

تنش^۱ در کتابخانه

مریم خسروی^۲

چکیده

این پژوهش با هدف نظرسنجی عوامل تنش‌زای شغلی در میان کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری صورت گرفت. بدین‌منظور از دسته‌بندی فرد لوتانز^۳ که عوامل کلان فشارزای سازمان را تحت چهار مقوله: سیاست سازمانی، ساخت سازمانی، شرایط فیزیکی سازمان و فرایندهای سازمانی تقسیم می‌کند، استفاده شد. پرسشنامه‌ای با ۳۶ سؤال بر مبنای مقیاس لیکرت تنظیم گردید. از پرسشنامه‌های ارسالی تعداد ۱۵۰ پرسشنامه اصل گردید. برای بررسی نتایج به دست آمده، از محاسبات میانگین و درصد استفاده شد. بررسی یافته‌های پژوهش نشان‌دهنده این است که پنج عامل: عدم حمایت سرپرستان، نبود امنیت شغلی، عدم همکاری مدیر کتابخانه، نبود معیارهای صحیح تشویق، و روش‌های غیرعلمی ارزیابی عملکرد، از نظر کتابداران دارای بالاترین رتبه تنش‌زایی هستند.

کلیدواژه‌ها

تنش‌های شغلی، فشارهای روانی – عصبی، عوامل تنش‌زا، کتابداران، محیط کتابخانه، کتابخانه‌های دانشگاهی

مقدمه

و اقتصادی؛ بحران‌کار؛ و بی‌ثباتی در همه ارکان جامعه، موجب تغییرات و فشارهای ناشی از آن و تنش می‌شود. طی سال‌های اخیر تأثیر فشار روانی بر تندرستی انسان بیشترین توجه را به خود جلب کرده و تحقیقات زیادی

یکی از مسائلی که با گسترش جوامع و افزایش تغییر و تحولات، زندگی افراد و بهزیستی آنان را در معرض خطر قرار می‌دهد، فشار روانی یا استرس است. زندگی ماشینی؛ بحران‌های پیاپی؛ تحولات سیاسی، اجتماعی

1. Stress

3. Fred Luthans

۲. عضو هیئت علمی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران Khosravi@irandoc.ac.ir

در این زمینه انجام گرفته است. بالا رفتن شدید فشار خون و افزایش مقدار کلتسترومل می‌تواند فشار زیادی ایجاد کند. این فشار روانی می‌تواند به بیماری‌های قلبی، آرتروز، زخم معده و نظایر آنها منجر شود و حتی ممکن است بین سرطان و فشار روانی نیز نوعی ارتباط وجود داشته باشد (۷).

مشکلات روانشناختی این فشار روانی و تنش هم کمتر از مسائل فیزیولوژیکی نیست. فشار روانی شدید ممکن است با خشم، غمزدگی، افسردگی و نظایر آنها همراه باشد. نتیجه این حالات در افراد ممکن است به تغییرات خلق و خو و در ارتباط با عملکرد شغلی، ناتوانی در تمرکز فکر و نهایتاً نارضایتی شغلی بینجامد. عواقب فشار روانی می‌تواند در کنش سازمان اثرات منفی داشته باشد که چنانچه با این معضل برخورد اصولی و صحیح نشود، هزینه‌های سنگینی را برای سازمان‌ها چه از لحاظ بیماری‌های جسمی و چه از لحاظ کاهش عملکرد و پایین بودن کیفیت کار، تحمیل خواهد کرد (۳).

تحقیقی که به تازگی بر روی ۶۰۰ کارگر و کارمند سازمان‌های امریکایی انجام شد، به این نتیجه رسید که ۴۶ درصد از افراد تحت فشار روانی بسیار زیاد هستند و ۳۴ درصد نیز گفتند که تنش و فشار روانی بیش از حد باعث شده است که به فکر ترک سازمان بیفتند (۵: ۹۵۰ و ۹۵۲-۹۵۷).

الوانی در بحث خود از فشارهای عصبی در سازمان معتقد است که:

«فشار عصبی اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان دارد، مدیران، کارکنان و مراجعان سازمان، تحت تأثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاصی می‌شوند و دست به رفتارها و اعمالی می‌زنند که مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می‌شود. فشارهای حاد، نیروی انسانی سازمان را ضایع می‌کند و هدف سازمان را دستخوش زلزله می‌سازد» (۲: ۴۵-۵۹).

واضح است که یک فرد دچار فشار روانی، می‌تواند همه کارکنان مرتبط با خود را دچار فشار عصبی نماید. بدین ترتیب است که فشار در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل می‌برد و تلاش‌ها را عقیم می‌سازد (۲: ۴۵-۵۹). قابل ذکر است که فشار روانی به تنهایی برای کارکنان یا

عملکرد سازمان آنان بد نیست. در واقع عموماً می‌گویند که فشار روانی اندک می‌تواند عملکرد شغل را اندکی بهبود بخشد.

برای مثال از تحقیقی که اخیراً انجام شده چنین بر می‌آید که فشار روانی ملایم می‌تواند به افزایش تلاش برای به دست آوردن اطلاعات مربوط به شغل منجر شود، و یا عصاره کارکنان را سیال سازد و به فعالیت بیشتر و تحول و عملکرد بهتر منتهی شود (۷).

شواهد نشان می‌دهد که نوع مشاغل کارکنان در ابتلاء آنان به فشارهای عصبی نقشی اساسی دارد. مشاغلی که تحت فشارهای زمانی هستند، حساسیت دارند. برای مثال در رشته پزشکی مسئله مرگ و زندگی انسان‌ها در میان است و کوچک‌ترین لغزش باعث از میان رفتن جان انسانی می‌شود.

کتابداران نیز با توجه به شغلی که دارند از طرفی با مسائل اداری درگیر هستند و از طرف دیگر با مراجعان از سطوح مختلف جامعه ارتباط مستقیم دارند. عدم توان پاسخگویی به درخواست‌ها و نیازهای آنها از عوامل

فشار روانی شدید ممکن است با خشم، غمزدگی، افسردگی و نظایر آنها همراه باشد. نتیجه این حالات در افراد ممکن است به تغییرات خلق و خو و در ارتباط با عملکرد شغلی، ناتوانی در تمرکز فکر و نهایتاً نارضایتی شغلی بینجامد. عواقب فشار روانی می‌تواند در کنش سازمان اثرات منفی داشته باشد.

تنش زای شغلی این گروه است. کتابداران به مثابه پل ارتباطی اطلاعات و مردم هستند و به همین دلیل اهمیت ویژه‌ای دارند.

تاریخچه تنش و عوامل آن

واژه فشار روانی (استرس) که سابقه علمیش به دهه‌های دوم و سوم قرن بیستم برمی‌گردد، طی قرون و دهه‌های مختلف با معانی متفاوتی به کار گرفته شده است. ریشه اصلی این لغت انگلیسی ست و مدت‌ها برای

توصیف رفتار تجربه شده فرد به کار می‌رفت. این لغت بنا به تعریف واژه‌نامه انگلیسی آکسفورد در قرن پانزدهم میلادی برای رسانیدن معنای فشار^۱، کشش فیزیکی^۲ و بار^۳ تعریف شده بود و در ابتدا در علوم مهندسی و معماری به کار می‌رفت ولی بعدها کاربردش تعمیم یافت. از قرن هجدهم به بعد معنای این واژه، از فشار روی شیء به فشار روی انسان توسعه یافت. در ۱۹۱۳ م. "زاسپیر" مفهوم واکنش را عنوان کرد و به نظر او واکنش پاسخی عاطفی در برابر حادثه بود. در ۱۹۳۲ "والتر کنون"^۴ با ارائه مفهوم "هومئوستازی"^۵ باب نوینی در مبحث تنش

منظور از عوامل تنش‌زا، عوامل ایجاد تنش در افراد، در محیط‌های مختلف خانوادگی، کاری و اجتماعی است. یک عامل فشار آور می‌تواند به تنهایی فشار روانی عمده‌ای پدید آورد، ولی به طور معمول عامل‌های فشار آور با هم آمیخته می‌شوند تا از راه‌های گوناگون عرصه را بر افراد تنگ کنند و سرانجام فشار روانی پدید آورند.

و فشار روانی گشود. او این اصطلاح را برای توصیف یافته‌های تحقیقات آزمایشگاهی خود در خصوص fight or flight به کار برد. او این واکنش را چنین تعریف کرد: «یک پاسخ پیچیده نظام عصبی و مرکز سمپاتیک در حیوان و انسان که به سرما، کمبود اکسیژن، پایین بودن قند خون، پایین بودن فشار خون و... داده می‌شود» (۱).

گرچه تحقیقات برای روشن تر کردن این مفهوم ادامه داشت ولی تا ۱۹۳۶ بیشتر افراد تنش را نوعی نیرو می‌دانستند. در این سال تحولی در کاربرد معنای این واژه رخ داد که نتیجه تحقیقات هانس سلیه^۶ بود به گونه‌ای که او را پایه‌گذار کاربرد این لغت در جامعه علمی معرفی کرد. در این سال سلیه مقاله‌ای منتشر کرد که منتج به تحول برداشت ما از این بیماری شد و تعریفی نوین و کاملاً متفاوت برای فشار ارائه کرد. در اواسط ۱۹۴۰ او در یافته‌هایش، واژه فشار و تنش را بیان کرد. او تنش را به «درجه فرسودگی و از هم گسیختگی» بر اثر فشار زندگی تعریف کرد. در ۱۹۵۰ مفهوم استرس با ارائه مفهوم دیگری به نام «سندرم عمومی سازگاری»^۷ از طرف سلیه کامل تر شد. وی فشار روانی را ناشی از عوامل متعدد می‌داند و ذهن را در درک عامل فشار مهم می‌داند و نکته

مهم اینکه در مدلی که ارائه می‌دهد، جریان پاسخ تنشی طی سه مرحله مشخص و قابل تعریف صورت می‌گیرد:
۱. واکنش **اخطار**: پاسخ پیچیده‌ای که به تعبیر سلیه از عامل فشار نشأت می‌گیرد؛

۲. **مرحله مقاومت**: که در این مرحله بدن برای مبارزه با فشار آماده می‌شود؛

۳. **مرحله فرسودگی**: که بدن در مقابل امراض و بدکار کردن اعضایش آسیب پذیر می‌شود و امراض مربوط به فشار روانی خود را نشان می‌دهند.

سلیه توضیح می‌دهد که چنانچه عامل فشار وجود داشته باشد به دنبال آن واکنش اخطار آشکار می‌شود که نشانه‌ای از وجود تنش در فرد است و عوارضی مانند ضربان قلب را در پی دارد که در صورت طولانی شدن مرحله مقاومت، بدن توان خود را از دست می‌دهد و وارد مرحله فرسودگی می‌شود و امراض مربوط به فشار روانی شروع می‌شود (۶).

منظور از عوامل تنش‌زا، عوامل ایجاد تنش در افراد، در محیط‌های مختلف خانوادگی، کاری و اجتماعی است. یک عامل فشار آور می‌تواند به تنهایی فشار روانی عمده‌ای پدید آورد، ولی به طور معمول عامل‌های فشار آور با هم آمیخته می‌شوند تا از راه‌های گوناگون عرصه را بر افراد تنگ کنند و سرانجام فشار روانی پدید آورند. صاحب نظران این عوامل را در گروه‌های جدا از هم دسته‌بندی کرده‌اند. در این زمینه تقسیم‌بندی‌های مختلفی وجود دارد. در یک دسته‌بندی عوامل تنش‌زا به سه دسته: عوامل فردی، عوامل سازمانی و عوامل محیطی تقسیم شده‌اند (۵: ۹۵۰-۹۵۲-۹۵۷).

کوپر و مارشال منابع تنش یا عوامل تنش‌زا را در شش گروه دسته‌بندی کرده‌اند: شایستگی شغل، روابط و مناسبات، ساختار سازمان و جو سازمانی، توسعه حرفه‌ای، نقش در سازمان و منابع فراسازمانی (۳).

دعائی منابع ایجاد فشار عصبی کارکنان را به شرح زیر می‌داند:

۱. **محیط کاری**: شدت و ضعف فشار عصبی در مشاغل مختلف یکسان نیست. او منابع مهم ایجاد فشار عصبی در محیط کار را شامل نوع کار، تضاد نقش، ابهام در نقش، وظیفه بسیار سنگین یا سبک کار، مسئولیت

1. Pressure
2. Physical strain
3. Load
4. Walter Canon

5. Homeostasy
6. Selye
7. GAS = General Adaptation Syndrome

دیگران، فقدان مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، شرایط کاری و فرهنگ سازمانی می‌داند.

۲. **دلایل شخصی:** دلایل شخصی در ایجاد فشار عصبی، که شامل مشکلات اقتصادی، محیط خانوادگی و حوادث می‌شود (۲: ۲۶۸-۲۷۳).

لوتانز عوامل فشارزای کلان را که اساس پرسشنامه تنظیم شده است در چهار مقوله کلی دسته‌بندی کرده است (۷).

فشار شغلی

روش تحقیق و جامعه پژوهش

تحقیق حاضر به شناسایی عوامل تنش‌زا در محیط کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وزارت علوم پرداخته است. این پژوهش یک مطالعه توصیفی - پیمایشی است که اطلاعات آن با استفاده از یک پرسشنامه "محقق ساخت" بر مبنای تقسیم‌بندی عوامل کلان فشارزای فرد لوتانز صورت گرفته است. پرسشنامه شامل سی و شش سؤال و بر مبنای مقیاس لیکرت تنظیم شد. جامعه آماری شامل همه کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بود. پس از ارسال پرسشنامه برای اعضای جامعه مورد بررسی، تعداد ۱۵۰ پرسشنامه

سیاست‌های سازمانی
ملاحظات غیرعادلانه و دلخواه مربوط به بررسی عملکردها
نابرابری در پرداخت‌ها
مقررات انعطاف‌ناپذیر
نوبت کاری غیر ثابت
اقدامات دو پهلو و ابهام‌آمیز
جابجایی مداوم
شرح وظایف غیر واقعی

ساخت‌های سازمانی
تمرکز، عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها
امکانات اندک برای پیشرفت
صوری بودن بیش‌تر کارها
تخصص شدید
اتکای متقابل واحدها به یکدیگر
تضاد صف و ستاد

شرایط فیزیکی
ازدحام و فقدان امکانات
در تنهایی کارکردن
سرو صدا، گرما یا سرمای شدید
وجود موادمیمیایی سمی یا تشعشعات
مسموم‌کننده
آلودگی هوا
خطرات ایمنی
نور ناکافی

فرایندها
ارتباطات ضعیف
بازخورد ضعیف و ناکافی درباره عملکرد
هدف‌های مبهم یا متضاد
اندازه‌گیری عملکرد به شیوه‌ای نادقیقا مبهم
نظام نظارتی غیرعادلانه
اطلاعات ناکافی

عوامل کلان فشارزای سازمان

عودت داده شد. برای بررسی آماری داده‌های حاصل از پژوهش، از روش‌های آمار توصیفی استفاده گردید.

نتایج پژوهش

جدول زیر عوامل تنش‌زا را از دید کتابداران برحسب نمره میانگین از بالاترین عامل تا پایین‌ترین عامل نشان می‌دهد.

جامعه مورد پژوهش براساس جنسیت به دو گروه تقسیم شدند: ۱۲۶ نفر زن (۸۴ درصد) و ۲۴ نفر مرد (۱۶ درصد). پس از محاسبه میانگین، ۵ عاملی که بیشترین نارضایتی را در گروه زنان به دنبال داشتند از این قرار

بودند: عدم حمایت سرپرستان، نبود امنیت شغلی، بی‌توجهی به ارتقاء شغلی، نبود معیارهای صحیح تشویق و، عدم همکاری مدیر کتابخانه؛ در حالی که این عوامل برای مردان به ترتیب اولویت از این قرار بودند: عدم امنیت شغلی، وجود تبعیض در پرداخت‌ها، عدم حمایت سرپرستان، عدم همکاری کارکنان، و گم شدن منابع.

پیشنهاد

— ایجاد نوعی فرهنگ سازمانی که ابهام و تضاد نقش را در حد قابل قبول نگه دارد، فرهنگ سازمانی باید مشوق

رتبه	عوامل تنش‌زا	بدون پاسخ	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
۱	عدم حمایت سرپرستان	۱	۳	۴	۱۳	۴۹	۸۰	۴/۴۳
۲	عدم امنیت شغلی	۴	۴	۳	۱۳	۲۴	۸۲	۴/۲۶
۳	عدم همکاری مدیر کتابخانه	۲	۳	۵	۲۴	۴۱	۷۴	۴/۱۴
۴	نبود معیارهای صحیح تشویق	۲	۳	۷	۲۴	۴۷	۶۷	۴/۰۹
۵	روش‌های غیرعلمی ارزیابی عملکرد	۳	۱	۶	۲۹	۴۵	۶۶	۴/۰۸
۶	عدم نظارت صحیح در نحوه اجرای وظایف	۳	۳	۴	۲۴	۶۰	۵۶	۴/۰۴
۷	عدم توجه به ارتقاء شغلی	۸	۱	۵	۲۲	۵۲	۶۲	۴/۰۲
۸	عدم همکاری همکاران	۳	۵	۷	۲۳	۵۴	۵۸	۳/۹۸
۹	وجود گرد و غبار	۳	۳	۹	۳۵	۳۸	۶۲	۳/۹۴
۱۰	روشن‌ند نبودن اهداف کاری	۴	۵	۷	۳۰	۵۴	۵۰	۳/۸۶
۱۱	وجود تبعیض در پرداخت‌ها	۰	۶	۸	۴۴	۴۱	۵۱	۳/۸۲
۱۲/۵	عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها	۲	۳	۷	۴۰	۵۷	۴۱	۳/۸۱
۱۲/۵	کمبود امکانات رفاهی	۱	۵	۷	۳۹	۵۵	۴۳	۳/۸۱
۱۴/۵	برخوردهای شخصی در محل کار	۴	۱۰	۶	۳۰	۴۵	۵۵	۳/۸۰۶
۱۴/۵	نبود تخصص لازم در مدیر کتابخانه	۸	۵	۹	۲۱	۵۸	۴۹	۳/۸۰
۱۶	گم شدن منابع	۳	۵	۱۴	۲۷	۵۲	۴۹	۳/۸۰
۱۷/۵	وجود سر و صدا	۴	۷	۹	۳۶	۴۵	۴۹	۳/۷۴
۱۷/۵	عدم تخصیص بودجه کافی	۴	۳	۵	۴۹	۴۷	۴۲	۳/۷۴
۱۹	قدیمی بودن منابع	۴	۴	۱۱	۳۹	۴۸	۴۴	۳/۷۲
۲۰	فقدان نور کافی	۲	۷	۱۲	۳۹	۴۷	۴۳	۳/۶۸
۲۱	کمبود منابع علمی	۴	۵	۹	۳۵	۷۰	۲۷	۳/۶۴

رتبه	عوامل تنش‌زا	بدون پاسخ	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد	میانگین
۲۲	دیر رسیدن درخواست	۴	۱	۱۰	۴۶	۶۴	۲۵	۳/۶۲
۲۳	انجام کار فقط به منظور رفع تکلیف	۷	۹	۱۱	۳۱	۵۳	۳۹	۳/۵۸
۲۴	نامناسب بودن تجهیزات کتابخانه	۶	۵	۱۱	۳۹	۵۹	۳۰	۳/۵۷
۲۵	عدم آشنایی با شرح وظایف	۹	۱۰	۹	۳۷	۴۶	۳۹	۳/۵۱
۲۶	نامناسب بودن فضای مخزن	۱۳	۸	۱۱	۳۸	۴۱	۳۹	۳/۴۴
۲۷	جابجایی مداوم	۵	۱۰	۱۸	۳۶	۵۱	۳۰	۳/۴۲
۲۸	عدم حضور به موقع کارکنان	۶	۹	۱۶	۵۳	۴۵	۲۱	۳/۲۷
۲۹	تراکم کاری	۰	۱۵	۲۲	۴۴	۴۷	۲۲	۳/۲۶
۳۰	کمبود اطلاعات به دلیل تغییر مداوم اطلاعات	۶	۱۶	۱۸	۴۰	۴۷	۲۳	۳/۲۰
۳۱	به هم خوردن مواد کتابخانه	۷	۱۷	۲۴	۳۶	۳۱	۳۵	۳/۱۹
۳۲	مشخص نبودن مخاطبان کتابخانه	۷	۱۵	۲۲	۵۱	۳۲	۲۳	۳/۰۸
۳۳	حضور بیش از حد مراجعان	۴	۲۴	۳۴	۴۰	۳۰	۱۸	۲/۸۴
۳۴	عدم آشنایی مراجعان با رایانه	۶	۲۸	۲۹	۴۴	۳۰	۱۸	۲/۸۴
۳۵	حضور در محل کار در ساعات غیراداری	۱۰	۴۲	۳۵	۳۳	۱۷	۱۳	۲/۳۶
۳۶	ورود فناوری روز	۶	۵۷	۲۸	۲۷	۲۰	۱۲	۲/۲۶

آذربایجان شرقی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد اداری و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۷۶.

۴. دعائی، حبیب‌الله. مدیریت منابع انسانی (نگرش کاربردی). مشهد: مؤسسه چاپ و انتشارات دانشگاه فردوسی، ۱۳۷۷.

۵. رابینز، استیفن پی. رفتار سازمانی - مفاهیم نظریه‌ها کاربردها. مترجم علی پارساییان و سیدمحمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۸۰.

۶. شعاری، لیدا. «بررسی و رتبه‌بندی عوامل تنش‌زای شغلی در کتابداران شاغل در دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۳.

۷. لوتانز، فرد. رفتار سازمانی. مترجم غلامعلی سرمد. تهران: مؤسسه بانکداری ایران، ۱۳۷۲.

تاریخ دریافت: ۱۳۸۲/۱۰/۲۲

عملکرد کارکنان باشد و بر برقراری ارتباطات تأکید شود.
- وظیفه هر کسی مشخص و تعریف شده باشد.
- به کارکنان در برنامه‌ریزی برای ارتقاء در مسیر شغلی کمک شود.

- اطلاعات کارکنان به روز و روزآمد شود.
- نظام پرداخت حقوق، عادلانه و براساس تقسیم وظایف باشد.
- نظارت بر عملکرد کارکنان به‌طور صحیح صورت پذیرد.

منابع

۱. احمدی، عبدالله. «منابع استرس مدیران آموزشی و مقایسه آن در بین زنان و مردان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی، ۱۳۷۴.
۲. الوانی، مهدی. «فشارهای عصبی در سازمان و راه‌های مقابله با آن». مدیریت دولتی، ۳(۱۳۶۷): ۴۵-۵۹.
۳. بیک‌زاد، جعفر. «بررسی تاثیر عوامل استرس‌زای سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی استان