

# فصلنامه پژوهش در مسائل تعلیم و تربیت

شماره پیاپی ۵۰ - دوره دوم، شماره ۳۲ - سال ۱۳۹۲

مقاله شماره ۴ - صفحات ۸۱ تا ۹۸

## تاثیر عوامل استرس زا بر عملکرد کارکنان دانشگاه خوارزمی با نقش

### میانجی گری از خود بیگانگی مطالعه موردی پردیس تهران

حسن فراتی<sup>۱</sup>

سید جعفر فریمانیه<sup>۲</sup>

سید مهدی فریمانیه<sup>۳</sup>

#### چکیده

هدف: هدف از تحقیق حاضر تعیین تاثیر عوامل استرس زا بر عملکرد کارکنان دانشگاه خوارزمی با نقش میانجی گری از خود بیگانگی مورد بررسی قرار گیرد روش تحقیق: نوع پژوهش توصیفی میباشد. جامعه آماری این تحقیق کارکنان دانشگاه خوارزمی و تعداد آنها ۱۰۰ نفر میباشد. در این روش نمونه گیری تصادفی ساده میباشد که تعداد نمونه بر اساس جدول مورگان از یک جامعه ۱۰۰ نفری میتوان یک نمونه ۷۹ نفر را انتخاب کرد در این تحقیق تعداد نمونه ۷۹ نفری میباشد. ابزار گرد آوری پرسشنامه محقق ساخته شده، میباشد و اعتبار آنها به وسیله صاحب نظران و پایایی آنها با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردید. داده ها با استفاده از نرم افزار Spss استخراج مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته اند. یافته ها: بین عوامل استرس زای (سازمانی، محیطی، فردی) و عملکرد کارکنان رابطه معنا داری وجود دارد. این رابطه با توجه به مقدار ضریب همبستگی بدست آمده در فرضیات اول و دوم تأیید و فرضیه سوم رد شد با توجه به اینکه در این تحقیق مشخص شد که عوامل استرس زای سازمانی، محیطی، فردی بر عملکرد تاثیر دارند. جهت شناخت عوامل استرس زا بنمایند

**واژگان کلیدی:** استرس، عوامل فردی، عوامل محیطی، عوامل سازمانی، عملکرد کارکنان، خود بیگانگی

<sup>۱</sup> استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، ایران [hassan.foraty@gmail.com](mailto:hassan.foraty@gmail.com)

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش توسعه منابع انسانی، دانشگاه پیام نور (نویسنده مسئول)

[jafarfarimaneh@gmail.com](mailto:jafarfarimaneh@gmail.com)

<sup>۳</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، گرایش بهره وری و عملکرد، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

[Smf13703317@gmail.com](mailto:Smf13703317@gmail.com)

## مقدمه

در دهه اخیر فشار عصبی یا استرس و آثار آن در سازمانها مورد توجه بسیار واقع گردیده و یکی از مباحث اصلی صاحب نظران و مشخصا مباحث رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. اگر چه در علم پزشکی مسئله فشار عصبی و علل و عوارض آن مورد بررسی و تحقیق قرار گرفته و تا حدی عوامل ایجاد کننده استرس شناسایی و راههای مقابله با آن به کار گرفته شده ولی در دنیای صنعتی امروز به موازات و پیشرفت علم و تکنولوژی فشارهای عصبی هم بیشتر شده و مشکلات و گرفتاری های فراوانی را برای سازمان بوجود آورده است. (الوانی، 1392) ولی باید توجه داشت که در صورت افزایش استرس یا فشار عصبی منتظر عواقب خطر ناک آن در ابعاد فردی و اجتماعی بود. افزایش حمله های قلبی، بیماری های گوارشی، ناراحتی های پوستی و دردهای موضعی از جمله پیامدهای جسمی فشار های روانی فردی هستند. بازتابهای سازمانی فشارهای روانی مانند کاهش عملکرد) کمی و غیر کمی( غیبت و انصراف و سایر زیانهای که در سازمان روشهای نادرستی که افراد برای کاهش فشارهای روانی به کار میبرند از جمله تعارض، استفاده از مواد مخدر و سیگار، صدمه رساندن به منابع سازمان و غیره لزوم توجه به این مسئله را به ما گوشزد میکنند. از خود بیگانگی یا الیناسیون<sup>1</sup> واژه ای است که در لغت به معنای از دست دادن، یا قطع ارتباط با چیزی است. این واژه به طور خاص در دست نوشته های

اقتصادی - فلسفی 1884 مارکس بیان شد و از این طریق

شهرت یافت. در این کتاب اصطلاح برای انسانی به کار رفته که با طبیعت انسانی بیگانه شده است(بروس<sup>2</sup>، 2006). این دو واژه هگلی اینتوس رونگ<sup>3</sup> و اینت فرم

دونگ<sup>4</sup> اخذ کرده است. هگل این دو واژه را برای توصیف آگاهی ناخشنود در تمدن روم و قرون وسطای مسیحی به کار برده است. ماکس این واژه را برای توصیف کارگران مزد بیگیری به کار برد که از وضع زندگی راضی کننده

ای برخوردار نیستند، چرا که فعالیت زندگی آنها به عنوان عامل اجتماعی مولد - خالی از هر گونه کنش یا رضایت گروهی است و هیچ گونه مالکیتی بر زندگی یا محصولاتشان ندارند(هوندریج<sup>1</sup>، 2005). از جمله ایرانیانی که به این موضوع اشاره کرده اند علاوه بر علی شریعتی که در بحث "انسان بی خود" به الیناسیون پرداخته، می-توان به غلامحسین ساعدی با نام مستعار گوهر مراد نمایشنامه نویس و فیلم نامه

نویس معاصر اشاره کرد که در کتاب "عزاداران بیل" در داستان کوتاهی با نام "گاو" به نوعی از خود بیگانگی یا الیناسیون که به علت فقر فرهنگی و اقتصادی یک فرد روستایی از اهالی روستای بیل که یک روستای ساختگی در ذهن این نویسنده است در فردی به نام مشدی حسن رخ میدهد. به گونه ای که او با مرگ گاو خود طی یک صدمه روحی وخیم حس میکند که او گاو خود است. مفهوم الیناسیون (از خود بیگانگی) نخستین بار از طرف هگل مطرح گشت و بر دانش بشری به گونه ای مدون افزوده شد. به گمان هگل، از خود بیگانگی به معنای عدم آگاهی به این واقعیت اساسی است که چیزی جز ذهن وجود ندارد و هر مرحله از تاریخ که به این حقیقت آگاهی نداشته باشد در حالت از خود بیگانگی قرار دارد. از این رو مبحث الیناسیون در نگاه هگل با مبحث آگاهی رابطه ای تنگاتنگ پیدا می-کند، هر چند مقصود از آگاهی، آگاهی به کلیت و مطلق بودن ذهن است و نگاهی چیزی فرای این ذهن را دریابد با بیگانگی از خویش مواجه است. چون چیزی فراتر از این ذهن و روح مطلق وجود نخواهد داشت.

از آنجا که انجام این پژوهش جهت بررسی عوامل استرس زا بر عملکرد کارکنان دانشگاه خوارزمی با نقش میانجی گری از خود بیگانگی (تهران) میباشد که در آن عوامل استرس زا، به عوامل سازمانی، محیطی و بر فرد اثر گذاشته و از تعادل و سازگاری فرد کاسته و یا تعادل آن را بر هم زده آثار آن بر عملکرد رفتار کاری او آشکار گردد در نظر گرفته خواهد شد.

### مبانی نظری پژوهش

**استرس:** استرس به معنی فشار، واژه ای است که از فیزیک به عاریت گرفته شده و امروزه بارای فشار روان-تنی کاربرد عام یافته است. به عبارت بسیار کلی و ساده، استرس حالتی است در روان و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی یا جسمی به فرد است، بنابراین این شاید فشار عصبی معادلی دقیق بارای استرس نباشد. چه استرس حالتی ناشی از فشار است، نه خ و د فشار با اندک اغمازی مای تاوانیم استرس را همان فشار عصبی معنی کنیم و آن را حالتی بدانیم که انسان در مقابل محرک های ناسازگار بیرونی از خاود بروز می دهد. در تعریفی دیگر، استرس پاسخی است که فرد برای تطبیق با یک وضعیت خارجی متفاوت با وضعیت عادی، به صورت رفتاری روانای یا جسمانی از خود بروز می دهد. (الوانی، 1392).

- ساعتچی فشار روانی را چنین تعریف کرده است: وقتی فرد در شرایط و اوضاع و احوالی قرار می گیرد که تحت فشار واقع شود یا احساس ناراحت کننده ای به او دست دهد، عصبی باشد، احساس ناکامی و تنش کند یا در تعارض و بلا تکلیفی باشد می توان گفت که وی تحت فشار روانی است (مقیمی 1380).
- عوامل موجد استرس زا را می توانیم به سه تقسیم کنیم که در ادامه به تشریح جزئیات آن می پردازیم.
- **عوامل سازمانی:** عواملی از قبیل خط و مشی های سازمانی-ساخت سازمانی-شرایط فیزیکی سازمان به فرایند های سازمان که در سازمان ایجاد می گردد (الوانی، 1392).
- **عوامل محیطی:** محیط های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی که در سازمان به عنوان یک بسته باز موثر واقع می شوند و تاثیر مخرب آنها موجب فشار عصبی کارکنان را فراهم می سازد (الوانی، 1392).
- **عوامل فردی:** عوامل تشکیل دهنده زندگی خصوصی کارمند یا کارگر که می توانند باعث فشار عصبی در فرد شوند عوامل فردی گفته می شود. (رابینز، زار، 1394).
- عملکرد:** با نگاهی دقیق به ادبیات، ملاحظه می شود که در ابعار تعریف عملکرد (واژگان) کارایی (و اثربخشی) استفاده شده است. تعریف اثربخشی و کارایی نیز به طور ضمنی، فرض وجود اهداف از پیش تعریف شده را در بر دارند اهدافی که عملکرد باید بر حسب مراتب و کیفیت تحقق آنها، مورد ارزشیابی قرار گیرد. به عبارت دیگر، با توجه به اهداف از پیش تعیین شده است که می توان میزان (کارایی) و چگونگی (اثربخشی) کامیابی و موفقیت را مورد سنجش و ارزشیابی قرار داد. بنابراین عملکرد از یک سو بر مبنای نتایج بدسات آماده و از سوی دیگر، بر مبنای الگوی تعیین هدف، ارزشیابی می شود. (پور عزت، 1396).
- **کارایی:** افشن سی<sup>1</sup> مقایسه نسبت ستاده با داده را کارایی گویند به عبارت دیگر، کارایی سازمان عبارت است از مقدار منابعی که برای تولید یا واحد محصول به مصرف رسیده است. اگر سازمانی بتواند (در مقایسه با سازمان دیگر) با مصرف مقدار کمتری از منابع به هدف مشخصی برسد گفته می شود که کارایی بیشتری دارد (دفت، ریچارد ال، 1377).
- **اثربخشی:** میزان موفقیت سیستم در حصول به اهداف و انجام وظایف تعریف شده است. اثربخشی میزان تکمیل کارهای صحیح را نشان می دهد (طاهری، 1384).

<sup>1</sup> . Efficiency

از خود بیگانگی: مفهوم بیگانگی از کار، جدا شدن شخص از سایر اجزای محیط خویش است و شامل احساس بیگانگی و غریبگی و قطع ارتباط با کار، با محتوای کار و با خود است. بیگانگی از کار باه عنوان یک عامل عمده و مس‌تعدد از ب‌رای س‌لب‌س‌لامت روان کارکنان ظرف مدت کوتاهی، یک‌کار را تحت تأثیر قرار خواهد داد. قربانی و همکاران، 1391. شریعتی از خود بیگانگی را نوعی بیماری روانی تعریف میکند که موجب میشود از خود دور شود انسان کیفیت و حالات دیگری را بجای واقعیات و حقیقت‌هاود بنشاند باه عبارت دیگر بیانگر حالتی است که آن شخصیت واقعی انسان زائل میگردد و شخصیت بیگانه‌ای (انسان‌یابی) در آن حلول میکند و انسان غیر راه خود احساس میکند. (اسلامی، 1380).

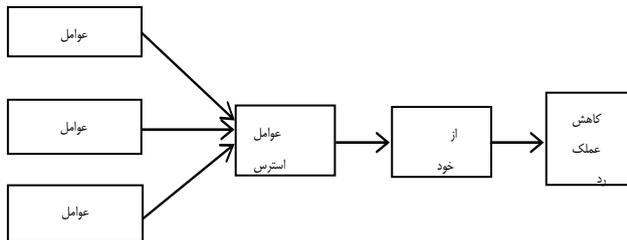
### پیشینه پژوهش

پاکدل (1397)، به بررسی رابطه باین آموزش‌ای ضامن خدمت با مولفه از خود بیگانگی شاغلی در کارکنان شرکت آلومنیوم المهدی هرمزگان پرداخت. نتایج نشان داد، بین آموزش‌های ضمن خدمت و خود بیگانگی شاغلی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که بین آموزش‌های ضمن خدمت و مولفاهای از خود بیگانگی شاغلی (بی‌هاوودگی، بی‌آزاری از جامعه، ناتوانی، بای‌هنجاری، بی‌آزاری از کار و انازوای اجتماعی) ارتباط معناداری وجود دارد. اسفندیاری (1395) در تحقیقی به رابطه استرس شغلی با عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان پرداخته است. یافته‌ها نشان داد همبستگی منفی و معنی‌داری بین استرس شاغلی و عملکرد شاغلی وجود دارد. با توجه به یافته‌های تحقیق، اساترس شاغلی نقش مهمی را در کاهش عملکرد شاغلی در محیط کار کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان دارد به بیان دیگر، مدیران ارشد این سازمان‌ها باید در مورد استرس شغلی کارکنانشان آگاه‌بوده و در کاهش آن بکوشند. فرید عبد (1394) تحقیقی با عنوان نقش عوامل استرس بر عملکرد کارکنان باناک قوامین استان تهران انجام داد. از تحلیل آماری مربوط به بررسی اینک‌ه‌ک‌دامیک از متغییره‌ای تعین‌شده (تراکم کاری، عدم امنیت شغلی، یکنواختی در کار، عدم حمایت سرپرستان) به عنوان عوامل تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان در سطوح فردی، گروهی و سازمانی کارکنان بانک قوامیت استخراج شده است. شابانکاره (1391) در تحقیقی با بررسی تأثیر عوامل اسارس‌زای شغلی (تأثیر منفی) بر عملکرد کارکنان سازمان آتاش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری مشهد و ارائه راهکار جهت بهبود آن در سال 1391 پرداخته است. یافته‌های تحقیق نشان داد که بین عوامل استرس‌زای شغلی آتاش‌نشانی سازمان آتاش‌نشانی و خدمات ایمنی مشاهده و عملکرد آن رابطه معنی‌داری وجود ندارد. رحیمی ان‌بوگر (1383) تحقیقی در زمینه بررسی رابطه خشانودی شغلی، استرس، جهت‌گیریهای کاری و دیگری با سبکهای مختلف دل‌بستگی بزرگسالی در پرستاران بیمارستانهای دولتی شهر اصفهان انجام داد، ن‌وع پژوهش توصیفی

همبستگی بوده است فرضیات این پژوهش با تعداد 8 فرضیه و در مورد رابطه متغیرها بوده و سئوالات آن شش سوال در مورد سهم پیش بینی متغیرها بوده اسات. فرضیات بوسایله همبستگی و سئوالات بوسایله تحلیل رگرسیون گام به گام محاسبه شده است. در پایان این محقق بر پایه پژوهشی پیشنهاد داده است که رابطه بین این متغیرها در زمینه های صنعتی - سازمانی - بیشتر مورد توجه قرار گیرد و این پژوهش در حیطه های مختلف سازمانی و صنعتی انجام گیرد. ساندر و همکاران(2007) پژوهشهای تحات عناوان اساترس و روانشناسی ارائه شده است. در این پژوهش آمده است که اساترس میتواند هم اثرات منفی و هم معبت داشاته باشد. همچنین میتواند عملکرد بر روی کارهای مشاکل را به تعویق بیاندازد. اساترس متوسط باعات افزایش انگیزه و بهبود عملکرد بر روی کارهایی که کمتر مشاکل هستند می گردد در پایان پژوهش باه پیامادهای اساترس اشاره شدهاست که به این صورت که اگر اساترس بطور مناسبی کنترل نگرده، میتواند منجر به مشاکلات جدی گردد و ناراحتیهای بدنی و روحی را بدنبال خود آورد. پریالا(2006) مقاله اه ای در زمیناه اساترس و پزشکی ارائه داده است. نتایج نشان داد که روشهای مناسب و کارآمد برای رهایی از اساترس شامل تمارین بوگا، مدتیشن (تفکر، تمرینات سسات سازی و آراماش بخشی، مدتیشن همراه با پیاده روی و یک روش تای چیمباشند. همچنین فعالیت های دیگر بارای رهایی از اساترس، خواب، فعالیت کاردیواسکولاری (مربوط به قلب و رگه ای خ ونی)، گ ذران وق ت در طبیعت ت و ماس از درمانی مایباشاند. ریموناد لیویاد ریچموناد(2006) مقالههای در زمینه روانشناسی اساترس ارائه کرده است این محقق در مقاله خود بیان کرده است که با توجه به آنچه که در مورد روشهای آرامش بخشی برای کاهش این برانگیختگی گفته شد، پس در مورد اساترس چه می-توان گفت ؟ بخاوبی، واقعا و نه زیاد: در واقع بخاطر تاثیر (سلاین) که معتقد باود اساترس بار روی عملکرد های بدنی تاثیر منفی میگذارد - اکناون دو علم روانشناسی و پزشکی اساترس را به عنوان پدیدههای در نظر گرفته اند که میتواند سلامتی و شادابی ما را حتالی در راه رسایدن باه آرزوهایمان باه خطار بیاندازد. پس شاید اساترس بخاودی خاود اصالا چی زی نباشد. شاید فقط یک کلمه توصیفی باشد که فرهنگ ما از آن برای به حد نرمال رساندن خشم ناآگاهانه، یک ترس از عشق، یک فقدان بخشش، یک تمسک ناایدانه باه یک هویت بوچ و یک فقادان زندگی روحانی اساتفاده کند. اما کسانی که راه تکنیکهای آراماش بخشارا در پیش میگیرند حداقل قدم معبتی نه به سمت مبارزه با اساترس بلکه به سمت زندگی کردن زندگیهای مسائول در پیش میگیرند. این محقق در مقاله خاود چناین آورده است که در کنترل هر چیزی بودن منجر به اساترس مای-گرده، پس مشاوره روانشناسی در این مورد ایان اسات که هنگامی که با محرومیت از چیزی مواجه میشوید به جای خشمگین شدن آرام بنشینید و تکیه داده و منتظر بمانید بخود بگویند.

### مدل مفهومی و فرضیه های پژوهش

با توجه به مبانی نظری و مطالب ذکر شده، مدل مفهومی پژوهش به صورت شکل 1 پیشنهاد شده است:



شکل 1. مدل مفهومی پژوهش

### فرضیه های پژوهش

- ۱- عوامل فردی استرس زا منجر به کاهش عملکرد کارکنان دانشگاه خوارزمی (تهران) میگردد.
- ۲- عوامل محیطی استرس زا منجر به کاهش عملکرد کارکنان دانشگاه خوارزمی (تهران) میگردد.
- ۳- عوامل سازمانی استرس زا منجر به کاهش عملکرد کارکنان دانشگاه خوارزمی (تهران) میگردد.
- ۴- از خود بیگانگی ارتباط بین عوامل فردی، سازمانی، محیطی استرس زا و عملکرد کارکنان دانشگاه خوارزمی را واسطه گری یا میانجی گری می-کند.

### روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر همبستگی میباشد. روش گردآوری اطلاعات از نوع پژوهشهای توصیفی و از شاخه مطالعات میدانی به شمار میآید و از حیث ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع پیمایشی

است. ابزار اندازه گیری پژوهش حاضر، پرسشنامه است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان دانشگاه خوارزمی و تعداد آنها 100 نفر می-باشد. در این روش نمونه گیری تصادفی ساده میباشد که تعداد نمونه بر اساس جدول مورگان از یک جامعه 100 نفری میتوان یک نمونه 79 نفر را انتخاب کرد در این تحقیق تعداد نمونه 79 نفری میباشد. ابزار جمع آوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه میباشد. در این تحقیق از سه پرسشنامه استفاده شده است که هر سه پرسشنامه توسط محقق و با مراجعه به مقالات متعدد و بهره مندی از استاد راهنما و دیگر

صاحب نظران تدوین شده است. سوالات در دو قسمت سوالات

عمومی و سوالات تخصصی تنظیم شده است که سوالات تخصصی در سه قسمت، پرسشنامه مربوط به استرس مشتمل بر 14 سوال، پرسشنامه مربوط به عملکرد مشتمل بر 28 سوال و پرسشنامه از خود بیگانگی مشتمل بر 21 سوال تهیه و تنظیم گردیده است.

برای ارزیابی پرسشنامه پژوهش از مقیاس لیکرت پنج گزینه ای از کاملا مخالفم تا کاملا موافقم استفاده شده است. برای تعیین روایی، پرسشنامه در اختیار اساتید و صاحب نظران قرار گرفت و از آنان نظرخواهی شد که در نهایت با تأیید آنها، روایی پرسشنامه تأیید شد. برای اندازه گیری پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. به این ترتیب که ابتدا 30 تا پرسش نامه بین نمونه مورد نظر توزیع گردید و سپس آلفای آن محاسبه شده است. در جدول شماره 1، مقدار پایایی به طور جداگانه برای تمامی متغیرها محاسبه شده است. مقدار پایایی برای تمامی متغیرها بالای 0/7 بدست آمد که نشان دهنده پایایی مناسب ابزار این پژوهش است.

### جدول 1. مقدار پایایی سوالات پرسشنامه به تفکیک متغیرها

متغیر	تعداد سوال	آلفای کرونباخ
عوامل فردی	4	76%
عوامل محیطی	6	87%
عوامل سازمانی	4	76%
عملکرد کارکنان	28	95%
از خود بیگانگی	21	93%

## تحلیل داده ها و یافته ها

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرضیهها ویژگیهای جمعیت شناختی نمونه پژوهش به تفکیک جنسیت، وضعیت تأهل، سن و تحصیلات به طور خلاصه در جدول 2 نشان داده شده است .

جدول 2. اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

متغیر	تعداد	درصد
جنسیت مرد	49	38
جنسیت زن	30	62
تحصیلات		
زیردیپلم	1	1
دیپلم	10	13
فوق دیپلم	10	13
لیسانس	30	38
فوق لیسانس	28	35
و بالاتر		
آزمایشی		
20-30 سال	5	6
30 تا 40 سال	38	48
رسمی قطعی	14	18
بیشتر از 40	36	46
وضعیت تاهل مجرد	16	20
متاهل	63	80
وضعیت قراردادی پیمانی	46	58
استخدام	11	10
رسمی	8	14

۹۰/فصلنامه پژوهش در مسائل تعلیم و تربیت

سنوآت کمتر از 5 خدمت	سال	14	18
	10-5	17	21
	15-11	11	14
	20-16	12	15
بالاتر از		25	32

20 سال

با توجه به یافته‌های جمعیت شناختی مشاهده میشود که بیشترین درصد فراوانی جمعیت آماری پژوهش از لحاظ جنسیت بیشتر فراوانی مربوط به مردان، از نظر تحصیلات بیشترین فراوانی مربوط به افرادی با تحصیلات لیسانس، بیشترین فراوانی پاسخ دهندگان از نظر رده سنی مربوط به رده سنی بین 20 تا 30 سال و متاهل، بیشتر فراوانی در سابقه مربوط به افراد با سابقه کاری 5 تا 10 سال میباشد و بیشترین فراوانی وضعیت استخدام بصورت قراردادی می باشند.

### تجزیه و تحلیل یافته‌ها

ابتدا قبل از تحلیل به بررسی توزیع داده ها پرداخته شده است.

### جدول 3. نوع توزیع داده‌های پژوهش

متغیر	کشیدگی <sup>2</sup> چولگی <sup>1</sup>	وضعیت
عوامل فردی	-0.058	نرمال -0.089
عوامل محیطی	0.825	نرمال 0.293
عوامل سازمانی	.0654	نرمال 0.154
کاهش عملکرد کارکنان	0.459	نرمال -0.345
از خود بیگانگی	0.765	نرمال 0.459

هرگاه کشیدگی و چولگی داده ها بین 2 و -2 باشد، توزیع نرمال میباشد. در این پژوهش همانطور که در

جدول بالا مشاهده می شود، کشیدگی و چولگی داده ها بین 2 و 2- میباشد بنابراین، دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر نرمال بودن داده ها وجود ندارد.

### آزمون فرضیه های پژوهش

برای بررسی فرضیات این پژوهش از آزمون رگرسیون خطی ساده استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول شماره 4 ارائه شده است.

### جدول 4. تحلیل رگرسیونی خطی ساده برای بررسی فرضیات پژوهش

نتیجه	سطح معنی داری (Sig)	(Constant) B	ضریب بتا (β)	ضریب تعیین (RSquar)	ضریب همبستگی (R)	فرضیه ها
تایید	/000 0	1/027 0/299	456 0/	-0/345	0/325 -	عوامل سازمانی استرس زا منجر بر کاهش عملکرد کارکنان
تایید	/000 0	1/003 0/234	304 0/	-0/243	0/202 -	عوامل محیطی استرس زا منجر بر کاهش عملکرد کارکنان
تایید	/000 0	1/245 0/565	402 0/	-0/402	0/325 -	عوامل فردی استرس زا منجر بر کاهش عملکرد کارکنان

نتایج رگرسیون خطی ساده در جدول فوق نشان میدهد که فرضیات این پژوهش مورد تایید قرار گرفته شده است.

### بررسی فرضیه میانجی (آزمون بارون و کنی) (جدول 5- نتایج فرضیه چهارم

نتیجه آزمون	ضریب استاندارد	فرضیه چهارم

تایید فرضیه	اثر کل	اثر مستقیم	اثر مستقیم
	4/ -	*0/50=0/27 -/54	67 -0/

از خود بیگانگی ارتباط بین عوامل فردی، سازمانی و محیطی استرس زا و عملکرد کارکنان دانشگاه خوارزمی تهران را واسطه‌گری میکند نمی‌کند.

برای بررسی این فرضیه ابتدا تمامی عوامل استرس زا (فردی، سازمانی و محیطی) را بصورت یک عامل در نظر گرفته ایم، و ابتدا رابطه آن را با از بصورت مستقیم با عملکرد مورد بررسی قرار دادیم که اثر مستقیم این دو متغیر برابر با 0/49- شد. یعنی عوامل استرس زا باعث کاهش عملکرد در افراد خواهد شد. سپس اثر غیر مستقیم را یعنی اثر عوامل استرس زا (فردی، سازمانی و محیطی) با از خود بیگانگی که برابر با 0/50- (و همچنین اثر از خود بیگانگی را با عملکرد کارکنان که برابر با 0/54- بدست آمده است، را مورد بررسی قرار دادیم. و سپس اثر غیر مستقیم در هم ضرب شده و که نتیجه آن 0/27) بدست آمده است و در ادامه این عدد با اثر مستقیم که 0/67- (می باشد جمع شده که نتیجه آن 0/4- بدست آمده است. با توجه به اینکه این عدد بیشتر از 0/3 می باشد این فرضیه تایید شده است اما رابطه آنها در جهت عکس و غیر مستقیم می باشد. بدین معنا که عوامل استرس زا باعث تاثیر منفی بر عملکرد از طریق از خود بیگانگی خواهد شد.

### بحث و نتیجه گیری

در این تحقیق تلاش شده است که عواملی که باعث ایجاد استرس در کارکنان دانشگاه خوارزمی تهران میشود مورد بررسی قرار میگیرد بنا بر این عوامل استرس زا به صورت عوامل فردی - محیطی - سازمانی با نقش میانجی از خود بیگانگی در نظر گرفته شده است. بر این اساس برای دانشگاه خوارزمی تهران ضرورت دارد که عوامل استرس زا مورد شناسایی قرار گیرند و تاثیر آنها بر عملکرد کارکنان آن مشخص شود تا از طریق راههای مناسب برای رفع یا کاهش فشار عصبی در کارکنان خود استفاده کند.

آزمون فرضیه اول: با توجه به اینکه سطح معنی داری بدست آمده معادل 0/001 بوده که از مقدار  $a = 0/05$  کوچکتر است میتوان نتیجه گرفت که بین عوامل سازمانی استرس زا و عملکرد رابطه وجود دارد و از

سوی دیگر با توجه به اینکه ضریب همبستگی محاسبه شده بین این دو متغیر 0/325- میباشد میتوان ادعا کرد که بین این دو متغیر رابطه معکوس وجود دارد یعنی افزایش عوامل استرس زا موجب کاهش عملکرد میگردد. این ادعا با توجه به کلیه سطوح معنا داری بدست آمده قابل تأیید می-باشد. همچنین نتایج رگرسیون خطی ساده نشان می-دهد که تاثیر عوامل سازمانی استرس زا منجر بر کاهش عملکرد کارکنان معنادار است. ضریب تعیین

حاکمی از آن است که تاثیر بین عوامل سازمانی استرس زا و کاهش عملکرد کارکنان برابر با (0/345-) است و جهت تاثیرگذاری نیز معکوس می-باشد. بنابراین فرضیه اصلی اول پژوهش تایید شده است. از بررسی فرضیه اول تحقیق تحت عنوان "عوامل سازمانی استرس زا منجر به کاهش عملکرد کارکنان دانشگاه خوارزمی تهران میگردد" چنین نتیجه گیری شد که با توجه به مقادیر بدست آمده در سطح اطمینان 95 درصد فرضیه فوق مورد تأیید قرار گرفت. عبارتی ثابت شد که بین عوامل سازمانی و عملکرد کارکنان رابطه معنا داری وجود دارد و هر چه میزان عوامل استرس زا بیشتر باشد عملکرد کاهش مییابد بنابراین باید گفت که عوامل سازمانی از عوامل بوجود آورنده استرس میباشد که در داخل سازمان موجب فشار عصبی میشوند در سازمان عوامل زیادی وجود دارند که میتوانند باعث تنش اعضا شوند. نمونه های آن عبارتند از: فشاری که بر فرد هنگام اجتناب از خطا، یا تکمیل نمودن کار در زمانی محدود وارد میآید، وجود همکار ناخوشایند، رئیس بی احساس یا بار سنگین کار. ولی باید گفت همانطور که قبلا در فصل دوم این تحقیق اشاره شده است عواملی در سطح کلان در سازمانها وجود دارند که به سیاستها، ساختارها، شرایط عینی و فرایندها و مراحل تقسیم بندی شده اند که موجب فشار عصبی در کارکنان میشوند. سیستم ارزشیابی نامناسب، عدم تساوی حقوق و مزایای افراد هم طراز، مقررات غیر قابل انعطاف، جابجاییهای مکرر، دستور العمل مبهم (سیاستها)- تمرکز در تصمیم گیری ها و عدم وجود

مشارکت، تشریفات اداری دست و پا گیر، تخصص گرایی بیش از اندازه و تضاد بین صف و ستاد (ساختارها) - ازدحام و عدم وجود محل کار اختصاصی، سرما و گرما

و سر و صدای زیاد، نور ناکافی (شرایط عینی)، ارتباطات ضعیف، بازخور ناکافی و ضعیف از عملکردها، سیستم کنترل نامناسب، معیارهای ناقص و نادرست برای سنجش عملکردها (مراحل و فرایندها) که همگی در سازمان موجب تنش و فشار روانی برای کارکنان فراهم میسازند که مدیریت هر سازمانی باید با در نظر گرفتن این موارد تلاش کند که فشار عصبی ناشی از این مسائل را بر کارکنان خود کاهش دهد.

آزمون فرضیه دوم: با توجه به اینکه مقدار ساطحمنی داری بدست آمده معادل  $0/001$  بوده که از مقدار  $a = 0/05$  کوچکتر است لذا میتوان نتیجه گرفت که باین عوامل محیطی استرس زا و عملکرد رابطه و جاود داد و از سوی دیگر با توجه به اینکه مقدار ضریب همبستگی محاسبه شده بین این دو متغیر معادل  $0/202$  - مای- باشد میتوان ادعا کرد که باین ایان متغیر رابطه معکوس وجود دارد یعنی افزایش عوامل اساترس زا، موجب کاهش عملکرد میگردد. این ادعا با توجه به سطح معنا داری بدست آمده  $0/001$  قابل تأیید میباشد. همچنین نتایج رگرسیون خطی ساده نشان میدهد که تاثیر عوامل محیطی استرس زا منجر بر کاهش عملکرد کارکنان معنادار است. ضریب تعیین حاکی از آن است که تاثیر بین عوامل سازمانی استرس زا و کاهش عملکرد کارکنان برابر با  $0/243$ - (است و جهت تاثیرگذاری نیز معکوس مای- باشد. بنابراین فرضیه اصلی اول پژوهش تایید شده است. از بررسی فرضیه دوم تحقیق تحت عنوان "عوامل محیطی اساترس زا منجر به کاهش عملکرد کارکنان دانشگاه خوارزمی تهران میگردد" این نتیجه بدست آمد که با توجه به مقادیر بدست آمده در سطح  $95$  درصد این فرضیه تأیید شاد بعبارت دیگر ثبات گردید که باین عوامل محیطی اساترس زا و عملکرد کارکنان رابطه معنا داری و جاود دارد یعنی عوامل محیطی اساترس زا بار روی عملکرد کارکنان تاثیر دارند و هر چه میزان عوامل محیطی اساترس زا بی شتر باشد عملکرد کاهش مییابد بر این اساس باید گفت که عوامل محیطی عواملی هستند که در خارج از سازمان وجود دارند و سازمانها از آنها غافلند و باعث ایجاد فشار عصبی میشوند. همانگونه که گاه یک محیط نامطمئن بر طرح ساختار سازمانی اثر میگذارد، آن بر درجه یا سطوحی از تنش و فشار روانی و اع ضای سازمان نیز اثر خواهد گذاشت هنگام تزلزل در سیستم اقتصادی مردم در باره امنیات شاغلی خاود به شادت مضطرب میشوند. تزلزل سیاسی باعث افزایش تانش مای- شود. عدم اطمینان در تکنولوژی سومین عامل محیطی است که میتواند موجب تنش گاردد بناا بار ایان با شناخت این عوامل میتوان از راهکارهای مناسب برای کاهش فشار عصبی ایجاد شده استفاده نمود.

آزمون فرضیه سوم: با توجه به سطح معنا داری بدسات آمده از آزمون همبستگی پیرساون باین عوامل فاردیاسترس زا رابطه معناداری و جاود دارد میزان ایان رابطه بر اساس ضریب همبستگی پیرساون معادل  $0/000$  میباشد که نشان میدهد رابطه معکوس است. یعنی بار اساس این ضریب عوامل فردی اساترس زا منجر به کاهش عملکرد میگردد از این رو فرض  $H_0$  رد میگردد. به عبارتی دیگر این فرضیه نیز مورد تأیید قارار مای- گیرد. نتایج رگرسیون خطی ساده نشان میدهد که تاثیر عوامل فردی اساترس زا منجر بر

کاهش عملکرد کارکنان معنادار است. ضریب تعیین حاکی از آن است که تاثیر باین عوامل سازمانی استاترس زا و کاهش عملکرد کارکنان برابر با) 0/402- است و جهات تاثیرگذاری نیز معکوس مایباشاد. بنابراین فرضیه اصلی اول پژوهش تایید شده است. از بررسی فرضیه سوم تحقیق تحت عنوان "عوامل فردی استاترس زا منجر به کاهش عملکرد کارکنان دانشگاه خوارزمی میگردد" چنین نتیجه گیری شد که ایان فرضیه با توجه به مقادیر بدست آمده در سطح اطمینان 95 درصد مورد تایید قرار گرفت عبارت دیگر چنین نتیجه گرفته شد که بین عوامل فردی استاترس زا و عملکرد کارکنان رابطه معنا دار و معکوس وجود دارد یعنی عوامل فردی استاترس زا نیز رو عملکرد تاثیر مایگذارد باه این صورت هر چه میزان عوامل فردی استاترس زا بیشتر باشد عملکرد کاهش مایباید. بر همین اساس باید گفت که عوامل فردی نیز عوامل هساتند که باعث فشار عصبی میشوند.

از بررسی فرضیه چهارم تحقیق تحت عنوان "از خود بیگانگی بین عوامل فردی، سازمانی و محیطی استاترس زا و عملکرد کارکنان را واسطه گیری میکند میگردد" این نتیجه بدست آمد که با توجه به مقادیر بدست آمده در سطح 95 درصد تایید شد عبارت دیگر ثابت گردید که بین عوامل از خود بیگانگی ارتباط بین عوامل فردی، سازمانی، و محیطی استاترس زا و عملکرد رابطه معنا دار وجود دارد. برای بررسی این فرضیه ما ابتدا تمامی عوامل استاترس زا(فردی، سازمانی و محیطی) را بصورت یک عامل در نظر گرفته ایم، و ابتدا رابطه آن را با از بصورت مستقیم با عملکرد مورد بررسی قرار دادیم که اثر مستقیم این دو متغیر برابر با 0/49- شد. یعنی عوامل استاترس زا باعث کاهش عملکرد در افراد خواهد شد. سپس اثر غیرمستقیم را یعنی اثر عوامل استاترس زا(فردی، سازمانی و محیطی) با از خود بیگانگی که برابر با) 0/50- (و همچنین اثر از خود بیگانگی را با عملکرد کارکنان که برابر با) 0/54- بدست آمده است، را مورد بررسی قرار دادیم. و سپس اثر غیر مستقیم در هم ضرب شده و که نتیجه ان) 0/27 بدست آمده است و در ادامه این عدد با اثر مستقیم که) 0/67- (می باشد جمع شده که نتیجه ان) 0/4- بدست آمده است. با توجه به اینکه این عدد بیشتر از 0/3 می باشد این فرضیه تایید شده است اما رابطه آنها در جهت عکس و غیر مستقیم می باشد. بدین معنا که عوامل استاترس زا باعث تاثیر منفی بر عملکرد از طریق از خود بیگانگی خواهد شد.

نتیجه کلی اینکه در این تحقیق با توجه به نتایج بدست آمده عوامل سازمانی، محیطی، فردی، به عنوان عوامل استرس زای موثر بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی از خود بیگانگی دانشگاه خوارزمی تهران شناخته شده‌اند.

### با توجه به نتایج بدست آمده پیشنهادهای زیر ارائه شده است.

- سازمان میتواند با اتخاذ سیاستهای سازمانی مانند ارزیابی های عادلانه از عملکرد کارکنان، پرهیز از تغییر شغل و جابجایی های مکرر، جلوگیری از قوانین و مقررات خشک و دست و پا گیر، ایجاد شرایط فیزیکی مناسب برای کار کردن افراد در سازمان، استفاده از ساختار سازمانی مناسب مانند مشارکت دادن کارکنان در تصمیم گیریها، برقراری امکان پیشرفت و ترقی برای کارکنان با استفاده از فرایندهای صحیح سازمانی با ایجاد شرایطی که در آن کارکنان بتوانند از عملکرد خود بازخورد بگیرند، اهداف ایشان روشن شود، از معیارهای صحیح در ارزیابی عملکرد کارکنان استفاده شود میتوان استرس ناشی از این عوامل را که عوامل استرس زای سازمانی هستند را کاهش داده و یا از بین برد و از این طریق
- انگیزه و در نهایت کارایی و اثر بخشی کارکنان را بهبود بخشید.
- ✓ با توجه به اینکه محیط کار، محیط خانواده، محیط بیرونی جزء عوامل استرس زای محیطی هستند بنا بر این سازمان میتواند ضمن شناسایی این عوامل از طریق ایجاد جو مشارکت جویانه در کار، تناسب بین مسئولیتها و اختیارات فرد در سازمان، ایجاد مناسب کاری در محیط کاری خوبی برای فراهم کند و از فشار عصبی ناشی از محیط کار در کارکنان خود بکاهد و یا آن را از بین ببرد .
- ✓ همچنین از طریق ایجاد شرایطی مانند دادن کمک های مالی به کارمند، ایجاد مشاوره مشکلات محیط خانوادگی کارمند را رفع کرده و استرس ناشی از این عوامل را در کارکنان کاهش دهد و در نهایت با انجام اقداماتی مناسب استرس ناشی از تغییر و تحولات بیرونی مانند محیط اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی که تاثیر بسیار روی کارمند میگذارد و در او ایجاد استرس می-نماید را رفع نماید .
- ✓ با توجه به نتایج بدست آمده و با توجه به اینکه ادبیات موضوع نشان دهنده یک رابطه معکوس بین عوامل استرس زا و عملکرد است لذا پیشنهاد میگردد در این زمینه مطالعات دقیق تری انجام گیرد.

- ✓ با توجه به نتایج بدست آمده مشخص شده که از خودبیگانی تأثیر منفی عوامل استرس زا بر کاهش عملکرد را تحت تأثیر قرار داده و نقش میانجی دارد. در نتیجه پیشنهاد می شود تا سازمانها با ایجاد محیطی آرام و ایجاد همکاری و روابط دوستانه بین کارکنان از میزان استرس سازمانی کاهش دهند.
- ✓ همچنین پیشنهاد می شود تا سازمانها به برگزاری دورههای آموزشی و کارگاههای آموزشی بپردازند تا کارکنان با عوامل استرس زا آشنا و بتوانند آنها در خود کنترل کنند .
- ✓ سازمانها باید به برگزاری دورههای آموزشی درباره کار، وظایف شغلی و انتظارات مدیران و مشتریان از کارکنان بپردازند تا کارکنان وظایف و مسئولیتهای خود را کاملاً بشناسند در این صورت از میزان خود بیگانگی با کار و محیط سازمان کاسته خواهد شد. و کارکنان می توانند فعالیتهای خود را با عملکرد بالاتری انجام دهند.

### پیشنهادهای برای تحقیقات آتی

- ۱- به محققین بعد پیشنهاد میشود که تأثیر این عوامل بر عملکرد کارکنان در دیگر سازمانها نیز مورد بررسی قرار دهند.
- ۲- محققین که میخواهند در زمینه این موضوع کار کنند میتوانند تأثیر عوامل سازمانی، محیطی و فردی را اولویت بندی کنند.
- ۳- به محققین بعدی توصیه میشود که در زمینه راههای مقابله با استرس تحقیق کنند.
- ۴- در تحقیقات بعدی سعی شود تأثیر عوامل استرس زا بر یکدیگر مقایسه شود.
- ۵- پیشنهاد میشود که در تحقیقات بعدی تأثیر عوامل گروهی بر عملکرد نیز مورد بررسی قرار گیرد.
- ۶- به محقق بعدی توصیه میشود که تأثیر فرهنگ سازمانی در ایجاد از خود بیگانگی را مورد بررسی قرار دهد محدودیتهای پژوهش محدودیتهای مواجهه در این پژوهش به صورت زیر است:
  - 1- عدم دسترسی به کتب و منابع جدید در رابطه با موضوع تحقیق و کمبود ادبیات پژوهش در زمینه از خود بیگانگی.
  - 2- به علت اینکه تنظیم پرسشنامه زمان زیادی را باه خود اختصاص داد این امر باعث وقفه زیادی در کار شد.

- 3- طولانی شدن زمان جمع آوری پرسشنامه ها باه علالت زیاد بودن حجم کاری ی برخی از کارکنان.
- 4- در این پژوهش برای سنجش متغیرها از پرسشنامه استفاده شده است. این پرسشنامه به صورت نگارش سنجی بوده و در تفسیر نتایج باید احتیاط کرد.

### منابع و مأخذ

- الوانی، ساید مهدی (1392)، مدیریت عمومی (ویراسات سوم)، نشرتی، چاپ چهل و هشتم، تهران.
- اسلامی، منوچهر، 1380، بررسی ارتباط بین عوامل فشار زای شغلی با ایجاد از خود بیگانگی در کارکنان ادارات و نواحی آموزش و پرورش شهر کرمان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد، واحد کرمان.
- پور عزت، علی اصغر، سیدرضائی، میریعقوب، 1396، ارزشیابی عملکرد دولت و حکومت، انتشارات سمت، چاپ دوم، تهران
- پی رابینز، استیفین، 1394، رفتار سازمانی، مترجم، مهدی زارع، انتشارات نص، چاپ چهارم، تهران - دفت آل، ریچارد، 1377، تئوری و طراحی سازمان، مترجمان، علی پارسائیان، محمد اعرابی، جلد اول، دفتر پژوهشهای فرهنگی، چاپ اول، تهران.
- طاهری، شهنام، 1384، بهره وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمانها، تهران.
- مقیمی، سیدمحمد، 1380، سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، انتشارات ترمه، تهران.
- Ablard, k. (2003) implicit the orience and self : perceptions of academically talented adolescents and children . jovrnal youth and adoles cchce.
- Burn, l . steven, the medical basis of stress, depression , anexity , sieep problems, and drug use , [www.teacggealth.com](http://www.teacggealth.com).2004.
- Greenhaus, J.H., callanan, G.A. & godshalk. V.M. (2002). Career - management. Orlando, FL: Harcourt College Publishers.
- Maslach, C., Schaufeli, W .B. & Leiter, M.P (2001). Job burnout. Annual review of psychology, 52: 397 -422.