

تعیین میزان استرس در مدیران ارشد دستگاههای اداری استان کهگیلویه و بویراحمد

چکیده:

مقدمه و هدف: استرس مجموعه‌ای از واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده داخلی و خارجی است. از آنجایی که مدیر هر مؤسسه یا سازمان بیش از سایر کارکنان در معرض استرس می‌باشد. در این راستا این پژوهش با هدف تعیین میزان استرس در مدیران ارشد و معاونین آن‌ها در استان کهگیلویه و بویراحمد انجام پذیرفت.

قادر زاده باقری*
دکتر فریدون پوردانش**
دکتر اشرف سیدی***
مهین براتی****

مواد و روش‌ها: این پژوهش یک مطالعه توصیفی به صورت مقطعی است که در سال ۱۳۸۲ بر روی ۱۳۴ نفر از مدیران ارشد و معاونین آنها در استان کهگیلویه و بویراحمد به روش تمام شماری با پرسشنامه استرس انجام گردید. این پرسشنامه شش حیطه جسمی، شخصی - فردی، فرهنگی - اجتماعی، شغلی - کاری، خانوادگی و شرایط فیزیکی محیط کار را در بر می‌گرفت. در ضمن روایی محتوایی پرسشنامه با نظر افراد متخصص و پایایی آن با روش دو نیمه سازی و آلفای کرونباخ (۰/۹۷) بررسی گردید و مورد تأیید قرار گرفت. داده‌های جمع‌آوری شده با نرم افزار SPSS و شاخص‌های توصیفی و آزمون‌های مجذورکای و همبستگی اسپیرمن آنالیز گردید.

*کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، مربی دانشگاه علوم پزشکی یاسوج، دانشکده پزشکی، گروه روانپزشکی
**متخصص جراحی فک و صورت، استادیار دانشکده علوم پزشکی شهید بهشتی، دانشکده دندانپزشکی، گروه جراحی دهان و فک و صورت
***متخصص پروتزهای دندانی، استادیار دانشگاه علوم پزشکی یاسوج، دانشکده پزشکی، گروه پزشکی اجتماعی
****کارشناس پرورشی، یاسوج، مرکز تربیت معلم کوثر، معاونت فرهنگی

یافته‌ها: بر اساس نتایج حاصل از پژوهش، میانگین استرس در مدیران ارشد و معاونین آنها ۵۴/۸۸ بود و ۳۴/۳ درصد آنها پراسترس بودند. از میان ابعاد مورد بررسی بعد شغلی کاری با میانگین ۵۸/۷۳ بیشترین استرس و بعد جسمی با میانگین ۴۱/۴۳ درصد کمترین استرس را در مدیران ایجاد می‌کرد. از میان گزینه‌های استرس‌زا به ترتیب: عدم رعایت قوانین به وسیله کارکنان، توفیق افراد فرصت‌طلب و وجود تبعیض در انجام کار مراجعین بیشترین استرس را برای مدیران ایجاد کرده بود.

تاریخ وصول: ۱۳۸۴/۶/۲۱
تاریخ پذیرش: ۱۳۸۴/۹/۱۲

مؤلف مسئول: قادر زاده باقری
پست الکترونیک: GhaderZ@yahoo.com

نتیجه گیری: با توجه به این که در این مطالعه بعد شغلی کاری بیشترین استرس را در مدیران ایجاد نموده بود، به نظر می‌رسد مؤثرترین گام در جهت کاهش استرس و بهبود عملکرد مدیران انجام نظارت‌های دقیق، تشویق‌های مطلوب و در نهایت تنبیه‌های به جا و متناسب با عملکرد آنان باشد.

واژه‌های کلیدی: استرس، مدیران ارشد، شغل، دستگاه اداری

مقدمه

توکلی (۱۳۸۱) عوامل استرس‌زای شغلی مدیران بیمارستان‌ها را عوامل شغلی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی مطرح کرده‌اند (۶). کوپر^(۳) (۱۹۸۱) به رابطه با زیردستان و مافوق، میزان حقوق، نگرش همسر و مأموریت خارج از شهر را به عنوان عوامل استرس‌زای شغلی اشاره می‌کند (۷). آلمان^(۴) (۱۹۹۳) در مطالعه خود مسئولیت اداره زندگی، رسیدگی به امور بیماران و نوبت کاری را به عنوان عوامل استرس‌زای شغلی مدیران واحدهای خدمات سیار بیمارستانی می‌داند (۸).

از آنجایی که مدیران با توجه به جایگاه‌شان بیشتر در معرض استرس‌های محیطی هستند این مطالعه با هدف تعیین میزان استرس و عوامل موجد آن در مدیران ارشد دستگاه‌های اداری استان کهگیلویه و بویراحمد انجام گرفت.

مواد و روش‌ها

این پژوهش یک مطالعه توصیفی به صورت مقطعی است که در سال ۱۳۸۲ بر روی ۱۳۴ نفر از مدیران ارشد و معاونین آنها در استان کهگیلویه و بویراحمد به روش تمام شماری با پرسشنامه انجام گردید. این پرسشنامه در شش حیطه جسمی، شخصی - فردی، فرهنگی - اجتماعی، شغلی - کاری، خانوادگی و شرایط فیزیکی محیط کار تنظیم شد. در ضمن روایی

استرس عبارت از بهم خوردن تعادل درونی به صورت تغییرات هیجانی، شناختی و فیزیولوژیکی که در اثر عوامل بیرونی مانند؛ رویدادهای زندگی، سرما، گرما و رطوبت و یا تحریکات درونی مانند؛ ارضاء غرایز و امیال و ... به وجود می‌آید. استرس یک کلمه نیست، بلکه فرآیندی است که هر فردی آن را به طریقی در زندگی روزمره خود به درجاتی از خفیف تا شدید تجربه می‌کند. هانس سلیه استرس را پاسخ غیراختصاصی بدن در برابر هر گونه درخواست تلقی نموده است (۱).

مدیران مؤسسات یک گروه حرفه‌ای آسیب‌پذیر را تشکیل می‌دهند. این گروه بهای گزافی را برای موفقیت سازمان اداری خود می‌پردازند. نتایج پژوهش استورا^(۱) (۱۹۸۵) در فرانسه در مدیران مؤسساتی که باید با رقابتهای گسترده‌ای مقابله می‌کردند نشان داد که ۴۶ درصد از مصاحبه شونده‌گان دچار تنیدگی زیادی بودند (۲).

نتایج مطالعه رئیسی و ظهیری (۱۳۷۷) نشان داد که میزان شیوع استرس در مدیران بیمارستان‌های استان فارس و خوزستان ۵۸ درصد بود، همچنین در این مطالعه عوامل استرس‌زا به ترتیب؛ مشکلات مربوط به گرانی، شرایط فیزیکی محیط کار و توفیق افراد فرصت طلب رتبه‌بندی گردیدند (۳).

بینر^(۲) (۱۹۸۷)، ۳۱ درصد مدیران بخش اقتصاد و حمید (۱۳۶۸)، ۸۰ درصد کارکنان مشاغل اجرایی را پراسترس اعلام کرده‌اند (۵ و ۴). رئیسی و

1-Stora
2-Biener
3-Cooper
4-Alma

محتوایی پرسشنامه با نظر افراد متخصص و پایایی آن با روش دو نیمه‌سازی و آلفای کرونباخ (۰/۹۷) بررسی گردید و مورد تأیید قرار گرفت.

پرسشنامه مذکور دارای دو بخش است. بخش اول شامل؛ مشخصات فردی و دموگرافیک مدیران و بخش دوم شامل؛ ۸۸ سؤال در شش حیطه ذکر شده است که استرس مدیران را بررسی می‌کند. سؤالات این بخش در یک مقیاس ۵ درجه‌ای از استرس خیلی کم تا استرس خیلی زیاد نمره‌گذاری شد. هر گزینه‌ای که میانگین بالاتر از ۳ را کسب نمود از نظر استرس‌زایی دارای اهمیت تلقی گردید. نحوه تعیین میزان استرس در مدیران با توجه به میانگین کلی عوامل و گزینه‌ها محاسبه گردید. همچنین میانگین همه گزینه‌ها مورد ارزیابی قرار گرفت. در ضمن میانگین استرس در شش بعد ذکر شده جداگانه محاسبه گردید و با یکدیگر مقایسه شد و سپس اولویت استرس در هر بعد از ابعاد یاد شده به تفکیک مشخص گردید.

داده‌های جمع‌آوری شده با نرم افزار SPSS^(۱) و شاخص‌های توصیفی و آزمون‌های مجذورکای^(۲) و همبستگی اسپیرمن^(۳) آنالیز گردید.

یافته‌ها

نتایج این مطالعه نشان داد که میانگین سنی مدیران ارشد و معاونین آنها ۳۹/۵ سال با حداقل ۳۰ و حداکثر ۵۴ سال بود، همچنین میانگین سابقه مدیریت آنها ۱۶ سال با حداقل ۲ سال و حداکثر ۲۵ سال بود. خانواده ۸۵ درصد از مدیران در شهر

یاسوج مستقر بوده و مابقی دور از خانواده بودند. ۶۵/۷ درصد مدیران ارشد و معاونین آنها بومی و بقیه غیربومی بودند.

میانگین و انحراف معیار میزان استرس در مدیران ارشد استان و معاونین آنها $۵۴/۸۸ \pm ۱۲/۴$ درصد بوده که ۳۴/۳ درصد مدیران ارشد و معاونین آنها پراسترس بوده‌اند.

میزان استرس مدیران بومی (۶۶/۷ درصد) به مراتب بیش از مدیران غیربومی (۳۳/۳ درصد) بوده است، همچنین میزان استرس در مدیران با تحصیلات بالاتر از لیسانس (۲۷/۵ درصد) بیش از سایر رده‌های تحصیلی بوده است. مدیرانی که سابقه مدیریتی کمتری (زیر یکسال) داشتند نسبت به سایر مدیران، استرس کمتری را (۱۵/۸ درصد) تجربه کرده بودند.

از شش حیطه مورد بررسی بعد شغلی - کاری، با میانگین ۵۸/۷۳ بیشترین استرس را در مدیران ایجاد نموده است. از میان گزینه‌های این بعد عدم رعایت قوانین به وسیله کارکنان با میانگین ۷۷/۱۶ بیشترین و استرس هنگام ورود به اداره با میانگین ۳۴/۳۵ کمترین استرس را به خود اختصاص داده است.

بعد اجتماعی فرهنگی با میانگین ۵۷/۷۴ بیشترین میزان استرس ایجاد شده در مدیران را به خود اختصاص داده است. از میان گزینه‌های بعد مذکور، توفیق افراد فرصت‌طلب با میانگین ۷۴/۷۵

1-Statistical Package for Social Sciences
2-Chi-square Test
3-Spearman Correlation

بیشترین و سطح فرهنگ مراجعه‌کنندگان و ارباب رجوع با میانگین ۴۳/۵۸ کمترین میزان استرس را ایجاد نموده بودند.

بعد شخصی فردی با میانگین ۵۶/۴ سومین بعد از لحاظ مرتبه استرس‌زایی بود که از میان گزینه‌های این بعد می‌توان به گزینه‌های اعتقاد به معاد با میانگین ۶۸/۳۳ به عنوان بیشترین عامل استرس‌زا در این بعد و استرس هنگام انتصاب با میانگین ۴۱/۰۶ به عنوان کمترین عامل استرس‌زا اشاره نمود.

شرایط فیزیکی محیط کار با میانگین ۵۴/۱۷ چهارمین بعد از ابعاد ذکر شده بود که باعث ایجاد استرس در مدیران می‌شد. از میان گزینه‌های این بعد می‌توان به گزینه آلودگی‌های صوتی و آب و هوا با میانگین ۵۴/۴۴ بیشترین و نور و فضا با میانگین ۵۳/۷ کمترین عوامل استرس‌زا اشاره نمود.

بعد خانوادگی با میانگین ۵۱/۵ از لحاظ میزان استرس‌زایی در مرتبه پنجم قرار داشت که گزینه کمبود حقوق و مزایای شخصی مدیر با میانگین ۶۱/۱۹ بیشترین و گزینه کمبود اختیارات لازم در محیط خانواده با میانگین ۳۵/۲۴ کمترین مقدار را به خود اختصاص دادند.

آخرین بعد مورد بررسی بعد جسمی با میانگین ۴۱/۴۳ بود که در مدیران ارشد استان ایجاد استرس می‌نمود. از میان گزینه مورد بررسی قرار گرفته برای بررسی وضعیت جسمی مدیران خستگی و فرسودگی مزمین با میانگین ۵۱/۹۴ بیشترین میزان

و کابوس‌های شبانه با میانگین ۳۰/۰۸ کمترین میزان را به خود اختصاص داده بودند.

پراسترس‌ترین گزینه‌ها در میان مجموع گزینه‌های مورد نظر این تحقیق عبارت از: عدم رعایت قوانین به وسیله کارکنان با میانگین ۷۷/۱۶، توفیق افراد فرصت طلب با میانگین ۷۴/۵۴، وجود تبعیض در انجام کار مراجعین با میانگین ۷۴/۳۳، تضاد در عمل و گفتار کارکنان با میانگین ۷۳/۳۳، عدم انجام کار در موعد مقرر به وسیله کارکنان با میانگین ۷۲/۵۴، کاغذ بازی‌های اداری با میانگین ۷۱/۹۴، عدم توجه مسئولین بالاتر نسبت به دستگاه اجرایی با میانگین ۷۱/۶۴، کمبود حقوق و مزایای کارکنان با میانگین ۷۱/۰۴ و عدم انجام کار در موعد مقرر به وسیله مدیر با میانگین ۷۰/۵۹ بودند.

بحث و نتیجه گیری

توجه به محیط‌های شغلی و شرایط کاری کارکنان امری است که در دهه‌های اخیر به منظور بالا بردن کیفیت کار، حفظ سلامت و بهداشت کارکنان و به منظور بهره‌جویی بیشتر و بهتر از طول مدت سنوات کاری مورد توجه قرار گرفته است (۹). در این راستا این مطالعه با هدف تعیین میزان استرس در مدیران ارشد انجام گرفت.

نتایج مطالعه حاضر نشان داد که میانگین استرس در مدیران ارشد و معاونین آنها در استان

مدیران، حاشیه امنی برای آنها فراهم می‌کند تا در مدت تصدی نگرانی از اشتباه کاری نداشته باشند.

در تحقیق حاضر مهمترین گزینه‌های استرس‌زای بعد شغلی - کاری در مدیران به ترتیب؛ عدم رعایت قوانین و مقررات به وسیله کارکنان، وجود تبعیض در انجام کار مراجعین، تضاد در عمل و گفتار کارکنان، عدم انجام کار در موعد مقرر به وسیله کارکنان و عدم توجه مسئولین بالاتر نسبت به دستگاه اجرایی بودند. ابطحی و الوانی (۱۳۷۱) وجود تبعیض در محیط کار (۱۰) و کوپر (۱۹۸۱) رابطه با زیردستان و مافوق را مهمترین عامل استرس‌زای شغلی بیان کرده‌اند (۷)، در صورتی که در این مطالعه عدم رعایت قوانین و مقررات به وسیله کارکنان مهمترین عامل استرس‌زای شغلی بیان شده است. به نظر می‌رسد که وجود تبعیض در محیط کار و عدم رعایت قوانین و مقررات به وسیله کارکنان در محیط کار تداعی کننده یک مفهوم بوده و هم خوانی نتایج تحقیق را با تحقیق الوانی و ابطحی تأیید می‌کند، ولی با نتایج تحقیق کوپر هم خوانی ندارد که این اختلاف شاید به شرایط خاص و قانون‌مندی در جامعه مورد پژوهش وی اشاره دارد.

در این مطالعه بعد اجتماعی - فرهنگی از نظر استرس‌زایی در مرتبه دوم قرار داشت. رئیسی و توکلی (۱۳۸۱) عوامل اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی را بعد از عامل شغلی دومین عامل استرس‌زا مطرح کرده‌اند (۶). چنان که مشاهده می‌شود نتایج پژوهش حاضر با نتایج تحقیقات پیشین در خصوص دو بعد

کهگیلویه و بویراحمد ۵۴/۸۸ درصد بود و ۳۴/۳ درصد از مدیران ارشد و معاونین آنها پراسترس بودند.

نتایج مطالعه استورا (۱۹۸۵) نشان داد که ۴۶ درصد از مدیران مورد بررسی پراسترس بودند (۲) و نتایج مطالعات بینر (۱۹۸۷) در بخش مدیریت اقتصاد مشخص کرد که ۳۱ درصد از مدیران تحت استرس زیاد هستند (۴)، همچنین حمید (۱۳۶۸) ۸۰ درصد کارکنان مشاغل اجرایی را پراسترس اعلام کرده است (۵) و ابطحی و الوانی (۱۳۷۱) اعلام کردند که ۹۳ درصد مدیران با فشار عصبی زیاد روبرو بوده‌اند (۱۰) و نیز رئیسی و ظهیری (۱۳۷۷) میزان شیوع استرس را در مدیران بیمارستان های فارس و خوزستان ۵۸ درصد بیان کردند (۳). چنان که مشاهده می‌شود نتایج این پژوهش از بررسی‌های استورا (۱۹۸۵)، ابطحی و الوانی (۱۳۷۱)، رئیسی و ظهیری (۱۳۷۷) و حمید (۱۳۶۸) کمتر و نسبت به نتایج بینر (۱۹۸۷) بیشتر می‌باشد (۱۰، ۶، ۵، ۲).

به نظر می‌رسد پایین بودن نتایج این پژوهش در خصوص استرس مدیران نسبت به پژوهش‌های ذکر شده به عواملی مانند؛ متفاوت بودن ابزار اندازه‌گیری استرس در تحقیقات مختلف، عدم نظارت لازم و کافی بر عملکرد مدیران از طریق دستگاههای نظارتی، عدم وجود سیاست‌های تشویقی و تنبیهی متناسب با عملکرد مدیران، عدم وجود نهادهای مدنی مردمی و مطبوعات آزاد و نهادینه نبودن اصل پاسخگویی به مردم برمی‌گردد، از طرفی حمایت‌های نابجا از برخی

اجتماعی فرهنگی و شغلی - کاری همخوانی دارد. از جمله دلایل بالابودن میزان استرس مدیران در بعد فرهنگی اجتماعی می‌توان به عواملی مانند؛ پایبند بودن مردم استان به آداب و سنن گذشته و خاص این استان، عدم توسعه یافتگی استان در ابعاد مختلف از جمله بعد فرهنگی و اجتماعی و عدم زیر ساخت‌های مناسب اشاره کرد.

نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد که بعد شخصی فردی در مرتبه سوم استرس‌زایی قرار دارد. از جمله گزینه‌های این بعد می‌توان به اعتقاد به معاد، عدم توجه به ارزش واقعی مدیر و عدم هماهنگی بین عقیده و کار مدیر و ... اشاره نمود.

شاید عدم هماهنگی بین نگرش‌ها و باورها و عقاید مدیر با کارهایی که در حیطه مدیریت او انجام می‌گیرد استرس ایجاد می‌نماید. همچنین عدم توجه به ارزش واقعی مدیر در کنار محدودیت‌هایی چون عدم وجود امکانات برای ارتقاء تحصیلی از جمله مواردی است که در مدیر در حیطه شخصی فردی استرس ایجاد می‌نماید. به هر حال آنچه مسلم است این است که استرس ایجاد شده در مدیر به هر یک از دلایل فوق که باشد رتبه استرس‌زایی نسبتاً بالایی را به خود اختصاص داده است.

شرایط فیزیکی محیط کار در اولویت چهارم ابعاد استرس‌زای مدیران قرار داشت. پاول (۱۹۸۷) شرایط نامطلوب مثل سرو صدای مفرط، نور بسیار کم یا بسیار زیاد، حرارت زیاد و ... (۱۱) و والتر

درجه حرارت، تغییرات آب و هوا و ... را از عوامل بارز مولد استرس می‌دانند (۱۲). همچنین رئیسی و ظهیری (۱۳۷۷) و ابطحی و الوانی (۱۳۷۱) در تحقیق خود شرایط فیزیکی محیط کار را از عوامل استرس‌زا معرفی نمودند (۱۰ و ۳). همخوانی نتایج تحقیق حاضر با مطالعات انجام شده حکایت از اهمیت شرایط فیزیکی محیط کار برای مدیران و کارکنان آنها در فرهنگ‌ها، جوامع و مشاغل مختلف دارد.

در مطالعه حاضر میانگین استرس بعد خانوادگی در مدیران ارشد و معاونین آنها مقام پنجم را به خود اختصاص داده است که از میان گزینه‌های آن می‌توان به کمبود حقوق و مزایای مدیر، مشکلات مربوط به تورم و هزینه زندگی، کمبود امکانات آموزشی و تفریحی خانواده و دوری از خانواده اشاره نمود. رئیسی و ظهیری (۱۳۷۷) در بررسی خود نیز از گرانی، کمبود امکانات تفریحی و کمبود حقوق و مزایا (۳)، رئیسی و توکلی (۱۳۸۱)، مشکلات مربوط به گرانی، تورم و هزینه زندگی و کمبود حقوق و مزایا را به عنوان عوامل استرس‌زا معرفی کرده‌اند (۶). کوپر (۱۹۸۱) نیز میزان حقوق، نگرش همسر و مأموریت‌های خارج از شهر را جزء عوامل استرس‌زا معرفی نموده است (۷) و آلما (۱۹۹۳) در پژوهش خود مسئولیت اداره زندگی را جزء عوامل استرس‌زای مدیران بیان می‌کند (۸). نظر به این که آرامش، امنیت و تسکین با فطرت بشر هم‌نوازی دارد و با توجه به این که هر چقدر مسئولیت و فشار کار بیشتر باشد نیاز به

آرامش بیشتر خواهد بود، بنابراین کمبود امکانات تفریحی و حقوق و مزایا و مشکلات مربوط به گرانی، تورم و هزینه زندگی تأثیر منفی بیشتری بر آرامش زندگی خانوادگی مدیر ایجاد می کند و همخوانی نتایج تحقیقات یاد شده با نتایج این پژوهش درخصوص مدیران و سایر افراد جامعه از هر فرهنگ و نژاد و ملیت دور از انتظار نمی باشد.

بعد جسمی کمترین میزان ایجاد استرس در مدیران را به خود اختصاص داده است. از جمله مهمترین گزینه های این بعد می توان به گزینه خستگی و فرسودگی، کم حوصلگی و عصبانیت، تپش قلب، ضعف در حافظه و تمرکز ... اشاره کرد. استورا (۱۹۸۵) به اختلالات قلبی عروقی، دستگاه گوارش و اختلال خواب در مدیران اشاره می نماید (۲). پایین بودن میزان استرس در این بعد حاکی از دو علت می باشد یا به دلیل این که جامعه مدیران استان جامعه ای جوان هستند (میانگین سنی ۳۹/۵) از نظر جسمی سالم و توانمند می باشند یا این که نشانگر عدم توجه لازم و کافی مدیران به سلامت جسمی خود می باشد که با انجام معاینه پزشکی می توان این مسئله را تأیید یا رد کرد.

در این تحقیق مهمترین گزینه های استرس زا در مدیران و معاونین آنها شامل؛ عدم رعایت قوانین به وسیله کارکنان، توفیق افراد فرصت طلب، وجود تبعیض در انجام کار مراجعین، تضاد در عمل و گفتار کارکنان، عدم انجام کار در موعد مقرر به وسیله کارکنان، کاغذبازی های اداری، عدم توجه مسئولین بالاتر نسبت به دستگاه

اجرای، کمبود حقوق و مزایای کارکنان و عدم انجام کار در موعد مقرر به وسیله مدیر بودند. رئیسی و توکلی (۱۳۸۱) مهمترین گزینه های استرس زا را توفیق افراد فرصت طلب، حساسیت بیش از اندازه، عدم رعایت قوانین و مقررات به وسیله دیگران، مشکلات مربوط به گرانی و کمبود حقوق و مزایا و انتظارات مسئولین بالاتر و ... اعلام کرده اند (۶). رئیسی و ظهیری (۱۳۷۷) نیز در تحقیق خود عوامل گرانی، توفیق افراد فرصت طلب، کمبود حقوق و مزایا را جزء گزینه های ایجاد استرس معرفی نموده اند (۳). ابطحی و الوانی (۱۳۷۱) نیز عوامل استرس زا در مدیران در بخش صنعت را وجود تبعیض در محیط کار، داشتن مشکل با مدیران، کمبود حقوق و مزایا معرفی نموده اند (۱۰). نکته قابل توجه در تحقیقات انجام شده در ایران و تحقیق حاضر، مشابه بودن مهمترین گزینه های استرس زا در جوامع مورد بررسی بوده است که این مطلب حکایت از تعمیم نتایج به دست آمده به کل جامعه دارد. مشکلات اقتصادی، تورم، هزینه زندگی، عدم رعایت قوانین، توفیق افراد فرصت طلب و وجود تبعیض به عنوان مهمترین عوامل ناامنی اجتماعی - اقتصادی برای هر جامعه ای محسوب شده که به تبع این ناامنی ها استرس مدیران هم به عنوان بخشی از جامعه انسانی افزایش می یابد و همه این ناهنجاری ها و اختلالات به عنوان فرآیند به هم پیوسته ای هستند که همدیگر را تغذیه نموده و هر یک علل یا معلول دیگری است و ارتباط تنگاتنگی با هم دارند.

مجله ارمان دانش - دوره ۱۱ - شماره ۲ - پاییز ۱۳۸۵ (شماره پی در پی ۴۳)

کاسل^(۱) (۱۹۷۶) در تحقیق خود به نقش سیستم‌های حمایتی نظیر خانواده‌های گسترده، گروه‌های شغلی و انجمن‌ها در پیشگیری و مقابله با مشکلات اشاره کرده و این حمایت‌های اجتماعی را به عنوان سپری برای مقابله با استرس تلقی کرده است (۱۳). نتایج پژوهش حاضر با نتایج تحقیقات کاسل (۱۹۷۶) هم‌خوانی ندارد و علی‌رغم تحلیل معقولانه و منطقی فوق که ارتباط گسترده اجتماعی به عنوان سپری در مقابل استرس تلقی می‌گردد، ولی در مدیران ارشد استان کهگیلویه و بویراحمد بومی بودن (که ظاهراً باید حمایت اجتماعی را به دنبال داشته باشد) نه تنها استرس را کم نکرده، بلکه به میزان زیادی باعث افزایش استرس در مدیران ارشد و معاونین آنها گردیده است. به نظر می‌رسد این ارتباطات گسترده به جزء ایجاد توقعات و انتظارات نامعقول و درخواست‌های غیرقانونی و خارج از توان مدیر نتیجه دیگری برای مدیران به دنبال نداشته است و همین امر باعث افزایش استرس در مدیران بومی نسبت به مدیران غیربومی گردیده است.

در مجموع نتیجه‌گیری می‌شود که در این مطالعه بعد شغلی کاری بیشترین استرس و بعد جسمی کمترین استرس را ایجاد نموده است که به نظر می‌رسد که وجود نظارت دقیق، صحیح و بدور از سوگرایی برقوانین و شناسایی واقعی کارکنان و مدیران خادم و خاطی در دستگاه اجرایی و اعمال تشویق و تنبیه به موقع و متناسب با رفتار کارکنان و مدیران از ابزارهای کارسازی است که در کوتاه مدت می‌تواند راه گشای کاهش مهمترین گزینه‌های استرس‌زا یعنی؛ عدم رعایت قوانین و مقررات به

وسیله کارکنان، توفیق افراد فرصت‌طلب و تبعیض در انجام کار مراجعین در مدیران ارشد و معاونین آنها باشد.

برخی از استرس‌های بعد شخصی فردی در مدیران ارشد و معاونین آنها را می‌توان با برگزاری کلاس‌های آموزش مهارت و ارتباط کاهش داد، زیرا با افزایش دانش و معرفت، آگاهی فرد نسبت به خود و رفتارهایش بیشتر شده و نگرش او نسبت به بحران‌ها و مشکلات اداری و اجتماعی تغییر کرده و در نهایت این تغییرات در دانش و نگرش، منجر به تغییر در رفتار و عملکرد می‌گردد.

تقدیر و تشکر

از کلیه مدیران ارشد و معاونین آنها در استان کهگیلویه و بویر احمد که در تکمیل پرسشنامه این مطالعه ما را یاری کردند و از شورای پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی یاسوج که هزینه‌های مالی این تحقیق را فراهم نمودند سپاسگزاریم.

1-Cassel

Stress in Senior Managers of Kohgiluyeh and Boyrahmad Province

Zadehbagheri GH^{*},
Poordanesh F^{**},
Sayyedi A^{***},
Barati M^{****}.

*MSc in Clinical Psychology, Department of Psychiatry, Faculty of Medicine, Yasuj University of Medical Sciences, Yasuj, Iran

**Assistant of Oral & Maxillo Facial Surgery, Department of Oral & Maxillo Facial Surgery, Faculty of Dentistry, Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran

*** Assistant of Prosthodontist, Faculty of Medicine, Yasuj University of Medical Sciences, Yasuj, Iran

**** Bs in Educationg, Kousar Teacher Education, Yasuj, Iran

KEYWORDS:

**Stress,
Senior managers,
Occupation,
Socio-cultural,
Executive organization**

Received: 21/6/1384

Accepted: 13/9/1384

Corresponding Author: Zadehbagheri GH
E-mail: GhaderZ@yahoo.com

ABSTRACT:

Introduction & Objective: Stress is a collection of reactions against incompatible and unexpected internal and external factors. Since the manager of any organization is exposed to stress more than other personnel. The present study was performed to determine the rate of stress in senior managers and their assistants in Kohgiluyeh and Boyrahmad province.

Materials & Methods: In this descriptive, cross-sectional study, all the 134 senior managers and their assistants were recruited through a stress questionnaire. The questionnaire included six physical, individual, cultural, occupational, familial domains, and physical conditions of job environment.

Results: It was revealed that the average rate of stress was 54.88, and 34.3% of the subjects appeared to experience high stress. Occupational stress (58.73) appeared to be the most stressful domain and physical stress (41.43) was the least stressful one, respectively. Violation from regulations, success of the opportunists, and showing discrimination toward the referrals turned out to be the most stressful options.

Conclusion: Since in this study the occupational dimension had created the highest degree of stress in the managers, it appears that the greatest and most effective step in decreasing the managers' stress is perhaps accurate supervision, appropriate encouragement and finally due punishment proportionate the managers' performance.

REFERENCES:

1. Kaplan HI, Sadock BJ. Psychosomatic disorders. Synaps is of psychiatry. 6thed. Baltimore: Williams 8 wilkins;1991; 417.
۲. دادستان پریخ . در ترجمه : تنیدگی یا استرس بیماری جدید تمدن. استورا جی بی (مؤلف). چاپ اول. تهران : انتشارات رشد ؛ ۱۳۷۷؛ ۲۴۵- ۲۵.
۳. رئیس پوران، ظهیری منصور. بررسی شیوع استرس شدید، عوامل استرسزا و تأثیر آنها بر عملکرد مدیران بیمارستانها. فصلنامه اندیشه و رفتار ۱۳۷۷؛ سال چهارم، شماره ۲: ۴۸ - ۴۰.
4. Biener K. Stress load of management personnel. Results of a survey. Fortschr Med 1984;102 (10): 259 – 62.
۵. حمید نجمه. استرس در مشاغل اجرایی تهران. اولین سمپوزیوم استرس، انسیتیتو روانپزشکی تهران. ۱۳۶۸، ۴ - ۳ خرداد ماه . تهران، ایران.
۶. رئیس پوران، توکلی گلاره. تأثیر استرسهای شغلی مدیران بیمارستانها و مترونها پرستاری بر سلامت روانی و عملکرد شغلی آنان. مجله پژوهشی حکیم ۱۳۸۱؛ دوره پنجم، شماره چهارم: ۲۴۷ - ۲۵۴.
7. Cooper CL. The Stress check , New jersey : prentice Hall , Spectrum. Diagnostic and statistical manual of mental disorders. 3rd ed. Washington DC: American psychiatric association; 1981; 83 .
8. Alma J. Stress in The ambulance personal. Top Health Ecard Management 1993;12: 61-9 .
9. Pasnau R, Fawzy I. Stress and psychiatry. Text book of psychiatry. 5th ed. Baltimor : WiLLiams & wilkins; 1981: 156-690.
۱۰. ابطی حسین، الوانی مهدی. پژوهشی پیرامون فشارهای عصبی مدیران بخش صنعت کشور. فصلنامه مطالعات مدیریت ۱۳۷۱؛ دوره دوم، شماره پنجم: ۳۶- ۱۱.
۱۱. بخشی پور رودسری عباس، صبوری مقدم حسن. در ترجمه: فشار روانی، اضطراب و راههای مقابله با آن . پاول تی جی، انرایت سی جی (مؤلفین). چاپ اول . تهران : انتشارات آستان قدس رضوی؛ ۱۳۷۷؛ ۳۰.
۱۲. فیروزبخت مهرداد، بیگی خشایار. در ترجمه : استرس در راه موفقیت. والتر جی، ویلبرت جی (مؤلفین). چاپ اول. تهران : انتشارات ابجد؛ ۱۳۷۵؛ ۲۱.
13. Cassel j. The contribution of the social environment to host resistance. American Journal of Epidemiology 1976; 104: 107 – 23.