۲٪ از مرخصی‌های استعلاجی، ناشی از بیماری‌های قلبی - عروقی است. وزارت بهداشت انگلستان در گزارش (۱۹۸۶) نشان می‌دهد که تقریباً ۲۱/۸ میلیون روز کار به دلیل اختلال‌های روانپزشکی یا روانشناختی از دست رفته است. (۴)

تحقیقی که به تازگی بر روی ۶۰۰ کارگر و کارمند سازمان‌های امریکایی انجام شد، به این نتیجه رسید که ۴۶٪ افراد تحت فشار روانی بسیار زیاد بوده و ۳۴٪ گفتند که تنش و فشار روانی بیش از حد باعث شده است که به فکر ترک سازمان بیفتند. در ژاپن آن را کاروشی (Karoshi) می‌نامند و مقصود ایست قلبی یا ضربه‌ای است که در اثر فشار کار وارد آید. صاحب نظران بر این باورند که در هر سال ده هزار ژاپنی در اثر کاروشی جان خود را از دست می‌دهند. (۶)

فشار عصبی در بعضی از مشاغل نسبت به مشاغل دیگر بیشتر است. در تحقیقاتی که روی بیش از ۱۳۰ شغل انجام شد، مشخص گردید که برخی مشاغل (مانند پزشک و ...) در سطوح بالای ایجاد فشار قرار دارند و برخی کمتر در معرض فشار عصبی قرار می‌گیرند. تحقیقاتی که توسط دو نفر از محققان انجام شده، نشان می‌دهد که چندین خصوصیت از مشاغل وجود دارد که واقعاً با سطوح فشار عصبی ربط پیدا می‌کند. (۱۵)

فعالیت کتابداری نیز با مردم و اطلاعات در ارتباط است و نقش حرفه‌ای هر کتابدار در هر نوع کتابخانه و در هر سطحی، ایجاد تأثیر معنی‌دار متقابل بین مردم و اطلاعات است. کتابداران، کارشناس گردآوری و اشاعه اطلاعات هستند یا باید باشند. به همین دلیل از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند. کتابداری نیز مانند سایر مشاغل خدماتی مملو از استرس مربوط به کار می‌باشد که غالباً از کنترل مستقیم کتابدار خارج است. چنانچه این استرس‌ها مزمن شوند، احتمالاً منجر به فرسودگی بدنی، هیجانی و ذهنی می‌گردند. به هر حال در شدیدترین حالت بروز استرس، فردی که دچار این حالت گردیده قادر به حمایت از خود نبوده و نیاز به پشتیبانی همکاران یا مراقبت حرفه‌ای برای تشخیص و معالجه علامات آن دارند.

پژوهش حاضر تلاشی است در جهت شناسایی عوامل فشارزا در محیط کار کتابخانه از دیدگاه کتابداران شاغل و معرفی این عوامل به افراد مسئول و دست‌اندر کار برای بهبود شرایط کار که در جهت حفظ بهداشت روانی کتابداران و جامعه مفید می‌باشد.

۱-۳- اهداف پژوهش

این پژوهش به منظور اهداف زیر انجام شده است:

- ۱- شناسایی عوامل فشارزای شغلی از دید کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در تهران
- ۲- رتبه‌بندی عوامل فشارزای شغلی از دید کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در تهران
- ۳- رتبه‌بندی عوامل فشارزای شغلی به تفکیک جنسیت در محیط مذکور در بین کتابداران
- ۴- بررسی رابطه بین سن و عوامل فشارزای شغلی در محیط مذکور در بین کتابداران
- ۵- بررسی رابطه بین تحصیلات و عوامل فشارزای شغلی در محیط مذکور در بین کتابداران
- ۶- بررسی رابطه بین سابقه کار و عوامل فشارزای شغلی در محیط مذکور در بین کتابداران
- ۷- بررسی رابطه بین وضعیت استخدامی و عوامل فشارزای شغلی در محیط مذکور در بین کتابداران

۱-۴- سؤالات پژوهش

تحقیق حاضر در پی پاسخگویی به سؤالات زیر می‌باشد:

- ۱- چه عواملی باعث ایجاد فشار شغلی (استرس) کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی از دید آنان می‌شود؟
- ۲- رتبه‌بندی عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران از دید آنان چگونه است؟
- ۳- رتبه‌بندی عوامل استرس برای شغل کتابداران از نظر جنسیت چگونه است؟
- ۴- بین سن و عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران چه رابطه‌ای وجود دارد؟
- ۵- بین تحصیلات و عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران چه رابطه‌ای وجود دارد؟

- ۶- بین سابقه کار و عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران چه رابطه‌ای وجود دارد؟
۷- بین وضعیت استخدامی و عوامل استرس‌زای شغلی کتابداران چه رابطه‌ای وجود دارد؟

۵-۱- تعریف واژه‌ها

به منظور روشن شدن مفاهیم به کار رفته در این پژوهش، تعاریف کوتاهی از آن‌ها ارائه می‌شود:

استرس یا فشار روانی

هرگونه محرک یا وضعی که شخص را به واکنش‌های سازشی وادار کند. (۲۲)

تنش

عبارت است از بروز حالت عدم تعادل در ارگانیزم و وادار ساختن او به انجام رفتاری که متوجه ایجاد تعادل مجدد است. (۲۹)

تنیدگی

عبارت از حالت ارگانیزم در راه واکنش علیه یک عامل تهاجم نامعین. این اصطلاح را سلیه در سال ۱۹۳۶ به کار برده است. (همان)

محرک‌های تنش‌زا

تعریف لاکمن و سورنسن (۱۹۸۷) از محرک‌های تنش‌زا به قرار زیر است:
عواملی هستند که قدرت سازش فرد را تهدید نموده و او را در فشار قرار می‌دهند، یا تعادل او را به مخاطره انداخته و باعث بروز عکس‌العمل یا بیماری درونی می‌گردند. (۲۳)
عوامل استرس‌زای شغلی:

تعریف کوپر از عوامل تنش‌زای شغلی به قرار زیر است:

مجموعه عوامل تنش‌زای شغلی که منجر به بروز واکنش‌های متفاوتی در افراد مختلف می‌گردند. (۱۹)

تعریف عملی عوامل استرس‌زای شغلی:

منظور از عوامل استرس‌زای شغلی نمره‌ای است که کتابداران از پرسشنامه تنظیم شده منابع استرس شغلی کسب می‌کنند.

کتابدار:

تعریف هارود (۱۹۹۰) از کتابدار به قرار زیر است:

فردی که کار انتخاب، سفارش و سازماندهی مواد چاپی و غیرچاپی مجموعه کتابخانه و نگهداری آنها و نیز ذخیره و بازیابی و اشاعه اطلاعات و ارائه خدمات امانت دهی منابع را جهت رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعین به عهده دارد. (۲۳)

تعریف عملی کتابدار:

در پژوهش فوق کتابدار به فردی اطلاق می‌شود که هنگام پژوهش با سمت کتابداری (یا پست سازمانی یا رشته تحصیلی) در کتابخانه مرکزی دانشگاه شاغل به کار می‌باشد.

محیط کار:

تعریف کالیمو و همکاران (۱۹۸۷) از محیط کار به قرار زیر است:
محیط کار محیطی است که از محرک‌های روانی، فیزیکی و اجتماعی تشکیل شده و ساختاری مشابه با سایر اماکن دارد. (همان)

تعریف عملی محیط کار:

در پژوهش حاضر منظور از محیط کار، کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری می‌باشد.



مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

گزارش نهایی طرح پژوهشی

بررسی عوامل استرس زای شغلی کتابداران شاغل در
کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
شهر تهران از دیدگاه آنان

مجری طرح:

مریم خسروی

ناظر طرح:

بهزاد پور آمن

دی ماه ۱۳۸۲

فصل دوم:

بخش اول:

مروری بر کلیات نظری پژوهش

۲-۱- مقدمه:

مبحث تنش (استرس)، در جامعه صنعتی امروز، به لحاظ گسترش دامنه شیوع و پیامدهای زیان بار آن، نه تنها در رشته‌های پزشکی و روانپزشکی مورد توجه و علاقه فراوان قرار گرفته، بلکه رسالتی خطیر نیز برعهده دانشمندان و پژوهشگران مدیریت واگذارده است. مدیران از جهات گوناگون با مسئله تنش‌های روانی مواجه هستند: اول آن که، تنش‌های روانی به عنوان یکی از مولفه‌های موثر بر سلامت، ایمنی و آسودگی افراد مطرح است و بدین لحاظ، حداقل به عنوان یک الزام معقول و اخلاقی در حراست و مراقبت از کارکنان جلوه می‌نماید. دوم آن که، چنانچه تنش‌ها از حد معینی فزونی گیرد، افراد تحت تنش عملکرد بهینه و مطلوب نخواهند داشت و از این رو تنش، بهره‌وری و کیفیت را کاهش و بروز حوادث را افزایش می‌دهد. و بالاخره این که، میزان خسارات و هزینه‌های مربوط به بیماری‌ها و حوادث ناشی از تنش‌های شغلی، که نهایتاً گریبانگیر کارفرمایان است، مزید بر علل توجه مدیران به این مهم می‌گردد.

پژوهش‌ها و بررسی‌های انجام شده، نشان می‌دهد که در برخی کشورهای صنعتی، سالیانه یکصد هزار مورد بیماری در نتیجه تنش‌های روانی، عارض و یا عود و تشدید می‌گردد. همچنین به سبب عوارض مرتبط با تنش، روزانه حدود ۲۷۰/۰۰۰ نفر ناگزیر به ترک محل کار خود هستند. مجموعاً هفتاد میلیون "نفر روز - کار" در هر سال تلف می‌شود و نهایتاً، پیش‌آمدهای ناشی از تنش‌ها، حدود پانزده میلیارد دلار هزینه سالیانه در ابعاد گوناگون (بیمه، درمان، اوقات از دست‌رفته، خسارات اقتصادی و ...) به بار می‌آورد. حتی برای یک شرکت با حدود ده هزار نفر کارکن، تنها هزینه‌های مربوط به ناراحتی‌های قلبی، سالیانه متجاوز از سه میلیون دلار تخمین زده می‌شود. (۲۴)

از آنجا که میزان قابل ملاحظه‌ای از تنش‌ها، زاییده شرایط کار و مولود روابط و فرهنگ سازمانی است، لذا تنش، مهار و مدیریت آن، در زمره مسائل محیط کارا مد نظر قرار می‌گیرد و اتخاذ سیاست‌ها و خط‌مشی‌های پیشگیری کننده از بروز عوامل تنش، موکداً مورد توجه و توصیه قرار گرفته است.

۲-۲- تعاریف فشار روانی

استرس یا فشار روانی واژه‌ای است که از فیزیک به عاریت گرفته شده و امروز برای بیان فشار روان تنی، کاربرد عام یافته است. به عبارت دیگر استرس حالتی است در روان و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی یا جسمی به فرد می‌باشد. بنابراین شاید فشار روانی معادل دقیقی برای استرس نباشد زیرا استرس، حالتی ناشی از فشار است نه خود فشار، اما با اندک اغمازی می‌توان استرس را همان فشار روانی معنا کرد و آن را حالتی دانست که انسان در مقابل محرک‌های ناسازگار بیرونی از خود بروز می‌دهد.

در تعریف دیگری، استرس را پاسخی دانسته‌اند که فرد برای تطبیق با یک وضعیت خارجی متفاوت با وضعیت عادی به صورت رفتاری روانی یا جسمانی از خود بروز می‌دهد. در این تعریف استرس عبارت است از عکس‌العمل‌های فرد در مقابل موقعیت‌های تهدید کننده در محیط. (۷)

علوی (۱۳۷۴) در تعریفی از استرس بیان می‌دارد: "استرس مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده داخلی یا خارجی است، بدین گونه که هرگاه تعادل و سازگاری فرد به علت عوامل خارجی یا داخلی از میان برود، استرس پدید می‌آید." (۱۱)

ساعتچی (۱۳۶۷) در مقاله خود فشار روانی را چنین تعریف می‌کند: "وقتی فرد در شرایط و اوضاع و احوالی قرار می‌گیرد که تحت فشار واقع شود، یا احساس ناراحت کننده‌ای به او دست‌دهد، عصبی باشد، احساس ناکامی و تنش کند یا در تعارض و بلا تکلیفی باشد می‌توان گفت که وی تحت فشار روانی است. به عبارت دیگر تنش عصبی در نتیجه تعارضات داخلی ناشی از موقعیت‌های خارجی مختلف بوجود آمده است." (۱۸)

دو تن دیگر از صاحب نظران استرس، کوبیک جیمز و جانان در تعریف فشار: "آن را یک واکنش سازگار در برابر رخدادهای بیرونی یا موقعیت‌هایی می‌دانند که بار سنگین روانی و جسمانی همراه با چشم داشت‌های فراوان بر خود وارد می‌سازد." بنابراین فشار را می‌توان مجموعه واکنش‌های زیستی به هر نوع محرک ناسازگار دانست، این محرک می‌تواند جسمانی، ذهنی یا عاطفی باشد. همچنین اضافه می‌کنند:

"فشار می‌تواند نشأت گرفته از سرشت فردی بوده یا از عوامل گروهی و سازمانی سرچشمه بگیرد، در واقع فشار واکنشی است که تلاش می‌کند تا غلبه و نظارتی که فرد بر بدن و عواطف خود دارد را بر هم زند. این واکنش نهایتاً بر کیفیت کارکردن طبیعی و عادی انسان اثر ناسودمند برجای می‌گذارد." (۳۱)

بارون و گرینبرگ (۱۹۹۰) در مورد ماهیت اساسی فشار می‌نویسند:

"هنگامی که از افراد خواسته می‌شود تا تجاربشان را درباره استرس شرح دهند بسیاری از اشخاص روی ماهیت عاطفی آن تأکید دارند، آنها استرس را به عنوان یک موضوع یا مطلبی که با سطوح بالای تحریک همراه است تعریف می‌کنند. اگر چه استرس دارای جزء عاطفی - ذهنی است اما متخصصین روی این موضوع توافق دارند که این فقط قسمتی از کل مفهوم است و برای فهم استرس و تأثیراتش می‌بایست به سه جنبه مهم توجه کرد اول: توجه به جنبه‌های فیزیولوژیکی استرس، دوم: توجه به وقایع بیرونی یا محرکی که موجب آن شده و سوم: توجه به ارزیابی شناختی از موقعیت یا استرس ارائه شده."

فشار در تعریف این دو صاحب‌نظر ارزیابی شناختی، محرک‌های بیرونی و جنبه‌های فیزیولوژیکی را شامل می‌شود و در واقع بستگی به این دارد که ارزیابی شناختی او چگونه باشد. اگر ادراک او موقعیت را آزار دهنده ارزیابی کند سطح بالایی از فشار را احساس می‌کند و برعکس. (همان)

پیروان نظریه‌های شرطی سازی کنشگر در بحث از واکنش‌های فشار بر رفتار و پیامدهای آن تأکید می‌ورزند و معتقدند پیامدهای تقویت کننده رفتار مانند کاهش حجم کار خواسته شده از فرد و مزایا از جمله عوامل تعیین کننده در یادگیری و حفظ علامت اجتنابی می‌باشد. (۲۱)

برای روشن شدن مفهوم فشار روانی ذکر چند نکته ضروری است: اول آنکه، استرس همواره به علت عوامل ناخوشایند و نامطلوب در فرد به وجود نمی‌آید. یک مژده مسرت بخش و موفقیت غیر منتظره در یک مسابقه بزرگ نیز می‌تواند برای فرد استرس آور باشد، به همان گونه که یک خبر ناگوار و یک شکست ناگهانی استرس آور است. نکته دیگر آنکه استرس را لزوماً نباید به عنوان یک پدیده منفی در نظر گرفت. میزان مشخصی از استرس که برای فرد سازنده و محرک باشد، استرس مفید است و نباید از آن هراس داشت آنچه باید کنترل و با آن مقابله شود، استرس مضر و مخل است. و نکته آخر این که استرس به مفهوم اضطراب نیست. زیرا اضطراب جنبه روانی دارد در حالی که استرس صرفاً حالتی روانی نیست و دارای جنبه روان تنی می‌باشد. همچنین استرس معادل بیماری جسمانی نیست، زیرا بیماری دارای تظاهرات اختصاصی و غیراختصاصی است در حالی که استرس دارای تظاهرات غیراختصاصی یا عمومی است. البته ممکن است استرس به علت بیماری ایجاد شود، اما بیماری نیست. فردی که دچار بیماری می‌گردد در ابتدا یک سلسله علائم اختصاصی از خود بروز می‌دهد، اما اگر عامل بیماری را به مدت طولانی و شدید بر ارگانیزم اثر کند آنگاه علاوه بر تغییرات خاص، شماری از تغییرات عمومی، علائم استرس به شمار می‌آید. تغییرات مذکور ممکن است منشاء دیگری غیر از بیماری داشته و ناشی از فشار مسئولیت، هیجانات اختصاصی است ولی از نظر منشاء غیراختصاصی است. اختصاصی بودن ماهیت آن یعنی این که دارای تغییرات قالبی و یکسان مانند تورم یا زخم در دستگاه گوارش، ایجاد حساسیت، عوارض قلبی و امثالهم می‌باشد. اما غیراختصاصی بودن منشاء آن از این نظر است که ممکن است استرس بر اثر محرک‌های بسیار متفاوت ایجاد گردد. (۷)

از آن چه درباره استرس و نظریه‌های مربوط به آن، ذکر شد نتیجه می‌گیریم که ادراک ما از یک موقعیت در میزان فشار تأثیر بسزایی دارد، و همچنین مردم در میزان شدت، نوع و مدت زمانی که توان مقابله با استرس را دارند، متفاوت هستند.

۳-۲- تعاریف فشار شغلی

از آن جایی که در پژوهش حاضر منظور از فشار روانی، فشار شغلی می‌باشد لازم است تعریفی از فشار شغلی ارائه شود:

”بیرونیوتن“ فشار روانی ناشی از شغل را چنین تعریف می‌کند:

”شرایط ناشی از تأثیر و تأثر افراد با مشاغل آنان، تغییرات درونی که آنان را به انحراف از کنش معمولی خود دچار می‌سازد، علامات مشخصه این فشار روانی است.“

ایوان سویچ و ماتسون عقیده دارند که "این تأثیر و تأثر، نوع پاسخ انطباقی است که بامیانجیگری و ویژگی‌های مشخص و یا فرآیندهای روان‌شناختی تحقق می‌یابد. یعنی معلول هر نوع عمل خارجی، موقعیت یا واقعه‌ای است که شخص را در برابر تقاضاهای خاص جسمانی و یا روان‌شناختی قرار می‌دهد." به عبارت ساده‌تر و با توجه به تعاریف فوق می‌توان گفت:

"فشار شغلی عبارت است از: پاسخ انطباقی به یک موقعیت خارجی که به انحرافات جسمانی، روان‌شناختی و یا رفتاری کارکنان سازمان‌ها منجر شود." (۲۷)

4-2 تاریخچه فشار روانی

واژه فشار روانی (استرس) که سابقه علمی‌اش به دهه‌های دوم و سوم قرن حاضر برمی‌گردد، در طی قرون و دهه‌های مختلف با معانی متفاوتی به کار گرفته شده است. ریشه اصلی این لغت از زبان انگلیسی آمده و مدت‌ها برای توصیف رفتار تجربه شده فرد به کار می‌رفت. این لغت بنا به تعریف واژه‌نامه انگلیسی آکسفورد در قرن پانزدهم میلادی، برای رسانیدن معنای فشار کشش فیزیکی و بار تعریف شده بود و در ابتدا در علوم مهندسی و معماری به کار می‌رفت ولی بعدها کاربردش تعمیم یافت.

در قرن هفدهم میلادی استرس به معنای سختی، دشواری و فلاکت به کار رفته است. از قرن هجدهم به بعد استرس از فشار روی شیء به فشار روی انسان تعمیم پیدا کرد. به عبارت دیگر در فیزیک، استرس به عنوان فشار وارده بر شیء در واحد سطح به کار می‌رفت و فرمول آن برابر بود با $P = F/A$ یعنی فشار برابر است با نیرویی که بر نقطه‌ای مشخص وارد می‌شود و وقتی که کاربرد این لغت در اواسط قرن نوزدهم گسترش یافت، شامل فشار بر روی سطح، یک ارگان بدنی و حتی قدرت ذهنی گردید. (۲)

کاربرد این واژه، در روانپزشکی سابقه طولانی دارد، تحقیقات هانس سلیه در سال‌های میانی ۱۹۳۶ بیانگر این موضوع می‌باشد. قبل از این که به مطالعات سلیه بپردازیم، عقاید و نظریات صاحب‌نظران چندی در این زمینه را بیان می‌داریم:

در سال ۱۹۱۳ میلادی "ژاسپیر" مفهوم واکنش را عنوان کرد و به نظر او واکنش پاسخی عاطفی در برابر یک حادثه است. در سال ۱۹۳۲ "والتر کنون" با ارائه مفهوم "هومئوستازی" باب‌نوینی در مبحث استرس گشود. او این اصطلاح را برای توصیف یافته‌های تحقیقات آزمایشگاهی خود به کار برد و این گونه توصیف کرد:

"یک پاسخ پیچیده سیستم عصبی مرکز سمپاتیک در حیوان و انسان در برابر سرما، کمبود اکسیژن پایین بودن قند خون و پایین بودن فشار خون" (همان)

در سال ۱۹۳۴ "رئیی" در رابطه با استرس، پدیده‌های واکنش غیراختصاصی را تحت عنوان "سندرم تحریک" توصیف نمود. "ریچارد لازاروس" استرس را از دیدگاه روان‌شناختی سیستم، متغیرهایی می‌داند که به نحو عمیقی با هم در ارتباط می‌باشند، به طوری که کاملاً جنبه فردی دارد. این رابطه میان شخص با

ویژگی‌های شخصی اوست که تصویری از خود پیدا می‌کند. به علاوه واکنش شخص نسبت به یک موقعیت استرس آفرین به توان او در جهت رویارویی و نتایج‌نهایی آن موقعیت بستگی دارد. (۹)

گرچه تحقیقات برای روشن‌تر کردن این مفهوم ادامه داشت ولی تا سال ۱۹۳۶ بیشتر استرس را نوعی از نیرو، می‌دانستند. در این سال تحولی در کاربرد تعریف این لغت رخ داد که نتیجه تحقیقات هانس سلیه محقق کانادایی بود که او را پایه‌گذار کاربرد این لغت در جامعه علمی معرفی کرد.

قابل ذکر است وقتی صحبت از تاریخچه استرس می‌شود، در ایران نیز مانند سایر کشورها، این واژه با معانی متفاوتی به کار رفته است. طب اسلامی و طب سنتی ایران هر دو از پیشگامان توجه به استرس به عنوان یک عامل بیماری‌زا بوده‌اند. به ویژه توجه گسترده شیخ الرئیس ابوعلی سینا و جرجانی به امر استرس و اعراض نفسانی به عنوان یک عامل بیماری‌زا حائز اهمیت بسیار است. در رابطه با تاریخچه استرس بیشتر قرون پنجم، ششم و هفتم هجری یعنی دوران درخشش دانشمندان اسلامی در ایران مدنظر است. فشارهای عصبی و روانی و سندرم‌های وابسته به آن توسط دانشمندان اسلامی و ایرانی به ویژه ابوعلی سینا و جرجانی چنان مورد بررسی قرار گرفتند که اغراق نیست گفته شود، برخی آرا و نظریات آنان هنوز از روایی خوبی برخوردار می‌باشند. (۲۰)

۲-۵- مطالعات سلیه

در سال ۱۹۳۶، هانس سلیه مقاله‌ای منتشر ساخت که منتج به متحول گردانیدن درک ما از این بیماری گردید و تعریفی نوین و کاملاً متفاوت برای فشار ارائه کرد. اگر چه او ابتدائاً از به کاربردن واژه فشار برای بیان حالتی که تحقیق او منجر به کشف آن شده بود امتناع می‌کرد، ولی متعاقباً نظرش را تغییر داد. در اواسط سال ۱۹۴۰ او دریافته‌هایش واژه فشار را به میان آورد. مهم‌ترین جنبه حائز اهمیت تعریف فشار سلیه این بود که وی کاربرد سنتی را ملغی دانست. او استرس را به درجه "فرسودگی و از هم گسیختگی" بر اثر فشار زندگی تعریف کرد. البته کلمه استرس تنها به فرآیند پدیده در بدن انسان اطلاق نمی‌شود، بلکه محرک‌های فشارآور نیز به همین نام خوانده می‌شوند. در سال ۱۹۵۰ مفهوم استرس با ارائه مفهوم دیگری به نام "سندرم عمومی سازگاری" از طرف سلیه کامل‌تر شد. (۲۳)

سلیه فشار را به مثابه حالتی توصیف می‌کند که به صورت یک نشانگان ظاهر می‌شود یعنی فشار روانی با توالی، حوادث ویژه‌ای آشکار می‌شود. او این توالی را اصطلاحاً "سندرم عمومی سازگاری" می‌نامد و در آن سه گام را مشخص می‌سازد:

گام اول "واکنش اخطار"، دوم "گام مقاومت"، و سوم "گام فرسودگی". (۱۳)

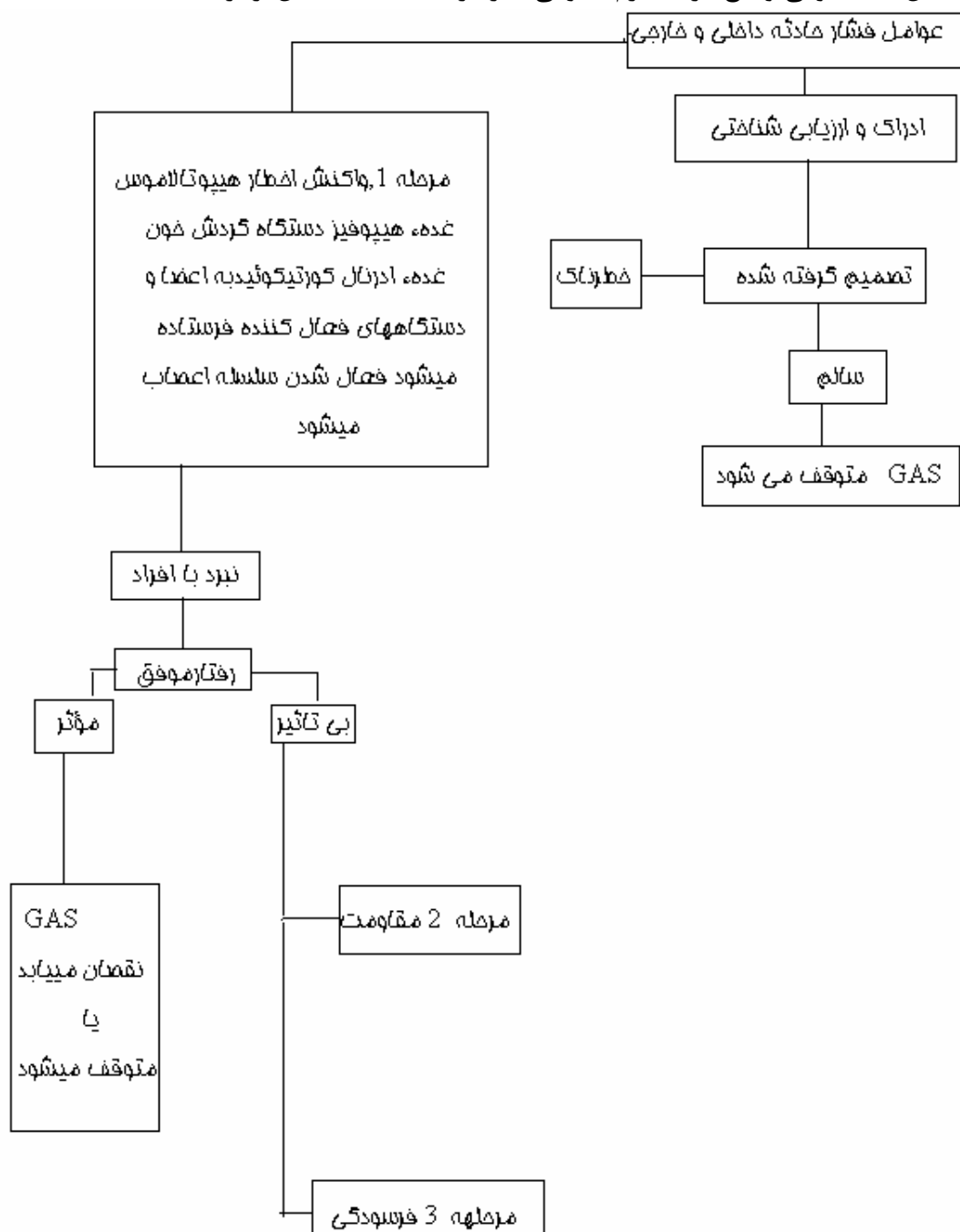
۱- واکنش اخطار: پاسخ پیچیده‌ای که به تعبیر سلیه از عامل فشار نشأت می‌گیرد.

۲- مرحله مقاومت: که در این مرحله بدن برای مبارزه با فشار آماده می‌شود.

۳- مرحله فرسودگی: بدن در مقابل امراض و بدکار کردن اعضایش آسیب پذیر می‌شود و امراض مربوط به فشار روانی خود را نشان می‌دهند. سلیه نظر خود را این گونه بیان می‌کند که چنان چه عامل فشار موجود

باشد به دنبال آن واکنش اخطار است که نشانه و هشدار از وجود استرس در فرد می‌باشد و آشناترین عنصر واکنش اخطار ریختن آدرنالین در جریان خون می‌باشد و عوارضی مانند تند شدن ضربان قلب، ضعف در تنفس، کشش عضلانی و ... را در بردارد، چنانچه این عوارض و مرحله مقاومت زیاد طولانی شده و ادامه یابد بدن توانایی مقاومت را از دست داده و وارد مرحله سوم یعنی فرسودگی گردیده و امراض مربوط به فشار روانی شروع می‌شوند. وی فشار روانی را ناشی از عوامل متعدد و متفاوتی می‌داند و ذهن را در درک عامل فشار مهم می‌داند. توالی وقایع در سندرم عمومی سازگاری (G.A.S) در شکل زیر نشان داده شده است:

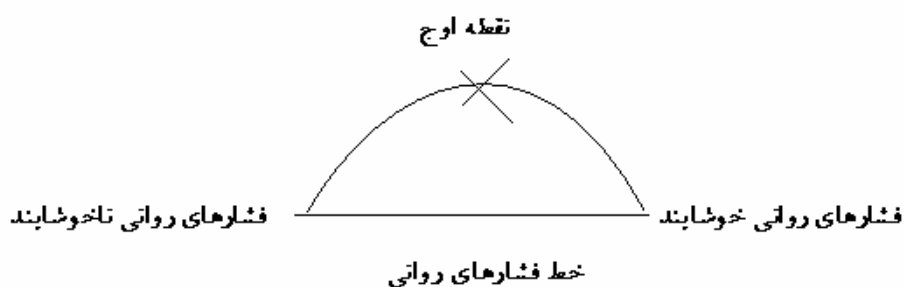
شکل ۱-۲- توالی وقایع در سندرم عمومی سازگاری GAS (به نقل از نزهت، ۱۳۷۵)



سلیه ضمن اشاره به مراحل مربوط به فشار روانی مقداری از فشار را لازم و سالم می‌داند و بیان می‌دارد که:

”فشار چاشنی زندگی را تولید می‌کند و پیشگیری از عوامل فشار نه تنها غیرعملی می‌تواند باشد بلکه خستگی و یکنواختی ایجاد می‌کند.“ (۱)

از نظر سلیه، انسان‌ها به مقداری از فشارهای جسمی، روحی و روانی برای زندگی سالم نیازمندند. او این فشارهای روانی را فشارهای روانی مثبت می‌خواند. اما انسان‌ها (مطابق شکل ۲-۲) دارای نقطه اوج و یا حداکثر تحمل برای این گونه فشارها هستند. شکل ۲-۲



تعیین حداکثر میزان تحمل انسان‌ها در مقابل فشارهای عصبی، استانداردپذیر نیست و به‌بسیاری از عوامل جسمی، روانی و غیره بستگی دارد. به‌طور خلاصه، می‌توان گفت که تمام انسان‌ها در مقابل انواع مختلف فشارهای روانی، مناسب‌ترین عکس‌العمل‌ها و رفتارها را از خود نشان می‌دهند ولیکن، چنان‌چه میزان این گونه فشارها بیش‌تر از اندازه تحمل باشد، نتایج نامطلوب و حتی خطرناک و غیرقابل جبرانی را در برخواهد داشت. (همان)

۲-۶- انواع فشار روانی

از سه جنبه قابل بررسی می‌باشد:

۱- عوامل ایجاد کننده فشار روانی

۲- تأثیر فشار روانی

۳- قابلیت پیش بینی عوامل فشارزا

سلیه با توجه به عوامل ایجاد کننده استرس (فشار روانی)، نظریه فشارهای عصبی خوب و بد را مطرح می‌کند، به نظر او علت استرس همواره عوامل ناخوشایند و نامطلوب نیست، بلکه معتقد است که عواملی مانند گرفتن ترفیع، دست یافتن به شهرت، ازدواج و نظایر آن نیز می‌توانند باعث ایجاد فشار عصبی شوند. او این نوع فشار را که عوامل ایجاد کننده آن خوشایند و مطلوب است، فشار عصبی خوب می‌خواند. در مقابل، عوامل ناخوشایند و نامطلوب از جمله فوت همسر، طلا، از دست دادن شغل، نزاع با مافوق و همکاران و نظایر آن که منجر به ایجاد فشار عصبی می‌گردد، را فشار عصبی بد می‌نامد. (۹)

همان طور که ذکر شد برخلاف تصور عموم که همواره فشار عصبی را به مفهوم منفی در نظر می‌گیرند، همیشه بد و مذموم نیست. یک شکل از فشار عصبی که بار منفی دارد "دیسترس" نامیده می‌شود که به هنگام ناراحتی مثلاً مرگ یکی از نزدیکان، در ما ایجاد می‌شود. اما فشار عصبی حالت مثبت و خوشایندی هم دارد که به وسیله موارد خوب ایجاد می‌شود و "یوسترس" نام گرفته است، مانند ارتقای شغل، در قسمت اول یعنی فاز منفی استرس، ما مستعد خستگی، بی‌حوصلگی، بیماری، حوادث و ... هستیم. اما قسمت دوم یعنی فاز مثبت استرس منجر به نیروی زندگی، جدیت، خوش بینی، روابط شخصی مناسب و ... می‌شود. (۲۵)

فشارهای عصبی و روانی تا اندازه‌ای برای فرد می‌تواند سازنده باشد، که این میزان برای افراد مختلف فرق می‌کند و اگر فشارها از این حد افزایش یابد مضر و مخل خواهد بود.

براساس اثرات فشارهای عصبی و روانی، سلیه آنها را به دو نوع دسته‌بندی می‌کند:

الف: فشارهای عصبی و روانی مثبت یا مفید

ب: فشارهای عصبی و روانی منفی یا مضر

همان طور که قبلاً نیز ذکر شد، حداکثر ظرفیت تحمل، در افراد مختلف متفاوت بوده و استاندارد پذیر نیست، بلکه به عوامل بسیاری بستگی دارد، وقتی فشار عصبی و روانی بیش از ظرفیت تحمل باشد نتایج منفی، نامطلوب و ناخوشایند در برخواهد داشت که این نوع فشارها را، فشارهای عصبی و روانی منفی یا ناخوشایند می‌نامند. (۱)

اثر فشارهای روانی را نیز می‌توان به اثرهای کوتاه مدت و بلندمدت تقسیم نمود:

به واکنش فوری، کوتاه مدت و هشدار دهنده فشار روانی، اغلب پاسخ ستیز یا گریز گفته می‌شود. این اصطلاح را کنون (۱۹۲۹) به کار گرفت و توصیف واکنش‌های فیزیولوژیکی و زیستی شیمیایی است که در برابر موقعیت‌های تهدید کننده و فشارزا در بدنمان رخ می‌دهد. پاسخ خودکار است و ما کنترل هشیارانه اندکی بر آن داریم. اجتناب از موقعیت‌هایی که موجب اضطراب می‌شوند. دوری از دریافت تقویت اجتماعی، پرخاشگری، از دست دادن اعتماد نسبت به قابلیت خود جهت مقابله با مشکلات و رشد مشکلات ثانویه مثل اضطراب ناشی از هراس، وابستگی به آرام بخش‌ها، افسردگی از اثرات بلندمدت اتخاذ راهبردهای ناسازگارانه است. (۱۰)

طبقه‌بندی دیگر فشارهای عصبی و روانی، براساس قابلیت پیش بینی عوامل استرس زامی باشد. براین اساس فشارهای عصبی و روانی را در دو گروه دسته‌بندی می‌کنند:

الف: فشارهای عصبی و روانی هنجاری

ب: فشارهای عصبی و روانی ناهنجاری

”فشار روانی هنجاری ناشی از رویدادهای غیرمنتظره نیست، مانند: پیدا کردن شغل جدید، ازدواج، جدایی از همسر، و فشارهای روانی غیر هنجاری ناشی از رویدادهای غیرقابل پیش بینی هستند، مانند: گرفتار زلزله شدن یا در موقعیت سرقت از یک بانک قرار گرفتن.“ (۹)

دسته‌بندی دیگر عوامل استرس زا:

۱- عوامل استرس‌زای داخلی شامل: شرایط فیزیکی نامساعد (مانند درد، گرما) یا محیط‌های فیزیکی پرفشار (از قبیل موقعیت کاری ضعیف یا ارتباطات خشونت بار)

۲- عوامل استرس‌زای خارجی که می‌تواند شامل: فیزیکی (بیماری یا عصبانیت) یا روانی (مانند نگرانی شدید برای وقوع حوادث) باشد. (۲۵)

دسته‌بندی‌های مختلف فشارهای عصبی و روانی در سازمان‌ها نیز صد می‌کند. برای مثال: تنزل مقام، یک نوع عامل استرس‌زای ناخوشایند در سازمان است که منجر به ایجاد فشار عصبی می‌گردد.

در دسته‌بندی استرس براساس عوامل استرس‌زا گفته شد که در صورت ناخوشایند بودن عوامل استرس‌زا، فشار عصبی بد خوانده می‌شود. در غیر این صورت مثلاً در ترفیع که یک نوع عامل استرس‌زای خوشایند محسوب می‌شود، فشار عصبی ایجاد شده فشار عصبی خوب نامیده می‌شود.

به طور کلی می‌توان گفت که استرس به دلایل مثبت یا منفی بروز می‌کند و در عین حال می‌تواند برای فرد مفید یا مضر باشد و عوامل استرس‌زا نیز می‌توانند رویدادهای قابل پیش بینی و یا غیرقابل پیش‌بینی باشد که بر این اساس نیز دسته‌بندی استرس انجام می‌شود.

۲-۷- عوامل استرس‌زا

منظور از عوامل استرس‌زا، عوامل موجود استرس در افراد، در محیط‌های مختلف خانوادگی، کاری و اجتماعی می‌باشد. عوامل استرس‌زا بسیارند از جمله می‌توان: مرگ یکی از نزدیکان، طلاق، عدم مدیریت صحیح، شرایط نامناسب و کاری، تضاد و ابهام در نقش، نامناسب بودن وضع اقتصادی و اجتماعی را نام برد. یک عامل فشارآور می‌تواند به تنهایی فشار روانی عمده‌ای پدید آورد ولی به طور معمول عامل‌های فشارآور با هم آمیخته می‌شوند تا از راه‌های گوناگون عرصه را بر افراد تنگ کنند و سرانجام فشار روانی پدید آورند.

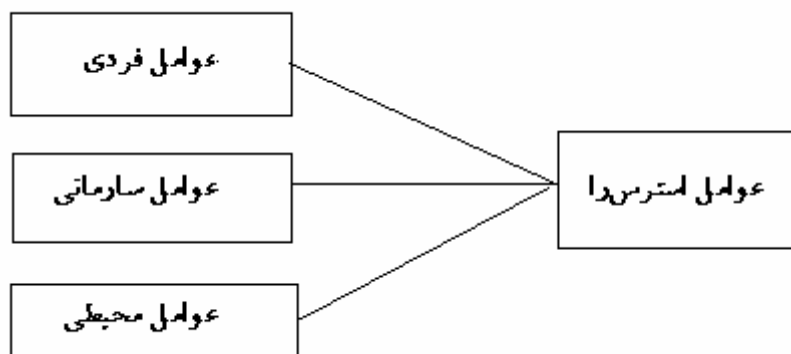
صاحب نظران این عوامل را در گروه‌های جدا از هم دسته‌بندی کرده‌اند که در این رابطه تقسیم‌بندی‌های متفاوتی وجود دارد، که به چند مورد آن اشاره می‌شود:

در یک دسته‌بندی عوامل استرس‌زا را به سه دسته تقسیم کرده‌اند: (۶)

(۱) عوامل فردی: که مستقیماً با شخصیت و ویژگی‌های فردی در ارتباط بوده و با توجه به نوع نگرش و نحوه توجه افراد به محیط پیرامونشان تعیین می‌گردد. مسائل خانوادگی، مسائل اقتصادی شامل این عوامل می‌باشند.

(۲) عوامل سازمانی: زائیده روابط جمعی در داخل سازمان بوده و مستقیماً با محیط کار در ارتباط است و شامل: نوع کار، نقش فرد در سازمان، روابط با همکاران، ساختار سازمانی، رهبری در سازمان و چرخه حیات سازمانی می‌شود.

(۳) عوامل محیطی: منظور تمام محیط‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و حتی نظامی جامعه است که بر فرد و گروه و سازمان اثر می‌گذارند. نامطمئن بودن وضع اقتصادی، نامطمئن بودن وضع سیاسی و ... از این موارد می‌باشد. (شکل ۲-۳)



شکل ۲-۳

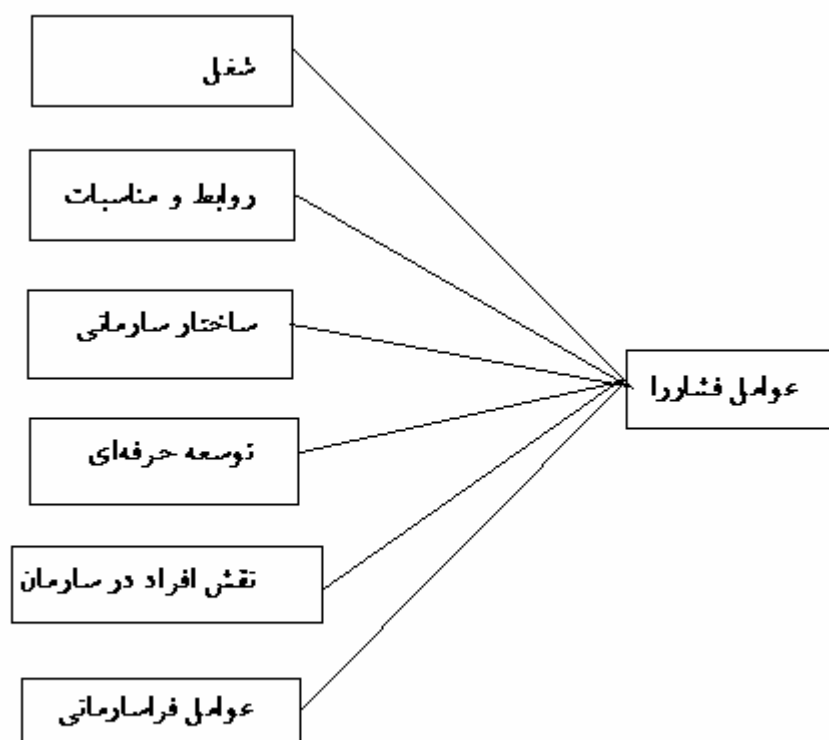
کوپر و مارشال منابع استرس یا عوامل استرس‌زا را در شش گروه دسته‌بندی می‌کنند: (۹)
(۱) شایستگی شغل: اضافه بار کمی و کیفی، فشارهای زمانی و ضرب‌العجل‌ها، شرایط کاری و تغییرات در کار.

(۲) روابط و مناسبات: با مافوق، با زیردستان، با همکاران، ناتوانی در نمایندگی، فقدان حمایت اجتماعی.
(۳) ساختار سازمانی و جو سازمانی: نبود مشارکت و همکاری، ارتباطات ضعیف، نبود احساس تعلق، محدودیت‌های رفتار.

(۴) توسعه حرفه‌ای (توسعه شغلی): عدم تجانس مقام، زیادی پیشرفت، کمی پیشرفت.

۵) نقش در سازمان: ابهام نقش، مسئولیت برای اشیاء، تضاد نقش، حمایت مدیریتی خیلی کم، مسئولیت برای مردم.

۶) منابع فراسازمانی (منابع ماوراء سازمانی): مشکلات خانوادگی، مشکلات مالی، بحران‌های زندگی، فقدان حمایت اجتماعی. (شکل ۲-۴)

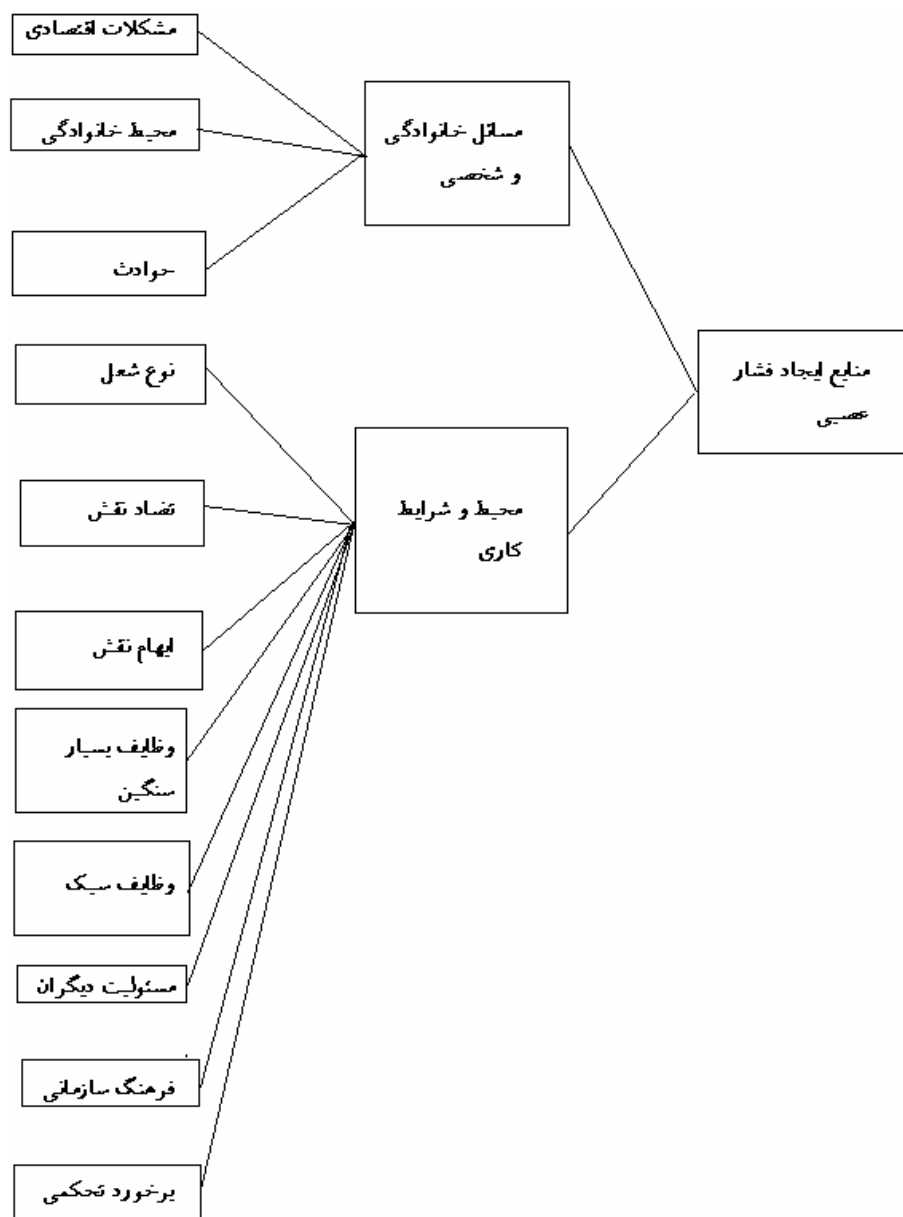


شکل ۲-۴

دعائی (۱۳۷۷) منابع ایجاد فشار عصبی کارکنان را به شرح زیر می‌داند:

۱) محیط کاری: اغلب، محیط کار فشار عصبی به دنبال دارد. و از طرفی شدت و ضعف فشار عصبی در مشاغل مختلف یکسان نیست. منابع مهم ایجاد فشار عصبی در محیط کار شامل: نوع کار، تضاد نقش، ابهام در نقش، وظیفه بسیار سبک یا سنگین کار، مسئولیت دیگران، فقدان مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، شرایط کاری و فرهنگ سازمانی، می‌باشد.

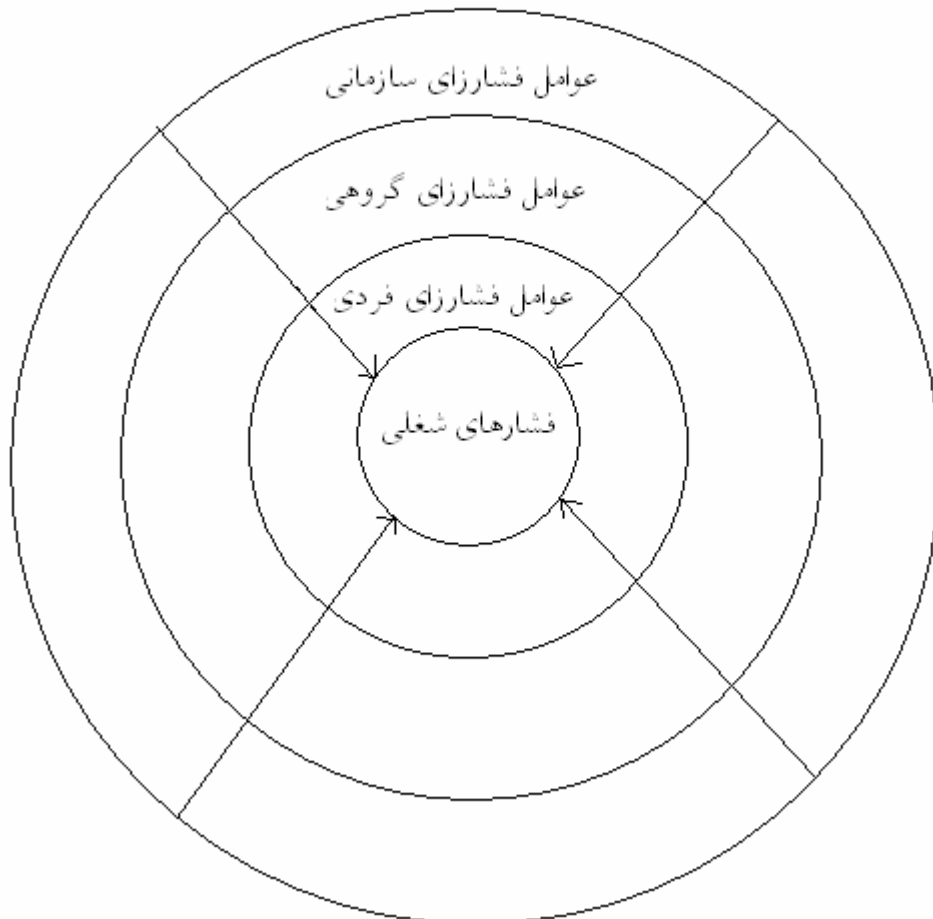
۲) دلایل شخصی ایجاد فشار عصبی (مربوط به زندگی): شامل: مشکلات اقتصادی، محیط خانوادگی، حوادثی مانند: آتش سوزی، طلاق، رقابت، بی‌هویتی. (شکل ۲-۵)



شکل ۲-۵

لوتاتر (۱۳۷۲) عوامل مقدم بر فشار روانی، یا به اصطلاح عوامل فشارزای کارکنان را به شکل زیر (شکل ۲-۶) تلخیص کرده است.

عوامل فشارزای برون سازمانی



شکل ۶-۲

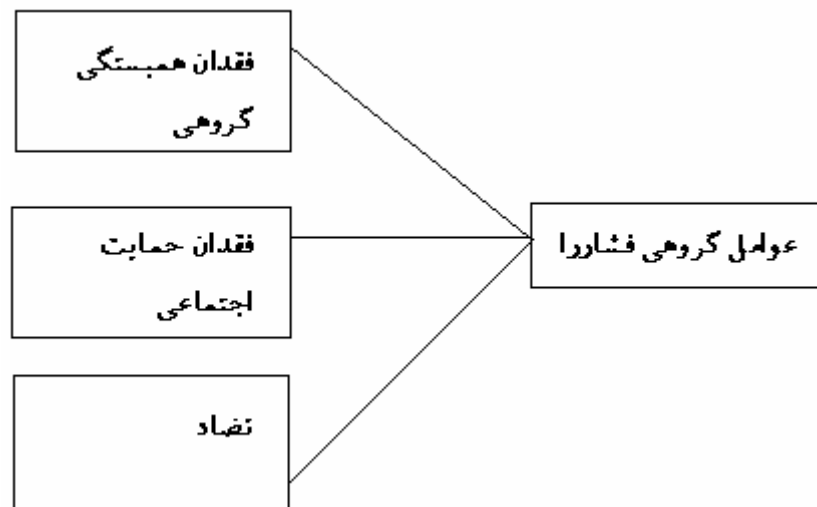
همان طور که ملاحظه می‌شود این علل، هم درون سازمان و هم برون سازمان هستند. همچنین گروه‌های مؤثر در کارکنان و خودکارکنان نیز از علل آن محسوب می‌شوند.

عوامل گروهی فشارزا: گروه می‌تواند منبع بالقوه فشار روانی باشد. این عوامل را می‌توان به سه زمینه تقسیم کرد:

(۱) فقدان همبستگی گروهی: هرگاه فرصت همبستگی با هم بودن برای کارکنان (مخصوصاً در سطح پایین‌تر) از یک کارمند سلب شود، یا دیگر اعضای گروه او را از خود طرد کنند، نتیجه می‌تواند فشارزا باشد.

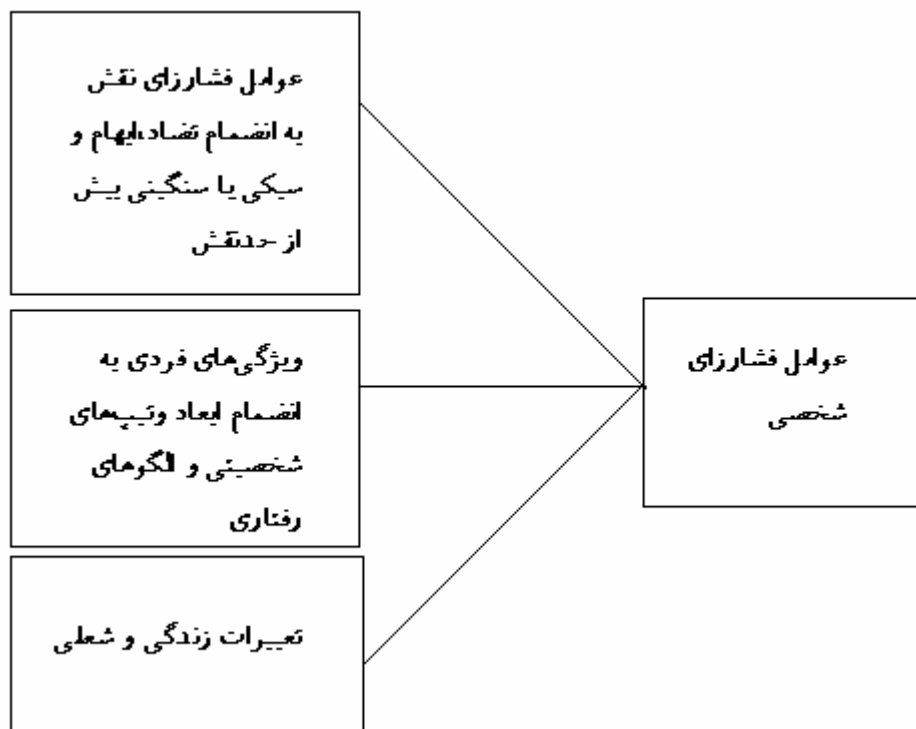
(۲) فقدان حمایت اجتماعی: هرگاه یک نفر از حمایت اجتماعی یک یا تعدادی از اعضای یک گروه همبسته، محروم باشد، ممکن است این محرومیت برایش بسیار فشارزا باشد.

۳) تضاد بین افراد، بین گروه و تضاد درونی افراد: تضاد از نظر مفهومی با فشار روانی ارتباط بسیار نزدیک دارد. به طور معمول، تضاد با اقدامات خصمانه یا ناشایست فردی نظیر اهداف شخصی یا ارزش‌های نیازهای انگیزشی، با افراد متعلق به گروه و مناسبات گروهی ارتباط دارد. این تضادها می‌تواند برای فرد فشار روانی قابل ملاحظه‌ای ایجاد کند. (۲۷) (شکل ۲-۷)



شکل ۲-۷

عوامل فشارزای شخصی: به تعبیری، تمامی عوامل فشارزا (یعنی عوامل برون سازمانی، درون سازمانی و گروهی) همه نهایتاً در سطح عوامل شخصی ظاهر می‌شود. در زمینه این عوامل تحقیقات زیادتری انجام شده و توافق بیشتری درباره آن وجود دارد. هر چند تعداد عوامل احتمالی فشارزای شخصی بسیار زیاد است، اما به نظر می‌رسد سه مورد بیش از سایر موارد حائز اهمیت باشد: (شکل ۲-۸)



شکل ۲-۸

۱) عوامل فشارزای نقش به انضمام تضاد، ابهام و سبکی یا سنگینی بیش از حد نقش: هریک از کارکنان نقش‌های چندگانه‌ای (خانوادگی، حرفه‌ای، مذهبی و ...) دارند. این نقش‌های چندگانه اغلب مواقع تقاضاهای متضادی در برابر آنان قرار می‌دهد که می‌تواند موجب فشار روانی باشد.

۲) ویژگی‌های فردی به انضمام ابعاد و تیپ‌های شخصیتی و الگوهای رفتاری: که به شخصیت، پیچیدگی و تفاوت‌های فردی، ویژگی‌ها و صفات شخصیت ارتباط می‌یابد. شخصیت نوع "الف" و شخصیت نوع "ب". شخصیت نوع "الف" بر تعداد بیشتری فشار روانی و عواقب بدنی خطرناک منتج از آن دلالت دارد. (بحث در مورد نوع شخصیت خارج از مقوله حاضر می‌باشد)

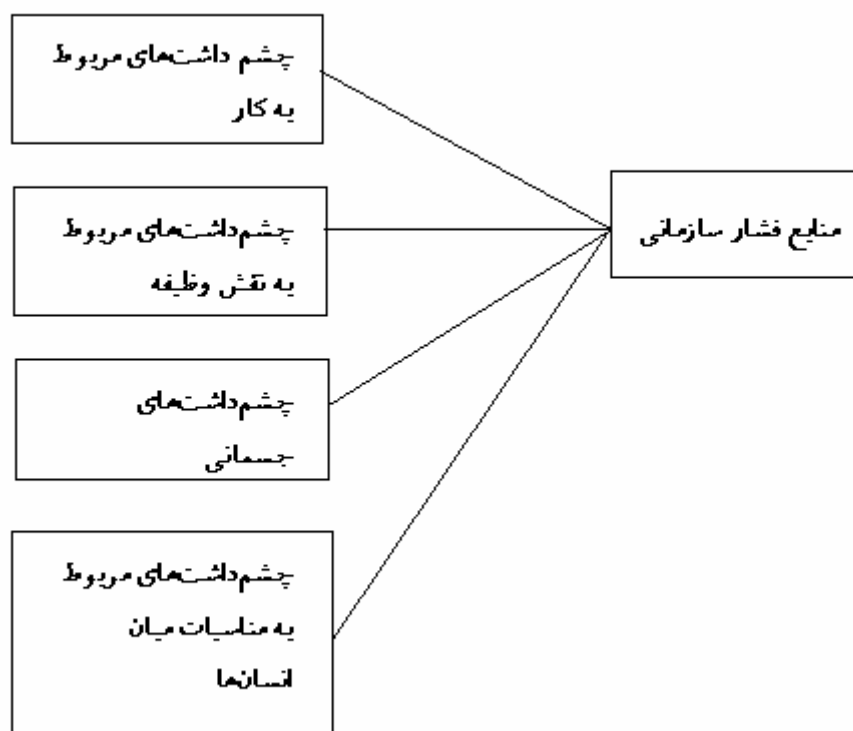
۳) تحولات زندگی و تغییرات محیط کار: همانند تحولات تکنولوژیکی و اجتماعی در زندگی و یا محیط کار نیز می‌تواند موجب فشار روانی باشد.

سازمان و محیط کار: متفقاً موقعیت‌های بسیاری برای آفرینش تنش، ایجاد می‌کند. این موقعیت‌ها معمولاً طیف وسیعی از عوامل را، از شرایط کار تا نقش افراد در سازمان، دربرمی‌گیرد. فشار شغلی به عنوان یکی از موضوعات مهم مطالعه درباره رفتار سازمانی مطرح شده، و به دلایل متعدد در اقدامات مربوط به مدیریت نیروی انسانی راه پیدا کرده است. فشار روانی به تنهایی برای کارکنان یا عملکرد سازمانی آنان بد

نیست. در واقع، عموماً می‌گویند که فشار روانی اندک، می‌تواند لاقلاً عملکرد شغل را بهبود بخشد. برای مثال از تحقیقی که اخیراً انجام شده چنین برمی‌آید که فشار روانی ملایم، به افزایش تلاش جهت به دست آوردن اطلاعات مربوط به شغل منجر شود، و یا عصاره کارکنان را سیال سازد و به فعالیت بیشتر و تحول و عملکرد بهتر منتهی سازد. (همان)

با توجه به این که در این تحقیق عوامل استرس زای شغلی مورد نظر می‌باشد، لذا مناسب است تقسیم‌بندی در رابطه با عوامل استرس زای سازمان داشته باشیم:

طوسی (۱۳۶۸) عوامل و منابع فشار سازمانی را به چهار گروه تقسیم کرده است: (شکل ۹-۲)



شکل ۹-۲

(۱) چشم‌داشت‌های مربوط به کار: مانند، نامتناسب بودن میزان اختیارات

(۲) چشم‌داشت‌های مربوط به نقش و وظیفه: مانند، انتظارات ناسازگار

(۳) چشم‌داشت‌های جسمانی: کارکردن در محل‌های نامناسب

۴) چشم‌داشت‌های مربوط به مناسبات میان انسان‌ها: مانند، برخورداری شخصی در محل کار. (۳۱)

علاوه بر عوامل بالقوه فشارزا که به خارج از محیط سازمان مربوط می‌شود، عوامل دیگری نیز وجود دارد که به خود سازمان مربوط است. هر چند سازمان متشکل از افراد و گروه‌هاست، اما تعداد زیادی عامل فشارزای کلان خاص سازمان‌ها وجود دارد که می‌تواند از عوامل بالقوه فشارزابه حساب بیاید. عوامل فشارزای کلان که مورد نظر ماست و اساس پرسشنامه تنظیم شده این طرح را تشکیل می‌دهد، عبارتند از:

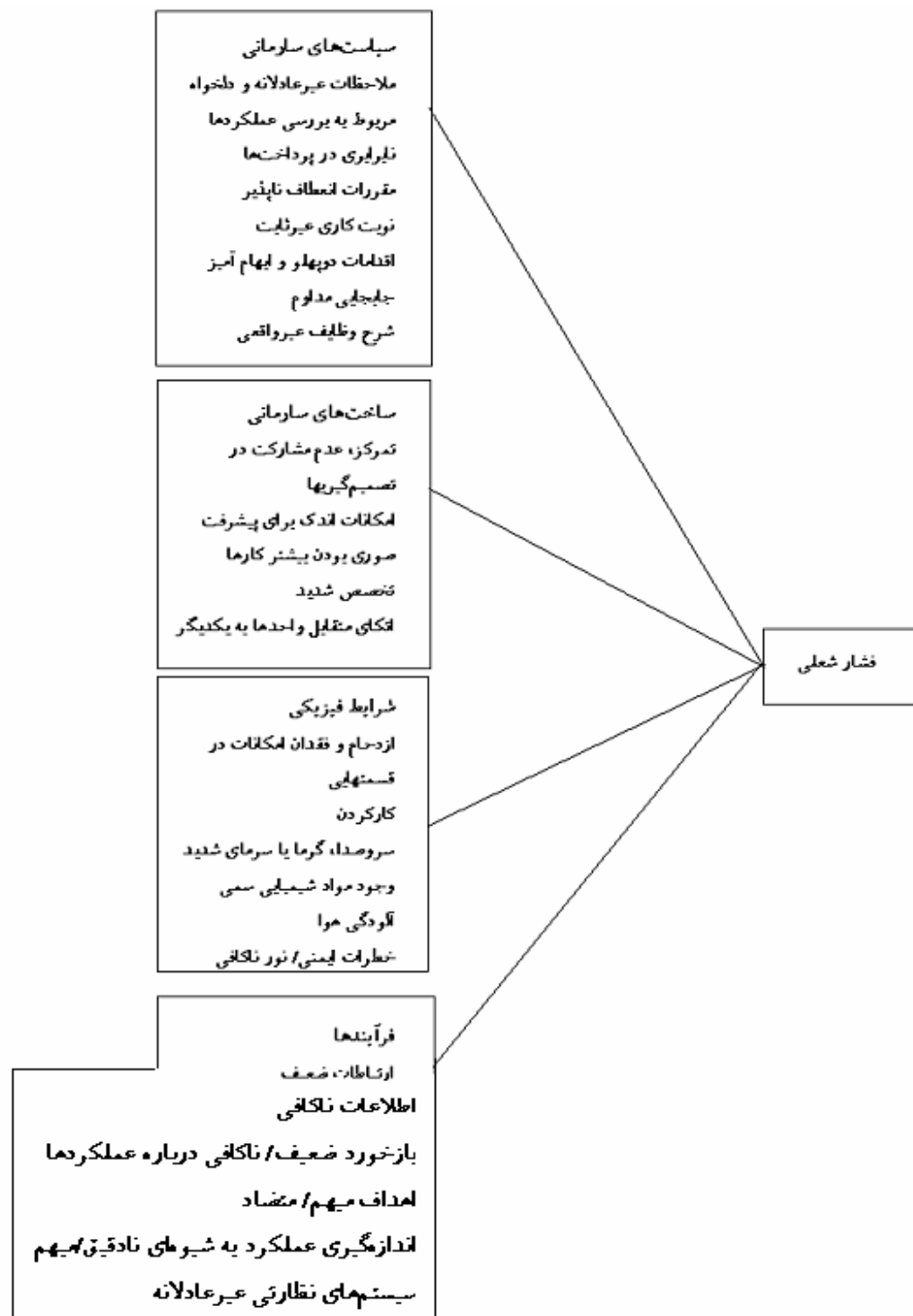
۱) سیاست سازمانی

۲) ساخت سازمانی

۳) شرایط فیزیکی سازمان

۴) فرآیندهای سازمانی

لازم به یادآوری است که هر چه سازمان‌ها بزرگتر و پیچیده‌تر می‌شوند، برای هر یک از کارکنان عوامل فشارزای بیشتری در محیط اشتغال فراهم می‌گردد. (۲۷) (شکل ۱۰-۲)



شکل 2-10 عوامل کلان فشارزا در

۲-۸- رهیافت‌های مقابله با فشار روانی

استرس موضوعی کاملاً فردی است زیرا یک عامل استرس زا در دو فرد آثار یکسانی به جای نمی‌گذارد. یک عامل استرس‌زا ممکن است برای یک شخص فشارآور باشد حال آن که برای دیگری این طور نباشد، یا موقعیت و شرایطی که باعث ایجاد فشار روانی خفیف در یک فرد می‌شود، ممکن است برای فرد دیگر، موقعیتی دردناک باشد. لذا واکنش افراد در مقابل هر عامل استرس‌زا متفاوت خواهد بود. به عبارتی با وجود عوامل یکسان استرس‌زا در محیط برای دو نفر، هر کدام با توجه به ویژگی‌های شخصیتی و نوع نگرش خود، استرس را کنترل و یا دچار آن می‌شود. ضمن این که نمی‌شود استرس را از جامعه حذف کرد اما می‌توان با تحقیق درباره علت‌شیوع آن، تأثیر آن بر ابعاد مختلف شخصیتی، روانی، عاطفی و حتی سلامت فیزیکی افراد و همچنین منابع استرس، مهارت‌های مقابله‌ای فرد و توان او را در کنترل استرس افزایش داد.

اما به طور کلی می‌توان با استفاده از دو نوع استراتژی عمده با این قضیه مقابله کرد: نخست باید از استراتژی‌های فردی که ماهیت واکنشی آن زیادتر است نام برد. این استراتژی‌ها با فشارهایی ارتباط دارد که بر شخص وارد شده است. چون انسان‌ها قبول مسئولیت می‌کنند یا می‌دانند که باید مسئولیت بپذیرند، لذا باید آن‌ها را متقاعد ساخت که قبول مسئولیت‌های زندگی امری لازم و ایجاد تغییرات عملی در حیات روزمره واجد اهمیت است. اما فنون‌هایی هستند که به افراد در این مورد کمک می‌کنند. مانند: ورزش، استراحت و ... (۲۷)

و دیگر، تدوین یک سلسله استراتژی، برای پیشگیری در سطح سازمان است. هدف این استراتژی از بین بردن عوامل فشارزای موجود یا بالقوه می‌باشد. با این استراتژی می‌توان از بروز فشار روانی در نزد افراد جلوگیری کرد.

۲-۹- نقش مذهب در استرس

در اهمیت و ضرورت اعتقادات مذهبی در بهداشت روانی می‌توان به کتب دینی و مذهبی که فرامین بسیاری از پیامبران و انبیاء در این مورد وجود دارد، مراجعه کرد. این موضوع امروزه چنان اهمیت دارد که علاوه بر صاحب‌نظران کشورهای اسلامی، حتی صاحب‌نظران غربی را به اعتراف اهمیت آن واداشته است، به طوری که بنیامین راش پدر روانپزشکی امریکا اظهار می‌نماید:

”مذهب آنقدر برای پرورش و سلامت روح آدمی اهمیت دارد که هوا برای تنفس“ (۸)

دین یا نگرش‌های دینی پیش‌بینی کننده برخی از ویژگی‌های فردی از جمله احساس کنترل و امیدواری، آرامش و آسایش خصوصاً جهت‌گیری دینی درونی پیش‌بینی کننده عزت نفس، سلامت روانی، عاطفه مثبت، خوش بینی و سبک زندگی سالم می‌باشد. پای‌بندی اعتقادات مذهبی، صفاتی را از جمله بردباری، محسوب کردن مشکلات و سختی‌ها به عنوان جزئی از زندگی و امتحان الهی، به وجود می‌آورد و این‌ها سبب واکنش مناسب و سازگاری بیشتر در مقابله با عوامل استرس‌زا و استرس می‌شود.

در بررسی همبستگی میان باورهای دینی و میزان استرس که با انتخاب تصادفی ۱۰۰ نفر از دانشجویان دختر و پسر دانشگاه شهید بهشتی انجام شد، مشخص گردید که اگر سطح باورهای دینی در جوانان به معنای واقعی افزایش یابد می‌توان به همان نسبت انتظار داشت که تأثیر عوامل استرس‌زا کمتر باشد. ما نمی‌توانیم منابع استرس و عوامل استرس‌زا را از بین ببریم بلکه تنهایی توانیم مهارت‌های مقابله‌ای و توان فرد را برای برخورد با استرس‌های محیط افزایش دهیم و یکی از راهکارهای افزایش مهارت‌های مقابله‌ای فرد، تقویت باورهای دینی است. از طرفی دیگر نقطه مقابل استرس، آرامش است و آرامش زمینه بروز استعدادهاست و تا زمانی که فرد آرامش نداشته باشد نمی‌تواند خلاقانه به بروز استعدادهایش فکر کند و در این خصوص در تعالیم الهی یادآوری شده است که تنها با یاد خدا دلها آرام می‌گیرد. (۳)

ما مسلمانان براساس تعالیم عالیه اسلام، مشکلات را جزئی از امتحان الهی و قضا و قدر تلقی می‌کنیم و برخی دیگر از مصائب را ناشی از گناهان خود می‌دانیم. بنابراین با پناه بردن به قرآن کریم و توجه به شیوه‌های زندگی پیامبران و اولیاء دینی خود، با مشکلات و سختی‌های زندگی مقابله و در برابر آنها ایستادگی می‌کنیم.

بخش دوم:

مطالعه پیشینه پژوهش

استرس در طول قرون متمادی، به طور گسترده، مورد تحقیق و پژوهش صاحب نظران رشته‌های پزشکی و روانپزشکی قرار گرفته است. در دهه‌های اخیر قرن بیستم نیز، بسیار مورد توجه رشته‌های مختلف علمی (علاوه بر رشته‌های مذکور بوده است). این توجه عمومی ناشی از خصوصیات استرس، از جمله فراگیر بودن و اجتناب ناپذیر بودن آن می‌باشد. طبیعت و علل فشار روانی در کار، موضوعی است که در طول دهه‌های گذشته و قبل از آن به طور گسترده تحقیق شده است. بررسی اجمالی مقالات مربوط به استرس در چند سال گذشته که در نشریات خارجی چاپ شده است حاکی از آن است که بیش از ۱۷/۰۰۰ مقاله در این مورد به چاپ رسیده است. (۹)

سابقه تحقیق در این زمینه یعنی تأثیر عوامل استرس زای سازمانی، در حدود یکی دو دهه اخیر می‌باشد و از جمله تحقیقات انجام شده، می‌توان به تحقیقات زیر اشاره نمود:

۱۰-۲- تحقیقات انجام شده خارجی:

مسلج و جکسون (۱۹۸۲) در پژوهشی با عنوان "استرس: اهمیت مراقبت" به بررسی استرس در میان کتابداران پرداخته و بیان می‌کند که افراد متأهل و صاحب نظر، کم‌تر از افراد مجرد در معرض ابتلاء به استرس هستند، و آن دسته از افراد مجردی که زندگی آشفته و نابسامان دارند بیش‌تر در معرض ابتلاء به استرس هستند. یافته‌های آنان حاکی از آن است که زندگی مشترک خانوادگی، در برابر استرس، نوعی مصونیت ایجاد نموده و هم‌چنین کتابداران مسن، استرس کم‌تری از خود نشان می‌دهند. (۴)

اسمیت، بریج و مارچنت (۱۹۸۴) در مقاله خود با عنوان "استرس، استرس مضر و فرسودگی" اظهار می‌دارند که در بررسی خود تقریباً یک پنجم تا یک سوم کتابداران مرجع عمومی، درجه بالایی از فرسودگی را نشان دادند و یک سوم آنان پیشرفت شخصی را تجربه نکرده‌اند. یافته‌های آنان حاکی از آن است که: در مورد جنسیت و فرسودگی ارتباط ضعیف بوده است ولی در رابطه با نوع استخدام: تمام وقت‌ها میزان فرسودگی بیش‌تری را نشان دادند. در مورد سطح تحصیلات بیان می‌دارند که تحصیلات بیش‌تر باعث افزایش توقع و انتظارات در فرد شده که منطقی است و لذا خطر ابتلاء به استرس را افزایش می‌دهد. هم‌چنین افزایش سن سپری در برابر فرسودگی می‌باشد و ابتلاء به استرس را کاهش می‌دهد. کتابداران مرجع عمومی بیش‌تر از عدم پیشرفت شخصی گله‌مند بوده و احساس عدم تغییر با افزایش سن و فرسودگی در میان آنان خیلی زیاد است. (۱)

هاک، جونز و روسی (۱۹۸۴) در مطالعه‌ای تحت عنوان "استرس شغلی در کتابداران" اظهار می‌دارند که از سال ۱۹۸۴ - ۱۹۸۱، یازده مقاله در رابطه با کتابداران و فرسودگی آنان نوشته شده است. آنان طی بررسی عملی خود، ۹۲ کتابدار را با مقیاس استرس زیان بخش برای سلامتی کارکنان برای حرفه‌ای بهداشتی که شامل ۳۰ سؤال بود مطالعه نموده و نشان دادند که ۱۴٪ از جامعه کتابداران مورد پژوهش به شدت دارای استرس بوده و هنگام پژوهش نیز اثرات تنش‌روحي و روانی آن در آن‌ها دیده می‌شود. ۲۸٪ علائم پیشرفته‌ای از استرس روحي و روانی را نشان می‌دهند و در موقعیت‌های تعارض واکنش آنان آشکار می‌شود و ۴۲٪ مستعد ابتلاء به استرس می‌باشند. (۳)

بریچ، مارچنت و اسمیت (۱۹۸۶) در تحقیقی با عنوان "مشاهده نقش کشمکش، ابهام و استرس کتابداران مرجع در کتابخانه‌های عمومی" یک مطالعه مقایسه‌ای بین کتابداران و معلمین انجام داده و میزان مشابهی استرس را در بین دو گروه گزارش نمودند. (۲۳)

بونگ (۱۹۸۷) در پژوهش خود با عنوان "استرس در کتابخانه" به بررسی منابع رضایت و استرس شغلی کتابداران فنی و عمومی پرداخته و ۸۵۰ کتابدار را مورد مطالعه قرار داد. یافته‌های او شامل منابع استرس شغلی متفاوتی در بین دو گروه می‌باشد: (۲)

منابع استرس شغلی						
کتابداران	بارکاری	مراجعین	عدم بازخورد مثبت	پراکندگی کار	محیط فیزیکی	کمبود بودجه و منابع
خدمات فنی	۲۱/۷٪	-	۶/۶٪	۱۷/۴٪	۸/۷٪	۸/۷٪

ویلسون واتو {1988} به بررسی میزان استرس مدیران و معاونین مدارس ابتدایی در ملبورن پرداخت. از 122 آزمودنی 36٪ آنها میزان استرس بالایی را بیان کردند. نتایج این بررسی حاکی از آن بود که سطح استرس به ویژگی‌هایی مانند: جنس، نوع پست مدیریت، میزان سابقه بستگی ندارد. {2}

روسی {1989} در تحقیقی با عنوان "استرس در میز امانت" اظهار می‌دارد که کتابداران مرجع و سایر کارکنان خدمات عمومی بیش از دیگر کتابداران در معرض ابتلای استرس هستند زیرا در شغل آنان مراجعه کننده زیاد می‌باشد، هم چنین ادامه می‌دهد که بیشتر کتابداران مرجع دارای فضای انفرادی نیستند و خیلی از آنان حتی میزکار ندارند و کارهایی غیر از امور کتابداری مرجع انجام می‌دهند، لذا کار کردن در چنین وضعیتی، می‌تواند استرس را باشد و استرس بیش از حد منجر به فرسودگی می‌شود. {5}

پترسون {1991} در پژوهشی با عنوان "منابع استرس و مکانیسم های سازگاری در دانشجویان مدارک پزشکی" به بررسی و رتبه بندی عوامل استرس زا در دانشجویان پرداخته و مکانیسم هایی که جهت سازگاری به کار میرود را بیان می کند. در پژوهشی با عنوان "منابع استرس و مکانیسم های سازگاری در دانشجویان مدارک پزشکی" به بررسی و رتبه بندی عوامل استرس زا در دانشجویان پرداخته و مکانیسم هایی که جهت سازگاری به کار میرود را بیان میکند. در این پژوهش پنج عامل عمده استرس را در دو گروه دانشجویان مدیریت مدارک پزشکی و دانشجویان تکنیسین مدارک پزشکی عبارت است از: مسائل مالی، دانشگاهی، عکس العمل اداره و دانشکده نسبت به دانشجویان، مسائل شخصی و استرس های ناشی از وابستگی های دارویی. او در تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصله به این نتیجه رسید که دانشجویانی که بویژه در مقاطع تحصیلی بالاتر هستند، مستعد ابتلا به استرس می باشند و نیز رقابت در عملکردهای دانشگاهی و نیازهای زندگی شخصی همه زیانهای فراوانی وارد می کنند و تنش زاهای تحصیلی در هر دو گروه، دارای بالاترین رتبه بود.

در دو بررسی از کارگران امریکایی که توسط شرکت بیمه عمر (۹۲-۱۹۹۱) انجام شد. کارگرانی که احساس استرس شغلی بالایی را از سال ۱۹۸۵ تا ۱۹۹۰ گزارش نمودند، دو برابر شده بودند، ۶۹٪ آنان گزارش کردند که بهره وری آنان با افزایش سطح استرس آنها کاهش یافته، ۱۴٪ آنها بیان کردند که استرس باعث تغییر یا ترک شغل آنان در طی این دو سال تحقیق شده است. هم چنین تعدادی از آنان گزارش کردند که استرس مضاعف باعث شده بیماری آنها نیز از ۱۳٪ به ۲۵٪ افزایش یابد

تورنتون (۱۹۹۲) در پژوهشی با عنوان "ارتباط سازگاری، ارزیابی کار و استرس در کارکنان بخش بهداشت روانی" به بررسی استرس شغلی در میان ۲۳۴ نفر از کارکنان یک مرکز روانی پرداخته است. نتایج به دست آمده نشان می دهد که اختلافی از نظر جنسیت و تلشهای بکار گرفته شده برای سازگاری و نیز رتبه بندی عوامل استرس زا وجود ندارد. هم چنین رابطه بین استرس و شغل و یا طول مدت کار (سابقه کار را نشان نداد). (7)

کوپر و اسمیت (۱۹۹۲) در مقاله ای با عنوان "تکنو استرس و کتابداران مرجع" به بررسی استرس های ناشی از ورود تکنولوژیها پرداخته، اوتکنو استرس را "یک بیماری مدرن که ناشی از عدم توانایی سازگاری با تکنولوژیهای جدید کامپیوتر با یک روش سالم" تعریف نمود و بیان میدارد که

وقتی تغییر اطلاعات درباره سیستمهای جدید به سرعت ایجاد و تکنیکها از آنچه کتابدار منطقا می تواند جذب کند تجاوز می کند و شانس برای توسعه تجربه وجود ندارد، یا اینکه عقاید کارکنان نادیده گرفته شود و به کوشش آنان توجهی نشود و تقدم سازمانی نامطلوب و نا مفهوم باشد، باعث احساس رنج در افراد می شود، و نیز علائم خفیف تکنو استرس را چنین بیان می دارد: احساس جدایی و نا کامی، نگرش منفی نسبت به منابع و سیستم های جدید و تکنولوژی های کامپیوتری، سهل انگاری استفاده کنندگان در رابطه با نیازهای کامپیوتری، افکار بد در مورد توانایی شخصی در غلبه بر کامپیوتر، نگرش معذوریت از انجام کار استفاده کنندگان و تعریف از خود به عنوان کسیکه نمی تواند جستجوی اطلاعات نماید. (۲۳)

کاراسک و تئورل (۱۹۹۶) طی تحقیقی تاکید کردند که تنش شغلی عامل خطری برای بیماران قلبی -عروقی است و نیز کمبود حمایت اجتماعی در محیط کار این خطر را بیشتر می کند. (6)

۱۱-۲- تحقیقات انجام شده در ایران:

الوانی در مقاله خود در سال (۱۳۶۷) با عنوان " فشارهای عصبی در سازمان و راههای مقابله با آن " ضمن بحث پیرامون استرس ، عوامل ایجاد کننده آن را به دو دسته فردی و گروهی تقسیم نموده و عوامل استرس زای فردی را حاصل خصوصیات و ویژگیهای فردی و عوامل استرس زای گروهی را زائیده روابط جمعی می داند. هم چنین علائم و نشانه های استرس (فیزیولوژیکی و روانی) و طرق مقابله با استرس ر (معرفی می کند. (۷)

رسولزاده طباطبایی (۱۳۶۹) پژوهشی با عنوان "بررسی مقایسه ای عوامل فشارزای روانی ، اجتماعی و رفتارهای مواجهه ای بین مردم شمال و جنوب شهر تهران در سال ۶۸" انجام داد و نتایج زیر را به دست آورد:

- کمبود مسکن و مشکلات در این رابطه ،مرگ مادر، مرگ همسر جزء شدیدترین استرسورهای مردم تهران میباشد.

- ۶۷٪ مردم از اختلالات روان تنی- به انحای مختلف، رنج می برند. این نسبت در مردان ۵۳٪ و در زنها ۸۲٪ بوده است. (۲۳)

ابطحی (۱۳۷۰) در مقاله ای با عنوان " مدیریت و فشارهای روانی" به منظور دستیابی به علل ، عوارض و راههای مقابله با فشارهای موجود در جامعه ، علاوه بر تحقیقات کتابخانه ای ، تحقیق میدانی و علمی انجام داده که شامل سی مصاحبه و بررسی پاسخهای چهل پرسشنامه عودت داده شده از ۷۰ پرسشنامه توزیع شده است ،نتایج بدست آمده نشان دادکه: صد در صد افرادی که پرسشنامه را تکمیل کرده بودند، اظهار نمودند که تا حدودی تحت اینگونه فشارها قرار داشته و یا دارندو نیز مشخص شد در درجه اول: محیط کار و در درجه دوم محیط اجتماع و در درجه سوم محیط خانواده برای آنان موجد فشارهای روانی است . آنها هم چنین علل فشارهای روحی-روانی را به علل شخصی، خانوادگی - اقتصادی، کاری و علل اجتماعی - فرهنگی تقسم نمودند(۱).

دباغ یاریمشاه(۱۳۷۳) در تحقیقی با عنوان " بررسی تاثیر فشارهای روانی بر کارآیی مدیران وزارت جهاد سازندگی" پرداخته و چهار عامل استرس زا را شناسایی و مورد بحث و بررسی قرار داده است. این عوامل عبارتند از :علل شخصی، خانوادگی، اجتماعی- فرهنگی و بلاخره علل مربوط به محیط کار میباشدند. اهمیت

هریک از این عوامل و منابع مذکور در ایجاد استرس و فشارهای روانی از دیدگاه سطوح مختلف مدیران عالی، میانی و عملیاتی وزارت جها سازندگی تعیین شده و در نهایت راه حلهای مناسب و مفید در جهت از بین بردن علل استرس و یا حداقل تقلیل آنها ارائه گردیده است (۱۳).

شعاری (۱۳۷۳) در تحقیقی با عنوان "بررسی و رتبه بندی عوامل تنش زای شغلی در کتابداران شاغل در دانشگاه های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و علوم پزشکی ایران" به بحث پیرامون عوامل تنش زای این شغل از دیدگاه کتابداران پرداخته است. کل افراد جامعه پژوهش او ۸۴ نفر بوده است و جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از محاسبات آماری میانگین، درصد، آزمون کای دو و Z و ضریب همبستگی چوپروف استفاده کرده است. بررسی یافته های پژوهشی او پنج عامل: عدم وجود حس همکاری، گم شدن یا از بین رفتن مواد کتابخانه و تهیه غیر اصولی منابع کتابخانه، نداشتن مهارت در زمینه کاری و عدم وجود خط مشی در کتابخانه را در بالای جدول نشان میدهد. مقایسه و رتبه بندی تنیدگی در دو گروه زنان و مردان جامعه مورد پژوهش هماهنگی در پاسخها را نشان میداد و نیز سایر یافته های تحقیق بیانگر آن است که بین تنیدگی و سابقه کار کارکنان در کتابخانه رابطه معنی داری وجود ندارد (۲۳).

احمدی (۱۳۷۴) پژوهشی با عنوان "منابع استرس مدیران آموزشی و مقایسه آن در بین زنان و مردان" به این نتیجه رسید که نقش های چندگانه، عدم روابط اجتماعی مطلوب در محل کار، شرایط و ماهیت کار و مشکلات مادی مدیران مرد استرس و فشارروانی بیشتری نسبت به مدیران زن داشته و نقشهای چندگانه برای مدیران زن دارای استرس بیشتری بوده است (۲).

مغازه (۱۳۷۴)، پژوهشی با عنوان "رابطه استرس شغلی معلمان و رضایت شغلی آن ها در منطقه مهرشهر کرج" انجام داده است. نتایج نشان میدهد که اکثریت معلمان تحت استرس شدید هستند و بخش وسیعی از استرس آنان ناشی از حرفه اشان می باشد و این امور در کاهش رضایت معلمان موثر بوده است. هم چنین موقعیت و شرایط کار نسبت به ماهیت و نوع کار تاثیر بیش تری را در میزان نارضایتی شغلی معلمان ایفا می کند یعنی می توان گفت معلمان از شغلشان راضی هستند، لیکن از عواملی چون عملکرد مسئولین در نحوه اداره مدرسه، شرایط کار، امکانات نامناسب، میزان حقوق ناراضی می باشند (۳۰).

تره باری (۱۳۷۵) پژوهشی با عنوان "بررسی تاثیرات فشارروانی بر عملکرد مدبران در دبیرستان های استان اردبیل" انجام داده است و به این نتیجه رسید که بین استرس شغلی و عملکرد و نیز بهداشت روانی مدیران دبیرستان ها ارتباط معنی داری وجود دارد و میانگین عملکرد مدیران با استرس پایین بهتر از مدیران با استرس بالا میباشد (۱۱).

جمشیدنژاد (۱۳۷۵) د تحقیق خود با عنوان "بررسی و مقایسه استرس شغلی و رضایت شغلی در مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه" مشخص گردید که مدیرانی از شغل خود خشنود تر بوده اند که استرس کمتری را از شغل خویش گزارش کرده بودند، و نیز بین میزان استرس شغلی مدیران کم سابقه و پر سابقه مدیران متوسطه و ابتدایی تفاوت آماری معنا داری مشاهده نشد و نیز منابع ناکافی در مدرسه بیش ترین استرس را در بین عوامل استرس آور به خود اختصاص داده است (۱۲).

نزهت (۱۳۷۵)، تحقیقی تحت عنوان ” بررسی میزان و منابع استرس شغلی مدیران آموزشی استان فارس ” انجام داده است و به این نتیجه رسید که: عمده ترین منابع استرس مدیران آموزش ابتدایی حقوق نامناسب و میزان کار، مدیران راهنمایی فقدان و ناکافی بودن منابع و ارزیابی و گزارش عملکرد مدیران بوده است و بالاخره سه عامل فشارزا، وضعیت کار و مسئولیت ها، عدم همکاری و حل تضادها و میزان کار، از متغیرهای فشار شغلی در سه مقطع بوده است.

(۱۳)

امیر نیا (۱۳۷۶) پژوهشی با عنوان ” بررسی اثر مشاوره گروهی مبتنی بر مدل عقلانی – عاطفی الیس در کاهش میزان فشارهای روانی شغلی در پرستاران ” به این نتیجه رسید که مشاوره گروهی در کاهش فشارهای شغلی گروه آزمایش تاثیر داشته و نیز سطوح کاهش یافته فشارهای شغلی تا یک ماه پس از آزمایش نیز پایین بوده است (۸)

هم چنین رجب پور (۱۳۷۷) در تحقیق خود با عنوان ” بررسی رابطه جو سازمانی مدارس با میزان استرس شغلی دبیران دبیرستانهای دولتی شیراز ” پس از تجزیه و تحلیل، نتایجی به شرح زیر به دست آورد:

- تفاوت میان میزان استرس کل بر حسب جو معنی دار بود و دبیرستانهای با جو بسته نسبت به جو باز استرس زیادتری را گزارش نمودند. اما تفاوت بین میزان استرس کل بر حسب جنسیت دبیرستانها و تعامل بین جو و جنسیت دبیرستان معنی دار نبود.
- تفاوت میان میزان استرس در بعد عوامل منفی دخالت کننده در یادگیری دانش آموزان بر حسب جو معنی دار شد ولی تفاوت بر حسب جنسیت معنی دار نشد اما بر حسب تعامل جو و جنسیت معنی دار گردید.
- تفاوت میان میزان استرس در بعد عدم حمایت بر حسب جو معنی دار شد اما بر حسب جنسیت و تعامل جو و جنسیت دبیرستان تفاوت معنی دار نشد
- در بعد روابط کارکنان مدارس تفاوت میان میزان استرس بر حسب جو معنی دار نگردید اما در همین بعد تفاوت بر حسب جنسیت دبیرستان معنی دار شد ولی بر حسب تعامل جو و جنسیت معنی دار نشد.
- در بعد تنگی زمان تفاوت میان میزان استرس بر حسب جو . جنسیت و تعامل جو و جنسیت معنی دار نشد.
- تفاوت میان استرس در بعد مشکلات مالی بر حسب جو معنی دار گردید ولی بر حسب جنسیت و تعامل جو و جنسیت معنی دار نشد. (۱۶)

مشتاقی فر نیز در (۱۳۷۷) در تحقیق خود با عنوان ” بررسی علل استرس شغلی و راههای کاهش آن از دیدگاه مدیران آموزش متوسطه استان کهگیویه و بویر احمدی ” گزارش نمود که بین مدیران آموزشی زن و مرد از نظر علل استرس شغلی تفاوت وجود ندارد. شایعترین علل و عوامل استرس شغلی مربوط به عوامل

محیطی، و شایعترین راههای کاهش و انطباق با استرس مربوط به عوامل سازمانی میباشد و نیز بین عوامل استرس زای شغلی مدیران و متغیرهای سابقه مدیریت، اندازه سازمان و سن مدیران تفاوت معنی دار وجود ندارد (۲۸)

هم چنین وفایی بوروبور (۱۳۷۸) در پژوهشی تحت عنوان " نقش جهت گیری دینی مقابله های مذهبی در استرس شغلی دبیران شهرستان همدان " گزارش نمود که: بین میزان استرس شغلی و میزان استفاده از مقابله های مذهبی معلمان رابطه معنی داری وجود دارد. منابع استرس شغلی و نوع مقابله های مذهبی مورد استفاده معلمان دارای جهت گیری دینی در مواجهه ای با استرس با یکدیگر متفاوت است. هم چنین بین میزان استرس شغلی و میزان استفاده از مقابله های مذهبی معلمان رابطه معنی داری وجود دارد. (۳۲)

رضائی نژاد، نیز در (۱۳۸۰) پژوهشی با عنوان " بررسی و مقایسه رفتار حمایتی مدیر، عوامل نگهدارنده شغل و عوامل استرس زای شغلی مربیان تربیت بدنی و ورزش دانشگاه های دولتی کشور " به این نتیجه رسید که : رفتار حمایتی مدیر از دیدگاه مربیان کم تر از حدی است که مدیران اعلام کرده اند و نیز مربیان زن رفتار حمایتی مدیر را بیش از مربیان مرد می دانستند.. مربیان زن بیش تر از مربیان مرد در معرض عوامل استرس زای شغلی قرار دارند . رابطه اکثر عوامل نگهدارنده شغل با رفتار حمایتی مدیر مثبت و معنی دار بود. هم چنین شیوع عوامل استرس زای شغلی در بین مربیان آشکار ساخت که امکان رشد و پیشرفت شغلی مربیان کم است (۱۷).

ستوده نیز در (۱۳۸۱) تحت عنوان " هنجاریابی، بررسی روایی و پایایی پرسشنامه استرس شغلی و منابع آن در بین کارکنان شهر اصفهان " با استفاده از پرسشنامه منابع استرس شغلی دیویس و همکاران ۵۰ ماده پرسشنامه را در بین کارکنان دولت هنجاریابی نموده و مشاهده شد که ۹۰/۰ کل کارکنان نمره ۹۷٪ یا کم تر از آن کسب کرده اند و تنها ۱۰٪ آنان از این پرسشنامه نمره بالاتر از ۹۷٪ گرفته اند که این نمره برای تشخیص منابع استرس شغلی بالا در نظر گرفته شده بود . لذا این پرسشنامه از ضریب پایایی و روایی بسیار خوبی برخوردار است و می توان در امر سنجش در مراکز مختلف مورد استفاده قرار گیرد (۱۹)

هم چنین قاسمی نژاد، (۱۳۸۱) در پژوهش خود با عنوان " تعیین رابطه جو سازمانی با استرس شغلی و رضایت شغلی دبیران " به این نتیجه رسید که بین جو سازمانی و استرس شغلی رابطه منفی وجود دارد و در واقع این دو در جهت عکس یکدیگر هستند و هر چه جو مطلوب تر بوده میزان استرس تجربه شده کم تر می باشد.. در تعیین رابطه بین جو سازمانی با شاخص های استرس شغلی ، مسائل مربوط به دانش آموزان قرار داشت . بین جو سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت بود و هرچه جو سازمانی مطلوب تر رضایت شغلی بیش تر بود. که این رضایت مربوط به مدیریت می شود و بین استرس شغلی و سابقه کار رابطه معنادار بود. (۲۶)

از مجموع تحقیقات ذکر شده چنین نتیجه گیری می شود که موضوع استرس شغلی یکی از موضوعات اساسی، کلیدی و کاربردی در رشته روانشناسی بوده که در زندگی روز مره و نهایتاً بر عملکرد افراد در سازمان ها تاثیر دارد و پیرامون آن تحقیقات گسترده ای صورت گرفته است. کتابداری نیز مانند سایر مشاغل خدماتی مملو از استرس مربوط به کار می باشد و این فعالیت با مردم و اطلاعات در ارتباط است و نقش حرفه ای هر کتابدار در هر نوع کتابخانه و در هر سطحی ایجاد تاثیر معنی داری بین مردم و اطلاعات است.

آنچه در این پژوهش انجام خواهد شد که تاثیر و شناسایی عوامل تنش زا در محیط کار کتابخانه و نیز جامعه بزرگ کتابداران مورد تحقیق ، و معرفی این عوامل به افراد مسئول و دست اندرکار برای بهبود شرایط کار که در جهت حفظ بهداشت روانی کتابداران و جامعه مفید می باشد . برنامه ریزان و مسئولان با استفاده از نتایج این تحقیق می توانند برنامه ریزی و آینده نگری لازم را در جهت شناخت عوامل استرس شغلی و پیشگیری و کاهش فشارهای شغلی کتابداران در جهت افزایش کار آیی و بهداشت روانی آنان نمایند.



مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

گزارش نهایی طرح پژوهشی

بررسی عوامل استرس زای شغلی کتابداران شاغل در
کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
شهر تهران از دیدگاه آنان

مجری طرح:

مریم خسروی

ناظر طرح:

بهزاد پور آمن

دی ماه ۱۳۸۲

فصل سوم

روش پژوهش

۱-۳ نوع پژوهش

تحقیق حاضر یک مطالعه توصیفی - پیمایشی است. بدین معنا که موضوع مربوط به زمان حال است و در پی آنیم که با گردآوری اطلاعات درباره شرایط فعلی. ضبط و تجزیه و تحلیل شرایط موجود، یا عبارت دیگر توصیف منظم و مدون موقعیت فعلی یا حوزه مورد علاقه بصورت واقعی و عینی به شناخت بهتر و کاملتری برسیم.

۲-۳-متغیرهای پژوهش

در این بررسی عوامل تنش زای شغلی کتابداران متغیر وابسته میباشد که در ارتباط با متغیرهای مستقلی چون جنس، سن، سابقه کار و سطح تحصیلات و نیز وضعیت استخدامی سنجیده شده است.

۳-۳- جامعه آماری پژوهش:

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کتابداران شاغل در کتابخانه های مرکزی دانشگاههای وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در تهران (۱۲ دانشگاه) که در امور کتابداری فعالیت مستقیم داشته (صرفنظر از رشته تحصیلی و پست سازمانی آنان) می باشد. تعداد کل جامعه پژوهش ۱۸۵ نفر، که از این تعداد ۱۵۰ نفر، شامل ۲۴ مرد و ۱۲۶ زن به پرسشنامه پاسخ دادند..

۴-۳ روش نمونه گیری

در این پژوهش کل جامعه مورد بررسی قرار گرفت لذا نمونه گیری انجام نشد.

۵-۳- روش گردآوری اطلاعات:

جهت جمع آوری اطلاعات پس از بررسی، با استفاده از عوامل فشارزای سازمانی لوتانز، که در آن این عوامل تحت مقوله های سیایت های سازمانی، ساخت های سازمانی، شرایط فیزیکی سازمان و فرآیندهای سازمانی (هر کدام دارای زیر مجموعه هایی هستند) دسته بندی شده است، (در بخش دوم به تفصیل ارائه گردیده است) پرسشنامه ای تنظیم گردید. (در پیوست آمده است)

پرسشنامه تهیه شده پس از مقدمه شامل دو بخش می باشد : بخش اول شامل مشخصات فردی پاسخ دهندگان ، و بخش دوم پس از پرسش درباره احساس یا عدم احساس تنش در محیط کار خود ، شامل سی و شش سوال: شش سوال در مقوله سیاستهای سازمانی ، پنج سوال در مقوله ساختهای سازمانی، دوازده سوال در مقوله شرایط فیزیکی سازمان و سیزده سوال در مقوله فرآیندهای سازمانی است ، که به سنجش عوامل تنیدگی محیط کار کتابخانه و نیز کم یا زیاد بودن اثر بالقوه این عوامل که بر مبنای مقیاس لایکرت تنظیم شده، می پردازد. هر پاسخ دهنده در مقابل هر یک از سوالات بخش دوم تنها به یکی از پنج عنوان : خیلی کم، کم، تاحدودی، زیاد و خیلی زیاد می تواند پاسخ دهد و ارزش نمره ای هر عبارت برای خیلی کم (۱) ، کم (۲)، تاحدودی (۳)، زیاد (۴)، و خیلی زیاد (۵)، بود. حداکثر نمره حاصل از این پرسشنامه ۱۸۰ و حداقل ۳۶ می باشد. میانگین نمره های این مقیاس ۱۰۸ (۳) و حداقل آن ۳۶ میباشد.

$$۱۸۰+۳۶=۲۱۶$$

$$۲۱۶/۲=۱۰۸$$

جهت گردآوری اطلاعات ، پژوهشگر پس از کسب اطلاعات درباره جامعه مورد تحقیق و تعداد اعضای آن ، پرسشنامه برای هر یک از دانشگاهها ارسال گردید.

۳-۶ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات:

در تجزیه و تحلیل اطلاعات ابتدا از تکنیک های آمار توصیفی استفاده گردید و نتایج به صورت جداول دو بعدی ارائه گردید و سپس از طریق میانگین، به رتبه بندی عوامل تنش زا در محیط کتابخانه از دید کتابداران و از آزمون کای دو و ضریب همبستگی اسپیرمن برای بررسی وجود رابطه بین سن ، تحصیلات، سابقه کار و وضعیت استخدامی استفاده گردید.



مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

گزارش نهایی طرح پژوهشی

بررسی عوامل استرس زای شغلی کتابداران شاغل در
کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
شهر تهران از دیدگاه آنان

مجری طرح:

مریم خسروی

ناظر طرح:

بهزاد پور آمن

دی ماه ۱۳۸۲

فصل چهارم:

یافته های پژوهش

و

تجزیه و تحلیل آنها

در این فصل به بررسی و تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از آمار توصیفی - تحلیلی پرداخته و در این راستا ابتدا جداول آماری مربوط به مشخصات فردی جامعه مورد پژوهش آورده شده و سپس سؤالات پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است.

۴-۱ بررسی مشخصات فردی جامعه مورد پژوهش:

جامعه پژوهش شامل کتابداران شاغل در کتابخانه های مرکزی دانشگاه های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران (اعم از پست سازمانی و رشته تحصیلی) می باشد .

تعداد کل جامعه ۱۸۵ نفر است که از این تعداد ۱۵۰ نفر شامل ۲۴ نفر (۱۶٪) مرد و ۱۲۶ نفر (۸۴٪) زن مورد پژوهش قرار گرفتند. این تعداد کتابدار زن بیانگر آن است که زنان بیش تر امور کتابداری را ترجیح می دهند. از این تعداد ۳۱ نفر دیپلم، ۸ نفر فوق دیپلم، ۸۸ نفر لیسانس و ۲۳ نفر دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس به بالا بودند.

سن و جنس از متغیرهایی است که معمولاً در هر پژوهش از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بمنظور بررسی این دو متغیر جدول زیر تنظیم گردید:

جدول شماره (۱)

توزیع فراوانی جامعه کتابداران بر حسب سن و جنسیت

سن / جنسیت	زن		مرد		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
20-30 سال	33	22	9	6	42	28
31-40 سال	60	40	10	66/6	70	46/66
41-50 سال	25	16/66	4	2/66	29	19/33
بالای 50 سال	8	5/33	1	0/66	9	6
جمع	126	84	24	16	150	100

این جدول نشان می‌دهد که اکثریت کتابداران شاغل را زنان با ۸۴٪ تشکیل می‌دهند. این در حالی است که مردان ۱۶٪ جامعه آماری را بخود اختصاص داده‌اند. هم‌چنین جدول نشانگر آن است که بیش‌ترین تعداد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی ۷۰ نفر (۴۶/۶۶٪) در گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال قرار دارند. دومین گروه شامل ۴۲ نفر (۲۸٪) در گروه سنی ۲۰ الی ۳۰ سال، و پس از آن ۲۹ نفر (۱۹/۳۳٪) در گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ و کم‌ترین آنها ۹ نفر (۶٪) در گروه سنی بالای ۵۰ سال قرار دارند.

جدول بعدی سطح تحصیلات جامعه کتابداران مورد پژوهش را بر اساس آخرین مدرک تحصیلی و به تفکیک جنسیت نشان می‌دهد:

جدول شماره (۲)

توزیع فراوانی جامعه کتابداران مورد پژوهش بر حسب آخرین مدرک تحصیلی

آخرین مدرک تحصیلی جنسیت	زن		مرد		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
دیپلم	28	18/66	3	2	31	20/66
فوق دیپلم	7	4/66	1	0/66	8	5/33
لیسانس	71	47/33	17	12	88	59/33
فوق لیسانس و بالاتر	20	13/33	3	2	3	15/3
جمع	126	84	24	16/66	150	100

این جدول نشان می دهد که بیش ترین درصد کتابداران کتابخانه های دانشگاه های وزارت علوم ، تحقیقات و فناوری دارای مدرک تحصیلی لیسانس بوده (۵۹/۳۳٪) و کم ترین گروه مربوط به کتابدارانی است که تحصیلات فوق دیپلم (۵/۳۲٪) داشتند.

جدول بعدی جهت بررسی سابقه اشتغال یه کار کتابداران در کتابخانه ها تنظیم شده است:

جدول شماره (۳)

توزیع فراوانی جامعه کتابداران مورد پژوهش بر حسب سابقه کار

جنسیت سابقه کار		زن		مرد		جمع	
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
کمتر از 5 سال		24	16	9	6	33	22
6-10 سال		29	19/33	4	4	35	23/33
11-15 سال		31	20/66	4	2/66	35	23/33
بالای 16 سال		42	28	5	3/33	47	31/33
جمع		126	84	24	16	150	100

جدول فوق نشان می دهد که بیش ترین تعداد گروه جامعه مورد پژوهش ، که تقریبا یک سوم آنها را تشکیل می دهند ۴۷ نفر (۳۱/۳۳٪) دارای سابقه ای بیش از ۱۶ سال دارند، که از این تعداد ۴۲ نفر (۲۸٪) را زنان تشکیل می دهند. بقیه جامعه مورد پژوهش تقریبا دارای سوابقی مساوی هستند.

جدول بعدی بمنظور بررسی وضعیت استخدام کتابداران کتابخانه های دانشگاه های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری تنظیم و ارائه گردیده است:

جدول شماره (۴)

توزیع فراوانی جامعه کتابداران مورد پژوهش بر حسب وضعیت استخدام

وضعیت استخدام جنسیت	زن		مرد		جمع	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
رسمی	86	59/33	15	10	104	69/33
پیمانی	6	4	0	0	6	4
قراردادی	11	7/33	5	3/33	16	10/66
شرکتی	17	11/33	3	2	20	13/33
سایر	3	2	1	0/66	4	2/66
جمع	126	84	24	16	150	100

جدول فوق نشان می دهد که بیش از یک سوم افراد مورد پژوهش ۱۰۴ نفر (۶۹/۳۳٪) در استخدام رسمی دولت هستند و از این گروه ۴ نفر (۲/۶۶٪) دارای موقعیت استخدامی غیر از رسمی ، پیمانی، قراردادی و شرکتی (احتمالا به صورت ساعتی) می باشند.

۲-۴- بررسی سؤالات پژوهش

سؤال ۱: عواملی که موجب ایجاد فشار روانی در کتابداران کتابخانه ها میشود کدامند؟

سؤال ۲: رتبه بندی این عوامل چگونه است؟

جهت بررسی سؤال اول پژوهش بر اساس مقیاس لایکرت ارزش نمره ای هر یک از سؤالات برای خیلی زیاد (۵)، زیاد (۴)، تا حدودی (۳)، کم (۲)، و خیلی کم (۱) در نظر گرفته شد. حداکثر نمره حاصل از پرسشنامه ۱۸۰ و حداقل آن ۳۶ و میانگین محاسبه شده بر اساس ضرایب (۳) میباشد.

$$5+1=6$$

$$6/2=3$$

پس از محاسبه میانگین برای هر یک از سؤالات بر اساس پاسخهای دریافتی ، عوامل تنش زا در محیط کتابخانه از دید کتابداران بر اساس اولویت رتبه بندی گردید. بالاترین میانگین بدست آمده ۴/۳۰ و کمترین میانگین ۲/۲۲ بود و بدین ترتیب سؤالات بر اساس شدت و ضعف از بالاترین عوامل تنش زا به کمترین عامل رتبه بندی گردیدند. ضمن بررسی کلی سؤالات مشاهده شده که از تعداد ۳۶ مورد عنوان شده ، ۳۱ مورد آنها نمراتی بالاتر از میانگین داشتند و از مسائلی بودند که در محیط کتابخانه ایجاد تنش می کنند و در مقابل تنها ۵ مورد از سؤالات در محیط کتابخانه از دید کتابداران تنش زا نبودند. ۵ عامل مهم جدول که از بالاترین عوامل تنش زای کتابخانه از دید کتابداران بودند به ترتیب عبارتند از: عدم حمایت سرپرستان، عدم امنیت شغلی، عدم همکاری مدیر کتابخانه، نبود معیارهای صحیح تشویق و روشهای غیر علمی ارزیابی عملکرد، که دو مورد اول از سیاستهای سازمانی و سه مورد بعدی از فرآیندهای سرزمانی محسوب می شوند.

بررسی عوامل نشانگر آن است که عوامل درون سازمانی بیش از مسائل شخصی در ایجاد تنیدگی نقش دارند و مسائلی چون عدم آشنایی با شرح وظایف و یا حضور بیش از حد مراجعین و ورود فناوری روز از عواملی هستند که کتابداران نسبت به آنها واکنشی مثبت داشته و از آنها استقبال می کنند و به عنوان عوامل تنش زا از دید آنان محسوب نمیشوند.

جدول زیر عوامل تنش زا را بر حسب نمره میانگین از بالاترین عوامل تنش زا تا پایین ترین عامل نشان

میدهد:

جدول شماره ۵: رتبه بندی عوامل تنش زای محیط کار کتابخانه از دید کتابداران

رتبه	عوامل تنش زای	بسیار زیاد	خیلی کم	کم	ناحیه میانی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
1	عدم حمایت سرپرستان	1	3	4	13	49	80	4/34
2	عدم امنیت شغلی	4	4	3	13	44	82	4/26
3	عدم همکاری مدیر کتابخانه	2	3	5	24	41	74	4/14
4	نبود معیارهای صحیح تشویق	2	3	7	24	47	67	4/09
5	روشهای غیر علمی ارزیابی عملکرد	3	10	6	29	45	66	4/08
6	عدم نظارت صحیح در نحوه اجرای وظایف	3	3	4	24	60	56	4/04
7	عدم توجه به ارتقای شغلی	8	1	5	22	52	62	4/02
8	عدم همکاری همکاران	3	5	7	23	54	58	3/98
9	وجود گرد و غبار	3	3	9	35	38	62	3/94
10	روشن نبودن اهداف کاری	3	3	9	35	38	62	3/94
11	وجود تبعیض در پرداختها	0	6	8	44	41	51	3/82
12/5	کمبود امکانات رفاهی	1	5	7	39	55	43	3/81
12/5	عدم مشارکت در تصمیمگیریها	2	3	7	40	57	41	3/81
14/5	برخوردهای شخصی در محل کار	4	10	6	30	45	55	3/806
14/5	نداشتن تخصص لازم کتابخانه	8	5	9	21	58	49	3/80

ادامه جدول شماره (5)

رتبه	عوامل تنش آور	بدون پاسخ	فیلی کم	کم	تا مدهدی	زیاد	فیلی زیاد	میانگین
16	کم شدن منابع	3	5	14	27	52	49	3/80
17/5	وهمود سر وصدا	4	7	9	36	45	49	3/74
17/5	عدم تفصیص بودجه کافی	4	3	5	49	47	42	3/74
19	قدیمی بودن منابع	4	4	11	39	48	44	3/72
20	فقدان نور کافی	2	7	12	39	47	43	3/68
21	کمبود منابع علمی	4	5	9	35	70	27	3/64
22	دیر رسیدن درخواست	4	1	10	46	64	25	3/62
23	انجام کار فقط بمنظور رفع تکلیف	7	9	11	31	53	39	3/58
24	نا مناسب بودن تجهیزات کتابخانه	6	5	11	39	59	30	3/57
25	عدم آشنایی با شرع وظایف	9	10	9	37	46	39	3/51
26	نا مناسب بودن فضای مفزن	13	8	11	38	41	39	3/44
27	جابجایی مداوم	5	10	18	36	51	30	3/42
28	عدم بموقع حضور کارکنان	6	9	16	53	45	21	3/27
29	تراکم کاری	0	15	22	44	47	22	3/26
30	کمبود اطلاعات بلیل تغییر مداوم اطلاعات	6	16	18	40	47	23	3/20

ادامه جدول شماره (۵)

رتبه	عوامل تنش آور	بدون پاسخ	خیلی کم	کم	تا حدودی زیاد	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
31	بهم خوردن مواد کتابخانه	7	17	24	36	31	35	3/19
32	مشغول نبودن مضامین کتابخانه	7	15	22	51	32	23	3/08
33	مضرب بیش از حد مراجعین	4	24	34	40	30	18	2/84
34	عدم آشنایی مراجعین با رایانه	6	28	29	44	30	13	2/72
35	مضرب در محل کار در ساعات غیر اداری	10	42	35	33	17	13	2/36
36	ورود فناوری روز	6	57	28	27	20	12	2/26

سؤال ۳: رتبه بندی عوامل تنش آور به تفکیک جنسیت چگونه است؟

جهت بررسی سؤال سوم پژوهش، جامعه مورد پژوهش بر اساس جنسیت به دو گروه تقسیم گردیدند و پس از محاسبه میانگین ۵ عامل بالای جدول به ترتیب اولویت در گروه زنان عبارت است از: عدم حمایت سرپرستان، عدم امنیت شغلی، عدم توجه به ارتقای شغلی، نبود معیارهای صحیح تشویق و عدم همکاری مدیر کتابخانه (که دو مورد اول از دسته سیاستهای سازمانی میباشد). با توجه به اینکه اکثریت جامعه مورد پژوهش را زنان تشکیل میدادند، لذا بین نتایج کلی پژوهش و بررسی انجام شده در گروه زنان جامعه، تفاوت خیلی جزئی دیده میشود.

در گروه مردان، ۵ عامل بالای جدول به ترتیب عبارت است از: عدم امنیت شغلی، وجود تبعیض در پرداختها، عدم حمایت سرپرستان، عدم همکاری کارکنان و گم شدن منابع. مه عدم امنیت شغلی و عدم حمایت سرپرستان به طور مشترک از عوامل تنش آور هر دو گروه مشاهده گردید.

در مقایسه رتبه بندی عوامل تنش آور در گروه زنان و مردان جامعه پژوهش چند نکته حائز اهمیت است: "وجود تبعیض در پرداختها" در مردان از اهمیت خاصی برخوردار بوده و رتبه ۲ را دارد، در حالیکه نزد زنان دارای رتبه ۱۶ میباشد. عامل "عدم توجه به ارتقای شغلی" در نظر زنان دارای رتبه ۳ و در نزد مردان دارای رتبه ۲۸/۵ میباشد. "نبود معیارهای صحیح تشویق" از نظر زنان دارای رتبه ۴ و از نظر مردان دارای رتبه ۲۰/۵ میباشد. برای زنان جامعه مورد پژوهش "عدم همکاری مدیر کتابخانه" بیش از "عدم همکاری کارکنان" تنش آور میباشد (رتبه ۵ در برابر ۸) و برای مردان بر عکس این موضوع صادق است (رتبه ۴ در برابر ۶)

جداول ۷۶ عوامل تنش زا را بر حسب نمره میانگین از دید هر دو جنسیت نشان میدهد:

جدول شماره (۶):رتبه بندی عوامل تنش آور محیط کتابخانه از دید زنان جامعه مورد پژوهش

رتبه	عوامل تنش آور	بدون پاسخ	خیلی کم	کم	تا مدهدی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
1	عدم حمایت سرپرستان	0	3	2	10	40	71	4/38
2	عدم امنیت شغلی	3	4	3	9	38	69	4/26
3	عدم توجه به ارتقای شغلی	4	0	3	17	46	57	4/19
4	نبود معیارهای صمیم تشویق	1	3	5	17	39	61	4/17
5	عدم همکاری مدیر کتابخانه	2	4	4	17	35	64	4/16
6	روشهای غیر علمی ارزیابی	2	1	5	22	37	59	4/14
7	عدم نظارت صمیم	2	2	2	18	51	49	4/05
8	عدم همکاری کارکنان	2	3	6	18	46	51	4/04
9	ممود گرد وغبار	2	3	8	28	32	53	3/95
10	روشن نبودن اهداف کاری	3	3	7	22	45	46	3/93
11	کمبود امکانات رفاهی	1	0	7	32	46	40	3/92
12	نداشتن تفصص لازم مدیر کتابخانه	5	5	7	17	48	44	3/86
13	عدم مشارکت در تصمیم گیریها	1	3	5	32	49	36	3/85
14	برفوردهای شفصی	4	7	6	23	37	49	3/84
15	عدم تفصیص بودجه کافی	3	2	5	39	38	39	3/80

ادامه جدول شماره (۶)

رتبه	عوامل تنش آور	بدون پاسخ	فیلی کم	کم	تا مدهدی	زیاد	فیلی زیاد	میانگین
16	وهمود تبعیض در پرداختها	0	4	8	38	36	40	3/79
17	قدیمی بودن منابع	3	3	7	36	38	38	3/73
18/5	کم شدن منابع	3	5	13	23	42	40	3/73
18/5	وهمود سر و صدا	3	6	10	29	37	41	3/72
20	نامناسب بودن تجهیزات کتابخانه	3	4	7	32	49	31	3/71
21	کمبود منابع علمی	3	4	6	31	60	22	3/66
22	فقدان نور طبیعی کافی	2	6	12	32	38	36	3/65
23	انجام کار فقط بمنظور رفع تکلیف	6	7	8	24	47	34	3/64
24	خیر رسیدن درخواست منابع	3	1	9	38	53	22	3/63
25	عدم آشنایی با شرح وظایف خود	7	9	7	30	42	31	3/51
26	جابجایی محووم	5	8	15	29	41	28	3/44
27	نامناسب بودن فضای مفرن	13	7	8	33	33	32	3/38
28	تراکم کاری	0	11	15	39	41	20	3/34
29	بهم خوردن مواد کتابخانه	6	13	18	32	26	31	3/25
30	کمبود اطلاعات بدلیل تغییر محووم	6	15	14	27	43	21	3/23

ادامه جدول شماره (۶)

رتبه	عوامل تنش آور	بدون پاسخ	فیلی کم	کم	تا مدهدی	زیاد	فیلی زیاد	میانگین
31/5	عدم حضور بموقع کارکنان	6	8	13	44	39	16	3/23
31/5	مشخص نبودن گروه مخاطبین کتابخانه	6	12	16	44	28	20	3/12
33	مضور بیش از حد مراجعین	4	19	30	33	23	17	2/84
34	عدم آشنایی مراجعین با رایانه	6	25	26	36	23	10	2/64
35	مضور در محل کار در ساعات غیر اداری	8	32	31	27	17	11	2/42
36	ورود فناوری روز	4	49	24	22	18	9	2/25

جدول شماره (۷) : رتبه بندی عوامل تنش آور محیط کتابخانه از دید مردان

رتبه	عوامل تنش آور	بدون پاسخ	فیلد کم	کم	تا مدهدی	زیاد	فیلد زیاد	میانگین
1	عدم امنیت شغلی	1	0	0	4	6	13	4/25
2	وهمود تبصیف در پرداختها	0	1	0	6	6	11	4/08
4	عدم حمایت سرپرستان	1	0	2	3	8	10	4
4	عدم همکاری کارکنان	0	1	1	5	7	10	4
4	کم شدن منابع	0	0	3	3	9	9	4
6	عدم همکاری محیر کتابخانه	1	0	1	6	6	10	3/95
7	وهمود گرد و غبار	1	0	1	7	6	9	3/87
8/5	روشن نبودن اهداف کاری	1	0	0	8	9	6	3/79
8/5	عدم نظارت صمیم	1	1	0	6	9	7	3/79
11/5	قدیمی بودن منابع	1	1	1	5	10	6	3/70
11/5	وهمود سر و صدا	1	1	1	6	8	7	3/70
11/5	فقدان نور طبیعی کافی	0	1	2	7	7	7	3/70
11/5	روشهای غیر علمی ارزیابی	1	0	1	8	8	6	3/70
14/5	نامناسب بودن تجهیزات کتابخانه	0	0	2	6	14	2	3/66
14/5	عدم مشارکت در تصمیمگیریها	0	0	3	7	9	5	3/66

ادامه جدول شماره (۷)

رتبه	عوامل تنش آور	بدون پاسخ	فیلی کم	کم	نامحدهی زیاد	فیلی زیاد	میانگین
16	نا مناسب بودن فضای مفزن	1	1	3	4	8	3/62
18	نداشتن تفصص لازم مدیر کتابخانه	2	1	1	4	11	3/58
18	برفوردهای شفصی	0	3	0	7	8	3/58
18	عدم مضور بموقع کارکنان	0	1	3	6	9	3/58
20/5	نبود معیارهای صمیع تشعیق	1	0	3	7	8	3/54
20/5	دیر رسیدن درفواست منابع	1	1	0	8	11	3/54
23	عدم آشنایی با شرح وظایف	2	1	2	6	6	3/50
23	کمبود منابع علمی	0	1	3	4	10	3/50
23	عدم تفصصص بودجه کافی	0	1	0	10	8	3/50
25	کمبود امکانات رفاهی	0	3	0	8	9	3/45
26	انجام کار بمنظور رفع تکلیف	1	2	3	5	8	3/37
27	جابجایی محاور	0	3	1	9	8	3/29
28/5	عدم توجه به ارتقای شغلی	5	1	2	5	5	3/12
28/5	عدم آشنایی مراجعین با رایانه	0	3	3	9	6	3/12

ادامه جدول شماره (۷)

رتبه	عوامل تنش آور	بدون پاسخ	فیلی کم	کم	نامحدهی زیاد	فیلی زیاد	میانگین
30	کمبود اطلاعات بدلیل تغییر محاور	0	1	4	13	4	3/08
31	بهم فوردن مواد کتابخانه	1	4	6	4	5	2/87
32	مشفص نبودن گروه مخاطبین	1	3	6	7	4	2/83
33	تراکم کاری	0	4	4	6	8	2/79
34	مضور بیش از حد مراجعین	0	5	4	8	6	2/75
35/5	مضور در محل کار در ساعات غیر اداری	2	10	0	6	4	2/23
35/5	ورود فناوری روز	2	8	4	5	2	2/23

سؤال ۴: آیا بین سن و عوامل استرس زا رابطه ای وجود دارد؟
جهت پاسخدهی به این سؤال پس از جمع بندی نمرات اکتسابی عوامل استرس زا از دید هر کتابدار با در نظر گرفتن حداکثر نمره ۱۸۰ و حداقل آن ۳۶، آنان را بر اساس مقیاس لایکرت تقسیم نموده و سپس در چهار گروه سنی مختلف: ۲۰-۳۰، ۳۱-۴۰، ۴۱-۵۰ و ۵۱ به بالا مورد بررسی قرار دادیم. جدول زیر نشاندهنده نتایج این بررسی میباشد:

جدول شماره (۸)

گروه سنی	1		2		3		4		5		جمع	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
20-30	0	0	1	2/4	12	28/6	25	59/5	4	9/5	42	100
31-40	0	0	2	2/9	18	25/7	41	58/6	9	12/9	70	100
41-50	0	0	1	3/4	5	17/2	17	58/6	6	20/7	29	100
51 به بالا	1	11/1	1	11/1	1	11/1	5	55/6	1	11/1	9	100
جمع	1	7	5	3/3	36	24	88	58/7	20	13/3	150	100

در نهایت با استفاده از ضریب هم بستگی اسپیرمن (به دلیل رتبه ای بودن پاسخها) به بررسی وجود رابطه بین آنها پرداختیم. مقدار ۲ محاسبه شده $r=0/067$ بدست آمد که چون با صفر اختلافی ندارد، لذا بین این دو رابطه ای نیست.

سؤال ۵: آیا بین تحصیلات و عوامل استرس زا رابطه ای وجود دارد؟

جهت پاسخدهی به این سؤال نیز مانند سؤال قبل، پس از جمع بندی نمرت اکتسابی عوامل استرس زا از دید هر کتابدار، با در نظر گرفتن حد اکثر و حد اقل نمرات، آنان را بر اساس مقیاس لایکرت تقسیم نموده و سپس در چهار گروه : دیپلم، کاردانی، کارشناسی، و کارشناسی ارشد به بالا ، مورد بررسی قرار دادیم. جدول زیر نشاندهنده این نتایج میباشد:

جدول شماره (۹)

تحصیلات	1		2		3		4		5		جمع	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
دیپلم	0	0	1	3/2	4	12/9	18	58/1	8	25/8	31	100
کاردانی	0	0	0	0	2	25	4	50	2	25	8	100
کارشناسی	1	1/1	3	3/4	24	27/3	52	59/1	8	9/1	88	100
کارشناسی ارشد به بالا	0	0	1	4/3	6	26/1	14	60/9	2	8/7	23	100
جمع	1	7	5	3/3	36	24	88	58/7	20	13/3	150	100

و برای بررسی وجود رابطه بین این دو با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن، مقدار r محاسبه شده $175/-$ و $r=0$ و سطح قابل قبول آن $0/032$ بدست آمد. این مقدار r نشاندهنده این است که بین این دو همبستگی وجود دارد و منفی میباشد.

سؤال ۶: آیا بین سابقه کار و عوامل استرس زا رابطه ای وجود دارد؟
 بمنظور پاسخگویی با این سؤال نیز پس از جمع بندی نمرات اکتسابی عوامل استرس زا از نظر هر کتابدار و با در نظر داشتن حد اقل و حداکثر نمرات اکتسابی، بر مبنای مقیاس لایکرت تقسیم نموده و سپس در چهار گروه : کمتر از ۵ سال، ۶-۱۰ سال، ۱۱-۱۵ سال، و بیش از ۱۶ سال مورد بررسی قرار دادیم. جدول زیر نتایج آن را نشان میدهد:

جدول شماره (۱۰)

سابقه کار	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	فراوانی درصد	
کمتر از 5 سال	0	0	1	3	7	21/2	21	63/6	4	12/1	33	100
6-10 سال	0	0	2	5/7	11	31/4	21	60	1	2/9	35	100
11-15 سال	0	0	1	2/9	8	22/9	20	57/1	6	17/1	35	100
بیش از 16 سال	1	2/1	1	2/1	10	21/3	26	55/3	9	19/1	47	100
جمع	1	7	5	3/3	36	24	7	58/88	20	13/3	150	100

و برای بررسی وجود رابطه بین ایندو، از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد و مقدار r محاسبه شده $r = 0/143$ بدست آمد. که این مقدار r نشاندهنده این است که بین این دو همبستگی وجود دارد و مثبت میباشد و حد قابل قبول آن $0/80$ میباشد.

سؤال ۷: آیا بین وضعیت استخدامی و عوامل استرس زا رابطه ای وجود دارد؟
 برای پاسخدهی به این سؤال نیز مانند سؤالات قبل، پس از جمع بندی نمرات اکتسابی عوامل استرس زا از نظر هر کتابدار، با در نظر گرفتن حداقل و حداکثر نمرات اکتسابی، بر مبنای مقیاس لایکرت تقسیم نموده و سپس در پنج گروه: رسمی، پیمانی، قراردادی، شرکتی و سایر مورد بررسی قرار دادیم. نتایج آن در جدول زیر میباشد:

جدول شماره (۱۱)

وضعیت استخدامی	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
رسمی	1	1	3	2/9	22	21/2	63	60/6	15	14/4	104	100
پیمانی	0	0	1	16/7	2	33/3	2	33/3	1	16/7	6	100
قراردادی	0	0	0	0	7	43/8	8	50	1	6/3	16	100
شرکتی	0	0	1	5	4	20	13	65	2	10	20	100
سایر	0	0	0	0	1	25	2	50	1	25	4	100
جمع	1	7	5	3/3	36	24	88	58/7	20	13/3	150	100

برای بررسی وجود رابطه بین این دو از آزمون خی دو (بلیل اسمی بودن متغیرها) استفاده گردید. مقدار $X^2 = ۱۰/۲۷۶$ بدست آمد که با درجه آزادی ۱۶ در جدول ، نشاندهنده این است که بین این دو رابطه معناداری وجود ندارد.



مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

گزارش نهایی طرح پژوهشی

بررسی عوامل استرس زای شغلی کتابداران شاغل در
کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
شهر تهران از دیدگاه آنان

مجری طرح:

مریم خسروی

ناظر طرح:

بهزاد پور آمن

دی ماه ۱۳۸۲

فصل پنجم:
نتیجه گیری و پیشنهادات

۱-۵- نتایج نهایی

طبق تحقیقات انجام شده فشارهای عصبی ناشی از شغل علاوه بر ایجاد بیماریهای روانی و جسمی متفاوت بر عملکرد کاری افراد تاثیر گذاشته و مانند آفتی نیروهای سازمان را به تحلیل میبرد. پژوهش حاضر با هدف شناسایی عوامل استرس زای شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه های دانشگاههای وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران انجام گردید. در این راستا با استفاده از دسته بندی عوامل کلان فشارزای سازمان فرد لوتانز که عوامل تحت مقوله های سیاست سازمانی، ساخت سازمانی، شرایط فیزیکی سازمان و فرآیندهای سازمان قرار دارند، پرسشنامه ای با سی و شش سؤال بر مبنای مقیاس لایکرت تنظیم گردید.

کل افراد جامعه مورد بررسی ۱۸۵ نفر بودند که از این گروه ۱۵۰ پرسشنامه تکمیل شد، از این تعداد زنان با ۱۲۶ نفر (۸۴٪) اکثریت کتابداران شاغل در دانشگاههای وزارت علوم، تحقیقات و فناوری را تشکیل میدادند، تعداد مردان ۲۴ نفر (۱۶٪) بود.

۳۱ نفر (۲۰/۷٪) از این تعداد دیپلم، ۸ نفر (۵/۳٪) کاردانی، ۸۸ نفر (۵۸/۷٪) کارشناسی و ۲۳ نفر (۱۵/۳٪) کارشناس ارشد به بالا بودند.

در مورد سابقه کار تقریباً یک سوم آنها ۴۷ نفر (۳۱/۳٪) دارای سابقه ای بیش از ۱۶ سال، حدود نیمی از آنان ۷۰ نفر (۴۶/۶٪) دارای سابقه ای بین ۱۰-۶ و ۱۵-۱۱ سال (بطور مساوی) و ۳۳ نفر (۲۲٪) آنان سابقه ای کمتر از ۵ سال داشتند.

در مورد وضعیت استخدامی تقریباً دو سوم آنان ۱۰۴ نفر (۶۹/۳٪) در استخدام رسمی دولت بودند.

در مورد سن حدود نیمی از آنان ۷۰ نفر (۴۶/۶۶٪) در گروه سنی ۳۱-۴۰ بودند.

برای تجزیه و تحلیل نتایج بدست آمده از روشهای آماری میانگین برای رتبه بندی عوامل استرس زا و از آزمون کای دو و ضریب همبستگی اسپیرمن برای بدست آوردن رابطه بین عوامل استرس زا و سن، تحصیلات، سابقه کار و وضعیت استخدامی استفاده شد.

نتیج این بررسی ۵ عامل مهم را که دارای بالاترین رتبه استرس زا از نظر کتابداران بود را به ترتیب: عدم حمایت سرپرستان، عدم امنیت شغلی، عدم همکاری مدیر کتابخانه، نبود معیارهای صحیح تشویق و روشهای غیر علمی ارزیابی عملکرد نشان داد.

در رتبه بندی عوامل استرس زا اندکی تفاوت در دو جنسیت مشاهده شد که تا حدودی به تعداد نا متجانس دو گروه مرتبط میشود. در گروه مردان ۵ عامل بالای جدول: عدم امنیت شغلی، وجود تبعیض در پرداختها، عدم حمایت سرپرستان، عدم همکاری کارکنان گم شدن منابع بود، در حالیکه در گروه زنان: عدم حمایت سرپرستان، عدم امنیت شغلی، عدم توجه به ارتقای شغلی، نبود معیارهای صحیح تشویق و عدم همکاری مدیر کتابخانه قرار داشتند. که در هر دو گروه تقریباً هماهنگ بود ولی با تحقیق بونگ که بار کاری را برای کتابداران فنی و مراجعین را برای کتابداران خدمات عمومی اعلام کرده بود تفاوت داشت.

نتایج بررسی وجود ارتباط بین سن و عوامل استرس زا عدم آن را نشان داد که یافته های مشتاقی فر را تایید میکند، ولی با نتایج تحقیقات مسلج و جکسون متفاوت بود. این نتیجه را نیز میتوان به تعداد نا مساوی سنین متفاوت در جامعه پژوهشی مرتبط دانست.

در بررسی وجود رابطه بین تحصیلات و عوامل استرس زای شغلی از دید کتابداران همبستگی منفی بدست آمد که این نشانگر این است که تحصیلات بالاتر استرس کمتری را ایجاد میکند. در حالیکه یافته های اسمیت، بریج و مارچنت عکس این موضوع را نشان میداد. این نتیجه معکوس را میتوان تا حدودی به تفاوت محیط فرهنگی و اجتماعی نسبت داد و اظهار نمود که افراد با تحصیلات بالاتر در جامعه ما سطح توقع کمتری دارند. در بررسی وجود ارتباط بین سابقه کار و عوامل استرس زا نیز همبستگی مثبت دیده شد. که با نتیجه بررسی تورنتون مغایرت داشت ولی با نتیجه بررسی شعاری هماهنگی دارد.

و در آخر نتیجه بررسی وجود رابطه بین وضعیت استخدامی و عوامل استرس زا تایید نشد. این نتیجه حاکی از آن است که بین گروههای مختلف از نظر وضعیت استخدامی : رسمی، قراردادی، پیمانی، شرکته و یا سایر در ارتباط با عوامل استرس زا همبستگی وجود ندارد. البته این موضوع را نیز میتوان به تعداد اندک گروههای دیگر (غیر رسمی) نسبت داد.

۲-۵-پیشنهادات:

پیشنهادات با توجه به نظر سنجی و یافته های این پژوهش به شرح زیر میباشد:

- ۱- ایجاد نوعی فرهنگ سازمانی که ابهام و تضاد نقش را در حد قابل قبول نگهدارد، فرهنگ سازمانی باید مشوق عملکرد کارکنان باشد و بر قراری ارتباطات مورد تاکید قرار گیرد.
- ۲- وظیفه هر کس تا حدی مشخص و تعریف شود.
- ۳- امکانات آموزش و توسعه مورد نیاز برای کارکنان فراهم شود تا افراد در مشاغل فعلی و آینده سازمان موفق باشند و آموزشهای لازم برای برنامه ریزی و کنترل وظایف فراهم شود.
- ۴- به کارکنان در برنامه ریزی برای ارتقاء در مسیر شغلی کمک شود.
- ۵- کارکنان را در تصمیم گیریهایی که مربوط به کار آنها میشود ، مشارکت داده و برای نظرات و ایدههای آنها اهمیت قائل شوید.
- ۶- نیازهای کارکنان (مالی و غیر مالی) باید بر اساس یک سیستم حقوق و دستمزد عادلانه مورد توجه قرار گیرد.
- ۷- باید کارکنان را در موقع بروز حوادث چه در سازمان و چه در بیرون از سازمان دلجویی کمک و مساعدت نمود و در برابر مشکلات خانوادگی آنها نباید بی تفاوت بود.
- ۸- مدیر باید آگاه باشد که یکی از نقشهای اصلی او نقش تربیتی است. مدیر بر روح و روان کارکنان میتواند تاثیر بگذارد. زیرا برخوردها و موضعگیریهای مثبت و منفی مدیر جنبه سرمشق و الگو پیدا میکند و به مقدار نفوذی که در روح افراد دارد میتواند آنان را بسازد.

۳-۵-محدودیتهای پژوهش:

- تفاوتهای فردی بر ایجاد سطح تنیدگی مؤثر و غیر قابل کنترل بود
- تفاوتهای موجود در زمینه های فرهنگ ،اجتماع و... بر سازگاری افراد مؤثر و غیر قابل کنترل بود.
- تفاوتهای موجود در جامعه پژوهشی از نظر تعداد جنسیت، وضعیت سنی و وضعیت استخدامی ، تحصیلات و سابقه کار.



مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

گزارش نهایی طرح پژوهشی

بررسی عوامل استرس زای شغلی کتابداران شاغل در
کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
شهر تهران از دیدگاه آنان

مجری طرح:

مریم خسروی

ناظر طرح:

بهزاد پور آمن

دی ماه ۱۳۸۲

پیوست ها

پیوست الف :

مراجع

فارسی

- ۱- ابطحی، حسین (۱۳۷۰)، مدیریت و فشارهای روانی، دانش مدیریت، ۱۲.
- ۲- اخمدی، عبادا... (۱۳۷۴)، منابع استرس مدیران آموزشی و مقایسه آن در بین زنان و مردان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبائی.
- ۳- ادیب راد، نسرین (۱۳۸۲)، آرامش، زمینه بروز استعداد و خلاقیت ها. نشریه فرهنگ و پژوهش، شماره ۱۱۷.
- ۴- استورا (۱۳۷۷)، تنیدگی یا استرس- بیماری جدید تمدن (پریخ ددستان، مترجم)، تهران انتشارات رشد.
- ۵- اسیفن پی، رایبیز (۱۳۷۶)، مبانی رفتار سازمانی. (علی پارسایان، سید محمد اعرابی، مترجم) تهران دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- ۶- اسیفن پی، رایبیز (۱۳۸۰)، رفتار سازمانی- مفاهیم نظریه ها کاربردها. (علی پارسایان، سید محمد اعرابی، مترجم) تهران دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- ۷- الوانی، مهدی (۱۳۶۷)، فشارهای عصبی در سازمان و راههای مقابله با آن. مدیریت دولتی. ۳.
- ۸- امیر نیا، سهیلا (۱۳۷۶)، بررسی اثر مشاوره گروهی مبتنی بر مدل عقلانی- عاطفی- رفتاری الیس در کاهش میزان فشارهای روانی شغلی کادر پرستاری یک بیمارستان عمومی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم.
- ۹- بیک زاد، جعفر (۱۳۷۶)، بررسی تاثیر عوامل استرس زای سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمانهای دولتی استان آذربایجان شرقی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی.
- ۱۰- تروور جی، باول. سیمون جی، انریت (۱۳۷۷)، فشار روانی- اضطرب و راههای مقابله با آن، (علی بخشی پور رودسری، حسن صبوری مقدم، مترجم) مشهد، انتشارات آستان قدس رضوی.
- ۱۱- تره باری، حافظ (۱۳۷۵)، بررسی تاثیر فشار روانی بر عملکرد مدیران در دبیرستانهای استان اردبیل، پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی.
- ۱۲- جمشید نژاد، علیرضا (۱۳۷۰)، بررسی و مقایسه استرس شغلی و رضایت شغلی در مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.
- ۱۳- دباغ یاریمشاه، حمید (۱۳۷۳)، بررسی تاثیر فشارهای روانی بر کارآیی مدیران وزارت جهاد سازندگی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- ۱۴- دعائی، حبیب ا.. (۱۳۷۴)، مدیریت منابع انسانی. مشهد. مؤسسه چاپ و انتشارات دانشگاه فردوسی
- ۱۵- دعائی، حبیب ا.. (۱۳۷۷)، مدیریت منابع انسانی (نگرش کاربردی). مشهد. مؤسسه چاپ و انتشارات دانشگاه فردوسی.

- ۱۶- رجب پور، محمد رضا (۱۳۷۷). بررسی رابطه جو سازمانی مدارس با میزان استرس شغلی دبیران دبیرستانهای دولتی شیراز، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز.
- ۱۷- رضانی نژاد، رحیم (۱۳۸۰). بررسی و مقایسه رفتار حمایتی مدیر، عوامل نگهدارنده شغل و عوامل استرس زای شغلی مربیان تربیت بدنی و ورزشی دانشگاههای دولتی کشور. پایان نامه دکترا، دانشگاه تهران.
- ۱۸- ساعتچی، محمود (۱۳۶۷). مدیران در دام اضطراب و فشارروانی، مدیریت دولتی ۴.
- ۱۹- ستوده، علی (۱۳۸۱). هنجاریابی، بررسی روایی و پایایی پرسشنامه استرس شغلی و منابع آن در بین کارکنان شهر اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- ۲۰- سجادی، سیدجمالالدین (۱۳۶۸). خلاصه مقالات سمپوزیوم استرس. تهران. بخش علمی شرکت پخش فردوسی. چاپ اول.
- ۲۱- سیف، علی اکبر (۱۳۷۰). استرس و اضطراب از دیدگاه نظریه های یادگیری. مجله پژوهش در مسائل روانی، اجتماعی. سال چهارم. ۷۶.
- ۲۲- شعاری نژاد، علی اکبر. فرهنگ علوم رفتاری. تهران. امیرکبیر.
- ۲۳- شعاری، لیدا (۱۳۷۳). بررسی و رتبه بندی عوامل تنش زای شغلی در کتابداران شاغل در دانشگاههای علوم پزشکی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم پزشکی ایران.
- ۲۴- فقیه، نظام الدین (۱۳۷۶). تنشهای شغلی - کنترل، مهار و مدیریت آن. شیراز. انتشارات کوشامهر.
- ۲۵- فاطمی نژاد، محمد (بدون تاریخ). مدیریت فشارهای عصبی و روانی. <http://www.payam.co.ir/journal/farsi/majaleh/2H/12-24.htm>.
- ۲۶- قاسمی نژاد، افسر (۱۳۸۱). تعیین رابطه جو سازمانی با استرس شغلی و رضایت شغلی دبیران، پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه اصفهان
- ۲۷- لوتانز، فرد (۱۳۷۲). رفتار سازمانی. (غلامعلی سرمد، مترجم). تهران. مؤسسه بانکداری ایران.
- ۲۸- مشتاقی فر، نورعلی (۱۳۷۷). بررسی علل استرس شغلی و راههای کاهش آن از دیدگاه مدیران آموزش متوسطه استان کهگیلویه و بویر احمد. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شیراز.
- ۲۹- منصور، محمود. دادستان، پریخ. راد، مینا (۱۳۶۵). لغت نامه روانشناسی. تهران. سازمان چاپ هنر.
- ۳۰- مغازه، زهرا (۱۳۷۴). رابطه استرس شغلی معلمان و رضایت شغلی آنها در منطقه مهرشهر کرج. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.
- ۳۱- نزهت، محمد رضا (۱۳۷۵). بررسی منابع و میزان استرس شغلی مدیران آموزش استان فارس در سال ۷۶-۷۵. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شیراز.
- ۳۲- وفایی بوربور، صدیقه (۱۳۷۸). نقش جهتگیری دینی مقابله های مذهبی در استرس شغلی دبیران زن شهرستان همدان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.

۳۳- هاشمی، حسین (۱۳۷۵). مطالعه اثرات فشارروانی بر عملکرد مدیران آموزش متوسطه استان سمنان در سال تحصیلی ۷۳-۷۴. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شیراز.

- 1-Birch,N.Marchant,MP. And Smith, NM. (1984).Stress, Distress, and Burnout: A survey of public reference Librarians. Public library. Fall 1984.
- 2-Bunge, Charles(1987). Stress in the library. Library journal/ September 15
- 3-Haack,M. jones, John W. Roose, Tina(1984).Occupational Burnout among librarians. Dextel Library quarterly.20(2):49-72.
- 4- Maslach, Chistiana.and Jackson,Susan, F(1982).burnout: The cost of caring Englewood cliff. N.J. Prentice-Hall
- 5- Roose, Tina (11986). Public library online- stress at the reference desk. Library journal/ September 1.
- 6- Theorell, Tores. Karasek, Robert(1990). Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. Journal of occupational health psychology . Vol. 1.No.1,9-26
- 7- Thoronton, Patricia I. (1992), The relation coping, Apprasial, and burnout in mental health workers. J. Of psychology 120 (3):261.



مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

گزارش نهایی طرح پژوهشی

بررسی عوامل استرس زای شغلی کتابداران شاغل در
کتابخانه‌های دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
شهر تهران از دیدگاه آنان

مجری طرح:

مریم خسروی

ناظر طرح:

بهزاد پور آمن

دی ماه ۱۳۸۲

بنام خدا

با تغییرات روزافزون علوم و فنون در قرن بیست و یک و به مثابه رشد آن تنش یا استرس بر زندگی افراد جامعه و کارکنان سازمانها تاثیر گذاشته و سلامت رئانی و جسمی و نیز عملکرد آنها را تحت الشعاع خود قرار میدهد. پرسشنامه ای که در پیش روی شماست بمنظور بررسی عوامل استرس زای شغلی کتابداران از دیدگاه آنان تهیه شده . پاسخ دقیق شما به سؤالات ما را در تعیین علل و ارائه راهکارهای مدیریت آن یاری خواهد نمود از جنابعالی تقاضا داریم نظرات خود را با گذاردن ضربدر در داخل کادر تعیین نمایید.

با تشکر- خسروی

مشخصات فردی جنسیت: مرد زن سن: ۲۰-۳۰ سال ۳۱-۴۰ سال ۴۱-۵۰ سال ۵۱ به بالا آخرین مدرک تحصیلی: دیپلم کاردانی کارشناسی کارشناسی ارشد به بالا سابقه کار : کمتر از ۵ سال ۶-۱۰ سال ۱۱-۱۵ سال ۱۶ سال به بالا وضعیت استخدامی: رسمی پیمانی قراردادی شرکتهی سایر
--

آیا تا کنون در محیط کار خود تنش را احساس کرده اید؟ بلی تا حدودی خیر

ردیف	عوامل تنش آور	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد
۱	وجود تبعیض در پرداختها چقدر در شما ایجاد تنش میکند؟					
۲	حضور در محل کار در ساعات غیر اداری چقدر تنش را میباشد؟					
۳	جابجایی مداوم چقدر برای شما تنش آور میباشد؟					
۴	عدم آشنایی با شرح وظایف چقدر تنش را است؟					
۵	عدم امنیت شغلی چقدر در شما ایجاد تنش میکند؟					

۶	عدم حمایت سرپرستان چقدر باعث تنش شما میشود؟				
۷	عدم مشارکت در تصمیمگیریها چقدر باعث تنش شما میشود؟				
۸	نداشتن تخصص لازم مدیریت کتابخانه چقدر باعث تنش شما میشود؟				
۹	انجام کار فقط بمنظور رفع تکلیف چقدر در شما ایجاد تنش میکند؟				
۱۰	مشخص نبودن گروه مخاطبین کتابخانه چقدر باعث تنش شما میشود؟				
۱۱	عدم توجه به ارتقای شغلی چقدر باعث تنش شما میشود؟				
۱۲	دیر رسیدن درخواست منابع یا تجهیزات کتابخانه چقدر باعث تنش میشود؟				
۱۳	کمبود منابع علمی چقدر ایجاد تنش میکند؟				
۱۴	قدیمی بودن منابع چقدر باعث تنش میشود؟				
۱۵	بههم خوردن مواد کتابخانه چقدر باعث تنش میشود؟				
۱۶	تراکم کاری چقدر باعث تنش شما میشود؟				
۱۷	نا مناسب بودن فضای مخزن چقدر ایجاد تنش میکند؟				
۱۸	وجود سر و صدا در کتابخانه چقدر ایجاد تنش میکند؟				
۱۹	نا مناسب بودن تجهیزات کتابخانه چقدر باعث تنش شما میشود؟				
۲۰	فقدان نور طبیعی کافی چقدر باعث تنش شما میشود؟				
۲۱	وجود گرد و غبار در محیط کار چقدر باعث تنش شما میشود؟				
۲۲	گم شدن منابع کتابخانه چقدر ایجاد تنش				

					میکند؟	
					حضور بیش از حد مراجعین چقدر باعث تنش میشود؟	۲۳
					عدم همکاری کارکنان چقدر ایجاد تنش میکند؟	۲۴
					عدم همکاری مدیر کتابخانه چقدر ایجاد تنش میکند؟	۲۵
					ورود فناوری روز چقدر باعث تنش میشود؟	۲۶
					کمبود اطلاعات بدلیل تغییر مداوم آنها چقدر باعث تنش میشود؟	۲۷
					عدم آشنایی مراجعین با رایانه چقدر ایجاد تنش میکند؟	۲۸
					نبود معیارهای صحیح تشویق چقدر باعث تنش شما میشود؟	۲۹
					برخوردهای شخصی در محل کار چقدر ایجاد تنش میکند؟	۳۰
					روشهای غیر علمی ارزیابی عملکرد چقدر باعث تنش میشود؟	۳۱
					کمبود امکانات رفاهی چقدر ایجاد تنش میکند؟	۳۲
					عدم حضور بموقع کارکنان چقدر ایجاد تنش میکند؟	۳۳
					عدم تخصیص بودجه کافی چقدر باعث تنش میشود؟	۳۴
					روشن نبودن اهداف کاری در کتابخانه چقدر ایجاد تنش میکند؟	۳۵
					عدم نظارت صحیح در نحوه اجرای وظایف چقدر باعث تنش میشود؟	۳۶