

## بررسی عوامل درون سازمانی تنش‌زا در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

بهنام شکری\*

### چکیده

از آنجا که سازمان، شبکه‌ای از فرآیندهای عملیاتی و اداری است و این شبکه به دست انسان هدایت می‌شود، مدیریت منابع انسانی، به عنوان یک عامل اثرگذار سازمان قلمداد شده و اثربخشی و کارایی افراد را تحت تاثیر خود قرار می‌دهد. از این رو، این مطالعه درصدد بررسی عوامل درون سازمانی تنش‌زا در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برآمده است. جامعه آماری این پژوهش، متشکل از کلیه کارکنان شاغل در حوزه ریاست، معاونت‌ها و دانشکده‌های دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن در سال تحصیلی ۱۳۸۸-۸۹ می‌باشد. روش مطالعه توصیفی از نوع پیمایشی است. برای گردآوری داده‌های اولیه از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. با بهره‌گیری از فرمول کوکران ۲۱۲ نفر کارکنان به عنوان نمونه انتخاب شدند. مهم‌ترین نتایج نشان داده است درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش‌زا در محیط دانشگاهی در حد متوسط و بیشتر از آن بوده است. هم‌چنین از مجموع مولفه‌های مورد بررسی به ترتیب عوامل شغلی، عوامل سازمانی، عوامل فیزیکی محیط کار و عوامل گروهی به ترتیب بیشترین تاثیر بر ایجاد تنش در درون دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن داشته‌اند.

**کلید واژه‌ها:** عوامل درون سازمانی، تنش‌زا، عوامل شغلی، عوامل سازمانی، عوامل فیزیکی محیط کار، عوامل گروهی، رودهن، کارکنان.

### مقدمه

سازمان، شبکه‌ای از فرآیندهای عملیاتی و اداری است که بر هم تاثیر متقابل دارند. این شبکه به دست انسان هدایت می‌شود و هدف‌های چندگانه دارد و درون شبکه گسترده‌تری از فرایندها و نظام‌ها جای دارند که با هم در تعامل می‌باشند (طوسی، ۱۳۷۶: ص ۳۵). با این بینش، مدیریت منابع انسانی شامل اقدام هماهنگ و مدیرانه در زمینه تامین، نگهداری، بهسازی و کاربرد منابع مؤثر انسانی است. در این مدیریت، منابع انسانی به عنوان یک عامل اثرگذار سازمان‌ها قلمداد شده و اثربخشی و کارایی افراد مورد تایید است.

---

\* عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

از سوی دیگر، فرهنگ سازمانی مطرح و حائز اهمیت می‌گردد. فرهنگ سازمانی را می‌توان به عنوان اعتقادات، نگرش‌ها و ارزش‌هایی که عموماً در بین سازمان‌ها موجود بوده و به ایجاد ناهنجاری‌های رفتاری منجر می‌شود، تعریف کرد. به گفته اسمیریچ<sup>۱</sup> فرهنگ به ما اجازه می‌دهد تا درون پیکر سازمان نوعی از روح و روان را همراه با نوعی از رمز و راز پدید آوریم. فرهنگ سازمانی و جو سازمانی در معنا و جوه مشترکی دارند. جو سازمانی از سطح فرد آغاز می‌شود و به سوی جمع تسری پیدا می‌کند، ولی فرهنگ سازمانی وابسته به جمع است و بر فرد تأثیر می‌گذارد. یکی از عواملی که در زمینه فرهنگ سازمانی نقش زیادی در ایجاد تعارض و تنش دارد، قدرت فرهنگ است. قدرت فرهنگ بیانگر یا نشان دهنده توافقی است که بین اعضای یک سازمان در رابطه با اهمیت ارزش‌های خاص وجود دارد. اگر اتفاق نظر کاملی درباره اهمیت این ارزش‌ها وجود داشته باشد، سازمان دارای فرهنگ قوی است و در غیر این صورت آن فرهنگ ضعیف است.

معمولاً تعارض و تنش در سازمان‌هایی که دارای فرهنگ ضعیفی هستند، بیشتر است. یعنی وقتی بین باورهای کارکنان سازمان و مدیریت سازمان توافق معقولی وجود نداشته باشد، حاصل آن تضاد و تنش است. همچنین اگر فرهنگ و جو سازمانی بیانگر فقدان آزادی باشد، یقیناً با تنش همراه خواهد بود (فرهنگی ۳۷۸، ص ۷۱-۷۰). شکی نیست که چگونگی رهبری در طرز سلوک و رفتار کارمندان، و بالتجیه در تحقق هدف و کارایی سازمان، مؤثر است. صرف نظر از اصول و فنون سازمانی، رهبر خوب می‌تواند بسیاری از مشکلات دستگاه را حل کند.

از سوی دیگر، در دهه‌های پایانی قرن بیستم، عارضه جدیدی گریبان گیر مردم جوامع صنعتی و غیر صنعتی شده که خود، سرچشمه بروز بیماری‌های خطرناک دیگری چون سکتة قلبی، سکتة مغزی، سرطان، دردهای شدید مفصلی، بیماری‌های روحی و نابسامانی‌های روانی است. این عامل بیماری‌زا جز تنش<sup>۲</sup> نیست (نیومن، ۱۳۷۷: ص ۳).

تعاریف متعددی در خصوص تنش کاری ارائه شده است. یکی از تعاریف‌های تنش کاری چنین می‌گوید: «روی هم جمع شدن عوامل یا وضعیت‌های مرتبط با شغل که عموماً

1- Smirich

2- Tension

تنش را شناخته شده اند.» (راس، ۱۳۷۷: ص ۱۶). آرنولد و فلدمن، فشار روانی ناشی از کار را عکس العمل فرد به عوامل جدید یا تهدید کننده در محیط کاری تعریف کرده اند. «بیرونیومین» پدیده تنش کاری را به گونه ای دیگر تعریف کرده و می گوید: «تنش یا فشار روانی، موقعیتی است که از تعامل میان افراد با مشاغل شان حاصل شده و صفت ممیزه آن، تغییراتی است که در درون آن ها رخ داده و آنان را وا می دارد تا از شیوه عمل به هنجار خود دست کشیده و به انحراف کشیده شوند» (فرهنگی، ۱۳۷۹: ص ۲۸). به علاوه، عوامل موثر بر فشار روانی متعدّدند و به علل زیستی، دستگاه عصبی، شناختی، شخصیت، محیطی و عوامل اجتماعی، فرهنگی و شغلی طبقه بندی شده اند (ساعتچی، ۱۳۸۷: ص ۲۸).

طبق مفروضات نئوکلاسیک ها، تنها پاداش های مادی برای جلب رضایت خاطر کارکنان کافی نبوده، بلکه انگیزه های روانی و اجتماعی در جلب آن ها نقش اساسی دارد (پرهیزکار، ۱۳۸۶، ص ۸۱).

همچنین، نقش مدیریت پایه یا سرپرستان در تشخیص مشکلات روانشناختی افراد تحت نظارتشان و ارائه خدمات اولیه به آنان، با اهمیت است (ساعتچی، ۱۳۸۷، ص ۵). این شرایط برای کارکنان سازمان ها در کشورهای دیگر نیز با شدت کمتر یا بیشتر، وجود دارد.

نتایج یک بررسی در سطح کشور آمریکا نشان داده است که ۵ نفر از هر ۶ نفر کارگر مورد بررسی گزارش داده اند که فشار روانی جزء عوامل اصلی کار آنان است. ضمناً گفته اند که فشار روانی باعث کاهش علاقه آنان به شغل خود و کاهش عزت نفس در آنان می شود (شولتز<sup>۱</sup> و شولتز<sup>۲</sup>، ۱۹۹۰، ص ۵۴۰ به نقل از ساعتچی، ۱۳۸۷).

دلیل دیگری که باعث شده، روانشناسان صنعتی و سازمانی نسبت به فشار روانی در محیط کار توجه نشان دهند آن است که این فشارها زیان قابل توجهی را به سودآوری سازمان ها وارد می کند. وقتی کارکنان یک سازمان تحت فشار روانی هستند، توان بدنی آنان کاهش پیدا می کند، علاقه آنان به کارشان کمتر می شود، خطاهایشان و همچنین میزان سوانح و حوادث آنان در کار، افزایش پیدا می کند. همه این عوامل نیز باعث می گردند میزان کارایی

و اثربخشی افراد تنزل پیدا کند، در نتیجه، بهره وری واحد محل کارشان، به حد بهینه نرسد. (لندرز<sup>۱</sup>، ۱۹۸۷ به نقل از ساعتچی، ۱۳۸۷).

اکنون یکی از وظایف روانشناسان صنعتی و سازمانی، کمک به مدیریت سازمان ها جهت افزایش سطح بهداشت روانی در محیط کار است. با فراهم آوردن شرایط مناسب در سازمان ها، می توان احتمال گرفتار آمدن افراد را به فشار های روانی، کاهش داد. باید به همه کارکنان سازمان ها و به ویژه مدیران سطوح مختلف آگاهی داده شود که بسیاری از بیماری های جسمی، ماهیت روانشناختی دارند و در نتیجه اوضاع و احوال و شرایط فیزیکی، اجتماعی و روانشناختی کار، به وجود می آیند. با افزایش کیفیت زندگی، و کار برای کارفرمایان و کارپذیران (کارگران، کارمندان، کارشناسان و مدیران) می توان کیفیت زندگی و کار را برای هر دو گروه، بهبود بخشید.

نتایج یک تحقیق که در یکی از دانشگاه های کشور انجام گرفته است (ساعتچی، ۱۳۸۶) نتایج نشان داده است، عوامل درون سازمانی اصلی و مکمل بر فشار روانی کارکنان دانشگاه مورد مطالعه، اثر داشته است. در این تحقیق مشخص شد که رابطه بین متغیرهای توسعه و آموزش مهارت های شغلی، شیوه های انتخاب کارکنان دانشگاه، انگیزش و رضایت شغلی آنان، مشوق های مالی و تفریط در نقش و فشار روانی کارکنان دانشگاه، قوی تر است. ضمناً مهم ترین نتیجه این تحقیق آن بود که رابطه بین عوامل درون سازمانی اصلی و مکمل با فشار روانی، معنی دار است (بستانی، ۱۳۸۵ به نقل از ساعتچی، ۱۳۸۶).

جامعه شناسان و روان شناسان با بیان این مسئله که تنش کاری در سازمان ها در میان کارکنان رو به تزاید است؛ و این امر می تواند تاثیر مستقیم بر بازده سازمان بگذارد، و موجب تحلیل نیروها گردد، و هزینه هایی نظیر غیبت کارکنان، تاخیر در محیط کاری، کاهش رضایت شغلی و... را به سازمان تحمیل کند. تحقیقات زیادی در این زمینه صورت گرفته است. همچنین، از طرف سازمان بین المللی کار (ILO) کتاب های زیادی نگارش یافته که اهمیت موضوع را برای جوامع نشان می دهد.

در ضمن، امروزه دانش و فهم ما در باره تنش و انطباق با محیط کار به جایی رسیده که بدانیم بیشتر تنش‌های وارده بر کارکنان نالازم است و می‌توان از بروز آن جلوگیری کرد و با کنترل تنش‌های کاری اخلاک‌گر در کنش انسان‌ها، می‌توان سازمان‌ها را به نحوی مؤثرتر اداره کرد. همچنین، برای این که مدیران بتوانند به مقاصد و اهداف سازمانی دست یابند، نیازمند آن هستند که از امیال، خواسته‌ها، آرزو‌ها و تمایلات کارکنان خود آگاه باشند. این امر میسر نخواهد شد، مگر این که در سازمان‌ها پژوهش‌هایی پیرامون کاهش عوامل درون سازمانی تنش‌زا انجام گیرد تا با شناسایی این مشکلات و ارائه راهکارها بتوان بهره‌وری نیروی کار در دانشگاه را ارتقاء داد، همچنین، عوامل تنش‌زای کاری را کاهش و کنترل نمود و در نهایت به راندمان بالای مطلوب کاری دست یافت.

از این رو، این مطالعه در صدد بررسی و شناسایی این مسئله است که چه عواملی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن تنش‌زا است؟ چرا کارکنان دچار آن می‌شوند؟

### روش شناسی

جامعه آماری این بررسی متشکل از کلیه کارکنان شاغل در حوزه ریاست؛ معاونت‌های: امور آموزشی، امور فرهنگی، امور دانشجویی، امور پژوهشی، امور عمران، امور اداری و مالی؛ و دانشکده‌های: علوم اجتماعی، روان‌شناسی، علوم اجتماعی و کشاورزی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸ می‌باشد.

با توجه به موضوع و اهداف مورد بررسی از روش توصیفی<sup>۱</sup> از نوع پیمایشی<sup>۲</sup> و همچنین از روش اسنادی و کتابخانه‌ای بهره‌گرفته شده است. در پژوهش پیمایشی، برای گردآوری اطلاعات و داده‌های اولیه از پرسشنامه محقق ساخته؛ و در بخش اسنادی به مطالعه و بررسی پژوهش‌های پیشین و جمع‌آوری مطالب مرتبط با مطالعه پرداخته شده است.

از آن جا که دسترسی به کلیه کارکنان دانشگاه (۴۷۵ نفر) مورد بررسی میسر و مقرون به صرفه اقتصادی نبود، لذا به تحدید جامعه کارکنان مبادرت شده است. برای تعیین حجم نمونه

کارکنان از فرمول کوکران بهره گرفته شده است. برای تعیین حجم نمونه کارکنان با قرار دادن پیش برآورد واریانس معادل ۰,۲۵ و سطح اطمینان ۹۵ درصد و دقت احتمالی مطلوب برابر ۰,۰۵ در فرمول کوکران، تعداد ۲۱۲ کارکن به عنوان نمونه مورد مطالعه انتخاب شده است.

$$N = \frac{Nt^2 pq}{Nd^2 + t^2 pq}$$

$$N = \frac{475(1/96)^2(0/25)}{475(0/05)^2 + (1/96)^2(0/25)} = 212$$

$N$  = تعداد جامعه آماری معادل ۴۷۵ ؛  $t$  = سطح اطمینان ۹۵ درصد معادل ۱/۹۶ ؛  $d$  = دقت احتمالی مطلوب معادل ۰/۰۵ ؛

$P$  = احتمال وقوع صفت مورد مطالعه ۰/۵ ؛  $q$  = احتمال عدم وقوع صفت مورد مطالعه ۰/۵

جهت دسترسی به واحدهای نمونه (کارکنان دانشگاه) از روش نمونه گیری تصادفی بهره گرفته شده است. بدین صورت، که پس از کسب آمار کارکنان و تعیین حجم، ابتدا با توجه به پراکندگی آنان در حوزه ریاست، معاونت ها و دانشکده ها و با بهره گیری از روش انتساب متناسب (PPS)، حجم نمونه در این بخش ها مشخص گردید. سپس، برای انتخاب واحد نمونه کارکنان از روش نمونه گیری تصادفی ساده (استفاده از لیست کارکنان) به شیوه قرعه کشی استفاده شده است.

پرسشنامه در این مطالعه از دو قسمت تشکیل شده است: بخش اول شامل یک مجموعه سوالات در خصوص ویژگی های فردی؛ و بخش دوم در خصوص عوامل درون سازمانی به وجود آورنده تنش کاری است. برای بررسی عوامل درون سازمانی تنش زا در محیط دانشگاهی از نظریات سویت لند، باک، ککس و مک کی، بیر و همکارانش، کاب و فرگوسن بهره گرفته شده است؛ و گویه هایی به صورت محقق ساخته تهیه و تدوین شده است. این قسمت دارای ۵۶ سوال ۵ گزینه ای است؛ گزینه ها در مقیاس لیکرت (خیلی زیاد، زیاد، بی نظر، کم و خیلی کم) تهیه و تنظیم گردیده است. محقق با بهره گیری از روش نمره گذاری تلاش کرده است، این بعد را در میان جامعه مورد مطالعه درجه بندی نماید. برای اندازه گیری

این مسئله به طیف های «خیلی زیاد» نمره ۵، «زیاد» نمره ۴، «بی نظر» نمره ۳، «کم» نمره ۲ و «خیلی کم» نمره ۱ اختصاص داده شد.

به منظور تعیین پایایی بخش دوم پرسشنامه (عوامل درون سازمانی به وجود آورنده تنش کاری)؛ با اجرای پرسشنامه مقدماتی روی ۳۰ نفر از اعضای کارکنان دانشگاه، ضریب آلفای کرونباخ معادل ۰,۷۸ به دست آمد که نشان دهنده قابل قبول بودن پایایی این پرسشنامه است. در خصوص اعتبار این بخش، از نظریات ۸ نفر از استادان مجرب بهره گرفته شده است و با بهره گیری از نظریات آنان برخی از سوالات اصلاح شد.

در نهایت، با توجه به اهداف و فرضیه های مورد بررسی و با بهره گیری از برنامه کامپیوتری (SPSS) موضوع مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهد گرفت. با توجه به سطح سنجش متغیرهای مورد بررسی در این مطالعه از مشخص کننده های مرکزی (میانگین) و پراکندگی (انحراف معیار، حداقل و حداکثر) و همچنین از آزمون های آماری نظیر ضریب همبستگی و رگرسیون چند متغیره استفاده شده است.

#### یافته ها

از مجموع کارکنان مورد مطالعه دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن ۲۹,۷ درصد را زنان و ۷۰,۳ درصد را مردان تشکیل داده اند. نتایج نشان داده است، میانگین سنی کارکنان ۳۶,۳ سال با حداقل و حداکثر سن ۲۱ ساله و ۶۰ ساله بوده اند. از مجموع کارکنان مورد مطالعه ۱۵,۶ درصد از آنان زیردیپلم، ۴۷,۲ درصد دارای مدرک دیپلم و فوق دیپلم، ۳۴,۹ درصد دارای مدرک لیسانس و فوق لیسانس و ۲,۴ درصد دارای مدرک دکتری بوده اند. همچنین، میانگین سابقه کار کارکنان معادل ۱۱ سال با حداقل و حداکثر سابقه کار ۱ سال و ۲۶ سال بوده است. نتایج نشان داده است، نوع همکاری ۷۳,۱ درصد از کارکنان به صورت رسمی، ۱۹,۳ درصد از آنان به صورت قراردادی یا پیمانی و مابقی (۷,۵ درصد) ساعتی بوده است. بر اساس نتایج به دست آمده، ۹۹,۱ درصد از کارکنان مورد مطالعه با تنش کاری (فشار عصبی-روانی ناشی از کار) غیر قابل تحمل رو به رو بوده اند. به علاوه، نتایج نشان داده است، از مجموع کارکنانی که

با تنش کاری مواجه بوده اند، علل ایجاد این تنش را ناشی محیط داخل منزل (۳،۴ درصد)، محیط کار (۷،۶ درصد)، اجتماع (۱،۷ درصد) و یا هر سه مورد (۹،۳ درصد) دانسته اند.

### عوامل درون سازمانی تنش زا

این عوامل را می توان نوعی عوامل تنش زای گروهی به شمار آورد؛ زیرا در سازمان ایجاد می گردد و از روابط جمعی در سازمان بین افراد یا بین افراد و محیط سازمان حاصل می شود. این گروه عوامل تنش زا (عوامل فیزیکی محیط کار، عوامل شغلی، عوامل گروهی و عوامل سازمانی) هستند.

این تحقیق در صدد بررسی عوامل درون سازمانی تنش زا در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برآمده است؛ از این رو، با تدوین ۵۶ عامل تنش زا بر مبنای یک طیف ۵ گزینه ای (خیلی کم، کم، تاحدی، زیاد و خیلی زیاد) علاوه بر شاخص عوامل درون سازمانی تنش را، مولفه های این شاخص نظیر عوامل فیزیکی محیط کار، عوامل شغلی، عوامل گروهی و عوامل سازمانی به تفکیک مورد اندازه گیری و سنجش قرار گرفته است، که نتایج به شرح زیر است:

### عوامل فیزیکی محیط کار

عوامل فیزیکی محیط کار عبارت است از شرایط مادی محیط کار واحدهای صنعتی که فرد شاغل در آن تحت تأثیر خصیصه های مادی کار قرار می گیرد (راس، ۱۳۷۷: ص ۱۰۰) و این متغیرهای مادی زمانی تنش زا هستند که حداقل شرایط زیستی و ایمنی جسمانی در محیط کاری حفظ نشده باشد.

به منظور بررسی عوامل فیزیکی محیط کار ۱۶ عامل تنش زا که مختص محیط فیزیکی واحدهای کاری هستند، مورد اندازه گیری قرار گرفته است. مهم ترین عوامل تنش زای فیزیکی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن با توجه به شدت آن به ترتیب عبارتند از: - رتبه اول مربوط به عامل «چاپلوسی و فرصت طلبی بعضی از همکاران در مقابل مسئولان مافوق» (میانگین معادل ۳،۷ با انحراف معیار ۱،۲۸ بوده) است؛ میانگین به دست آمده نشان



می‌دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عامل تنش زا در محیط دانشگاه بیش از حد متوسط بوده است.

- رتبه دوم مربوط به عوامل «سر و صدای زیاد» (میانگین برابر ۳,۳ و انحراف معیار ۱,۲۱) و «کمبود امکانات بهداشتی محیط کار» (میانگین برابر ۳,۳ و انحراف معیار ۱,۳۴) است. میانگین‌های به دست آمده نشان می‌دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط کاری بیش از حد متوسط بوده است.

- رتبه سوم مربوط به عوامل «ازدحام و کمبود جا» (میانگین برابر ۳,۲ و انحراف معیار ۱,۳۲)، «گرما یا سرمای زیاد» (میانگین برابر ۳,۲ و انحراف معیار ۱,۳۷)، «کمبود امکانات رفاهی نظیر بوفه، سالن ناهار خوری، سالن ورزشی و...» (میانگین برابر ۳,۲ و انحراف معیار ۱,۳۸)، «وجود آلودگی هوا و عدم وجود سیستم تهویه» (میانگین برابر ۳,۲ و انحراف معیار ۱,۳۹)، «وجود رقابت ناسالم و مخرب در سازمان» (میانگین برابر ۳,۲ و انحراف معیار ۱,۰۹) است. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط دانشگاهی بیش از حد متوسط بوده است.

- رتبه چهارم مربوط به عوامل «بی‌نظمی و آشفتگی در محیط کار» (میانگین برابر ۳,۰ و انحراف معیار ۱,۳۹) و نامطلوب بودن رنگ محیط کار (میانگین برابر ۳,۰ و انحراف معیار ۱,۲۸) است. نتایج نشان می‌دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط دانشگاهی در حد متوسط بوده است.

- رتبه پنجم مربوط به عوامل «کمبود لوازم» (میانگین برابر ۲,۹ و انحراف معیار ۱,۲۳) و «ارتباطات ناقص و عدم انتقال موثر اطلاعات» (میانگین برابر ۲,۹ و انحراف معیار ۱,۳۵) است. نتایج نشان می‌دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

- رتبه ششم مربوط به عوامل «در معرض دید بودن» (میانگین برابر ۲,۸ و انحراف معیار ۱,۳۱) و «خطرات و امکان آسیب دیدگی از کار» (میانگین برابر ۲,۸ و انحراف معیار ۱,۴۶) است. نتایج نشان می‌دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

- رتبه هفتم مربوط به عامل «کار با تجهیزات فرسوده» (میانگین برابر ۲,۷ و انحراف معیار ۱,۳۲) است. نتایج نشان می دهد، دیدگاه کارکنان نسبت به این عامل تنش زا در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

- رتبه هشتم مربوط به «نور ناکافی و نامطلوب» (میانگین برابر ۲,۴ و انحراف معیار ۱,۲۶) است. نتایج نشان می دهد، دیدگاه کارکنان نسبت به این عامل تنش زا در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

به علاوه، به منظور بررسی دقیق تر دیدگاه کارکنان نسبت به عوامل فیزیکی تنش زای محیط دانشگاهی ۱۶ عامل تنش زا یک جا با هم مورد اندازه گیری قرار گرفت؛ و مولفه «عوامل فیزیکی محیط کار» به دست آمد. در ضمن بالاترین و پایین ترین نمره برای هر فرد در این مولفه به ترتیب برابر ۸۰ و ۱۶ است و بالاترین نمره نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به وجود عوامل فیزیکی تنش زا در محیط دانشگاهی در حد بالایی است. در این مطالعه با مقایسه میانگین مولفه «عوامل فیزیکی محیط کار» (۴۹,۵) با میانگین فرضی (۴۸) آن می توان بیان نمود، دیدگاه کارکنان نسبت به وجود این گونه عوامل در محیط دانشگاهی اندکی از حد متوسط بالاتر بوده است.

### عوامل شغلی

بعضی از عوامل تنش زای درون سازمانی مربوط به خود شغل می باشند. تحقیقات نشان داده اند که نوع مشاغل کارکنان در دچار شدن آنها به فشار روانی نقش مهمی ایفا می کند. عوامل تنش زای شغلی را می توان به ۱۴ عامل تقسیم نمود. مهم ترین عوامل تنش زای شغلی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن با توجه به شدت آن به ترتیب عبارتند از:

- رتبه اول مربوط به عوامل «انجام وظایف مغایر و متضاد» (میانگین معادل ۳,۳ با انحراف معیار ۱,۱۸)، «زیاد بودن حجم کار و کم بودن زمان برای اجرای آن» (میانگین معادل ۳,۳ با انحراف معیار ۱,۳۲ بوده) و کارهای تکراری و یک نواخت (میانگین معادل ۳,۳ با انحراف معیار ۱,۳۱) است؛ میانگین به دست آمده نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عامل تنش زا در محیط دانشگاه بیش از حد متوسط بوده است.

- رتبه دوم مربوط به عوامل «روشن و شفاف نبودن وظایف» (میانگین برابر ۳,۲ و انحراف معیار ۱,۲۷) و «خستگی ذهنی یا جسمی ناشی از کار» (میانگین برابر ۳,۲ و انحراف معیار ۱,۲۲) است. میانگین های به دست آمده نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط کاری بیش از حد متوسط بوده است.

- رتبه سوم مربوط به عوامل «عدم وجود آزادی عمل و خود مختاری در انجام کارها» (میانگین برابر ۲,۸ و انحراف معیار ۱,۲۷) و «تخصص گرایی افراطی و عدم علاقه به آن» (میانگین برابر ۲,۸ و انحراف معیار ۱,۲۷) است. نتایج به دست آمده نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

- رتبه چهارم مربوط به عامل «انباشته شدن فصلی یا دوره ای کارهای انجام نشده» (میانگین برابر ۲,۷ و انحراف معیار ۱,۴۲) است. نتایج نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عامل تنش زا در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

- رتبه پنجم مربوط به عوامل «عدم آشنایی با شیوه های صحیح انجام کار» (میانگین برابر ۲,۵ و انحراف معیار ۱,۲۳)، «جالب نبودن کار و عدم علاقه به آن» (میانگین برابر ۲,۵ و انحراف معیار ۱,۳۶) و «سرعت بیش از حد کار و لزوم هماهنگی با ماشین آلات» (میانگین ۲,۵ و انحراف معیار ۱,۲۴) است. نتایج نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

- رتبه ششم مربوط به عامل «جا به جایی و تغییر در کار به خاطر پیدایش فنون جدید» (میانگین برابر ۲,۴ و انحراف معیار ۱,۱۹) است. نتایج نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عامل تنش زا در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

- رتبه هفتم مربوط به عامل «بیکار نشستن به خاطر کار اندک» (میانگین برابر ۲,۲ و انحراف معیار ۱,۳۲) است. نتایج نشان می دهد، دیدگاه کارکنان نسبت به این عامل تنش زا در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

- رتبه هشتم مربوط به عامل «نوبت کاری غیرثابت» (میانگین برابر ۱,۹ و انحراف معیار ۱,۱۹) است. نتایج نشان می دهد، دیدگاه کارکنان نسبت به این عامل تنش زا در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

به علاوه، به منظور بررسی دقیق تر دیدگاه کارکنان نسبت به عوامل شغلی تنش زای محیط دانشگاهی ۱۴ عامل تنش زا یک جا با هم مورد اندازه گیری قرار گرفت؛ و مولفه «عوامل شغلی» به دست آمد. در ضمن، بالاترین و پایین ترین نمره برای هر فرد در این مولفه به ترتیب برابر ۷۰ و ۱۴ است و بالاترین نمره نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به وجود عوامل شغلی تنش زا در محیط دانشگاهی در حد بالایی است. در این مطالعه با مقایسه میانگین مولفه «عوامل شغلی» (۳۸,۳) با میانگین فرضی (۴۲) آن می توان بیان کرد، دیدگاه کارکنان نسبت به وجود این گونه عوامل در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

### عوامل گروهی

سومین عاملی که باعث تنش کاری می شود، عوامل گروهی است. از آن جا که جنبه های اجتماعی روانی رفتار انسان در سازمان از همدیگر تأثیر می پذیرد و عوارضی در سازمان بر جای می گذارد و منجر به تنش کاری می شود، نقش عوامل گروهی کانون توجه محققان قرار گرفته است. عوامل گروهی تنش زا را می توان به ۹ عامل تقسیم کرد. مهم ترین عوامل تنش زای گروهی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن با توجه به شدت آن به ترتیب عبارتند از:

- رتبه اول مربوط به عوامل «عدم احساس حمایت گروهی» (میانگین معادل ۳,۱ با انحراف معیار ۱,۳۲)، «فقدان همبستگی گروهی» (میانگین معادل ۳,۱ با انحراف معیار ۱,۳۰ بوده) و «غیبت و بدگویی به وسیله بعضی از همکاران» (میانگین معادل ۳,۱ با انحراف معیار ۱,۵۱) است؛ میانگین به دست آمده نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عامل تنش زا در محیط دانشگاه بیش از حد متوسط بوده است.

- رتبه دوم مربوط به عامل «عدم وجود اعتماد بین همکاران» (میانگین برابر ۳,۰ و انحراف معیار ۱,۴۳) است. میانگین به دست آمده نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عامل تنش زا در محیط کاری در حد متوسط بوده است.

- رتبه سوم مربوط به عوامل «اختلاف نظر با همکاران در نحوه انجام کار یا از نظر شخصی» (میانگین برابر ۲,۸ و انحراف معیار ۱,۲۸) و «اختلاف با گروه های کاری دیگر» (میانگین برابر ۲,۸ و انحراف معیار ۱,۳۱) است. نتایج به دست آمده نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

- رتبه چهارم مربوط به عوامل «اختلاف با سرپرستان و روساء» (میانگین برابر ۲,۶ و انحراف معیار ۱,۴۳) و «وابستگی انجام کارها به کار دیگران» است. نتایج نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

- رتبه پنجم مربوط به عامل «احساس بی ارزش بودن یا احترام نداشتن نزد دیگران» (میانگین برابر ۲,۵ و انحراف معیار ۱,۳۳) است. نتایج نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عامل تنش زا در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

به علاوه، به منظور بررسی دقیق تر دیدگاه کارکنان نسبت به عوامل تنش زای گروهی در محیط دانشگاهی ۹ عامل تنش زا یک جا با هم مورد اندازه گیری قرار گرفت؛ و مولفه «عوامل گروهی» به دست آمد. در ضمن بالاترین و پایین ترین نمره برای هر فرد در این مولفه به ترتیب برابر ۴۵ و ۹ است و بالاترین نمره نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به وجود عوامل تنش زای گروهی در محیط دانشگاهی در حد بالایی است. در این مطالعه با مقایسه میانگین مولفه «عوامل گروهی» (۲۵,۶) با میانگین فرضی (۲۷) آن می توان بیان نمود، دیدگاه کارکنان نسبت به وجود این گونه عوامل در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

### عوامل سازمانی

چهارمین عاملی که باعث ایجاد تنش کاری می شود، عوامل سازمانی است. از آنجاکه بیشتر کارها در بافت سازمان انجام می شوند، تنش کاری با شماری از ویژگی های مربوط به سازمان بستگی دارد، کارشناسان رفتار سازمانی و توسعه سازمانی برای دریافتن تأثیرهایی که سازمان در کار دارد، نقش سازمان را کانون توجه خود قرار داده اند. از این رو، در این قسمت ویژگی های عوامل تنش زای سازمانی در قالب ۱۷ عامل بررسی شده اند. مهم ترین عوامل

تنش زای سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن با توجه به شدت آن به ترتیب عبارتند از:

- رتبه اول مربوط به عامل «اعمال تبعیض در دادن پاداش و سایر مزایا» (میانگین معادل ۳,۷ با انحراف معیار ۱,۳۲ بوده) است؛ میانگین به دست آمده نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عامل تنش زا در محیط دانشگاه بیش از حد متوسط بوده است.

- رتبه دوم مربوط به عامل «کمی حقوق و دستمزد» (میانگین برابر ۳,۵ و انحراف معیار ۱,۴۱) است. میانگین به دست آمده نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط کاری بیش از حد متوسط بوده است.

- رتبه سوم مربوط به عوامل «عدم وجود امنیت شغلی و ابهام در مورد آینده شغلی» (میانگین برابر ۳,۴ و انحراف معیار ۱,۴)، «خط مشی ها و سیاست های ناعادلانه و عدم وجود عدالت شغلی» (میانگین برابر ۳,۴ و انحراف معیار ۱,۳۶)، «بی تفاوت بودن رئیس یا سرپرست واحد به کارایی و شایستگی کارکنان» (میانگین برابر ۳,۴ و انحراف معیار ۱,۳۹)، «عدم آشنایی مدیران با شیوه های صحیح تشویق و تنبیه» (میانگین برابر ۳,۴ و انحراف معیار ۱,۳۲) است. نتایج به دست آمده نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط دانشگاهی بیش از حد متوسط بوده است.

- رتبه چهارم مربوط به عوامل «تمرکز و عدم مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها» (میانگین برابر ۳,۱ و انحراف معیار ۱,۲۱)، «امکانات اندک برای ارتقاء و پیشرفت» (میانگین برابر ۳,۱ و انحراف معیار ۱,۲۱)، «عدم اطلاع از نتیجه ارزشیابی عملکرد» (میانگین برابر ۳,۱ و انحراف معیار ۱,۳۳) و «فرهنگ و جو سازمانی نامطلوب» (میانگین برابر ۳,۱ و انحراف معیار ۱,۳۱) است. نتایج نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط دانشگاهی بیش از حد متوسط بوده است.

- رتبه پنجم مربوط به عوامل «قوانین خشک و غیر قابل انعطاف» (میانگین برابر ۳,۰ و انحراف معیار ۱,۳۱) و «اندازه گیری عملکرد کارکنان به شیوه ای نادرست و مبهم» (میانگین برابر ۳,۰ و انحراف معیار ۱,۲۸) و «کنترل های بی مورد و آزار دهنده» (میانگین برابر ۳,۰ و انحراف معیار

۱,۴۱) است. نتایج نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط دانشگاهی در حد متوسط بوده است.

- رتبه ششم مربوط به عوامل «نحوه رفتار مدیران اجرایی و ارشد سازمان» (میانگین برابر ۲,۹ و انحراف معیار ۱,۲۷)، «دارا بودن قدرت و مقام کم در سلسله مراتب سازمان» (میانگین برابر ۲,۹ و انحراف معیار ۱,۳۴) و نبود آموزش ضمن خدمت در سازمان است. نتایج نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

- رتبه هفتم مربوط به عامل «جا به جایی های مکرر و انتقال های شغلی نابجا» (میانگین برابر ۲,۶ و انحراف معیار ۱,۴۱) است. نتایج نشان می دهد، دیدگاه کارکنان نسبت به این عامل تنش زا در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

به علاوه، به منظور بررسی دقیق تر دیدگاه کارکنان نسبت به عوامل تنش زای سازمانی در محیط دانشگاهی، ۱۷ عامل تنش زا یک جا با هم مورد اندازه گیری قرار گرفت؛ و مولفه «عوامل سازمانی» به دست آمد. در ضمن بالاترین و پایین ترین نمره برای هر فرد در این مولفه به ترتیب برابر ۸۵ و ۱۷ است و بالاترین نمره نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به وجود عوامل تنش زای سازمانی در محیط دانشگاهی در حد بالایی است. در این مطالعه با مقایسه میانگین مولفه «عوامل سازمانی» (۵۳,۷) با میانگین فرضی (۵۱) آن می توان بیان کرد، دیدگاه کارکنان نسبت به وجود این گونه عوامل در محیط دانشگاهی بیش از حد متوسط بوده است. همچنین، با ترکیب چهار مولفه فوق الذکر، شاخص عوامل درون سازمانی تنش زا به دست می آید. بالاترین و پایین ترین نمره برای هر فرد در این شاخص به ترتیب برابر ۲۸۰ و ۵۶ می باشد. به علاوه، بالاترین نمره بیانگر درک و تصور کارکنان نسبت به وجود عوامل تنش زای سازمانی در محیط دانشگاهی در حد بالایی است. در مجموع از مقایسه میانگین شاخص «عوامل درون سازمانی تنش زای» (۱۶۷) با میانگین فرضی (۱۶۸) آن می توان بیان کرد. دیدگاه کارکنان نسبت به وجود این گونه عوامل در محیط دانشگاهی کمتر از حد متوسط بوده است.

به علاوه، جدول ۱ میزان همبستگی شاخص عوامل درون سازمانی تنش را با مولفه‌هایش نشان می‌دهد. میان این شاخص و مولفه‌هایش (عوامل فیزیکی محیط کار، عوامل شغلی، عوامل گروهی و عوامل سازمانی) همبستگی در سطح بالا وجود دارد. جهت این رابطه‌ها مثبت و میزان همبستگی به دست آمده در سطح ۰,۰۱ معنی دار بوده‌اند.

جدول ۱. همبستگی شاخص عوامل درون سازمانی تنش را با مولفه‌های آن

متغیرهای مستقل متغیر وابسته	عوامل فیزیکی محیط کار	عوامل شغلی	عوامل گروهی	عوامل سازمانی
عوامل درون سازمانی تنش زا (ضریب)	۰,۸۳۵**	۰,۹۰۸**	۰,۸۷۸**	۰,۸۷۸**
Sig	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰

سپس نوبت به مرحله‌ای می‌رسد که تاثیر همزمان مولفه‌های مورد بررسی بر شاخص عوامل درون سازمانی تنش را در محیط دانشگاهی مورد بررسی قرار گیرد. میزان تاثیر هر یک از مولفه‌ها بر شاخص عوامل درون سازمانی تنش را مشخص گردد. از این رو از رگرسیون چند متغیره بهره گرفته شده است.

نتایج در جدول ۲ نشان می‌دهد،  $R^2$  معادل ۰,۸۳۸ به دست آمده است. مقدار  $R^2$  نشان می‌دهد، ۸۳,۸ درصد از کل واریانس عوامل درون سازمانی تنش را در دانشگاه رودهن با یک ترکیب خطی از مولفه‌های عوامل فیزیکی محیط کار، عوامل شغلی، عوامل گروهی و عوامل سازمانی ناشی شده است؛ و نسبت  $F=268.6$  با درجه آزادی ۴ و ۲۰۷ نشان می‌دهد که  $R^2$  به لحاظ آماری کاملاً معنادار (۰,۰۰۰) بوده است.

به علاوه، از مجموع مولفه‌های مورد بررسی به ترتیب عوامل شغلی، عوامل سازمانی، عوامل فیزیکی محیط کار و عوامل گروهی به ترتیب بیشترین تاثیر بر ایجاد تنش در درون دانشگاه رودهن داشته‌اند.



جدول ۲. میزان تاثیرات مولفه های عوامل فیزیکی محیط کار، عوامل شغلی، عوامل گروهی و عوامل سازمانی بر شاخص عوامل درون سازمانی تنش زا

مولفه ها	Beta	t	Sig
عوامل فیزیکی محیط کار	۰/۲۳۵	۵/۴۳۱	۰/۰۰۰
عوامل شغلی	۰/۳۲۳	۵/۶۱۰	۰/۰۰۰
عوامل گروهی	۰/۲۰۸	۳/۷۳۱	۰/۰۰۰
عوامل سازمانی	۰/۲۷۲	۵/۸۱۰	۰/۰۰۰
Model	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R Square
1	۰/۹۱۶	۰/۸۳۸	۱۹/۵۹

### بحث و نتیجه گیری

عوامل درون سازمانی تنش زا را می توان نوعی عوامل تنش زای گروهی به شمار آورد؛ زیرا در سازمان ایجاد می گردد و از روابط جمعی در سازمان بین افراد یا بین افراد و محیط سازمان حاصل می شود. این گروه عوامل تنش زا را می توان به عوامل فیزیکی محیط کار، عوامل شغلی، عوامل گروهی و عوامل سازمانی تقسیم کرد.

نتایج نشان داده است، مهم ترین عوامل تنش زای فیزیکی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن با توجه به شدت آن به ترتیب عبارتند از: چاپلوسی و فرصت طلبی بعضی از همکاران در مقابل مسئولان مافوق، سر و صدای زیاد، کمبود امکانات بهداشتی محیط کار، ازدحام و کمبود جا، گرما یا سرمای زیاد، کمبود امکانات رفاهی نظیر بوفه، سالن ناهار خوری، سالن ورزشی و...، وجود آلودگی هوا و عدم وجود سیستم تهویه، وجود رقابت ناسالم و مخرب در سازمان، و بی نظمی و آشفتگی در محیط کار است. نتایج نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط دانشگاهی بیش از حد متوسط یا در حد متوسط بوده است.

در مورد عوامل شغلی یا عوامل تنش زای درون سازمانی مربوط به خود شغل نتایج نشان داده است، مهم ترین عوامل تنش زای فیزیکی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن با توجه به شدت آن به ترتیب عبارتند از: انجام وظایف مغایر و متضاد (تعارض و کم باری نقش)، زیاد بودن حجم کار و کم بودن زمان برای اجرای آن (گران باری نقش)، کارهای تکراری و

یکنواخت، روشن و شفاف نبودن وظایف (ابهام در نقش)، خستگی ذهنی یا جسمی ناشی از کار است. نتایج نشان داده است که درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط کاری بیش از حد متوسط بوده است. به سخن دیگر، نتایج بیانگر وجود تعارض، کم باری، گرانباری و ابهام در نقش محول به کارکنان مشاهده شده است. به علاوه، نتایج در مورد سومین عامل تنش کاری (عوامل گروهی) نشان داده است، جنبه های اجتماعی روانی رفتار انسان در سازمان از همدیگر تأثیر می پذیرد و عوارضی در سازمان بر جای می گذارد و منجر به تنش کاری می شود. به طوری که نتایج نشان داده است، مهم ترین عوامل تنش زای گروهی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن با توجه به شدت آن به ترتیب عبارتند از: عدم احساس حمایت گروهی، فقدان همبستگی گروهی و غیبت و بد گویی به وسیله بعضی از همکاران و عدم وجود اعتماد بین همکاران است.

به سخن دیگر، نادیده گرفتن یا بی توجهی به همبستگی گروهی، ایجاد ارتباطات غیر موثر و ارتباطات از بالا به پایین، تعارض بین گروه های سازمانی و رقابت ناسالم و مخرب بین کارکنان در دانشگاه منجر به ایجاد تنش از نوع عوامل گروهی بوده است. در مورد چهارمین عامل تنش زای در محیط کاری (عوامل سازمانی) نتایج نشان داده است، مهم ترین عوامل تنش زای سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن با توجه به شدت آن به ترتیب عبارتند از: اعمال تبعیض در دادن پاداش و سایر مزایا، کمی حقوق و دستمزد، عدم وجود امنیت شغلی و ابهام در مورد آینده شغلی، خط مشی ها و سیاست های ناعادلانه و عدم وجود عدالت شغلی، بی تفاوت بودن رئیس یا سرپرست واحد به کارایی و شایستگی کارکنان، عدم آشنایی مدیران با شیوه های صحیح تشویق و تنبیه، تمرکز و عدم مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها، امکانات اندک برای ارتقاء و پیشرفت، عدم اطلاع از نتیجه ارزشیابی عملکرد، فرهنگ و جو سازمانی نامطلوب، قوانین خشک و غیر قابل انعطاف، اندازه گیری عملکرد کارکنان به شیوه ای نادرست و مبهم، کنترل های بی مورد و آزار دهنده است. نتایج نشان می دهد، درک و تصور کارکنان نسبت به این عوامل تنش زا در محیط دانشگاهی در حد متوسط و بیشتر از آن بوده است. بستانی (۱۳۸۵) و ساعتچی (۱۳۸۶) و ماهری (۱۳۸۶) در مطالعات و تحقیقاتشان این موارد را تأیید کرده اند.

همچنین، میزان همبستگی شاخص عوامل درون سازمانی تنش زا با مولفه هایش نشان داده است، میان این شاخص و مولفه هایش (عوامل فیزیکی محیط کار، عوامل شغلی، عوامل گروهی و عوامل سازمانی) همبستگی در سطح بالا وجود دارد، جهت این رابطه ها مثبت و میزان همبستگی به دست آمده در سطح ۰,۰۱، معنی دار بوده اند. به علاوه، نتایج رگرسیون چند متغیره نشان داده است از مجموع مولفه های مورد بررسی به ترتیب عوامل شغلی، عوامل سازمانی، عوامل فیزیکی محیط کار و عوامل گروهی به ترتیب بیشترین تاثیر بر ایجاد تنش در درون دانشگاه رودهن داشته اند.

### پیشنهادها

با توجه به نتایج به دست آمده پیشنهاد می گردد:

از آنجا که فرد (کارکنان) مهم ترین عنصر هر سازمان است، مادام که فرد اطمینان حاصل نکند که رفاه عمومی وی به گونه ای مؤثر و کافی از سوی سازمان پیگیری و تضمین می شود، امکان ندارد به کارگر یا کارمند مؤثر و کارا تبدیل شود.

از این رو، توجه به تسهیلات لازم در محیط کار مانند فضای کافی، رستوران های مناسب با توزیع غذاهای مناسب، محیط سالم از نظر ایمنی، تهیه مرکزی برای نگهداری از کودکان در محوطه دانشگاه، انجام برنامه های حمایت از خانواده (آموزش و مشاور خانواده)؛ تأسیس کلوب های ورزشی و تفریحی، فعالیت های ورزشی و تفریحی که باید متعادل با فعالیت های کاری باشد، فرصتی برای کسب لذت و استراحت کارکنان فراهم می آورد؛ تأسیس صندوق های رفاه، تعاونی های کارآمد و مانند این ها... ضروری به نظر می رسد.

به علاوه، به منظور کاهش عوامل گروهی، سازمانی و شغلی تنش زا در دانشگاه پیشنهاد می شود، اهداف کلی خط مشی های پرسنلی در زمینه استخدامی، آموزشی، حقوق دستمزد و مزایا، روابط مطلوب در سازمان و حفظ و نگهداری پرسنل از سوی رئیس و معاونین دانشگاه مورد بررسی مجدد قرار گرفته و رفتار عادلانه و بدون تبعیض را در باره همه افراد تضمین کند، امکان تفویض اختیار و مسئولیت های بیشتری را در سازمان فراهم سازد، افراد سازمان آسان تر و بهتر بتوانند با تصمیماتی که بر اساس خط مشی اعلام و اجرا می شود سازگار گردند.

- به منظور ایجاد زمینه برای پژوهش های آینده تنش کاری پیشنهاد شده است که:
- ۱- پژوهش مشابه در سایر شرکت ها یا سایر شهرها انجام گرفته و نتایج حاصله با نتایج پژوهش انجام شده توسط پژوهشگر و سایر پژوهش ها مورد مقایسه قرار گیرد.
  - ۲- پژوهش در زمینه تاثیر عوامل تعدیل کننده تنش کاری به میزان تنش تجربه شده افراد انجام شود.
  - ۳- میزان و اثر بخشی هر یک از استراتژی های سازمانی مقایسه با تنش مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد.

### منابع

- راس، رندال و الیزابت ام آتماير. (۱۳۷۷). استرس شغلی. تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، چاپ اول.
- پرهیزگار، کمال. (۱۳۳۸). روابط انسانی در مدیریت. تهران: انتشارات اشراقی.
- دیویس، کیت؛ نیواستورم، جان. (۱۳۷۳). رفتار انسانی در کار. (محمد علی، طوسی، مترجم). مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۷). بهداشت روانی در محیط کار. با تاکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی. تهران: موسسه نشر ویرایش، چاپ اول.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۶). روانشناسی صنعتی و سازمانی. نگرشی کاربردی و بومی. تهران: نشر ویرایش.
- شیمون ال، دولان- راندل؛ شولر. (۱۳۷۶). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. (محمد علی طوسی و محمد صائبی مترجمان). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- فرهنگی، علی اکبر. (۱۳۷۴). تنش زدایی در برخورد های سازمانی. نشریه تدبیر، شماره ۵۶، مهر، ص ۵۸.
- فرهنگی، علی اکبر و دقیقی، رضا. (۱۳۷۹). تنش در محیط کار. تهران: انتشارات نگرش روز، چاپ اول.
- ماهری، مجتبی. (۱۳۸۶). بررسی عوامل درون سازمانی به وجود آورنده تنش کاری و رابطه آن با رضایت شغلی کارکنان شرکت بهره برداری از شبکه های آبیاری و زهکشی مغان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- نیومن، جان. (۱۳۷۷). رهایی از تنش (علی طباطبایی؛ ابوالفضل حاج حسینی، مترجم). تهران: انتشارات مروارید.