

مدیریت استرس مبنای ارتقاء بهره‌وری دانشگران

■ اسداله نجفی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان
anajafi@aut.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۸۸/۰۵/۲۸

تاریخ پذیرش: ۱۳۸۸/۱۰/۰۱

چکیده

اغلب ما از این نکته که استرس کارکنان، مسأله فزاینده‌ای در سازمان‌هاست، اطلاع داریم. معمولاً آنها بر اثر تراکم و پیچیدگی کاری بالا، و الزام به ساعت‌های کار طولانی‌تر به دلیل کوچکی در سازمانشان، پریشان می‌شوند. این پریشانی در قالب استرس در بین افرادی که کار دانشی می‌کنند (دانشگر) بیشتر است چرا که ماهیت کار دانشی مبتنی بر پیچیدگی و تمرکز بالا است، از طرفی دیگر روز به روز تعداد دانشگران بیشتر می‌شود. به طوری که چالش هزاره سوم مربوط به دانشگران و بهره‌وری آنها می‌باشد. از آنجایی که تنش ایجاد شده در دانشگران باعث برهم زدن توازن بین شغل و شاعل در سازمان می‌شود، به طور مستقیم در تولید و ارتقاء سطح دانشی کارکنان و سازمان تأثیر دارد. لذا می‌توان گفت با بهره‌وری دانشگران نیز رابطه دارد که در این مقاله سعی بر آن است تا ضمن بررسی علل و پیامدهای استرس و در پی آن تمرکز بر این مطلب که دانشگران و سازمان‌ها در جهت کاهش این استرس چه تمهیداتی را به کار ببرند، تا بتوان بهره‌وری دانشگران را ارتقاء داد، نگاهی داشته باشیم. در نهایت موارد فوق در شرکت آلوپین مورد بررسی قرار می‌گیرد.

واژگان کلیدی

استرس، دانش، بهره‌وری، دانشگر^۱

مقدمه

استرس پدیده تازه‌ای نیست و در طول تاریخ بشر همیشه وجود داشته و به صورت‌های مختلفی بر انسان عارض شده است. از جمله بلاهای طبیعی، جنگ‌ها، قتل عام‌ها، ستم‌کاری حکام جابر و ... با انقلاب صنعتی و به دلیل تحولات عمیق اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی ناشی از آن در کلیه جوامع و ضرورت تطبیق مداوم با شرایط جدید و در عین حال در تحول و تغییر، استرس دامنه، شدت و وسعت بیشتری یافت. استرس در دنیای امروز تقریباً همه‌گیر شده است و دانشگر و غیر دانشگر به نوعی با آن دست در گریبانند. تحقیقات علمی مؤید آن است که استرس بر سلامت جسم و روان اثر می‌گذارد و انرژی‌های بالقوه افراد را هدر می‌دهد [۱،۲،۵]. امروزه کلمه استرس به صورت اصطلاحی مدرن

برای ابراز هر گونه نگرانی یا تشویش زندگی روزمره به کار می‌رود و بخشی از زندگی انسان امروزی است. روبرتز (۱۹۵۰) می‌گوید: تعریف استرس بسیار مشکل است، چون علاوه بر اینکه استرس نتیجه خودش است، علت آن نیز خودش است. سلیه (۱۹۴۶) استرس را اینگونه تعریف می‌کند: "فرایند انطباق و سازگاری نامشخص برای هر گونه نیاز به تغییر". سلیه تجربه وقایع پر دغدغه را عوامل استرس‌زا می‌نامد و این فرایند را دارای سه مرحله جسمانی و روانشناختی می‌داند که به عنوان سازگاری عمومی شناخته می‌شود. اگرچه پاسخ‌های فرد به استرس زودگذر و موقتی است اما هر پاسخ موجب آثار سوء زیست شیمی می‌شود [۳،۴،۷]. ارتباط سلامت جسمانی و روانی از دیرباز مورد نظر هر دو گروه پویندگان و پژوهشگران زمینه‌های

بهداشت روانی و جسمانی بوده است. سلامت عمومی نیز از دیدگاه جامعه جهانی بهداشت به معنای رفاه کامل جسمی، روانی و اجتماعی و نه فقط فقدان بیماری، تعریف شده است [۲،۵،۸]. هر چند متخصصین علوم پزشکی، فیزیولوژیست‌های ورزشی، علوم توانبخشی و ... سال‌ها در جستجوی ارتقاء سلامتی و آثار ناشی از فعالیت جسمانی بر سلامت بدنی افراد بوده‌اند، سلامت روانی به عنوان "حالتی از بهزیستی و احساس توانایی کنار آمدن فرد با جامعه و رضایت‌بخش بودن موقعیت‌های شخصی و ویژگی‌های اجتماعی" تعریف شده است [۱،۹]. در نهایت با کشف زمینه‌های مشترک در زمینه تأثیر متقابل کیفیت‌های روانی و جسمانی بر یکدیگر متخصصین هر دو رشته بر آن شدند تا از آثار مثبت این عوامل بر طرف مقابل استفاده

نمایند.

افراد در سازمان‌های مختلف و در موقعیت‌های متفاوت اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و روانی در معرض عوامل فشارزای روانی یا استرس‌زا قرار می‌گیرند. به بیانی دیگر، هیچ کس از عوامل فشارزای محیطی سازمان در امان نیست. هر چند ممکن است این عوامل از فردی به فرد دیگر و از موقعیتی به موقعیت دیگر متفاوت باشد. به طور کلی هر عاملی که تعادل و امنیت روانی فرد را تحت تأثیر قرار داده و مستلزم تغییراتی در ارگانیسم باشد، عامل استرس‌زا محسوب می‌شود. پاسخ‌های افراد به این موقعیت‌ها نیز بر مبنای ویژگی‌های شخصی و تجارب و موقعیت فرد، متفاوت است. فقط باید به این امر توجه کرد که کارهای دانشی ماهیت پیچده‌ای دارد که دانشگران با آن درگیر هستند، بنابراین نیازهای دانشگران نیز با غیر دانشگر متفاوت است، می‌توان نتیجه گرفت که دانشگران در معرض استرس بیشتر و پیچیده‌تر هستند، استرس‌های آنها هم جسمانی و هم استرس روانی می‌باشد [۳، ۶].

با وجود مشکلات روانی و جسمانی که استرس برای دانشگر به وجود می‌آورد، اما دانشگران نیز در برابر آن دست و پا بسته نیستند. رفتارهایی که برای مقابله با استرس و آثار آن از خود نشان می‌دهند، مقابله نامیده می‌شود. بوری، لاری و بولن (۱۹۹۵) مقابله با مسائل و مشکلات را یک صفت پایدار شخصیتی می‌دانند که برای رسیدن دانشگر به معنای زندگی و یا نگهداری آن و اهداف مربوط به دوره خاصی از رشد لازم است [۲، ۴]. فولکمن و لازاروس (۱۹۹۲) معتقدند مقابله یک تلاش شناختی - رفتاری است که برای کاهش یا تحمل فشار درونی و یا بیرونی که به وسیله عوامل فشارآور ایجاد شده، به کار می‌رود. در پی شناسایی عوامل فشار روانی و انباشت نتایج تحقیقات در خصوص موقعیت‌های مختلفی که

افراد را به استرس دچار می‌سازد، محققین درصدد کشف و ارائه روش‌هایی برای مقابله با استرس و کاهش آثار سوء آن برآمدند [۲، ۴، ۶].

در سال‌های اخیر و با پیشرفت‌های صنعتی و زندگی ماشینی، پیچیدگی‌های روابط اجتماعی و مشکلات اقتصادی و اجتماعی فراوان، اهمیت توانایی با عوامل استرس‌زای روانی برای اقشار مختلف جامعه اهمیت بیشتری پیدا نمود. کما اینکه هم اکنون روش‌های مقابله با استرس برای موقعیت‌ها و اقشار ویژه‌ای از جامعه ابداع و ارائه شده است. ارائه دهندگان این روش‌ها محسنات و آثار مثبت شیوه‌های خود با نمونه‌هایی از نتایج عملی آنها عرضه کرده‌اند. از معروف‌ترین این روش‌ها می‌توان به آرام‌سازی، مراقبه، یوگا، بازخورد زیستی، هیپنوتیزم، روش حل مسئله، روش مهارت‌های اجتماعی، افکار مثبت، شناخت درمانی، تغذیه و تمرینات جسمانی اشاره کرد.

طبعاً تنوع روش‌های مقابله با استرس به نوعی منعکس کننده تنوع موقعیت‌های استرس‌زا و ویژگی کار دانشی و دانشگران است که در این مقاله به بررسی آن پرداخته می‌شود.

در این مقاله سعی بر آن است استرس (تنش) و درک پیامدهای آن، منابع بالقوه استرس، تفاوت‌های فردی، دانش و دانشگر، بهره‌وری دانشگران، پیامدهای استرس و تأثیر آن بر دانشگران و بهره‌وری آنها مورد بررسی قرار گیرد سپس بحث و نتیجه‌گیری تحقیق ارائه می‌گردد و مبنی بر آن پیشنهاد برای تحقیقات آتی بیان می‌شود.

استرس (تنش) و درک پیامدهای آن

تنش (استرس) شرایط پویایی است که طی آن فرد با فرصت، محدودیت، یا درخواستی وابسته به آنچه که وی آرزو کرده و جهت حصول به نتیجه‌ای که به صورتی غیر ویژه و مهم درک می‌شود، مواجه می‌شود که این تعریف یک تعریف

پیچیده است [۲، ۳، ۸، ۱۳]. در ادامه به تحلیل اجزای این تعریف پرداخته شده است:

استرس به تنهایی و به خودی خود، لزوماً مطلب بدی نیست. هر چند که از استرس، نوعاً در زمینه‌ای منفی بحث می‌شود، ولی خود دارای ارزشی مثبت نیز هست. این مطلب زمانی که پتانسیل فوق‌العاده‌ای را پیشنهاد می‌دهد، فرصت است. به عنوان مثال، عملکرد رئیس ارشد را که در موقعیتی «دشوار» در برابر یک ورزشکار یا مجری مرحله‌ای قرار دارد، ملاحظه کنید. چنین افرادی اغلب از تنش به عنوان عاملی مثبت جهت رشد به موقعیتی مناسب و حصول به نزدیکی کارکرد ماکزیمم، استفاده می‌کنند. بسیاری از حرفه‌ای‌ها نیز به فشارهای کاری سنگین و ضرب‌العجل‌ها به عنوان عواملی مثبت که کیفیت کار و میزان رضایت شغلی آنها را افزایش می‌دهد، نگاه می‌کنند.

استرس، همچنین به محدودیت‌ها و نیازهایی وابسته است. سازنده شما را از انجام آنچه که دلخواه شماست، باز می‌دارد. این مطلب به کاهش برخی از آرزوها می‌انجامد. مرور یک عملکرد خوب، ممکن است به پیشرفتی بیش از حد مسئولیت، و فراتر از حقوق ماهیانه، منجر شود. اما مرور ضعیف، حتی احتمال دارد که به اخراج شما ختم شود.

دو شرط برای آنکه تنش پتانسیل، به استرسی واقعی منجر شود، ضروری است. باید عدم قطعیت روی نتایج وجود داشته باشد و همچنین بایستی نتایج مهم باشد. صرفنظر از شرایط، تنها زمانی که شبهه یا عدم اطمینانی در خصوص آنکه فرصت درک شده باشد، محدودیت از بین رفته باشد یا از نقصان اضطراب به استرس خودداری شده باشد، وجود دارد. چنانچه پیروزی یا شکست یک خروجی غیر مهم باشد، در اینجا هیچگونه تنشی وجود ندارد. چنانچه حفظ شغلتان یا ترقی درآمده‌تان برای شما هیچگونه اهمیتی نداشته

باشد، دلیلی برای احساس ترس در جهت حفظ شرایط حال حاضر خود ندارید.

چه چیز عامل استرس است؟ اثرات آن برای یکایک کارکنان به چه صورت است؟ چرا شرایطی که سبب ایجاد استرس در یک فرد می‌شود، تقریباً به هیچ عنوان یا نهایتاً مقدار کمی بر شرایط افراد دیگر اثر گذار است؟

سه مجموعه از فاکتورها - محیطی، سازمانی و فردی- به عنوان منابع بالقوه ایجاد استرس هستند. اینکه این فاکتورها به استرس حقیقی منجر شوند، به تفاوت‌های فردی کارکنان مانند تجربه شغلی و شخصیت آنها بستگی دارد. زمانی که استرس در فردی پدید آید، نشانه‌های آن مانند نشانه‌های فیزیولوژیکی، روانشناختی و نتایج رفتاری ظاهر می‌شوند. لذا در این قسمت لازم است تا منابع بالقوه استرس عمیقاً مورد بررسی قرار گیرد تا شاخص‌های کلیدی استرس را بتوان استخراج نمود.

منابع بالقوه استرس

سه دسته منابع بالقوه وجود دارند: محیطی، سازمانی و فردی. که مروری بر هر یک از آنها خواهیم داشت [۲، ۵، ۶].

■ **فاکتورهای محیطی**- تنها تأثیرات عدم اطمینان محیطی (در سه بخش اقتصادی، سیاسی و فناورانه) طراح ساختار سازمانی است، که همچنین سطوح استرس را بین کارکنان آن سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد. تغییرات در چرخه شغلی، عدم اطمینان اقتصاد را پدید می‌آورد. به عنوان نمونه زمانی که اقتصاد همراه با متقاعدسازی و قراردادی به کار گرفته شود، مردم به صورت فزاینده‌ای آرزومند ایجاد امنیت در مشاغلشان هستند. عدم اطمینان‌های سیاسی بین کشورهای آمریکای شمالی به صورتی که در کشورهایی مثل هائیتی و ونزوئلا برای کارکنان ایجاد

استرس نمود، برای آنها خالق استرس نبود. دلیل روشن آن این است که آمریکا و کانادا سیستم‌های سیاسی ثابتی دارند که در آن تغییر نیز نوعاً تحت ضوابط خاصی انجام می‌شود. تغییرات و تهدیدهای سیاسی، حتی در کشورهایی مثل ایالات متحده و کانادا، سبب ایجاد استرس می‌شود. به عنوان نمونه تهدیدهای کبک (Quebec) در جهت جدایی از کانادا و جدایی از کشورهای فرانسوی زبان، استرس را در بین بسیاری از کانادایی‌ها، خصوصاً در بین ساکنان کبک با مهارت‌های کم در زبان فرانسوی، افزایش داد. عدم اطمینان فناورانه، سومین نوع از فاکتورهای محیطی است که می‌تواند باعث ایجاد استرس شود. به دلیل آنکه ابداعات و نوآوری‌های جدید، می‌توانند سازنده مهارت‌ها و تخصص کاری کارکنان در زمان فوق‌العاده کوتاهی باشند، کامپیوترها، ربات‌ها، سیستم‌های هدایت خودکار و شکل‌های مشابه نوآوری، فناوری تهدید برای مردم و عامل ایجاد استرس در آنها می‌باشند.

■ **فاکتورهای سازمانی**- فاکتورهای فراوانی وجود دارند که طی آن سازمان عامل ایجاد استرس می‌شود. فشارهای اجتناب از اشتباهات یا تکمیل سازی کارها در مدت زمان کوتاه، فشار اضافه کاری بیش از حد، وجود رئیس سرسخت و بی‌احساس و نارضایتی کارکنان نمونه‌های اندکی از این مطلبند. ما این فاکتورها را به فاکتورهای کاری، نقشی و نیازهای درون فردی، ساختار سازمانی، رهبری سازمانی و طول عمر سازمان تقسیم‌بندی نموده‌ایم.

- **نیازهای کاری**: فاکتورهایی وابسته به مشاغل افراد می‌باشد که شامل طراحی شغل افراد (استقلال داخلی، تنوع وظایف، میزان کنترل خودکار)، شرایط کار و طرح اولیه فیزیکی کار است. به عنوان نمونه، خطوط مونتاژ زمانی که

سرعت این خطوط نسبت به قبل بیش از حد بررسی شود، می‌تواند فشاری بر افراد وارد سازد. - **نیازهای نقش**، به فشاری که بر فرد به عنوان تابعی از نقش‌های کروی در سازمان ایفا می‌کند، وابسته است. تعارضات نقش، انتظاراتی را ایجاد می‌کند که ممکن است در جهت تطبیق و رضایت آنان، مشکل باشد. نامعلومی و ابهام نقش، زمانی پدید می‌آید که انتظارات از نقش به روشنی فهمیده نشود و کارمند از درستی آنچه که انجام می‌دهد، مطمئن نباشد.

- **نیازهای درون فردی**: فشارهایی هستند که به وسیله سایر کارکنان پدید می‌آید. کمبود حمایت اجتماعی از طرف همکاران و روابط بین فردی ضعیف می‌تواند به ایجاد استرس قابل توجهی منجر شود، خصوصاً میان کارمندانی با نیازهای اجتماعی بالا.

- **ساختار سازمانی**، سطح تمایز در سازمان، درجه قوانین و دستورالعمل‌ها و محل تصمیم‌گیری‌ها را تعریف می‌نماید.

- **رهبری سازمانی**، سبک مدیریت افراد عالی مرتبه سازمان را بیان می‌نماید. برخی از رؤسای عالی مرتبه، فرهنگی بر مبنای تنش، ترس و تشویق را خلق می‌کنند. آنها فشارهایی غیرواقعی جهت نتیجه‌گیری در دوره‌های کوتاه، کنترل‌های سخت و افراطی، و کشمکش‌های روزمره کارکنانی که نامناسبند را به کار می‌برند.

- **فاکتورهای فردی**، ساعات کاری افراد حدوداً ۴۰ تا ۵۰ ساعت در یک هفته است. اما تخصص‌ها و مسائلی که افراد با آنها مواجهند، باعث به هدر رفتن بیش از ۱۲۰ ساعت از زمان افراد، برای شغلشان می‌شود. دسته‌نهایی ما فاکتورهایی عظیم در زندگی فردی کارکنان را بیان می‌دارد. اصولاً این فاکتورها برآمدهای خانوادگی، مسائل اقتصادی فردی و ویژگی‌های شخصیتی و ذاتی فرد هستند. بررسی‌های عمومی نشان می‌دهد که روابط فردی و خانوادگی افراد، برای آنها عزیزند.

- دسته‌بندی انواع کار بر اساس سطح بلوغ^{۱۳} (بهینه‌سازی^{۱۴}، کنترل و پدیداری^{۱۵})

- دسته‌بندی انواع کار بر اساس سطح دانش (کار دانشی، کار غیر دانشی)

با بررسی عوامل فوق، دسته‌بندی آخر می‌تواند برای تحقیق مورد استفاده قرار گیرد. چرا که کارهای دانشی و غیر دانشی را می‌توان بر اساس عدم قطعیت و ساختار و جامعیت و سطح بلوغ مورد طبقه‌بندی قرار داد. به عبارتی دیگر می‌توان بیان داشت که سایر دسته‌بندی‌های ارائه شده زیر مجموعه دسته‌بندی آخر می‌باشند.

تعاریف ارائه شده در این گزارش بر اساس مطالعاتی است که توسط محقق در این بخش صورت گرفته است. تعداد ۳۱ تعریف از کار دانشی و ۷۵ تعریف از دانشگران صورت پذیرفته است. تعریف جامعی از کار دانش و دانشگر با جمع‌بندی تعاریف فوق و قابل استفاده بودن برای تحقیق صورت گرفته است:

کار دانشی دارای ویژگی‌هایی نظیر پیچیدگی، ناملموس بودن ورودی و خروجی‌ها، غیرخطی بودن و غیر روتین بودن است. همچنین ویژگی‌های مورد نیاز دانشگران نظیر داشتن توانایی ذهنی، خلاقیت، قدرت تحلیل، تحصیلات بالا، توان برنامه‌ریزی، حل مسأله، تصمیم‌گیری و ویژگی‌های لازم بر اساس وظایف و مسئولیت‌ها نظیر کسب، خلق، بسته‌بندی، تحلیل، بهره‌گیری از دانش و اطلاعات مورد توجه قرار می‌گیرد.

دانشگران نیز دارای دسته‌بندی مختلفی می‌باشند. (دسته‌بندی‌های مختلفی از دانشگران صورت گرفته است: بر اساس **وظیفه** [دانشگران که وظیفه خلق/ایجاد دانش را برعهده دارند، نظیر طراحان، محققین و فیلسوف‌ها] یا (دانشگران که وظیفه انتقال/تسهیم دانش را بر عهده دارند نظیر معلمان و مشاورین) یا

افراد با خودکارایی فوق‌العاده، نسبت به کسب ایجاد شده ناشی از ساعت‌های کاری طولانی و اضافه کاری‌های زیاد از آنچه که آنها با سطوح کمتری از خودکارایی انجام داده‌اند، کمتر منفی هستند.

شخصیت اغلب مردم شامل سطح بالایی از دشمنی و عداوت است. این افراد به شدت نسبت به دیگران مشکوک و بدگمان هستند. این مطلب بیان می‌دارد که این دشمنی دائماً استرس فرد و خطر ایست قلبی فرد را افزایش می‌دهد. یعنی مردمی که سریعاً عصبانی می‌شوند، دیدگاه دشمنی جویانه خود را حفظ می‌کنند و بدگمانی نسبت به افراد و عیب‌جویی از دیگران را روشن می‌سازند، بیشتر در خطر موقعیت‌های ایجاد استرس قرار دارند.

به طور کلی می‌توان شاخص‌ها را به دو قسمت مرتبط با کارهای دانش و غیر مرتبط با کارهای دانشی تقسیم نمود و به عبارتی دیگر شاخص‌های دانش و غیر دانشی که کاملاً وابسته به نوع دانشگر می‌باشد.

دانش و دانشگر

با بررسی تعاریف و دسته‌بندی‌های ارائه شده در مورد کار می‌توان رویکردهای متفاوتی را در دسته‌بندی انواع کار شناسایی نمود. در متون مختلف (بسته به مورد استفاده) دسته‌بندی‌های مختلفی از کار ارائه شده است که در ادامه برخی از این دسته‌بندی‌ها ارائه می‌گردد [۱۴، ۱۷، ۱۸].

- دسته‌بندی کار بر اساس عدم قطعیت^۱ (حیرانی^۲، مسأله^۳، برنامه^۴، پروژه^۵ و فرایند^۶)
- دسته‌بندی انواع کار بر اساس ساختار^۷ (ساختارمند^۸، نیمه ساختارمند^۹ و بدون ساختار^{۱۰})

- دسته‌بندی انواع کار بر اساس جامعیت و وسعت^{۱۱} (راهبردی، تاکتیکی، عملیاتی و دفتری^{۱۲})

مسائل اقتصادی به وسیله افرادی که منابع مالی بیش از حد توسعه یافته‌ای دارند، دسته دیگری از مشکلات فردی هستند که می‌توانند سبب ایجاد استرس برای کارمندان شود و توجه آنها را از کارشان منحرف سازد.

استرس ذخایر را جمع می‌کند، هر یک از عوامل محرک پایدار و جدید، به سطحی از استرس افراد افزوده می‌شود. بنابراین یک محرک به تنهایی غیر مهم است، اما چنانچه به سطحی بالا از استرس موجود افزوده شود، می‌تواند به مطلب مهم و اهمیت داری بدل گردد. چنانچه ما بخواهیم مقدار کلی استرس هر فرد را ارزیابی کنیم، باید فرصت‌های استرس، محدودیت‌های استرس‌ها و نیازهای استرس وی را با هم جمع نماییم.

تفاوت‌های فردی (دانشگر و غیر دانشگر)

بسیاری از افراد در موقعیت‌های مملو از استرس و زمانی که دیگران به وسیله آنها پامال می‌شوند، پیشرفت می‌کنند. نهایتاً شش متغیر ادراک، تخصص شغلی، حمایت اجتماعی، اعتقاد به محدوده کنترل، خود سودمندی و عداوت، عواملی هستند که میانجی‌های وابسته‌اند [۱۴، ۵، ۷، ۱۵].

مکان کنترل به عنوان ویژگی فردی افراد، مورد بحث قرار گرفته است. زمانی که عوامل درونی و بیرونی در مقابل یکدیگر و در موقعیت مملو از استرس قرار داده شوند، درونی‌ها احتمالاً عقیده دارند که می‌توانند اثرات مهم و عمده‌ای روی نتایج داشته باشند. آنها در جهت کنترل وقایع عمل می‌کنند. در مقابل، بیرونی‌ها عقیده دارند که کسل کننده و درمانده کننده هستند.

خودسودمندی (خودکارایی) نیز بر پیامدهای استرس تأثیر می‌گذارد که به بحث باورهای فردی که آن فرد لایق انجام آن کار است، بر می‌گردد.

1. Uncertainty
2. Perplexity
3. Problem
4. Program
5. Project

6. Process
7. Structure
8. Structured
9. Semi-Structured
10. Unstructured

11. Comprehensiveness
12. Clerical
13. Maturity
14. Optimization
15. Visibility

دانشگران که وظیفه بهره‌گیری از دانش را برعهده دارند نظیر اپراتور کامپیوتر)، بر اساس **ماهیت فعالیت** (دانشگران که فعالیت آنها خلق کارهای دانشی، مبتنی بر نوآوری است مانند کارمندان و مخترعان) یا (دانشگران که فعالیت آنها کارهای دانشی قابل انتقال، مبتنی بر بهره‌برداری وسیع و آبی است نظیر برنامه نویسان) یا (دانشگران که فعالیت آنها کار دانشی تخصصی، مبتنی بر بهره‌برداری کم است)، بر اساس **سطح فعالیت** (دانشگران دفتری یا دانشگران حرفه‌ای یا دانشگران مدیریتی)، بر اساس **پیچیدگی کار** و **میزان وابستگی** به افراد (دانشگران تراکنشی مانند نیروی مرکز صدا، دانشگران یکپارچگی مانند کارمند توسعه سیستم اطلاعات، دانشگران مشارکتی مانند کارمند بانک سرمایه‌گذاری، دانشگران متخصص مانند پزشک مراقبت اولیه) [۱۴، ۱۷، ۱۸]. به عنوان جمع‌بندی می‌توان بیان داشت، دانشگران نیز کارکنانی هستند که با منابع ناملموس کار می‌کنند و می‌توانند در تمامی بخش‌های سازمان باشند.

در جمع‌بندی این قسمت می‌توان گفت که شاخص‌های دانشی بیشتر نزدیکتر و همگن‌تر به عوامل سه گانه مؤثر بر استرس است، چراکه هردو (استرس و دانش) وابسته و نهفته در فرد هستند و اینکه در چه موقعیتی قرار دارند به گونه‌های متفاوتی ظاهر می‌شوند. بنابراین دانش و استرس دو متغیر وابسته به یکدیگر هستند. از طرف دیگر هدف این مقاله بررسی استرس در سطح سازمان است. لذا می‌توان با تنظیم استرس افراد بهترین بهره را جست. در بخش دانش، می‌توان بهره‌وری دانشگران را در سازمان بالا برد. با توجه به اینکه اساسی‌ترین و پیچیده‌ترین نوع استرس در دانشگران رخ می‌دهد و دانشگران تعیین کننده بهره‌وری سازمان هستند، نیاز به بررسی عمیق بهره‌وری دانشگران و عوامل مؤثر بر آن می‌باشد.

بهره‌وری دانشگران

بهره‌وری در سه سطح ملی، سازمان و اجزاء می‌باشد که دو مورد اول در سطح کلان و سومی در بخش جزء می‌باشد. بهره‌وری دانشگران در سطح جزء می‌باشد، دو دیدگاه در مورد اندازه‌گیری بهره‌وری دانشگران وجود دارد که شامل دیدگاه کلاسیک و دیدگاه خاص است. در دیدگاه کلاسیک، چند مدل (مدل بهره‌وری بلندمدت کارکنان، مدل کلی بهره‌وری فابریکانت و ...) ارائه شده است که عمومی‌ترین و کاربردی‌ترین مدل بهره‌وری دانشگران به صورت نسبت خروجی به ورودی تعریف گردیده است. این مدل عموماً مقدار عددی بهره‌وری دانشگران را بیان می‌کند [۱۳، ۱۴، ۱۶، ۱۷، ۱۹، ۲۰].

در دیدگاه خاص مدل‌های مختلفی (نظیر مدل اسمیت، هرسی و گلداسمیت، کرس، ویکتور و روم و ...) ارائه شده است که بر خلاف حالت کلاسیک (که صرفاً میزان بهره‌وری را نمایش می‌دهد) امکان مشخص نمودن علل و عوامل مؤثر در بهره‌وری را فراهم می‌کند، یکی از مدل‌های مناسب خاص بهره‌وری دانشگران، مدل می‌باشد [۱۴، ۱۷، ۱۸].

منابع بالقوه استرس هم می‌توانند بر بهره‌وری کلاسیک و هم می‌توانند بر بهره‌وری خاص تأثیر بگذارد، بنابراین بایستی در بخش مدیریت استرس به هردو نوع عوامل توجه کرد. با دانستن این امر لازم است که ابتدا بدانیم چگونه می‌توان بر استرس، مدیریت نمود سپس به مدیریت تأثیر آن بر بهره‌وری بحث نمود.

مدیریت استرس

از نقطه نظر سازمانی، مدیریت احتمالاً زمانی که تجربه کمی در باب سطوح میانی استرس دارند، نگرانی ندارند. دلیل آن، همانگونه که بیشتر توضیح دادیم، آن است که چنان سطوحی از استرس ممکن است اساسی و کارکردی باشد و

به عملکرد بهتر کارکنان منتهی گردد. اما سطوح بالای استرس، حتی سطوح پایین تری که در طی دوره‌های بلندمدت تقویت شوند، می‌توانند به افت عملکرد کارکنان منجر شوند و از آنجا و به این دلیل نیازمند حرکتی از جانب مدیریت می‌باشند.

زمانی که مقدار کمی از استرس احتمالاً برای عملکرد هر کارمند مفید و سودمند است، به کارکنان دیگر اجازه ندهید که آن مسیر را ببینند. از نقطه نظر فردی، حتی سطوح پایین استرس نیز نامطلوب و ناخوشایند ملاحظه می‌شوند. این رو برای کارمندان و مدیریت نیز داشتن تصورات و مفاهیم متفاوت در باب اینکه چه چیزی سطح مطلوب و خوشایندی از استرس را در کار تشکیل می‌دهد، غیرمشابه و ناهماهنگ نیست. آنچه که مدیریت ممکن است به عنوان «محرک مثبتی که جریان آدرنالین را حفظ می‌کند» ملاحظه نماید، خیلی شبیه به «فشار بیش از حد» از دیدگاه کارکنان است. مطالبی را که در باب دیدگاه‌های فردی و سازمانی مدیریت استرس متذکر شدیم همواره به خاطر داشته باشید [۲، ۵، ۶، ۷، ۱۱].

- **دیدگاه‌های فردی**، هر کارمند می‌تواند توانایی‌های فردی خاص خود را در کاهش سطح استرس به کار برد. راهبردهای فردی که مؤثر واقع شده‌اند عبارتند از: تکنیک‌های انجام و به کار بردن مدیریت زمان، تمرین فیزیکی افزایشی، آموزش تمدد اعصاب و بسط شبکه حمایت اجتماعی.

تمرین‌های فیزیکی غیر رقابتی به عنوان طریقه‌ای جهت مقابله با سطح بالای استرس توصیه شده است. داشتن دوست، خانواده و حتی یک همکار جهت مذاکره و درد و دل کردن با وی جهت ایجاد یک روزنه، آن هم در زمانی که سطح استرس، فوق‌العاده بالا می‌رود، مثرتر است. بنابراین توسعه شبکه حمایت اجتماعی

اختیار و توانمندی‌ها همین‌طور استرس و ناراضی‌تاری افزایش می‌یابد.

- **نشانه‌های رفتاری**، نشانه‌های تنش وابسته به رفتار شامل تغییراتی در بهره‌وری، غیبت، و تغییر و تبدیل به خوبی تغییرات در روش‌های خوردن، افزایش استعمال دخانیات یا سرعت بالای مصرف الکل بی‌قراری و اختلال در خواب، است. در بحث‌های دلاری، ما نمی‌توانیم هزینه تنش شغلی را دست کم بگیریم. به عنوان نمونه، تخمین‌های موجود بیانگر آنند که استرس فضای کاری کارکنان ایالات متحده در بحث غیبت از کار، کاهش بهره‌وری، تغییر و تبدیل کارکنان، حوادث، پاداش‌های کاری و حق‌الزحمه‌های درمان مستقیم، قانونی و بیمه ۲۰۰ بلیون دلار هزینه در بر دارد. استرس همچنین به عنوان دلیلی به سرعت رشد کننده برای غیبت‌های کاری افراد بدون کارآموزی، توصیف شده است.

لذا در مجموع باید بیان داشت که با شناسایی به موقع نشانه‌های سه‌گانه می‌توان آنها را سریع‌تر تجزیه و تحلیل نمود و با در نظر گرفتن اینکه آنها از نوع استرس مثبت یا منفی هستند و یا از نوع تأثیرگذار بر بهره‌وری خاص یا کلاسیک هستند، با تبیین راهبرد مناسب، بتوان آنها را راحت‌تر مدیریت نمود. باید توجه داشت که عوامل در درازمدت تأثیر خود را نشان می‌دهند و نباید انتظار خروجی سریع از آنها داشت.

متدولوژی تمقیق

تحقیق حاضر توصیفی و از نوع پیمایشی است. در تحقیق پیمایشی پژوهشگران برای کشف عقاید، افکار، ادراکات و ترجیح‌های افراد مورد نظر از پرسشنامه و مصاحبه استفاده می‌کنند. پیمایش دارای مسأله‌ای کاملاً تعریف شده و هدف‌های مشخص است. اطلاعات در مورد ماهیت، شرایط و رابطه بین رویدادها و وضعیت موجود جمع‌آوری می‌شود. در این تحقیق نیز برای بررسی ارتباط

می‌دهد. به عنوان نمونه فردی که سطح بالایی از استرس را تحمل می‌کند، احتمال دارد که به فشار خون بالا، زخم معده، تحریک‌پذیری، ناتوانی در تصمیم‌گیری‌های روزمره، کاهش اشتها، سانه‌پذیری و چیزهایی از این دست دچار شود. این موارد می‌توانند به سه گروه عمومی تقسیم شوند. نشانه‌های فیزیولوژیکی، روانشناختی، و فردی [۲، ۱۱، ۱۹].

- **نشانه‌های فیزیولوژیکی**، اغلب مباحث ابتدایی در باب استرس، به نشانه‌های فیزیولوژیکی می‌رسند. این مطلب به این نتیجه که استرس می‌تواند به ایجاد تغییراتی در متابولیسم، افزایش ضربان قلب و سرعت تنفس، افزایش فشار خون، ابتلا به سردرد، و خطر دچار شدن به حملات قلبی منجر شود، باز می‌گردد. ارتباط بین استرس و نشانه‌های جزئی فیزیولوژیکی، واضح نیست. به هر تقدیر، روابط مستدل کمی وجود دارد. این مطلب به پیچیدگی نشانه‌ها و مشکلات خارجی تخمین آنها منسوب می‌شود. اما رابطه بیشتر این حقیقت است که نشانه‌های فیزیولوژیکی رابطه مستقیمی با دانش‌آموزان زمینه بهبود سازمانی را دارد. بحث ما در ارتباط با نگرش‌ها و رفتارهاست. بنابراین، دو دسته دیگر نشانه‌ها برای ما دارای اهمیت بیشتری هستند.

- **نشانه‌های روانشناختی**، استرس می‌تواند به ناراضی‌تاری منجر شود. استرس منسوب به کار می‌تواند منجر به ناراضی‌تاری منسوب به شغل شود. ناراضی‌تاری شغلی، در حقیقت ساده‌ترین و محسوس‌ترین تأثیر روانشناختی استرس است. اما استرس خود را در موقعیت‌های روانشناختی دیگری نشان می‌دهد - به عنوان نمونه تنش، اضطراب، تحریک‌پذیری، خستگی، و ایجاد و ظهور تعلل. گواه نشان می‌دهد زمانی که مردم نیازهای تعارضی و چندگانه دارند مثل کمبود حقوق متصدی،

می‌تواند وسیله‌ای برای کاهش تحریکات عصبی باشد. این روش باعث می‌شود که افرادی مشکل شما را بشنوند و چشم‌اندازی قابل دسترسی‌تر در آن موقعیت فراهم آورند. می‌توان بیان داشت که افراد در زمانی که اعتماد وجود داشته باشد می‌توانند به راحتی استرس خود را کاهش دهند و از انتقال دانش به دیگران استرس نداشته باشند. - **دیدگاه‌های سازمانی**، چندین فاکتور که عامل ایجاد استرس هستند - مثلاً، نیازهای نقش و شغل، و ساختار سازمانی - به وسیله مدیریت کنترل می‌شوند. به عنوان نمونه آنها می‌توانند اصلاح شوند یا تغییر داده شوند.

راهبردهایی که مدیریت احتمالاً مدنظر دارد عبارتند از: انتخاب و گزینش پرسنل پیشرفته و جابجایی شغلی، آموزش، استفاده از مجموعه هدف‌های واقعی، طراحی مجدد مشاغل، درگیری بیشتر کارکنان، بهبود ارتباطات سازمانی، بخشیدن دوره‌های استراحت به کارمند، برنامه‌های اتحادیه و انجمن‌های خیریه.

افراد زمانی کارکرد بهتری دارند که هدف‌های مشخص و چالش‌انگیزی داشته باشند و بازخوردی درباره چگونگی پیشرفت آنان در جهت این هدف‌ها دریافت نمایند. استفاده از هدف‌ها می‌تواند استرس را به خوبی ایجاد یک انگیزه، کاهش دهد. به علاوه بازخورد هدف عدم اطمینان‌ها را درباره کارکرد شغل، کاهش می‌دهد. این نتیجه در مورد ناراضی‌تاری کارکنان، مبهم بودن نقش، و استرس نیز مفید فایده بوده و آنها را نیز کاهش می‌دهد، بنابراین می‌توان گفت که به سمت کارهای دانشی حرکت کردن خود عامل کاهش استرس خواهد بود به شرطی که شرایط آن را فراهم نمود.

پیامدهای استرس و تأثیر آن بر دانشگران و بهره‌وری آنها

استرس، خود را در برخی از مسیرها نشان

بین بهره‌وری دانشگران و استرس از پرسشنامه استفاده گردیده است که ساختار اجرای آن مطابق با الگوریتم جدول ۱ می‌باشد:

برای بررسی استرس با بهره‌وری دانشگران از پرسشنامه استفاده گردیده است. روش گردآوری داده‌ها در این تحقیق به دو روش کتابخانه‌ای و پرسشنامه می‌باشد. جامعه مورد نظر در این تحقیق شرکت آلوپن است که در زمینه آلومینیوم‌سازی فعالیت می‌نماید. در این سازمان تعداد ۴۰ نفر از کارکنان به عنوان نمونه انتخاب شدند. سپس پرسشنامه در اختیار آنها قرار گرفت. روش نمونه‌گیری در این پژوهش، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. ابزار گردآوری داده‌ها در این تحقیق پرسشنامه می‌باشد. برای روایی و اعتبار پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده می‌شود. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات پژوهش حاضر از دو شیوه آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. در ادامه سعی شده است تا یک نمونه عملی از روش ارائه شده تشریح گردد. رویه انجام این تحقیق بر سه گام اساسی استوار بوده است، در گام نخست برای درک کامل مفاهیم و شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مسأله تحقیق، با اساتید و نیز مدیران و کارشناسان سطوح مختلف شرکت تولیدی آلوپن مصاحبه‌های آزاد و هدایت شونده به عمل آمد و سپس با توجه به ادبیات تحقیق و بررسی وضعیت موجود کارخانه، معیارها و شاخص‌های مهم در بهبود استرس و بهره‌وری دانشگران مشخص شد که حاصل این مرحله شناسایی ۱۱ معیار در سه بخش کلی توسط گروه تحقیق شناسایی گردید، توسط پرسشنامه‌ای از افراد شرکت کننده در تحقیق خواسته شد تا به آنها بر اساس نگاره زیر امتیاز بدهند.

جهت تلفیق نظرات و میانگین حسابی و هندسی اهمیت Excel اولویت‌بندی معیارهای نهایی از طریق نرم‌افزار معیارها محاسبه گردید

جدول ۱- الگوریتم اجرای تحقیق [۳، ۷، ۱۳]

<p>گام اول: شناسایی عواملی مؤثر استرس و نشانه‌های قابل بروز در دانشگران در این مرحله مطابق با موارد ارائه شده در قبل عوامل استرس به شرح زیر شناسایی شدند که عمدتاً در سه بخش اساسی می‌باشند:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عواملی محیطی: عدم اطمینان اقتصادی، عدم اطمینان سیاسی و عدم اطمینان فناورانه. • عواملی سازمانی: نیازهای کاری، نیازهای نقش، نیازهای درون فرد، ساختار سازمانی، رهبری سازمانی. • عواملی فردی: برآمدهای خانوادگی، مسائل اقتصادی فردی و ویژگی‌های شخصیتی و ذاتی فرد. <p>نشانه‌های اصلی قابل بروز در دانشگران عمدتاً بر موارد زیر خلاصه می‌گردد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نشانه‌های فیزیولوژیکی • نشانه‌های روانشناختی • نشانه‌های رفتاری 									
<p>گام دوم: ارتباط مدیریت استرس و بهره‌وری دانشگران در این قسمت ارتباط بخش مدیریت استرس با بهره‌وری دانشگران تعیین می‌گردد.</p> <table border="1"> <tr> <td>مدیریت استرس</td> <td>بهره‌وری دانشگران</td> </tr> <tr> <td>عواملی محیطی</td> <td>نشانه‌های فیزیولوژیکی</td> </tr> <tr> <td>عواملی سازمانی</td> <td>نشانه‌های رفتاری</td> </tr> <tr> <td>عواملی فردی</td> <td>نشانه‌های روانشناختی</td> </tr> </table> <p>بنابراین سعی بر آن است تا عوامل استرس در سه بخش اندازه‌گیری گردد و مشخص گردد که چگونه می‌توان آنها را بهبود داد و باعث ایجاد کدام نشانه در دانشگران می‌گردد و با تنظیم کدام عامل می‌توان نشانه‌ها را در دانشگران تنظیم نمود و با بهینه‌نمودن آنها می‌توان بهره‌وری دانشگران را ارتقا داد. البته در مورد چگونه ارتقا دادن آنها نیز بحث می‌گردد.</p>		مدیریت استرس	بهره‌وری دانشگران	عواملی محیطی	نشانه‌های فیزیولوژیکی	عواملی سازمانی	نشانه‌های رفتاری	عواملی فردی	نشانه‌های روانشناختی
مدیریت استرس	بهره‌وری دانشگران								
عواملی محیطی	نشانه‌های فیزیولوژیکی								
عواملی سازمانی	نشانه‌های رفتاری								
عواملی فردی	نشانه‌های روانشناختی								
<p>گام سوم: تجزیه و تحلیل نتایج در این قسمت متناسب با نتایج قبل تجزیه و تحلیل صورت می‌پذیرد.</p>									

گرفت. پرسش نامه پس از اصلاح، جهت بررسی (validity) روایی یک مطالعه مقدماتی روی ۲۰ مدیر انجام گردید سپس پایایی هر یک (reliability) از شاخص‌های مورد نظر با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردید که مقدار ضریب پایایی هر یک از این شاخص ارائه گردیده است. برای تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی با توجه به نوع سؤالات بهره‌برداری شده است.

مطالعه موردی

شرکت آلوپن جهت مطالعه تحقیق در آن انتخاب گردید. شرکت آلوپن، کارخانجات عظیم تولید پروفیل و ساخت در و پنجره

و به ترتیب زیر معیارهای نهایی مشخص گردید. معیارهایی که با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل پرسشنامه الف دارای بالاترین اهمیت بودند. بدین معنا که آن دسته از معیارهایی که نمره‌ای بالاتر از میانگین حسابی و هندسی کل پاسخ‌های به پرسشنامه داشته‌اند، نگه داشته شدند و تعدادی از معیارها که میانگین حسابی یا هندسی کمتر از میانگین کل، داشتند از فرایند حذف شدند. جامعه آماری در این تحقیق، مدیران، سرپرستان و تعدادی از کارکنان شرکت آلوپن در استان قزوین بودند. پرسشنامه پس از تنظیم در اختیار اساتید و برخی از اعضای نمونه قرار گرفت و پس از اعلام نظر، یک سری بازنگری در سؤالات طراحی شده به منظور تأمین مورد نظر انجام

- ایجاد ساختارهای ارتباطی و اطلاع‌رسانی مناسب
 - ایجاد فرصت‌های مشارکت در سازمان
 - مساعدسازی جو سازمانی
 - ایجاد امنیت شغلی در سازمان
 با برآورده نمودن راهبردهای فوق خود به خود نیازهای سه‌گانه بر آورده شده و باعث بهبود نشانه‌های سه‌گانه خواهد شد.
 لازم به ذکر است که میزان روایی پرسشنامه از اعتبارسنجی محتوا استفاده گردید که عمدتاً مبتنی بر نظرسنجی می‌باشد. نتیجه نشان دهنده میزان ۹۷.۷۸۴ درصد اعتبار در پرسشنامه‌ها بوده است و جهت پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که میزان آن ۹۸.۳ درصد بوده است. این نتایج بیانگر روایی و پایایی تحقیق عملی بوده است.

بمط

روش تلفیقی مورد نظر در شرکت آلوپن (فعالیت در زمینه آلومینیوم‌سازی) مورد آزمون واقع شد. با استفاده از آلفای کرونباخ (مقدار آن بالای ۹۸.۳ درصد به دست آمد) مورد اعتبارسنجی قرار گرفت و اعتبار آن هم علمی و هم توسط ۹۷ درصد کارشناسان و ۹۸ درصد مدیران و مدیرعامل مورد تأیید قرار گرفت.
 دریافتیم که وجود استرس کاری، به خودی خود و به تبع آن، تأثیرگذار بر بهره‌وری دانشجویان می‌باشد. گواه نشان می‌دهد که استرس می‌تواند هم تأثیر مثبت و هم تأثیر منفی بر کارکرد دانشجویان داشته باشد. برای اغلب دانشجویان، مقدار کمتر از میانه استرس آنها را قادر به انجام بهتر کارهایشان، به وسیله افزایش هیجان کاری، هوشیاری و توان پاسخگویی، می‌سازد. عکس‌العمل وابسته به کار به بحث کاهش رضایت شغلی عمومی باز می‌گردد. حتی سطوح کم تا متوسطی از استرس ممکن است به بهبود شغلی و کارکرد منجر شود. ولی

را داشته‌اند. یعنی بیشترین اثر را دارا بوده‌اند و همچنین فاکتور عدم اطمینان اقتصادی منجر به نشانه‌های فیزیولوژیکی و رفتاری و روانشناختی، نیازهای کاری، نیازهای نقش منجر به نشانه روانشناختی و رفتاری و ویژگی‌های شخصیتی و ذاتی فرد منجر به نشانه روانشناختی و رفتاری خواهد گردید. از طرف دیگر وضعیت فاکتورهای فوق که اهمیت بالایی دارند در سطح رضایت‌بخشی نیست و متخصصان معتقد بودند که تأثیر منفی بر نشانه‌های ذکر شده خواهد داشت. به عبارتی دیگر این وضعیت نامناسب نشانه‌ها توسط مدیران و متخصصان مورد تأیید قرار گرفت که اصلی‌ترین آن را عامل استرس می‌دانستند. با تست آزمون خی دو بین بهره‌وری دانشجویان و استرس، نتیجه بر این بود که ارتباط خیلی معنی‌دار بین آن دو برقرار است که حاکی از تأیید شدن نظرات متخصصان می‌باشد. بنابراین می‌توان بیان داشت که توجه نکردن به فاکتورهای فوق عامل ایجاد نشانه‌های منفی در بخش رفتار، روان و فیزیولوژیک خواهد گردید که متعاقب آن تأثیر منفی بر دانشگر و ایجاد یأس و ناامیدی در آن می‌شود که خود به خود بهره‌وری دانشگر را پایین خواهد آورد.

سرانجام با جمع‌بندی تحلیل‌های فوق می‌توان راهبردهای مؤثر بر بهبود بهره‌وری دانشجویان را مبتنی بر مدیریت استرس به شرح زیر بیان نمود:
 - ایجاد انگیزش مالی و معنوی بر پایه میزان کار خروجی
 - تفویض اختیار به دانشجویان و حذف قوانین دست و پا گیر
 - ایجاد فضای خلاقیت و ارتباطی مبتنی بر اعتماد
 - ایجاد نظام ارزشیابی و پاداش در کارکنان سازمان و ایجاد ساختارهای منعطف در سازمان
 - شفاف‌سازی فعالیت‌ها و اجرای حقوق مالکیت فکری

آلومینیومی خود را در سال ۱۳۵۳ با ظرفیت اولیه ۱۱۰۰۰ تن در سال در شهر صنعتی البرز قزوین و در زمینی به مساحت ۵۰۰۰۰ مترمربع که ۲۵۰۰۰ متر آن سالن‌های تولید می‌باشند احداث نمود. این شرکت به پشتوانه تجربه بیش از سی ساله خود در حال حاضر از بزرگترین تولیدکننده‌های انواع مقاطع پروفیل‌های صنعتی، درب و پنجره و نمای آلومینیومی و اسپایدر به روش آنودایزینگ نقره‌ای و رنگی و روش الکترواستاتیک پادروکوتینگ در سطح منطقه خاور میانه بوده و عمده محصولات خود را به کشورهای اروپایی از جمله آلمان، هلند و اسپانیا صادر می‌نماید و تا کنون دو جایزه بین‌المللی مدیریت کیفیت (International management quality) و عضویت در اتاق بازرگانی بین‌المللی را به خود اختصاص داده است. آلوپن تنها شرکت ایرانی است که محصولات درب و پنجره و نمای تمام شیشه curtain wall & Sqgabr Frameless خود را تحت لیسانس شرکت‌های معتبر ایتالیایی Aluk و Lilli در دست تولید و ساخت داشته و می‌تواند از نام این شرکت‌ها در محصولات خود استفاده نماید و یک شرکت خصوصی می‌باشد. تعداد پرسشنامه‌های توزیع شده در این شرکت ۴۰ عدد است که از بین این تعداد ۲۳ مرد و بقیه زن می‌باشند. ۱۰٪ کارمندان بالای لیسانس و ۵.۶۷٪ لیسانس و ۵.۲۲٪ دارای مدرک دیپلم هستند. ۵.۷۷٪ کارمندان سن کمتر از ۳۰ سال و ۵.۸۷٪ دارای سابقه کمتر از ۱۰ سال دارند. از میان پرسشنامه‌های فوق ۱۰۰ درصد عودت داده شد و هر ۴۰ پرسشنامه قابلیت استفاده در تحلیل را داشتند.
 با جمع‌بندی نظرات پاسخ دهندگان نتیجه بر این شد که فاکتور عدم اطمینان اقتصادی در فاکتورهای محیطی، نیازهای کاری، نیازهای نقش در فاکتورهای سازمانی و ویژگی‌های شخصیتی و ذاتی فرد در فاکتورهای فردی بیشترین امتیاز

References

1. Alalvi, a. (1991) " stress in organizations "journal of management, Vol.20, pp. 34. (in persian)
2. Atashpour, h., shafti, a. (1993) " stress and job "journal of pholaad, Vol.10, pp. 36. (in persian)
3. Raisi, p. (1991) " stress and performance in hospitals "journal of management, pp. 332. (in persian)
4. W., Daivid. (1995) " stress in works and staff "journal of health, Vol.15, pp. 23. (in persian)
5. Baher, h. (1991) "stress and preventing actions in organizations "journal of management, Vol.33, 34, pp. 10. (in persian)
6. Abtahi, s. h. (1991) " research on stress in industry "journal of management studies, Vol.5, pp.26-35. (in persian)
7. Drucker, Peter. (1999) " Knowledge Worker Productivity: The biggest chalange" California Management Review, Vol.41, No.2, pp. 79-94
8. Ramírez, Yuri W (2006) "Defining measures for the intensity of knowledge work in tasks and workers" Phd Thesis in industrial Engineering, University of Wisconsin-Madison
9. Ramírez, Yuri W, Nembhard, David A (2004) " Measuring knowledge worker productivity: A taxonomy" Journal of Intellectual Capital", Vol.5, NO.4, PP.602-628
10. Nickols, Fred (2000) "What Is in the World of Work and Working Some Implications of the Shift to Knowledge Work" Butterworth-Heinemann Yearbook of Knowledge Management (2000). pp.1-7
11. Drucker, Peter. (1991) " The new productivity chalange" Harvard Business Review, Vol.69, No.6, pp. 69-80
12. Afrezeh, abbas. (2006) " knowledge management: models & concepts" amirkabir university of technology. (in persian)
13. Devenport, Thomas, Jarvenpaa, S., Beers, M. (1996), "Improving knowledge work processes", Sloan Management Review, Vol. 37 No.4, pp.53-65
14. Kriengkrai Tankoonsombut. (1998) "Investigation of the effects of feedback and goal-setting on knowledge work performance in the distributed work environment" Doctor of Philisophy in industrial and system engineering Thesis, Virginia Polytechnic Institute and State University
15. Thomas, Beverly E. & Baron, John

استرس می‌تواند منبع مولد یکدیگر باشند و به عنوان فاکتور کلیدی اساسی برای یکدیگر تلقی می‌شوند. از طرفی دانش را در سازمان باید از دانشگر جستجو نمود و از طرفی دیگر مطابق با گفته دراکر در سال ۱۹۹۸، چالشی‌ترین کار سازمان‌ها در هزاره سوم بهره‌وری دانشگران می‌باشد. بررسی‌ها نشان داده است بهره‌وری در دو بخش کلاسیک و خاص می‌باشد. در این مقاله عوامل مؤثر بر هر یک و نحوه مدیریت بر آنها بیان گردید.

پیشنهاد برای تمقیقات آتی

در این مقاله پیشنهاداتی برای تحقیقات به شرح زیر بیان می‌گردد:

- اولویت‌بندی عوامل استرس با استفاده از روش ANP؛
- شبکه‌سازی بین عوامل استرس و عوامل بهره‌وری دانشگران.

- P. (1994). " Evaluating Knowledge Worker Productivity: Literature Review" U.S. Army Construction Engineering Research Laboratories (USACERL) Interim Report FF-94/27
16. Scott, Patricia B. (2003) "Discovering the knowledge worker A social, task and semantic network analysis" Graduate Thesis, Newbrunswick Rutgers, The state university of New jersey
17. Taylor, Kit Sims (1998) "The Brief Reign of the Knowledge Worker: Information Technology and Technological Unemployment" International Conference on the Social Impact of Information Technologies in St. Louis, Missouri, U.S.A.
18. Pepitone, James. S. (2002) "A case for humaneering", IIE Solutions, Vol.34, No.5, pp.39-44
19. Devenport, Thomas, Hammer, M., Leonard, D. (2004) "Why Don't We Know More About Knowledge?" MIT Sloan Management Review, VOL.45 NO.4. pp. 13-19
20. Asian Productivity Organization. (2004) "Training Knowledge Workers", Report of the APO Survey on In-Company Training Strategies for Knowledge Workers.

کارکنان استرس را عامل نارضایتی و نشانه‌ای از نارضایتی می‌دانند. می‌توان جمع‌بندی داشت که استرس در کارهای دانشی بیشتر نمایان می‌شود و به طور کلی دانش و استرس می‌تواند منبع مولد یکدیگر باشند و به عنوان فاکتور کلیدی اساسی برای یکدیگر تلقی می‌شوند.

نتیجه‌گیری

در این مقاله سعی شد یک روش در چارچوب الگوریتم سه مرحله‌ای ارائه گردد، که بتواند اولاً عوامل استرس و نشانه‌های بروز آن در دانشگران استخراج گردد، ثانیاً ارتباط بین بهره‌وری دانشگران و استرس مورد بررسی قرار گرفت و بر اساس تحلیل‌های آماری نتایج آن مورد بررسی واقع گردید و راهکارهای لازم نیز مورد بحث قرار گرفت و برای برآورده شدن راهکارها راهبردهای مناسبی ارائه گردید. روش مذکور در شرکت ایرانی آلوپن که در زمینه آلومینیوم‌سازی فعالیت دارد، آزمون گردید و مبنی بر رویکرد اعتبارسنجی ساختاری و سایر تحلیل‌های آماری اعتبارسنجی شد.

دریافتیم که وجود استرس کاری، به خودی خود و به تبع آن، نیازمند توضیح پایین‌تر از عملکرد نمی‌باشد. گواه نشان می‌دهد که استرس می‌تواند هم تأثیر مثبت و هم تأثیر منفی بر کارکرد کارکنان داشته باشد. برای اغلب مردم، مقادیر کمتر از میانه استرس آنها را قادر به انجام بهتر کارهایشان، به وسیله افزایش هیجان کاری، هوشیاری و توان پاسخگویی می‌سازد. عکس‌العمل وایسته به کار به بحث کاهش رضایت شغلی عمومی باز می‌گردد. حتی سطوح کم تا متوسطی از استرس ممکن است به بهبود شغلی و کارکرد منجر شود. ولی کارکنان استرس را عامل نارضایتی و نشانه‌ای از نارضایتی می‌دانند. در آخر می‌توان جمع‌بندی داشت که استرس در کارهای دانشی بیشتر نمایان می‌شود و به طور کلی دانش و