

بررسی میزان قابلیت پیش‌بینی تنیدگی شغلی معلمان براساس مؤلفه‌های سلامت‌سازمانی و مهارت‌های ارتباطی

حمدالله حبیبی^۱، امین همایینی دمیرچی^{۲*}، مصطفی باقریان فر^۳، سمیه نوری^۴

تاریخ دریافت: ۹۳/۲/۲۲ صص ۱-۲۵ تاریخ پذیرش: ۹۴/۷/۱۸

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان قابلیت پیش‌بینی تنیدگی شغلی معلمان براساس مؤلفه‌های سلامت‌سازمانی و مهارت‌های ارتباطی صورت گرفته‌است. روش پژوهش از نوع همبستگی است. جامعه‌آماری پژوهش شامل کلیه معلمان مدارس ابتدایی دولتی شهر تبریز می‌باشد. نمونه‌آماری این تحقیق ۱۲۰ نفر از معلمان ابتدایی به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای از مدارس ناحیه ۱ و ۲ شهر تبریز انتخاب شد. جهت گردآوری داده‌ها از سه پرسشنامه استاندارد مهارت‌ارتباطی، سلامت‌سازمانی و تنیدگی شغلی استفاده شده‌است. جهت تعیین روایی پرسشنامه، از روایی محتوایی استفاده شد. همچنین پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی شد. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون همزمان) استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد بین مهارت‌های ارتباطی و سلامت‌سازمانی و خرده‌مقیاس‌های آن‌ها با تنیدگی شغلی رابطه مثبتی وجود دارد. همچنین مهارت‌ارتباطی و سلامت‌سازمانی پیش‌بینی‌کننده خوبی برای تنیدگی شغلی نیستند.

کلید واژه‌ها: تنیدگی شغلی، سلامت‌سازمانی، مدارس ابتدایی، معلمان، مهارت‌های ارتباطی

^۱ استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه تبریز

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه تهران

^۳ دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی دانشگاه اصفهان

^۴ کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه کردستان

* نویسنده مسئول: aminhomayeni@yahoo.com

مقدمه

یکی از مسائلی که به طور گسترده مبتلا به جهان پیچیده امروز شده است، تنیدگی می باشد؛ که از شایع ترین مسائل زندگی کاری و بهداشتی است، به طوری که قرن بیستم را قرن تنیدگی نامیده اند. اما مسلم است که تنیدگی عصر و زمان نمی شناسد و همیشه به همراه بشر بوده است (Azadmarzabadi & Fesharaki, 2011; Stoura, Translation Dadsetan, 1998). تنیدگی پاسخی غیراختصاصی است که بدن در مقابل درخواست هایی که با آن مواجه می شود، از خود نشان می دهد (Selye, 1995, See Loe & Loe, 1992). یکی از انواع تنیدگی هایی که در چند سال اخیر مورد توجه قرار گرفته است، "تنیدگی شغلی"^۱ است که در زندگی همه افرادی که در یکی از مشاغل مختلف جامعه فعالیت می کنند، وجود دارد. در تعریف تنیدگی شغلی می توان گفت، تنیدگی شغلی کنش متقابل بین کار و ویژگی های فرد است به گونه ای که خواست های محیط کار (در نتیجه فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد از عهده آن برآید (Khoynjad, 2008). در تعریفی دیگر، تنیدگی شغلی حالتی است ناشی از واکنش سازگار در برابر رخدادها و حرکت های شغلی که گاهی بار سنگین روانی- جسمانی بیش از حد توان فرد بر او وارد می کند و می تواند پدیدآورنده بیماری های جسمی و روانی باشد (Alvani, 1988, See JahedBozorghan, 2005).

تنیدگی شغلی مسئله ای مهم در تمامی سازمان ها تلقی می شود که سازمان آموزش و پرورش و به تبع آن مدارس نیز از این قاعده مستثنی نیستند. آموزش و پرورش به عنوان اساس و زیربنای توسعه فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی هر جامعه است و در اغلب کشورها عامل رشد قلمداد می شود؛ و پس از امور دفاعی، بیشترین بودجه دولتی را به خود اختصاص می دهد. از آنجایی که بخش قابل توجهی از آموزش و پرورش در مدارس و توسط معلمان صورت می گیرد؛ مدارس به عنوان یک نظام اجتماعی حساس و مهم، از جایگاه خاصی برخوردارند (Shermerhurn & et al, 2007).

بدیهی است که معلمان مدارس از ارکان اصلی آموزش و پرورش کشور هستند و آموزش و پرورش برای رشد و بالندگی خود نیازمند معلمان اثربخش است. رسالت تعلیم و تربیت با وجود معلمان خسته و دارای تنش شغلی، زیر سؤال خواهد رفت. به همین جهت، توجه به مسائل معلمان در زمینه تنیدگی شغلی آن ها موضوع مهمی است؛ زیرا که تنیدگی شغلی، تأثیر نامطلوب در نظام خانواده، زندگی اجتماعی و فردی بر جای می گذارد، از مهم ترین آن ها می توان به غیبت از کار، شکایت های مختلف روان تنی، کشمکش و تضاد در محیط کار و در نهایت ترک خدمت اشاره کرد (Abdi & Shahbazi, 2001).

1. Job Stress

به عقیده‌ی ویسنیوسکی و گارجیولو^۱ (۱۹۹۷) تنیدگی بدترین نوع بیماری برای سلامتی معلمان در آمده‌است که ناچارند با آن مبارزه کنند. بنابراین آثار جمع‌شونده تنیدگی بر ماندگاری معلمان، در همان شغل تأثیرگذار است (Wisniewski & Gargiulo, 1997) بنابراین مدارس در صورتی خواهند توانست وظیفه خطیری را که به دوش آن‌هاست به نحو احسن انجام دهند که سازمان‌های سالم و پویایی باشند (Shermerhurn & et al, 2007).

تنیدگی‌شغلی اثرات سوء فراوانی را می‌تواند داشته باشد، به‌عنوان مثال تحقیقات یرکز و دادسن^۲ نشان می‌دهد که با افزایش تنیدگی، عملکردشغلی افراد پایین می‌آید و مسائلی مانند غیبت و تأخیر در محیط کار پدیدار می‌گردد (JahedBozorghan, 2005). همچنین تنیدگی‌شغلی انسجام زندگی خانوادگی و زناشویی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و اثرات تعیین‌کننده‌ای بر کیفیت تعاملات زندگی دارد (Kafld & et al, 2004, See Abazari & et al, 2004). از طرف دیگر محققان شرایط محیطی و فیزیکی مانند نور، روشنایی، سروصدا، تهویه هوا و شرایط روانی محیط کار از قبیل ثبات کاری و حمایت شغلی را به‌عنوان عوامل زمینه‌ساز تنیدگی‌شغلی بیان کرده‌اند (Zare & et al, 2009).

عوامل متعددی نیز وجود دارد که می‌توانند فشار روانی حاصل از تنیدگی‌شغلی را کاهش دهند. از جمله این عوامل و متغیرهایی که به نظر می‌رسد با تنیدگی‌شغلی رابطه داشته باشند، مهارت ارتباطی است.

در عصر حاضر در مقایسه با گذشته، ایفای نقش معلمی به لحاظ گسترش نیازهای جوامع و وسعت ارتباطات، پیچیدگی اهداف، وظایف سازمان‌ها و نیز گسترش پیچیدگی افکار، انتظارات و مهارت‌های استفاده از تجهیزات نوین، بسیار دشوارتر شده‌است. بنابراین گرینش معلمان، آموزش و آماده‌ساختن آن‌ها برای چنین نقش مهمی ضروری می‌باشد (Bahmani, 2009).

معلمان در قرن حاضر به توانایی‌های متعددی نیاز دارند که هرکدام می‌تواند به نوعی در روند زندگی و کار او تأثیرگذار باشد، از این میان، توانایی برقراری ارتباط و ایجاد مناسبات اجتماعی از جمله مهم‌ترین مهارت‌هاست. ارتباطات یک مهارت مهم معلم و مبنای لازم برای کارآمدی اوست. هیچ معلمی نمی‌تواند کار خود را به خوبی، بدون ارتباطات خوب و مهارت‌های ارتباطی انجام دهد (Shermerhurn & et al, 2007). اگر معلمان علاوه بر دانش از مهارت‌های کافی برخوردار باشند، بدون تردید، نظام آموزشی نیز از اثربخشی، کارایی و اعتبار بالایی برخوردار خواهد بود: یکی از این مهارت‌ها، فن رفتار یا به سخن دیگر "مهارت‌ارتباطی"^۳ است. مهارت‌ارتباطی یکی از مهارت‌های

1. Wisniewski & Gargiulo

2. Yerkez & Dadsen

3. Communication skills

مهم و به‌منزله‌ی ابزار کار معلمان است که در موفقیت و اثربخشی آنان تأثیر بسزایی دارد. (Mirkamali, 1999).

محققان بسیاری از جمله فاربر (Farber, 2000) مهارت‌های ارتباطی را نوعی مهارت تطابقی برشمرده‌اند که می‌تواند تنیدگی‌شغلی را تعدیل کند. سی وارد^۱ می‌نویسد: "مهارت‌های ارتباطی پایه‌ای که تحت فشار کاری شدید، لطمه خورده و فراموش می‌شوند؛ باعث ایجاد حس مشترک بین اعضای گروه‌کاری و همکاران شده و استرس‌شغلی را در کارکنان کاهش می‌دهد" (Rezaei & et al, 2006). بنابراین هر اندازه ارتباطات موثرتری برقرار شود، معلمان به احتمال کمتری دستخوش استرس می‌شوند.

عامل دیگر که احتمالاً می‌تواند بر تنیدگی‌شغلی معلمان موثر باشد، سلامت‌سازمانی مدارس است زیرا زمانی که مدرسه به‌عنوان یک سازمان آموزشی سالم باشد؛ معلمان به آموزش و یادگیری متعهد می‌شوند و اهداف بالاتر ولی قابل حصول برای دانش‌آموزان در نظر می‌گیرند؛ استانداردهای عملکرد سطح بالا را حفظ می‌کنند و محیط یادگیری منظم و جدی را به وجود می‌آورند. علاوه بر این، دانش‌آموزان با انگیزه زیادی در امور علمی فعالیت می‌کنند؛ وسایل کلاس و سواد آموزی در دسترس همه قرار می‌گیرد؛ در یک مدرسه سالم، معلمان یکدیگر را دوست دارند، به هم دیگر اعتماد دارند، در کار خود دلسوز هستند و به مدرسه خود افتخار می‌کنند (Hoy & Miskel, 2005). البته نقش مدیریت به‌عنوان عامل اصلی ایجاد و ارتقای سطح سلامت در سازمان نباید فراموش شود. در مدارس مدیران وظایفی دارند که برای انجام آن بایستی نقش‌های سازمانی، روابط بین فردی و اهداف مدرسه را به طور روشن بفهمند و در جهت تأمین نیازهای اعضای مدرسه و ارباب رجوع تلاش کنند. سازمان مدرسه را قادر به برخورد موفقیت‌آمیز با نیروهای داخلی و خارجی کرده تا بتواند نیروهای مخرب را نیز در جهت هدف اصلی سازمان هدایت کرده و با تأمین اهداف مدرسه، سودمندی و ادامه حیات آن را تضمین کنند (Abbaspour, 2005, See Jahed, 2005; Hoy, 2005). در واقع مدیر با سالم‌سازی محیط روانی مدرسه این زمینه را ایجاد می‌کند تا معلمان با برخورداری از شخصیت و روان متعادل با عوامل محیط خود رابطه برقرار کرده، در راه تأمین نیازها، شکوفایی استعدادها و رسیدن به هدف‌های متعالی فردی و اجتماعی خود بکوشند (Mirkamali, 2012: 137-138). در این صورت مدیران علاوه بر تأمین سلامت روانی معلمان، سلامت‌سازمانی مدرسه را نیز رونق می‌بخشند.

هرچند در برخی تحقیقات گذشته، تأثیر جو سازمانی و مهارت‌های ارتباطی بر تنیدگی‌شغلی (ghodsi, 2007; rajabpour, 1998; Rezaei, Hosseini, Fallahi Khoshknab, 2006; Juliet & Vijila, 2009; Kimura, 2009) به صورت مجزا مورد بررسی قرار گرفته‌است. اما همانگونه که اشاره شد

¹. Sea ward

تحقیقی که در آن به صورت همزمان، طوریکه نقش آن‌ها در تنیدگی شغلی مشخص شود، به‌ویژه در میان معلمان دوره‌ی ابتدایی انجام نگرفته‌است. البته تحقیقاتی که رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و سلامت‌سازمانی را بررسی کرده‌اند و چنین رابطه‌ای را مثبت و معنی‌دار می‌دانند (Hoseininasab & Mostafapour, 2012; manidori, 2003) بنابر آنچه گفته شد، مساله اصلی پژوهش حاضر اینست که سلامت‌سازمانی و مهارت‌های ارتباطی به چه میزان می‌توانند تنیدگی شغلی معلمان ابتدایی را پیش‌بینی کنند. لذا در راستای مساله مذکور، سوالات زیر قابل بررسی است.

۱. آیا بین مهارت‌های ارتباطی و خرده‌مقیاس‌های آن با تنیدگی شغلی معلمان رابطه وجود دارد؟
۲. آیا بین سلامت‌سازمانی و خرده‌مقیاس‌های آن با تنیدگی شغلی معلمان رابطه وجود دارد؟
۳. آیا متغیرهای سلامت‌سازمانی و مهارت‌های ارتباطی قابلیت پیش‌بینی تنیدگی شغلی معلمان را دارند؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

سابقه مطالعه علمی تنیدگی به اوایل قرن بیستم باز می‌گردد. این مفهوم با آنکه در ابتدا بسیار موردتوجه روانشناسان بوده‌است اما نخستین بررسی‌های علمی در مورد تنیدگی در حوزه دانش-پزشکی است. این مفهوم در حال حاضر به یک موضوع "میان رشته ای"^۱ در علوم انسانی، پزشکی و حوزه های وابسته دیگر تبدیل شده‌است.

تنیدگی به‌طورکلی بر الگوی پیچیده‌ای از حالات هیجانی، واکنش‌های فیزیولوژیکی و افکار مرتبط با آن دلالت دارد که در پاسخ به خواست‌ها یا تقاضاهای بیرونی اتفاق می‌افتد (Abdoltajeddini, 1998; Zareei, 2001, See Alaei, 2003).

به‌طورکلی در زمینه بررسی تنیدگی سه رویکرد کلی وجود دارد: در رویکرد اول، تنیدگی به-عنوان یک محرک در نظر گرفته می‌شود. از این دیدگاه تنیدگی چیزی است که از خارج بر فرد تحمیل می‌شود و ناراحتی‌های جسمانی و روانی را در پی دارد. نظریه "هولمز و راهه"^۲ بر مبنای این رویکرد است. در رویکرد دوم، تنیدگی به‌منزله یک پاسخ توصیف شده‌است. این رویکرد که بر "نشانگان انطباق عمومی"^۳ هانس سلیه مبتنی است؛ تنیدگی را یک فرایند پاسخ‌دهی می‌داند. الگوی سلیه درباره تنیدگی سهم بسزایی در پیشرفت بررسی‌های تنیدگی داشته‌است. با این حال الگوی سلیه از جهت اینکه ممکن است پاسخ‌های افراد گوناگون در برابر تنیدگی به شکل یکسانی نباشد، مورد انتقاد پژوهشگران قرار گرفته‌است. پژوهش‌ها نشان داده‌است که پاسخ بدن به

¹. Interdisciplinary

². Holmes & Rohe

³. general adaptation syndronae

تنیدگی‌های گوناگون بستگی به نوع و ماهیت (درونی یا بیرونی بودن) عوامل تنیدگی دارد (Ras & Altmayer, 1998). رویکرد سوم که توسط «لازاروس»^۱ مطرح شده است، بر چگونگی ادراک فرد از موقعیت تاکید می‌ورزد و تنیدگی را به شبکه وسیع، عواملی مانند محرک، پاسخ، ویژگی‌های فردی، ارزشیابی‌ها و سبک‌های سازشی نسبت می‌دهد که بر یکدیگر تأثیر متقابل دارد. (Ras & Altmayer, 1998). در این دیدگاه، موقعیت‌ها به خودی خود تنیدگی‌زا نیستند بلکه تنیدگی ناشی از عدم موازنه‌ایست که بین ادراک فرد از الزام‌های محیط پیرامونی و ارزشیابی وی از توانایی خویشتن در پاسخ‌دهی به آن‌ها به وجود می‌آید. بنابراین تنها زمانی که فرد نتواند با خواسته‌های محیط پیرامونی مقابله کند یا به عبارت دیگر بین موقعیت‌های بیرونی و ظرفیت واکنش عینی یا فاعلی او نسبت به آن‌ها ناهمگونی وجود داشته باشد حالت تنیدگی ایجاد می‌شود (Stoura, 2007; Reio, 1999).

تنیدگی شغلی یکی از انواع اصلی تنیدگی محسوب می‌شود و درحقیقت نوعی از تنیدگی است که از مسائل مربوط به شغل ناشی می‌شود. راس و آلتمایر در کتاب خود تنیدگی شغلی را کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به‌گونه‌ای که خواسته‌های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن باشد که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید، تعریف کرده‌اند (Ras & Altmayer, 1998).

طبق نظر "کالین و کوئین"^۲ تنیدگی شغلی را می‌توان به‌عنوان یک تقاضا از هر جنبه‌ای از نقش کار فرد که دارای خصوصیات مضر می‌باشد، تعریف کرد (Abdoltajeddini, 1998). "بیهر و نیومن"^۳ پدیده تنیدگی شغلی را به‌گونه‌ای دیگر تعریف کرده است و می‌گویند تنش شغلی موقعیتی است که از تعامل میان افراد و مشاغلشان حاصل شود، صفت ممیزه آن تغییراتی است که در درون آن‌ها رخ داده و آنان را وامی‌دارد تا از شیوه عمل بهنجار خود دست کشیده، به انحراف کشیده شوند. به‌طور کلی پژوهشگران عوامل مؤثر در ایجاد تنیدگی شغلی را به دو طبقه عوامل سازمانی و عوامل فردی تقسیم‌بندی کرده‌اند. برای نمونه مدلی که توسط گروهی از روان‌شناسان دانشگاه میشیگان ارائه شده است. دو منبع اصلی را برای تنیدگی شغلی در نظر می‌گیرد (cited by Saatchi, 1997). همچنین بلانچارد مدل پیشرفته‌ای از عوامل مؤثر در تنیدگی شغلی ارائه می‌کند در الگوی وی عوامل تنیدگی‌زا به عوامل درون‌سازمانی و برون‌سازمانی تقسیم‌بندی می‌شوند. همچنین تأثیر متغیرهای تعدیل‌کننده بر پیامدهای بالقوه تنیدگی در دو سطح اثرات فردی و اثرات سازمانی نشان داده شده‌اند (cited by Stoura, 2007).

1. Lazarus

2. Kalin & Quine.

3. Beehr & Newman

در تحقیقاتی پیامدهای استرس در سازمان مورد بررسی قرار گرفته‌است به‌عنوان مثال بیک‌زاده (Beyckzadeh, 1997) ضمن بررسی عوامل استرس‌زای سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان-های دولتی استان آذربایجان شرقی به این نتیجه دست یافت که عوامل سازمانی استرس‌زا با کاهش عملکرد کارکنان رابطه معنادار دارد. همچنین سلیمی و قضاوی (Salimi & ghozavi, 2000) عوامل موثر بر استرس شغلی را بررسی نمودند و تاثیر عامل استرس‌زای روابط نامناسب کاری را ۲۸ درصد برآورد نمودند.

کولی و همکاران (Collie & et al, 2012) با اجرای پژوهش در میان ۶۶۴ نفر از معلمان مدارس ابتدایی و متوسطه در کانادا دریافتند نگرش معلمان نسبت به دانش‌آموزان بیشترین تأثیر را بر استرس شغلی آن‌ها دارد.

کالیگان و هیگنز (Colligan & Higgins, 2006) در بررسی خود با عنوان "استرس شغلی، ریشه یابی و پیامدها" عوامل موثر در ایجاد استرس شغلی را محیط ناسالم کار، بار شغلی، انزوای ساعات‌های کاری، ابهام نقش، تعارض نقش، فقدان استقلال کاری، موانع توسعه شغلی، مشکل در برقراری روابط با مدیران و همکاران، تحکم مدیریتی، آزار و اذیت، جو سازمانی برشمردند.

ضیغمی محمدی و اصغرزاده حقی (Zeighami Mohammadi & Asgharzadeh Hagigi, 2011) در پژوهشی با عنوان "بررسی ارتباط استرس شغلی و فرسودگی شغلی در پرسنل پرستاری به این نتیجه رسیدند که استرس شغلی اثر منفی بر فرسودگی شغلی دارد. مداخلاتی در جهت کاهش استرس شغلی و تقویت منابع مقابله با آن می‌تواند به کاهش فرسودگی شغلی کمک نماید.

مهارت‌های ارتباطی معلمان متغیری است که در این تحقیق به‌عنوان متغیر پیش‌بین در نظر گرفته شده‌است. ارتباط، فرایندی است که طی آن اطلاعات، معانی و احساسات خود را از طریق پیام‌های کلامی و غیرکلامی با دیگران در میان می‌گذاریم. ارتباط تاروپود یک سازمان را به هم پیوند داده و موجب یکپارچگی و وحدت‌سازمانی می‌شود (Hoseininasab & Mostafapour, 2012). چیزی که در مدارس باید بیشتر مورد توجه قرار بگیرد مهارت‌ارتباطی معلمان است. مهارت‌های ارتباطی مناسب پیش‌نیاز ضروری برای کاهش تنیدگی شغلی معلمان می‌باشد. معلمان در نتیجه تجربه، آموزش و موقعیت شخصی خود از درجات متفاوت مهارت‌های ارتباطی برخوردارند (Sinjer, 1999) که از این بین سه نوع از مهارت‌های ارتباطی از اهمیت بالایی برخوردارند و می‌توانند تأثیر بسیار زیادی بر کاهش تنیدگی شغلی در معلمان داشته باشد. این سه نوع ارتباط عبارتند از:

- **ارتباط کلامی^۱:** ارتباط کلامی یکی از ابزارهای کارساز بشر برای کنترل و درک محیط خویش و تأثیر در آن می‌باشد که باعث ایجاد ارتباط سالم و سازنده در بین معلمان شده و از تنیدگی معلمان جلوگیری می‌کند (Miller, 1989, See Rahimi & Ghorbani, 2004).
- **ارتباط شنود^۲:** به‌زعم هرسی بلانچارد آدمی با مهارت‌شنود مؤثر می‌تواند دیگران را بهتر بشناسد، بهتر به خواسته‌هایشان پاسخ دهد و حتی همکاری بیشترشان را جلب کند (Rezaeian, 2002)
- **ارتباط بازخورد^۳:** بازخورد در ارتباط سازمانی بسیار حائز اهمیت است. دادن بازخورد به-طریقی که دریافت‌کننده آن بپذیرد و به‌طور سازنده به‌کار برد یک هنر است (Shermerhurn & et al, 1999).

یکی از عواملی که موجب می‌شود ارتباطات مؤثر به خوبی برقرار نشود، عدم آگاهی منبع یا فرستنده از تأثیر پیامدهای مبادله‌شده میان خود و گیرنده در فرایند ارتباطات است. بازخورد اطلاعاتی را در رابطه با موفقیت در اجرای اهداف در اختیار منبع قرار می‌دهد و با انجام این کار در واقع بر پیام‌های آینده‌ای که فرستنده به رمز در می‌آورد، اعمال کنترل می‌کند (Mortazavi, 2006). مطالعات و تحقیقات مختلف بر تأثیرات منفی استرس‌شغلی و نقش مهارت‌های ارتباطی در کنترل استرس‌شغلی، تأکید نموده‌اند. رضایی و همکاران (Rezaei & et al, 2006) در یک بررسی آزمایشی، تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر کاهش استرس‌شغلی پرستاران را تایید نمودند. همچنین اسملتزر (Smeltzer, 1987) با مطالعه‌ای تحت‌عنوان "رابطه‌ی ارتباطات و استرس" به این نتیجه رسید که ارتباط‌های فردی و گروهی، ارتباط بسیار قوی با استرس‌شغلی دارند و برای کاهش استرس‌شغلی، فعالیت‌هایی مانند تشکیل تیم یادگیری مهارت‌های ارتباطی، می‌بایست قبل از هر متغیر دیگر مدنظر قرار گیرد. مطالعه لی و کراکت نیز که در سال ۱۹۹۴ انجام شد تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی قاطعیت بر کاهش استرس‌شغلی را نشان داد (cited by Rezaei & et al, 2006). متغیر دیگری که در این تحقیق، نقش آن در تنیدگی‌شغلی مورد مطالعه قرار گرفته‌است، سلامت-سازمانی است. مفهوم "سلامت‌سازمانی" مفهوم بی‌نظیری است که اجازه می‌دهد تصویر بزرگی از سلامت‌سازمان داشته باشیم. برای اولین بار سلامت‌سازمانی در سال ۱۹۶۵ در دانشگاه "راتگرز"^۴

1. Verbal communication

2. Intercepted communication

3. Relevance feedback

4. Rutgers University

آمریکا به‌وسیله "مایلز"^۱ برای ایجاد نوآوری و تغییر در مدارس ارائه شد (Miles, 1965). از نظر لایندن و کلینگل سلامت‌سازمانی یک مفهوم تقریباً جدیدی است که شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف خود به‌طور موثر، رشد و بهبود سازمان می‌گردد. در سازمان‌های سالم، کارمندان متعهد و وظیفه‌شناس و سودمند هستند و از روحیه و عملکرد بالایی برخوردارند. سازمان‌های سالم جایی است که افراد با علاقه به محل کارشان می‌آیند و به کارکردن در این محل افتخار می‌کنند. درحقیقت سلامتی سازمان از لحاظ فیزیکی، روانی، امنیت، تعلق، شایسته‌سالاری و ارزش‌گذاری به دانایی، تخصص، شخصیت ذی‌نفعان، رشد دادن به قابلیت‌های آن‌ها و انجام وظایف محول‌شده تأثیر بسزایی دارد. یک سازمان سالم جایی است که افراد می‌خواهند در آنجا بمانند، کار کنند و خود افرادی سودمند و موثر باشند. بنابراین، مدارس سالم موجبات انگیزش و علاقه‌مندی به کار را در معلمان به وجود آورده و همچنین سازمان سالم و حمایتگر باعث اعتماد بیشتر افراد و روحیه بالای آنان و بالطبع باعث افزایش کارایی معلمان می‌شود (Miles & Bandi, 1995). که افزایش کارایی معلمان به‌نوبه خود عامل مهمی در افزایش اثربخشی مدرسه محسوب می‌شود. البته از نظر میلز (Miles, 1969) سلامت‌سازمانی به وضعی فراتر از اثر بخشی کوتاه‌مدت سازمانی دلالت داشته و به مجموعه‌ای از خصایص نسبتاً پردوام اشاره می‌کند که عبارتند از دوام و بقای سازمان در محیط خود، سازگاری با آن، ارتقاء و گسترش توانایی سازمان برای سازگاری بیشتر است (Jahed, 2005; Alvani, 2000; Ansari & et al, 2009; Hoy, 1993).

مفهوم "سلامت" به معنی فقدان بیماری و نارسایی در ارگانیسم است. مایلز معتقد است صرف-نظر از اشکالاتی که مفهوم ارگانیسم‌پنداری سازمان و نوع آرمانی بودن مفهوم سلامت کامل به بار می‌آورند؛ اما از لحاظ فهم پویایی‌های سازمان‌ها، پژوهش و کوشش جهت بهسازی آن‌ها، مزایای علمی قابل ملاحظه‌ای دارد (Alagheband, 1997; Fefer, 2001; Ansari & et al, 2009; Lenchioni, 2008). به نظر کلارک، یک سازمان سالم هم نوآور و هم سازگار است، ظرفیت بالایی برای تحمل بحران‌های درونی و بیرونی دارد و قادر به پیشروی به سطوح جدید فعالیت می‌باشد (Davis And Newstrom, 1991; Dejoy, 2007).

در بررسی سلامت‌سازمانی مدل‌های فراوانی وجود دارد که مدل‌های کاپلان و کارواتا (Kaplan & Karvata, 1993)؛ میلز (Miles, 1969)؛ پارسونز (Parsonz, 1967)؛ هوی و فیلدمن (Hoy & Fieldman, 1987-1999)؛ کریگر و هانسن (Kriger & Hanson, 1999)؛ لایندن و کلینگل (Lynden & Klinghel, 2007)، از آن جمله می‌باشند (cited by Youesfvand, 2005). با بررسی این مدل‌ها، به نظر می‌رسد مدل لایندن و کلینگل از جامعیت و شرایط مناسب‌تری برخوردار می‌باشد. در مدل لایندن و

¹. Miles

کلینگل، سلامت‌سازمانی شامل ابعادی مانند ارتباط، مشارکت و درگیربودن در سازمان، وفاداری و تعهد، اعتبار یا شهرت سازمان، روحیه، اخلاق، شناسایی یا بازشناسی عملکرد، مسیر هدف، رهبری، بهبود یا توسعه کارایی کارکنان و کاربرد منابع مورد بررسی قرار می‌دهند (Henri, 2004).

یکی دیگر از مهم‌ترین مدل‌های بررسی سلامت‌سازمانی، مدل ارائه شده توسط "هوی و فیلدمن"^۱ می‌باشد که شامل ابعاد یگانگی نهادی، نفوذ مدیر، ملاحظه‌گری، ساخت‌دهی، پشتیبانی منابع، تأکید علمی و روحیه می‌باشد (Zahedbablan & et al, 2008).

مایلز، ابعاد سلامت‌سازمانی را شامل ۱۰ مؤلفه تمرکز بر اهداف، شایستگی ارتباطات، توزیع بهینه قدرت، پشتیبانی منابع، یکپارچگی، روحیه، نوآوری، استقلال، سازگاری و شایستگی حل مساله می‌داند. این ابعاد مختصراً این‌گونه تعریف می‌شوند:

۱. **تمرکز بر اهداف**^۲: در سازمان سالم، هدف سیستم، به‌طور معقولی برای اعضاء روشن بوده و توسط آن‌ها به خوبی پذیرفته شده‌است. این تمرکز بر هدف یا وضوح هدف، به‌منزله شرط لازم ولی ناکافی برای سلامت‌سازمانی مورد توجه قرار می‌گیرد. اهداف باید قابل دستیابی و دارای منابع در دسترس باشد.

۲. **شایستگی ارتباطات**^۳: از آنجا که در سازمان‌ها، ارتباطات به صورت چهره‌به‌چهره است، انتقال اطلاعات درون آن‌ها حیاتی خواهدبود. این بعد از سلامت‌سازمانی مشخص می‌کند که ارتباطات عمودی و افقی در سرتاسر سازمان به نسبت، عاری از پیچیدگی است. در چنین محیطی، اطلاعات با حداقل سطح بازدارندگی و پیچیدگی منتقل می‌شود.

۳. **توزیع بهینه قدرت**^۴: در سازمان سالم، افراد به‌نفع سازمان می‌توانند بر یکدیگر اثر بگذارند، توزیع تأثیرات به نسبت متعادل خواهدبود و زیردستان می‌توانند بر بالادستان اثر بگذارند. در چنین سازمانی، کشمکش درون‌گروهی برای قدرت چندان مطرح نیست، هرچند بدون شک برخورد درون‌گروهی وجود دارد.

۴. **پشتیبانی منابع**^۵: سازمان سالم، درون داده‌هایی دارد که به‌طور موثری مورد استفاده قرار می‌گیرند. همکاری کلی به شکلی است که افراد نه بیش از حد، به کار گرفته می‌شوند و نه

1. Hoy & Fildman

2. Focus on goals

3. Communication competence

4. Optimal distribution of power

5. Support Resources

- بیکار باشند. در سازمان سالم ممکن است افراد خیلی سخت کار کنند، اما احساس فشار نمی‌کنند. درحقیقت، بین اختیارات افراد و تقاضاهای نقش در سازمان انطباق وجود دارد.
۵. **یکپارچگی^۱**: در سازمان سالم مواردی مانند، آگاهی افراد از ماهیت و اهداف سازمان، احساس عضویت اعضا در سازمان، تمایل اعضا به ماندن در سازمان، احساس تعلق به آن و مشارکت در انجام امور وجود دارد و همین موارد موجب یکپارچگی اعضا با سازمان می‌شود.
۶. **روحیه^۲**: این اصطلاح بخشی از رفاه یا رضایت است. روحیه‌ی خوب در سازمان سالم، حاکی از احساس رفاه، خوشبختی، رضایت و خشنودی کارکنان است.
۷. **نوآوری^۳**: سازمان سالم تمایل به ابداع شیوه‌های جدید، حرکت به سمت اهداف جدید، متنوع-ساختن خود و تولید محصولات جدید دارد. در یک مفهوم، چنین سیستمی را می‌توان در حال رشد، تکامل و تغییر به جای ماندن در حالت راهوار و استاندارد دانست.
۸. **استقلال^۴**: سازمان سالم به‌طور انعطاف‌پذیری به محرک‌های خارجی (محیط بیرون سازمان) پاسخ می‌دهد، به‌طور هماهنگ رفتار خاصی را در مقابل تقاضاهای خارجی از خود بروز می‌دهد.
۹. **سازگاری^۵**: انطباق و انعطاف‌پذیری سازمان با شرایط متغیر را نشان می‌دهد.
۱۰. **شایستگی حل‌مساله^۶**: این مورد به وجود یا نبود مشکلات اشاره نمی‌کند، بلکه به سبکی اشاره دارد که با آن، شخص، گروه یا سازمان به مقابله با مشکلات می‌روند.

سه مورد اول را جزو تأمین نیازهای وظیفه‌ای سازمان هستند. نیازهای بقا شامل سه مورد بعدی می‌شوند. ابعاد نوآوری، استقلال، سازگاری و شایستگی حل‌مسئله در چارچوب تأمین نیازهای رشد و توسعه قرار می‌گیرند (Hoy & Miskel, 2006).

جو سازمانی یک مدرسه، هنگامی مثبت و سالم است که معلمان و دانش‌آموزان احساس کنند در آن‌جا مورد احترام، اعتماد و پذیرش هستند (Lanenburg & Orenstin, 2003). آن‌ها در چنین شرایطی در راستای اهداف آموزشی با یکدیگر همکاری می‌کنند (Uline & Moran, 2008) و بر

1. Integration

2. Spirit

3. Innovation

4. Independence

5. Compatibility

6. Problem-solving competence

رفتار یکدیگر اثر می‌گذارند (Shirazi, 1994). بدون اینکه در آن، احساس خستگی، افسردگی و تنیدگی کنند (Feghhifarahmand, 2002).

لایندن و کلینگل (Leiden & Klyngl, 2000) در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که ضعف سلامت‌سازمانی همراه با نشانه‌هایی مانند کاهش سودمندی و منفعت سازمان؛ افزایش غیبت کارکنان؛ فقدان کانال‌های ارتباطی باز؛ فقدان تعهد کارکنان نسبت به سازمان؛ وجود سطوح پایینی از روحیه و انگیزش در کارکنان؛ نادیده انگاشتن اعتبار سازمان توسط کارکنان؛ فقدان رفتارهای-اخلاقی در سازمان؛ فقدان برنامه‌های آموزشی و توسعه‌ای؛ فقدان اعتماد بین کارکنان سازمان است. پژوهش قدسی (Ghodsi, 2007) نشان داد استرس‌شغلی معلمانی که در جو سازمانی بسته، مشغول کار هستند بالاتر از آن‌هایی است که در جو سازمانی باز کار می‌کنند. همچنین رجب‌پور (Rajabpour, 1998) در پژوهشی دریافت استرس‌شغلی دبیران در مدرسی که دارای جوی سالم و پویا هستند، کمتر است. کرگر و هانسن (Creager & Hanson, 1999) یک پارادایم ارزش‌محور برای ایجاد سازمان‌های سالم ارائه داده‌اند. آن‌ها ارزش‌هایی مانند صداقت و راست‌گویی، اعتماد، تواضع، بخشش، دلسوزی، قدرشناسی، خدمت، آرامش و صلح را مطرح می‌کنند که متمایل به غایی بودن دارند، به خودی خود مطلوبند، هرکدام می‌توانند ابزاری برای ایجاد شایستگی فردی و سازمانی بیشتر باشند و اثربخشی و سلامت‌سازمانی را در بلندمدت افزایش دهند (Ansari & et al, 2009). تحقیقات دیگری هم رابطه بین سلامت‌سازمانی و تعهد معلمان (Nir, 2002)، توانمندی و تاکید علمی (Licata and Harper, 1999)، بهداشت روانی (Arnetz & Arnetz, 2011)، را مورد بررسی قرار داده‌اند که توضیح آن‌ها در این مجال نمی‌گنجد.

روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه‌ی گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه‌آماري پژوهش شامل کلیه معلمان مدارس ابتدایی دولتی شهر تبریز می‌باشد. برای تعیین حجم نمونه مورد نظر از فرمول کوکران استفاده شد که ۱۲۰ نفر از معلمان به روش نمونه-گیری خوشه‌ای از مدارس دو ناحیه شهر تبریز انتخاب شدند. برای سنجش متغیرهای پژوهش از سه پرسش‌نامه استفاده شده است.

- پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی معلمان: پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی شامل ۲۰ گویه بوده و مهارت‌های ارتباطی را با توجه به ۳ مؤلفه (کلامی، شنود و بازخورد) مورد بررسی قرار می‌دهد. این پرسش‌نامه براساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم ۵ و کاملاً مخالفم ۱) تنظیم

شده‌است. روایی پرسش‌نامه از نوع محتوایی بوده و پایایی آن نیز با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۷ به‌دست آمد.

- **پرسش‌نامه سلامت‌سازمانی مدرسه:** (Saatchi & et al, 2010). پرسش‌نامه مذکور شامل ۳۰ گویه بوده و سلامت‌سازمانی را با توجه به ۸ مؤلفه (تمرکز، مشارکت، منابع، اتحاد، روحیه، رهبری، سازگاری، حل‌مشکلات) موردبررسی قرار می‌دهد. این پرسش‌نامه براساس مقیاس ۴درجه‌ای لیکرت (همیشه اتفاق می‌افتد ۴ و به‌ندرت رخ می‌دهد ۱) تنظیم شده‌است. روایی پرسش‌نامه از نوع محتوایی بوده و پایایی آن نیز با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ۰/۶۹ به‌دست آمد.
- **پرسش‌نامه تنیدگی شغلی:** پرسش‌نامه تنیدگی شغلی شامل ۲۰ گویه بوده که پاسخ‌دهندگان در طیف ۴درجه‌ای لیکرت (کاملاً موافقم ۴ و کاملاً مخالفم ۱) آن را علامت‌گذاری کردند. پرسش‌نامه توسط چند متخصص بازبینی شده و درمورد گویه‌های اولیه اصلاحاتی اعمال شد. آلفای کرونباخ محاسبه‌شده برای پرسش‌نامه ۰/۷۷ محاسبه شد.

به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده‌است.

- **آمار توصیفی:** از این روش جهت محاسبه میانگین، انحراف‌معیار، حداقل و حداکثر نمره‌ها، تدوین جداول استفاده گردیده‌است.
- **آمار استنباطی:** از این روش برای بیان رابطه بین متغیرها استفاده شده‌است. روش‌های آماری در این زمینه شامل ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون همزمان می‌باشد.

یافته‌های پژوهش

شاخص‌های توصیفی مربوط به میانگین، انحراف‌معیار، حداقل و حداکثر نمره آزمودنی‌ها در متغیرهای سلامت‌سازمانی و مهارت‌های ارتباطی با تنیدگی شغلی معلمان ابتدایی شهر تبریز در جدول (۱) ارائه گردیده‌است.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی آزمودنی‌ها در مقیاس‌های موردنظر

شاخص‌های آماری	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر	
مقیاس	خرده مقیاس				
سلامت سازمانی	تمرکز	۳/۲۶	۰/۵۸	۱/۸۰	۵
	مشارکت	۳/۳۲	۰/۶۳	۲	۵
	منابع	۳/۳۳	۰/۸۲	۲	۵
	اتحاد	۳/۳۱	۰/۶۳	۱/۷۵	۵
	روحیه	۳/۳۱	۰/۵۹	۲	۵
	رهبری	۳/۳۱	۰/۵۹	۲	۵
	سازگاری	۳/۳۷	۰/۵۲	۱/۶۷	۵
	حل مشکلات	۳/۳۰	۰/۷۵	۱	۵
	کل	۳/۳۲	۰/۴۴	۲/۵۳	۴/۹۳
	مهارت‌های ارتباطی	کلامی	۳/۶۹	۰/۵۹	۱/۸۳
شنود		۳/۶۶	۰/۵۵	۱/۸۳	۵
بازخورد		۳/۸۳	۰/۶۸	۲	۵
کل		۳/۷۲	۰/۵۳	۱/۸۸	۵
تنیدگی شغلی		۲/۹۸	۰/۳۶	۲/۱۵	۳/۷۵

یافته‌های مندرج در جدول (۱) نشان می‌دهد، میانگین، انحراف معیار و حداقل نمره آزمودنی‌ها در خرده‌مقیاس‌های سلامت‌سازمانی به ترتیب، به این شرح می‌باشد، تمرکز ۳/۲۶، ۰/۵۸، ۱/۸۰، مشارکت ۳/۳۲، ۰/۶۳، ۲، منابع ۳/۳۳، ۰/۸۲، ۲، اتحاد ۳/۳۱، ۰/۶۳، ۱/۷۵، روحیه ۳/۳۱، ۰/۵۹، ۲، رهبری ۳/۳۱، ۰/۵۹، ۲، سازگاری ۳/۳۷، ۰/۵۲، ۱/۶۷، حل مشکلات ۳/۳۰، ۰/۷۵، ۱ و مقیاس سلامت‌سازمانی ۳/۳۲، ۰/۴۴، ۲/۵۳.

همچنین میانگین، انحراف معیار و حداقل نمره خرده‌مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی به ترتیب شامل کلامی ۳/۶۹، ۰/۵۹، ۱/۸۳، شنود ۳/۶۶، ۰/۵۵، ۱/۸۳، بازخورد ۳/۸۳، ۰/۶۸، ۲ و مهارت‌های ارتباطی ۳/۷۲، ۰/۵۳، ۱/۸۸ می‌باشد. ضمناً حداکثر نمره در تمام خرده‌مقیاس‌های سلامت‌سازمانی و مهارت‌های ارتباطی ۵ می‌باشد. در پایان میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره آزمودن در مقیاس تنیدگی شغلی به ترتیب ۲/۹۸، ۰/۳۶، ۲/۱۵ و ۳/۷۵ بدست آمد.

سوال اول. آیا بین مهارت‌های ارتباطی و خرده‌مقیاس‌های آن با تنیدگی شغلی معلمان رابطه وجود دارد؟

شاخص‌های توصیفی مربوط به ضریب همبستگی بین مهارت‌های ارتباطی و خرده‌مقیاس‌های آن با تنیدگی شغلی معلمان ابتدایی شهر تبریز در جدول (۲) ارائه گردیده‌است.

جدول ۲. ضریب همبستگی بین مهارت‌های ارتباطی و خرده‌مقیاس‌های آن با تنیدگی شغلی

متغیر ملاک	شاخص آماری متغیر پیش‌بین	ضریب همبستگی (r)	سطح معنی‌داری (P)	تعداد نمونه (N)
تنیدگی شغلی	کلامی	۰/۲۰*	۰/۰۲۹	۱۲۰
	شنود	۰/۱۷	۰/۰۶۲	۱۲۰
	بازخورد	۰/۲۰*	۰/۰۳۱	۱۲۰
	مهارت‌های ارتباطی	۰/۲۱۴*	۰/۰۱۹	۱۲۰

برای پاسخ به سوال اول از ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون استفاده شده‌است. اطلاعات مندرج در جدول ۲ نشان می‌دهد که بین مهارت‌های ارتباطی و تنیدگی شغلی ($r=0/214$) رابطه معنادار در سطح $0/05$ وجود دارد. همچنین بین خرده‌مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی و تنیدگی-شغلی ارتباط مثبت وجود دارد و خرده‌مقیاس‌های کلامی ($r=0/20$) و بازخورد ($r=0/20$) ارتباط معناداری در سطح $0/05$ با مقیاس تنیدگی شغلی دارند. ولی خرده‌مقیاس شنود ($r=0/17$) ارتباط معناداری با تنیدگی شغلی ندارد.

سوال دوم. آیا بین سلامت‌سازمانی و خرده‌مقیاس‌های آن با تنیدگی شغلی معلمان رابطه وجود دارد؟

شاخص‌های مربوط به ضریب همبستگی بین سلامت‌سازمانی و خرده‌مقیاس‌های آن با تنیدگی-شغلی معلمان ابتدایی شهر تبریز در جدول (۳) ارائه گردیده‌است.

جدول ۳. ضریب همبستگی بین سلامت‌سازمانی و خرده‌مقیاس‌های آن با تنیدگی شغلی

متغیر ملاک	شاخص‌های آماری متغیر پیش‌بین	ضریب همبستگی (r)	سطح معنی‌داری (P)	تعداد نمونه (N)
تنیدگی شغلی	تمرکز	۰/۱۷	۰/۰۶۵	۱۲۰
	مشارکت	۰/۰۷	۰/۴۱۶	۱۲۰
	منابع	۰/۰۷	۰/۴۲۵	۱۲۰
	اتحاد	- ۰/۰۱	۰/۹۱۱	۱۲۰
	روحیه	۰/۰۴	۰/۶۷۱	۱۲۰
	رهبری	۰/۰۳	۰/۷۷۰	۱۲۰
	سازگاری	۰/۰۴	۰/۶۴۵	۱۲۰
	حل مشکلات	۰/۰۹	۰/۳۴۵	۱۲۰
	سلامت سازمانی	۰/۰۹	۰/۳۴	۱۲۰

برای پاسخ به سوال دوم از ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون استفاده شده‌است. اطلاعات مندرج در جدول (۲) نشان می‌دهد که بین سلامت‌سازمانی و تنیدگی شغلی رابطه مثبت به میزان ۰/۰۹ وجود دارد که این رابطه معنادار نیست. همچنین خرده‌مقیاس‌های تمرکز ($r=0/17$)، مشارکت ($r=0/07$)، منابع ($r=0/07$)، روحیه ($r=0/04$)، رهبری ($r=0/03$)، سازگاری ($r=0/04$) و حل مشکلات ($r=0/09$) با تنیدگی شغلی رابطه مثبت وجود دارد اما هیچ‌کدام رابطه معنادار با آن ندارند. همچنین بین خرده‌مقیاس اتحاد ($r=0/01$) با تنیدگی شغلی ارتباطی وجود ندارد.

سوال سوم. آیا متغیرهای سلامت‌سازمانی و مهارت‌های ارتباطی قابلیت پیش‌بینی**تنیدگی شغلی معلمان را دارند؟**

شاخص‌های توصیفی نتایج مربوط به ضرایب رگرسیون در پیش‌بینی تنیدگی شغلی معلمان از روی مهارت‌های ارتباطی و سلامت‌سازمانی در جدول (۴) ارائه گردیده‌است.

جدول ۴. نتایج مربوط به ضرایب رگرسیون در پیش‌بینی تنیدگی شغلی معلمان از روی متغیرهای مهارت‌های ارتباطی و سلامت‌سازمانی

مدل	متغیر	ضرایب غیر استاندارد		شاخص t	سطح معنی‌داری
		B	خطای استاندارد		
C ₁ C ₂ C ₃	ثابت	۲/۳۷۱	۰/۳۰۱	۷/۸۶	۰/۰۰۰
	مهارت‌های ارتباطی	۰/۱۴	۰/۰۶۰	۲/۱۹	۰/۰۳۰
	سلامت سازمانی	۰/۰۳	۰/۰۷۷	۰/۳۵۰	۰/۷۲۷

اطلاعات مندرج در جدول (۴) نشان می‌دهد که ضریب تاثیر رگرسیونی استاندارد شده برای هریک از متغیرهای مهارت‌های ارتباطی و سلامت‌سازمانی به ترتیب ۰/۱۴ و ۰/۰۲۷ می‌باشد. هیچ‌یک از متغیرهای مستقل معنی‌دار نیستند. بنابراین مهارت‌های ارتباطی و سلامت‌سازمانی پیش‌بینی‌کننده خوبی برای تنیدگی شغلی نیستند.

شاخص‌های توصیفی مربوط به خلاصه مدل رگرسیونی ضرایب همبستگی چندگانه خرده مقیاس‌های ویژگی‌های مهارت‌های ارتباطی و سلامت‌سازمانی با تنیدگی شغلی معلمان ابتدایی شهر تبریز با روش همزمان در جدول (۵) ارائه گردیده است.

جدول ۵. مدل رگرسیونی ضرایب همبستگی چندگانه خرده‌مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی و سلامت-سازمانی با تنیدگی شغلی به روش همزمان

مدل	R	مؤثر و ضریب همبستگی	R ²	خطای استاندارد برآورد	F	سطح معنی‌داری
همزمان	۰/۲۲	۰/۰۴۸	۰/۰۳۱	۰/۳۶	۱/۴۶۶	۰/۰۶

اطلاعات مندرج در جدول (۵) حاکی از آن است که مقدار ضریب همبستگی بین خرده‌مقیاس مهارت‌های ارتباطی و سلامت‌سازمانی با تنیدگی شغلی ۰/۲۲ می‌باشد که نشان از همبستگی نسبتاً ضعیفی بین آن‌ها وجود دارد. اما مقدار ضریب تعدیل شده که برابر ۰/۰۳۱ می‌باشد، نشان می‌دهد که

تنها ۳/۱ درصد از تنیدگی شغلی معلمان شهر تبریز وابسته به متغیرهای خرده‌مقیاس‌های مهارت- های ارتباطی و سلامت‌سازمانی می‌باشد. به عبارت دیگر، مجموعه متغیرهای مستقل فقط ۳/۱ درصد از متغیر تنیدگی شغلی را برآورد می‌کنند. همچنین جدول فوق، گویای آن است که با توجه به $F_{1/466}$ بدست آمده در سطح خطای ۰/۰۶ می‌توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی تحقیق مرکب از دو متغیر مستقل و یک متغیر وابسته مدل خوبی نبوده و در مجموع متغیرهای مستقل قادر نیستند تغییرات تنیدگی شغلی را تبیین کنند.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان قابلیت پیش‌بینی تنیدگی شغلی معلمان براساس مؤلفه‌های سلامت‌سازمانی و مهارت‌های ارتباطی در مدارس ابتدایی دولتی شهر تبریز با روش توصیفی از نوع همبستگی صورت گرفته است. مفهوم سلامت‌سازمانی به ما اجازه می‌دهد تصویر بزرگی از سلامت- سازمان داشته باشیم. در سازمان‌های سالم کارمندان متعهد و وظیفه‌شناس هستند، روحیه و عملکرد بالایی دارند، کانال‌های ارتباطی باز و سودمند هستند. سازمان سالم جایی است که افراد مایلند به محل کارشان بیایند و به اینکه در این محل کار کنند، افتخار می‌کنند. اگر به سازمان سالم به‌عنوان سیستم نگاه کنیم در چنین حالتی سلامت‌سازمانی را نه در بهداشت و سلامت جسمانی و روانی کارکنان به‌صورت فردی و گروهی، بلکه در موجودیت و بقای خود سازمان جستجو می‌کنیم. امروزه، سازمان‌ها به‌عنوان موجود زنده‌ای که دارای هویتی مستقل از اعضاء خود می‌باشند، تصور می‌شوند (Seyedjavadin, 2013). به‌گونه‌ای که با این هویت جدید می‌توانند، رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهند. این شخصیت و هویت می‌تواند دارای سلامت‌سازمانی و یا بیماری باشد (Saatchi, 2013).

یکی از بیماری‌هایی که مبتلا به سازمان است، تنیدگی شغلی است. تنیدگی شغلی، پیامدهای فراوانی دارد. تنیدگی شغلی عوارض منفی زیاد و در بعضی مواقع، پیامدهای جبران‌ناپذیری را متوجه فرد و سازمان می‌سازد. در سطوح بدون تنیدگی، افراد سطح عملکرد خود را حفظ می‌کنند. با فشار فیزیکی مربوط به تنیدگی شغلی مواجه نیستند و احتمالاً علتی برای تغییر سطح عملکرد نمی‌بینند. سطح عملکرد ممکن است زیاد یا کم باشد، در هر حال عدم وجود تنیدگی شغلی احتمالاً موجب تغییر نمی‌شود. از سوی دیگر، افراد تحت شرایط تنیدگی شغلی ضعیف به اندازه کافی انگیزه می‌شوند تا عملکرد خود را افزایش دهند. تنیدگی به میزان کم به‌عنوان محرک عمل می‌کند. سرانجام تحت شرایط تنیدگی شغلی زیاد، توجه و انرژی فرد معطوف به خود می‌شود، انرژی موجود در جهت کاهش میزان تنیدگی مورد استفاده قرار می‌گیرد؛ و انرژی زیاد برای عملکرد باقی نمی‌ماند.

نتایج این پژوهش نشان داد که بین مهارت‌های ارتباطی و تنیدگی‌شغلی ارتباط مثبت معناداری در سطح اطمینان ۰/۰۵ وجود دارد. براساس نتایج خرده‌مقیاس کلامی و بازخوردی با تنیدگی‌شغلی همبستگی بیشتری دارد. افزایش مهارت‌های ارتباطی معلمان، میزان تنیدگی‌شغلی آنان را کاهش می‌دهد. این نتایج با تحقیقات فاربر (Farber, 2000)، رضایی و همکاران (Rezaei & et al, 2006) لی و کراکت (Lee & Crockett, 1994)، کالیگن و هیگنس (Colligan & Higgins, 2006)، ضغمی محمدی، اصغرزاده حقی (Zeighami Mohammadi & Asgharzadeh Hagigi, 2011) همخوانی دارد. از این رو ارتباط‌هایی که در محیط کار به وجود می‌آیند، ارکان روابط میان افراد را تشکیل می‌دهند. نقش روابط میان فردی در حمایت اجتماعی آشکار است. برخورداری از حمایت اجتماعی کافی، مانند سپری در میان گیرنده، فرد را از آثار منفی استرس محافظت می‌کند. مهارت‌های-ارتباطی کم موجب می‌شود روابط با همکاران ضعیف باشد، معلمان احساس نگرانی و خطر کنند. داشتن روابطی ضعیف با همکاران منجر به کم‌اعتمادی، کم‌علاقگی و کم‌حمایتی می‌شود و در نتیجه چنین روابطی باعث تنیدگی‌شغلی می‌شود. محققان بسیاری از جمله فاربر (Farber, 2000) مهارت‌های ارتباطی را نوعی مهارت تطابقی برشمرده‌اند که می‌تواند تنیدگی‌شغلی را تعدیل کند. ارتباطات میان همکاران سرچشمه‌ی حمایت‌عاطفی است و موجب می‌شود تا افراد در کارها به یکدیگر کمک کنند. بنابراین هر اندازه ارتباطات موثرتری برقرار شود، معلمان به احتمال کمتری دستخوش تنیدگی می‌شوند (Ras & Altmayer, Translation Khajepour, 2006). هرچه معلمان بتوانند محیط اطراف خود را درک کرده، شناسایی کنند و بتوانند به نیازهای خودشان پاسخ دهند، بهتر می‌توانند تنیدگی‌شغلی خود را کاهش دهند. بازخورد درست در ارتباط به‌عنوان عنصر مهمی مطرح است که در فرستنده پیام را از موفقیت فرایند ارتباط آگاه می‌نماید. مهارت بازخورد کمک می‌کند که پیام‌ها و احساسات متعلق به آن‌ها به درستی انتقال یابد، از تعارضات احتمالی بعدی و سوالات برای تامل بیشتر تفاهم‌ها جلوگیری نماید. ارتباط کلامی نیز یکی از ابزارهای کارساز بشر برای کنترل و درک محیط خویش و تأثیر در آن می‌باشد و در کنار این، دادن بازخورد به طریقی که دریافت‌کننده آن بپذیرد و به‌طور سازنده به‌کار برد، یک هنر است که باعث ایجاد ارتباط سالم و سازنده در بین معلمان شده و از تنیدگی معلمان جلوگیری می‌کند. (Miller, 1989; Rahimi & Ghorbani, 2004).

در پاسخ به سوال دوم مشخص شد که بین سلامت‌سازمانی و تنیدگی‌شغلی رابطه مثبت بسیار ضعیفی وجود دارد. نتایج این تحقیق با مطالعات نیر (Nir, 2002)، لیکاتا و هارپر (Licata and Harper, 1999) و آرنیتز (Arnetz, 2011) همخوانی ندارد. هرچند در هر سازمانی که سلامت-سازمانی بالا باشد می‌توان صداقت و راستگویی، اعتماد، تواضع، بخشش، خدمت و آرامش را در کارکنان تقویت کرد و آن‌ها را توانمندتر ساخت. اما شاید یکی از دلایل ناهمخوان بودن نتایج این

پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های بالا، نوع سازمان یعنی مدارس ابتدایی باشد. باتوجه به جو حاکم بر مدارس و وجود برخی از محدودیت‌ها ممکن است نظر معلمان، درباره‌ی سلامت‌سازمانی مدارس را تحت‌تاثیر قرار داده باشد. البته لازم به یادآوری است که شدت رابطه ضعیف است و باتوجه به اینکه ۸ خرده‌مقیاس موردبررسی قرار گرفته‌است نیاز به نمونه‌آماري بیشتری دارد و ممکن است با افزایش نمونه‌آماري و نظارت دقیق‌تر نتایج متفاوت‌تری بدست آید. به هر حال در تعمیم نتایج باید تامل لازم صورت بگیرد. هرچند روابط زیرمقیاس‌های سلامت‌سازمانی با تنیدگی شغلی پایین است اما می‌توان بیان کرد که هرچه معلمان تمرکز بر اهداف سازمان داشته باشند، سطح تخصص و مهارت‌های فنی معلمان در راستای اهداف آموزشی افزایش می‌یابد که همین امر ممکن است باعث کارایی و اثربخشی بیشتر معلمان شود و درنهایت کاهش تنیدگی شغلی آنان را به همراه داشته باشد. یکی از زیرمقیاس‌های سلامت‌سازمانی مشارکت است. مشارکت مزایای بسیاری از قبیل بهبود مستمر کارایی فردی و سازمانی، امنیت شغلی و روانی، رضایت کارکنان و ارباب‌رجوع، افزایش انگیزش، شناخته‌شدن استعدادها و فراهم‌ساختن زمینه شکوفایی آن‌ها، ترویج روحیه تفکر علمی و نوآوری، ترویج روحیه همکاری، همیاری و هم‌افزایی، فراهم‌شدن زمینه انتقادات و پیشنهادات سازنده، تسریع و تصریح فرایند تصمیم‌گیری در سازمان دارد که درنهایت همه این عوامل تنیدگی- شغلی را پایین می‌آورند. رهبری اثربخش هم به‌عنوان بعد دیگر از سلامت‌سازمانی، می‌تواند مکمل خوبی برای روحیه بالا کارکنان باشد. نریمانی و ارجمند (Narimani & Arjomand, 2007) بیان می‌کنند که رفتار رهبری اگر به صورت حمایتی باشد و با رفتار هوشمندانه و معتمدانه معلمان همراه باشد، می‌تواند در روحیه دبیران موثر باشد. چنین محیطی می‌تواند از ایجاد جو تنش‌زا در مدرسه جلوگیری کند. بعد سازگاری، انطباق و انعطاف‌پذیری سازمان با شرایط متغیر را نشان می‌دهد. بعد پشتیبانی‌منابع نیز به سازمانی اشاره دارد که دارای مواد، وسایل لازم و تجهیزات کافی بوده، که این مواد و وسایل به‌راحتی در دسترس معلمان قرار گرفته و می‌تواند از تنش و استرس آن‌ها در حین انجام کار بکاهد. بعد حل‌مساله نیز به وجود یا نبود مشکلات اشاره نمی‌کند، بلکه به سبکی اشاره دارد که با آن، شخص، گروه یا سازمان به مقابله با مشکلات می‌روند. آرنیتز (Arnetz, 2011) در نتیجه تحقیق خود، بیان کردند که تمرکز بر بهبود محیط روان‌شناختی کار به کاهش استرس کارکنان و بهبود بهداشت روانی آن‌ها کمک می‌کند. چنانچه در مبانی نظری، بیان گردید، روحیه عبارتند از اطمینان، همدردی، اعتماد و احساس انجام کار است که بین هیات آموزشی وجود دارد. همچنین رجب‌پور (Rajabpour, 1998) در پژوهش خود دریافت که استرس شغلی دبیران در مدرسی که دارای جوی سالم و پویا هستند، کمتر است. به‌زعم نیوال نیز سلامت‌سازمانی موضوعی کلی است که با سه مجموعه فشارروانی، استرس، بهداشت روانی و اخلاق در سازمان‌ها ارتباط دارد (cited by abbaspur, 2014). در کل می‌توان گفت مدیران مدارس می‌توانند با استفاده از

مشارکت‌دادن اعضای مدرسه در تصمیم‌گیری و حل تعارضات، ایجاد نظام پیشنهادات، کمک به تأمین نیازهای جسمی و روانی، شایسته‌سالاری، ایجاد روحیه خلاقیت و نوآوری، روزآمدی و استفاده از مشاوران و صاحب‌نظران، سلامت‌سازمانی مدرسه را تضمین کنند که در نتیجه آن تنیدگی شغلی کاهش می‌یابد.

اجرای مدل رگرسیون در پاسخ به سوال سوم و ضریب تاثیر رگرسیونی استاندارد شده برای هریک از متغیرهای مهارت‌های ارتباطی و سلامت‌سازمانی نشان داد که هیچ‌یک از متغیرهای مستقل معنی‌دار نیستند. بنابراین مهارت‌های ارتباطی و سلامت‌سازمانی پیش‌بینی‌کننده خوبی برای تنیدگی شغلی نیستند. هرچند بین زیرمقیاس‌های بازخورد و ارتباط کلامی با میزان تنیدگی شغلی همبستگی معنی‌داری وجود دارد اما نتایج نشان می‌دهد که هیچ‌کدام نمی‌توانند تنیدگی شغلی معلمان را پیش‌بینی کنند. باتوجه به اینکه هیچ‌کدام از هشت زیرمقیاس سلامت‌سازمانی، همبستگی معنی‌داری با تنیدگی در این تحقیق نداشتند، در مدل به کار گرفته‌شده برای پیش‌بینی تنیدگی-شغلی از روی دو متغیر پیش‌بین نیز همین نتایج تکرار شدند. چون در این زمینه، تحقیق مرتبط مشابهی وجود ندارد نمی‌توان نتایج را مورد مقایسه قرار داد.

در یافته‌های بدست‌آمده از پژوهش و تحلیل آن‌ها، مشخص شد که مهارت‌های ارتباطی و سلامت‌سازمانی با تنیدگی شغلی همبستگی دارند. بر همین اساس پیشنهادهای جهت بهبود مهارت‌های ارتباطی معلمان و بالابردن سلامت‌سازمانی در مدارس در ذیل ارائه می‌گردد:

پیشنهاد می‌شود برای جمع‌آوری اطلاعات در جهت افزایش مهارت‌های ارتباطی و سلامت‌سازمانی با تنیدگی شغلی معلمان از روش سه سوسازی استفاده شود. یعنی از همکاران، زیردستان و نیز از داده‌های آرشویی، مصاحبه و مشاهده استفاده شود که می‌تواند مفید باشد.

باتوجه به ارتباط افزایش مهارت‌های ارتباطی با کاهش تنیدگی شغلی معلمان پیشنهاد می‌شود برای تقویت مهارت‌های ارتباطی در معلمان، آنان را به مشاوره‌های مختلف در جهت تقویت مهارت‌ها ارجاع دهند. همچنین می‌توان از طریق اجرای دوره‌های ضمن خدمت، ارائه کتاب‌های مفید در این زمینه، اطلاعات معلمان را افزایش داد. می‌توان با کمک افراد متخصص و تحت نظارت آن‌ها، جلسات مختلف عمومی معلمان (غیر از جلسات معمول که در مدارس تشکیل می‌شود) در جهت افزایش مهارت‌های عملی در ارتباط تشکیل داد.

Resources

- Abazari, F, Abaszadeh, A & Arab, M. (2004). Assessment of The amount and sources of stress in nursing students. Journal of Medical Education Development Center, No 1, PP 23 – 31. [in Persian].
- Abbasspur, A. (2014). Advanced human resource management: approaches, processes and functions, Tehran, samt. [in Persian].
- Abdi, H. & Shahbazi, L. (2001). Occupational stress among nurses in ICU and its relationship with job burnout, Journal of the University of Medical Sciences and Health Services Shahidsadoughi Yazd, 9 (3): 58-63. [in Persian].
- Alvani, M. (2000). General Management. Fourteenth printing, Tehran: Publications Ney. [in Persian].
- Ansari, M A, Ostadi, H & Javeri, F. (2009). Examine the relationship between organizational health and positive attitudes of employees in the offices of the provincial Esfahan State. Journal of taxation, New period, No 6, PP 41 – 65. [in Persian].
- Arnetz, B. B; Arnetz, J.E. (2011). Organizational climate, occupational stress, and employee mental health: Mediating effects of organizational efficiency, Journal of Occupational and Environmental Medicine; Volume: 53; Issue: 1; pp 34-42.
- Astora, H, B. (1991). Stress. Translation Dadsetan P (1998). First Printing, Tehran: Publications growth. [in Persian].
- Azadmarzabadi, E & Gholami Fesharakim, M. (2011). Effective factors on military occupational stress. Journal of Military Medicine, Vol 13, No 1, PP 1 – 6. [in Persian].
- Bahmani, M. (2009). The study of relationship management three skills with an effective city schools Sarab. Thesis Master Islamic Azad University of Tabriz. [in Persian].
- BeckZadeh, J. (1997). Evaluation of organizational stressors on job performance of public organizations in East Azarbaijan. Thesis Master Department of Management, Islamic Azad University, Kerman. [in Persian].
- Collie, Rebecca J. Shapka, Jennifer D & Perry, Nancy E (2012). School climate and social emotional learning: Predicting teacher stress, job satisfaction, and teaching efficacy; Journal of Educational Psychology, Vol 104(4), Nov 2012 1189-1204; (<http://psycnet.apa.org/psycinfo/2012-18639-001>).
- Colligan, Thomas.w, Higgins, Eileen.M (2006), Workplace stress, Journal of workplace behavioral health, vol:21:2, pp. 89-97.
- Davis K, Newstrom J. (1991). Human Behavior in Work (Translated By Tusi MA). Markaze Amuzeshe Modiriate Dolati Press; [Persian].
- Dejoy & Wilson, (2007). Organizational health promotion: Broadening the horizon of workplace health promoting, health Faculty Management UAS, Vol 110, PP 98-101.
- Farber, B.A (2000), Understanding and training burnout in a changing culture, psychotherapy in practice, vol. 65:5, pp. 589-594 HSE(Health and Sofety Executive) (2009), Managing the causes of work-related stress, Published by HSE, ISBN: 978 0 7176 6273 9.

- Feghhi Farahmand, N. (2002). Organization dynamic management, Tabriz, Frozesh, First Edition. [in Persian].
- Ghodsi, A. (2007). Assessment of the role of school organizational climate in job stress counselors in high school in Tehran, Journal of the News and Consultation Researchs, 6 (23): 25-40. [in Persian].
- Henri, J.F, (2004) Performance Measurement and Organizational Effectiveness: Bridging the Gap, Managerial Finance Journal, Vol 30, p 98.
- Hosseini Nasab, S.D, & Mostafapoor, K. (2012). Study the relationship between organizational health with communication skills Management PARSABAD city schools during the academic year 89-90. Vol 5, No 19, PP 27 – 40. [in Persian].
- Hoy, W.K & Miskel, S.J (2006). Educational Administration: Theory, Research, Practice, Translation SeyedAbbszadeh, M.M, Fourth edition, Urmia: Urmia University Publication. [in Persian].
- Hoy, W.K. & Miskel, C.G, (2005). Educational administration, theory, research and practice, Vol 23. P42
- Jahed, H. (2006). Organizational Health, Tadbir Monthly, No 159: 16-29. [in Persian].
- Juliet, GladiesJ & Vijila, Kennedy.(2012). Impact of organizational climate on job stress for women employees in information technology sector in India; Asia Pacific Journal of Research in Business Management; Volume: 2, Issue: 6, pp; 66-76.
- Khoynzhad, GH. (2008 Comparison of Job Stress in school managers with internal locus of control – external. Journal of Educational Research, No 16. [in Persian].
- Kimura, T.(2009). Remove from marked records: The relationship between job stress and organizational climate of white-color employees in the manufacturing industry; Journal of Science of Labor, Vol. 85 No. 2, pp 59-72.
- Lanenburg, F. & Aurnstyn, A. (2003). Educational management, concepts and practice, Translation Farnia, M.A, Tabriz. [in Persian].
- Lenchioni, P. (2008). Four managers concerned, Translation Amini, F, Tehran: Modiryate Farda Publications. [in Persian].
- Licata, J. W. & Harper, G. W. (1999). Healthy schools, robust schools and academic emphasis as an organizational theme. Journal of Educational Administration, 5, 463-475.
- Lynden. J. a, klinge. w. (2000). Supervising organizational health. Supervision journal, pp: 3-5.
- Manidari, R.A. (2003). The relationship between Manager communication skills and organizational health management at the University of Mashhad, MS Thesis, university of Ferdosi Mashhad. [in Persian].
- Maylz J, Bandi J. (1995). Educational Management (Translated By Behrangi M). Peyk press; [in Persian]
- Miles, M.B. (1965). Education and innovation: The organization in context. In M.Abbott & J.Lovell(Eds), Changing perspectives in educational administration. Pp. 55-73.

- Mirkamali, S.M. (2012). Human relations in schools, Tehran: Yastoroon Publication. [in Persian].
- Mirkamali, S.M. (1999). Educational Leadership & Administration, Fifth Edition, Tehran: Yastoroon Publication. [in Persian].
- Mortazavi, S. (2006). The Relationship Managers communication skills and Organizational commitment of teachers in secondary schools, MS Thesis, university of Ferdosi Mashhad. [in Persian].
- Narimani, M. & Arjomand, J. (2007). Examine the relationship between organizational climate and Teachers morale in public schools and non-profit, Quarterly Journal of New Thoughts on Education, 3(3,4): 81-93. [in Persian].
- Nir, adam, (2002). School health and It's Relation to teacher commitment, journal of planning and changing, 1-2, 106-126.
- Rahimi, A & GHorbani, M. (2004). Investigate the relationship of The communication skills of managers With The motivation of the teaching staff in secondary schools Bojnoord city. Educational Research, No 1, PP 53 – 66. [in Persian].
- Rajabpour, M R. (1998)). Study the relationship between organizational climate of schools With Level Job Stress Teachers in high school in Shiraz, MS Thesis, Shiraz University. [in Persian].
- Rezaei, SH, Hosseini, M A & Fallahi Khoshknab, M. (2006). The effect of communication skills training on Level Job Stress nursing staff in rehabilitation centers in the city of Rey, Tehran and Shemiranat in the year 1382. Journal of Tehran University of Medical Sciences, 64, No 1, PP 21 – 26. [in Persian].
- Rezaeian, A. (2002). Foundations of Organizational Behavior Management. Tehran: Publication samt. [in Persian].
- Ross Randall, Ltmayr, Elizabeth, translated Khajehpour, G.(2006). Job Stress. Tehran: Publications reflection, First Printing. [in Persian].
- Saatchi, M. (2013). Working Psychology (Application of psychology at the work, organization and management). Tehran: Publication Viraiesh. [in Persian].
- Salimi, GH A & GHozay, M. (2000). Study of influential factors in job stress of administrators and teachers in public schools Esfahan. Journal of Science and Research Islamic Azad University of Khorasgan. No 5, PP 59 -80. [in Persian].
- SayedJavadin, S R. (2013). Foundations of Organization and Management. Tehran: Publication Neghah Danesh. [in Persian].
- Shermrhurn, J. & Hunt, J. & Osborne, R. (2007).Organizational Behavior Management. Translation Irannejhadparizi M & et l, Karaj: Institutions, research and management training. Fourth edition. [in Persian].
- Shirazi, A. (1994). Educational Administration, Tehran: Jahad Daneshgahi. [in Persian].
- Shermrhurn, J. & Hunt, J. & Osborne, R. (1999).Organizational Behavior Management. Translation Irannejhadparizi M & et l, Karaj: Institutions, research and management training. [in Persian].
- Sinjer, M.J. (1999). Human Resource Management. Translation Al Agha F, Tehran: Public Administration Training Centre. [in Persian].
- Smeltzer, Larry.R (1987), The Relationship of Communication to Work Stress, Journal of Business Communication, Vol.24:2 pp.47-58.

- Uline, C; Moran, M. (2008). The walls speak: the interplay of quality facilities school climate, and student achievement, *Journal of Educational Administration* Vol. 46, No. 1, and pp. 55-73.
- Wisniewski, L & Gargiulo, R. (1997). "Occupational Stress and burnout among educators". A review of the Literature. *The Journal of speacial education*. 31: 325-346.
- Yusefvand, A. (2005). Human resource management, administrative, executive, public relations, *Journal of the New approach in Educational Administration*, Vol 1, No 3. [in Persian].
- ZahedBabolan A, Asgarian M, Behrangi M, Naderi E.(2008).The relationship between school Organizational health and organizational commitment of teachers in boy's high school in Ardabil province. *Journal of Educational Studies and Psychology*; 148(9):127-148 [In Persian].
- Zare, M, ghezavati, M, Baqrayt, AR & Behjati, M. (2009). Examine the relationship between job stress and job satisfaction among employees with control rooms Bandar Abbas Oil Refining Company. *International Conference on HSE in the oil and gas industry*. [in Persian].
- Zeighami Mohammadi, SH & Asgharzadeh Hagigi S. (2011). Investigate the relationship between job stress and job burnout in of nursing staffS, *Journal of Nursing and Midwifery Tehran*, Vol 19, Issue 2: 42-52. [in Persian].

