

# پنجمین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی ایران

The 5<sup>th</sup> National Conference on  
Sustainable Development in Educational Sciences and Psychology of IRAN

## مقایسه استرس و انتظارات شغلی، حمایت همکاران و تعادل کار-زندگی معلمان،

### پرستاران و خبرنگاران شهر شیراز

احمد پارسائی

دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بوشهر

Email: [ahmadparsaei68@gmail.com](mailto:ahmadparsaei68@gmail.com)

#### چکیده

پژوهش حاضر با هدف مقایسه استرس و انتظارات شغلی، حمایت همکاران و تعادل کار-زندگی معلمان، پرستاران و خبرنگاران شهر شیراز در سال ۱۴۰۲ انجام شد. جامعه آماری معلمان، پرستاران و خبرنگاران شهر شیراز بودند که به نسبت مساوی از بین آنان ۳۰۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب و به پرسشنامه تنش شغلی (۲۰۱۶) پاسخ دادند. تحلیل داده‌ها نشان داد میزان استرس و انتظارات شغلی، حمایت همکاران و تعادل کار-زندگی معلمان، پرستاران و خبرنگاران شهر شیراز با یکدیگر متفاوت بوده و از بین سه گروه، معلمان نسبت به پرستاران و خبرنگاران میانگین نمره بیشتری در هر سه متغیر ذکر شده، داشته‌اند.

کلمات کلیدی: استرس، انتظارات شغلی، حمایت، تعادل کار زندگی.

#### مقدمه

نیروی انسانی از جمله مهمترین منبع هر سازمان می‌باشد و بایستی توجه ویژه‌ای به آن داشت و عوامل موثر بر روی بهره‌وری آن را شناسایی کرد. استرس نوعی فرسودگی جسمی و روان شناختی است که بر اثر مشکلات محیط کار روی می‌دهد. استرس شغلی به عنوان پاسخ‌های مضر فیزیکی و احساسی است که در زمانی که نیازهای شغلی با توانایی‌ها، منابع، نیازهای کارکنان مطابقت ندارد، رخ می‌دهد. استرس می‌تواند احساسات منفی مانند ترس، سرخوردگی، غم و اندوه و خشم را ایجاد کند. عوامل استرس شغلی از قبیل حجم کار، شرایط کاری و انتظارات مدیریت موجب فشار بر روی کارکنان و تضعیف سلامت آنان می‌شود [۱]. در علم پزشکی امروز معادلات و برداشت‌های مختلفی از آن می‌شود. «اضطراب» و «اجبار» نسبت به محرک‌ها، هیجان نسبت به واکنش‌های روانی‌ای که ایجاد می‌گردد، اضطراب و اجبار نسبت به تغییرات فیزیولوژیک نای از آن از این برداشت‌ها هستند. به طور کلی مراد از استرس نیرویی است که در موقع اعمال بر یک نظام موجب برخی تغییرات قابل توجه در آن می‌گردد. استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس زا و آن گونه وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد در فشار زا بودن آن اتفاق نظر دارند. به بیان دیگر استرس ناشی از شغل استرسی است که فرد معین بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود.

# پنجمین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی ایران

The 5<sup>th</sup> National Conference on  
Sustainable Development in Educational Sciences and Psychology of IRAN

پرستاری از جمله مشاغلی است که استرس شغلی در آن رایج است. استرس کاری، شرایطی است که در هم ریزنده ترکیبی از عواملی است که پرستاران با آن مواجه هستند. این عوامل تعادل جسمی، روانی یا اجتماعی هستند [۲].

پیشرفت یک کشور در اولین مرحله به نظام آموزشی آن وابسته است. در نظام آموزشی موفق معلمان نقش حیاتی دارند و اعتقاد بر این است که عملکرد خوب دانش آموزان به کارایی نحوه تدریس معلمان وابسته است یکی از عواملی که کارایی نحوه تدریس معلمان را دستخوش تغییر می کند استرس شغلی است [۳].

خبرنگاری از جمله مشاغلی است که همواره دارای مسایل و مشکلات فراوانی با خود بوده است. از جمله خطراتی که در سالهای پیش در کشورهای مختلف نیز می توان آن را مشاهده کرد. مانند خطر گروگان گیری، شکنجه، زندانی شدن و دستگیری، محکوم شدن به دلیل انتشار اخبار بر خلاف منابع افراد و دولت ها. تمام این موارد فشارهای روانی بسیار زیادی را بر خبرنگاران وارد کرد و آنان را تحت فشار قرار می دهد. استرس شغلی زیاد خبرنگاران می تواند به سلامت جسمانی و روانی آنها لطمه های جدی وارد کند و کیفیت زندگی آنها را کاهش دهد [۴].

اعیادی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهش خود با عنوان «نقش استرس شغلی پرستاری در پیش بینی بهزیستی ذهنی، استرس زناشویی و همدلی پرستاران» بیان کردند که بین استرس شغلی پرستاری با بهزیستی ذهنی و همدلی پرستاران همبستگی منفی و بین استرس شغلی پرستاری با استرس زناشویی نیز همبستگی مثبت و معنی داری وجود دارد. بر اساس نتایج تحلیل رگرسیون، استرس شغلی پرستاری می تواند ۲۵ درصد از تغییرات بهزیستی ذهنی، ۲۹ درصد از استرس زناشویی و ۲۷ درصد از تغییرات همدلی را در پرستاران تبیین کند [۵].

شارعی نیا و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهش خود با عنوان «مقایسه استرس شغلی پرستاران بخش های اورژانس با سایر بخش های بیمارستان» بیان کردند که میانگین نمره کلی استرس شغلی در پرستاران بخش اورژانس به طور معنی داری بالاتر از پرستاران سایر بخش ها بود و آزمون تی مستقل این تفاوت را بین دو گروه در خرده مقیاس های عدم آمادگی هیجانی، مشکلات با همکاران، حجم کار و بیماران و خانواده های آنان معنی دار گزارش نمود [۶].

بیانی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود با عنوان «نقش استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر سلامت روانی معلمان ابتدایی: آزمون یک مدل فرضی» به این نتیجه رسیدند که استرس شغلی، خستگی هیجانی و مسخ شخصیت به صورت مثبت و معنادار و احساس کفایت شخصی به صورت منفی و معنادار سلامت روانی را پیش بینی می کنند. همچنین نقش واسطه ای خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس کفایت شخصی در رابطه بین استرس شغلی و سلامت روانی مشاهده شد [۷].

عماد و عباس زاده (۱۳۹۴) در پژوهش خود با عنوان «مطالعه رابطه بین مهارت های ارتباطی با استرس شغلی خبرنگاران شاغل در باشگاه خبرنگاران شهر تهران» بیان کردند که ضمن بالاتر بودن میانگین مجموع نمره های استرس شغلی خبرنگاران از حد متوسط و پس از آن مهارت های ارتباطی، بین دو متغیر رابطه ای از نوع همبستگی منفی وجود دارد. در نتیجه، هر چه سطح کلی مهارت های ارتباطی خبرنگاران بیشتر باشد، استرس شغلی کمتری را تجربه میکنند و برعکس [۸].

اوکی و همکاران (۲۰۱۲) طی پژوهشی، با اشاره به استرس زیاد و فشار بالا در شغل روزنامه نگاری و خبرنگاری، اعلام کردند که با توجه به فرسایشی بودن حرفه خبرنگاران، سلامت روانی این افراد در خطر است و باید به آن توجه شود تا پنهان نماند. با توجه به مطالب ذکر شده، این پژوهش با هدف مقایسه استرس و انتظارات شغلی، حمایت همکاران و تعادل کار-زندگی معلمان، پرستاران و خبرنگاران شهر شیراز انجام شد [۹].

# پنجمین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی ایران

The 5<sup>th</sup> National Conference on  
Sustainable Development in Educational Sciences and Psychology of IRAN

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر روش علی-مقایسه‌ای و از نظر جمع‌آوری داده‌ها به صورت کمی با پرسشنامه استاندارد بود. معلمان، پرستاران و خبرنگاران شهر شیراز بودند که به نسبت مساوی از بین آنان ۳۰۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب و به پرسشنامه تنش شغلی (۲۰۱۶) پاسخ دادند. این پرسشنامه توسط شوکلا و سریواستاوا در سال ۲۰۱۶ با چهار خرده مقیاس استرس شغلی، انتظارات شغلی، حمایت همکاران و تعادل کار-زندگی ارایه شده است. پرسشنامه دارای ۲۲ سوال می‌باشد و با مقیاس لیکرت رتبه بندی شده است ۱: به شدت مخالف؛ ۲: نسبتاً مخالف؛ ۳: نه موافق یا مخالف؛ ۴: نسبتاً موافق؛ ۵: کاملاً مخالف.

## یافته‌ها

قبل از تحلیل واریانس باید متوجه شویم که داده‌های ما نرمال هستند یا غیرنرمال تا بتوانیم تعیین کنیم از چه روش آماری برای تحلیل فرضیه‌های پژوهش استفاده کنیم. بنابراین به منظور بررسی توزیع داده‌ها با توجه به اینکه حجم نمونه در هر گروه بالاتر از ۵۰ نفر بوده است از آزمون کلموگروف اسمیرنوف و نیز از کجی و کشیدگی استفاده شد که دستاورد آن حاکی از نرمال بودن توزیع داده‌ها بود. از این رو جهت بررسی تفاوت بین گروه‌ها به دلیل نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون پارامتریک (تحلیل واریانس و آزمون تعقیبی شفه) استفاده می‌کنیم.

جدول (۱) تحلیل واریانس

p	F	میانگین مجزورات	df	مجموع مجزورات	
۰/۰۰۱	۱۰۳/۳۱۵	۱۶۱۹/۶۵۹	۲	۳۲۳۹/۳۱۸	بین گروهی
		۱۵/۶۹۲	۳۱۷	۴۹۷۴/۳۶۹	درون گروهی
			۳۱۹	۸۲۱۳/۶۸۸	کل

همانطور که در جدول (۱) ملاحظه می‌کنیم مقدار F بزرگتر از ۱ بوده و همچنین سطح معناداری ۰/۰۰۱ نشان دهنده این است که بین گروه‌ها تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول (۲) تحلیل تعقیبی شفه

شغل	گروه	تفاوت میانگین‌ها	انحراف استاندارد	سطح معناداری
معلم	پرستار	۸/۱۰	۰/۵۶	۰/۰۰۱
	خبرنگار	۲/۴۷	۰/۵۱	۰/۰۰۱
پرستار	معلم	-۸/۱۰	۰/۵۶	۰/۰۰۱
	خبرنگار	-۵/۶۲	۰/۵۶	۰/۰۰۱
خبرنگار	معلم	-۲/۴۷	۰/۵۱	۰/۰۰۱
	پرستار	۵/۶۲	۰/۵۶	۰/۰۰۱

آنچه در جدول (۲) مشهود است، در مقایسه بین معلمان و پرستاران، اختلاف میانگین بدست آمده برای متغیرهای پژوهش، مقداری مثبت است که به این معناست که میانگین نمره معلمان بالاتر از پرستاران بوده است. در خصوص مقایسه معلمان با پرستاران نیز، اختلاف میانگین مقداری مثبت بوده است اما در این بین اختلاف مشاهده شده بین معلمان و پرستاران بیشتر از اختلاف مشاهده شده بین معلمان و خبرنگاران بوده است. کلیه اختلاف‌های مشاهده شده نیز در سطح اطمینان ۹۹ درصد و خطای کمتر از ۱ درصد معنادار بوده‌اند ( $P < 0.01$ ).

# پنجمین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی ایران

The 5<sup>th</sup> National Conference on  
Sustainable Development in Educational Sciences and Psychology of IRAN

## نتیجه گیری

نتایج و ادبیات از در نظر گرفتن عواملی که به درک استرس شغلی کمک کنند پشتیبانی می کنند. واضح ترین این پیامدها این است که ممکن است مفید باشد که پزشکان منابع انسانی در هنگام برنامه ریزی مداخلات برای کاهش استرس و افزایش رضایت شغلی و بهره وری در محل کار، سطح قدرت و درک عوامل استرس زا در محیط کار را در نظر بگیرند. محققان در ادبیات مقیاس استرس شغلی سهم قابل توجهی داشته اند اما استرس ماهیتی پویا دارد. عوامل با توجه به محیط کار باعث تغییرات استرس می شوند. بنابراین مهم است که عوامل استرس زا را مطابق با سناریوی فعلی محل کار بررسی کنیم. دستاورد این پژوهش به سازمان کمک می کند تا از عوامل مختلف در مورد استرس شغلی اطلاعات کسب کند و سیاست را با توجه به فشار زمان، اضطراب، تضاد نقش، حمایت همکار و تعادل کار-زندگی برای کاهش استرس شغلی که به طور مستقیم رضایت شغلی در سازمانها را افزایش می دهد، طراحی کند. سازمانها ممکن است با درج مفاهیم فشار کار، اضطراب و محیط اجتماعی در برنامه ریزی های آموزش و جذب برای کارمندان و مدیران، سودمند باشند. علاوه بر این، برنامه های توسعه کارمندان و مدیران باید بر ارزش حمایت همکار و سرپرست تاکید کنند. نظر به اینکه سازمانها به تغییر شکل قابل توجه ساختار کار و زندگی خانوادگی نیاز دارند؛ متخصصان منابع انسانی می توانند در جلسات آموزش مدیران و مدیران اجرایی در شرکت برای حل مسئله مربوط به محیط حمایتی برای کارمندان خود سهم بیشتری داشته باشند. هر دو استراتژی توانایی ایجاد قدرت سازمانی را دارند و در عین حال فرصتی را برای کارمندان فراهم می کنند تا مهارت های ارتباطی ایجاد کرده و مکانی شادتر برای کار ایجاد کنند. یافته های مطالعه منجر به پیامدهای عملی برای مداخله در سطح فرد برای ارزیابی و آموزش برای کنترل استرس شغلی شده است. بنابراین به منظور بالارفتن راندمان کاری و همچنین موفقیت سازمانها در گروه های انتخابی، به مسئولین برنامه ریزی های مربوط پیشنهاد می شود.

## مراجع

1. Shukla, A., & Srivastava, R. Development of short questionnaire to measure an extended set of role expectation conflict, coworker support and work-life balance: The new job stress scale. *Cogent business & management*, 3(1), 1134034, 2016.
2. Epstein DG. Extinguish workplace stress. *Nurs Manage*. 41(10): 34-7. 2010.
3. Sidhu, K. S. *School Organisation & Administration*. new delhi: Sterling Publishers Pvt. Ltd. 2008.
4. Smeltzer, S. C., Bara, B. G., Hinkle, J. L., Cheever, K. H. Brunner., Suddarths. *Textbook of medical – surgical nursing*. 11th Ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins. 91, 2007.
5. اعیادی، نادر؛ درگاهی، شهریار؛ قمری گیوی، حسین؛ عباسی، مسلم. نقش استرس شغلی پرستاری در پیش بینی بهزیستی ذهنی، استرس زناشویی و همدلی پرستاران. *مجله اخلاق و تاریخ پزشکی*، ۹، ۲، ۱۳۹۵.
6. شارعی نیا، حبیب؛ خونیک، فاطمه؛ بلوچی، طاهره؛ زین آباد، عاطفه؛ حسینی، مهدی. مقایسه استرس شغلی پرستاران بخش های اورژانس با سایر بخش های بیمارستان. *فصلنامه مدیریت پرستاری*، ۶ (۳۴)، ۱۳۹۶.
7. بیانی، علی اصغر؛ سمیعی، رضا. نقش استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر سلامت روانی معلمان ابتدایی: آزمون یک مدل فرضی. *فصلنامه آموزش بهداشت و ارتقا سلامت ایران*، ۲ (۲)، ۱۳۹۳.
8. عماد، سید عیسی؛ عباس زاده، محمد. (۱۳۹۴). «مطالعه رابطه بین مهارت های ارتباطی با استرس شغلی خبرنگاران شاغل در باشگاه خبرنگاران شهر تهران». *فصلنامه پژوهش های ارتباطی*، ۲۲ (۴)، ۱۳۹۴.