

رتبه بندی عوامل موثر بر استرس شغلی کارکنان آموزش و پرورش با استفاده از روش ویکور فازی (مطالعه موردی : آموزش و پرورش شهرستان لنگرود)

مهران پورصفر سادات محله^۱، رقیه نیک پیمای چافی^۲، رقیه رهبری فتیده^۳

^۱ فارغ التحصیل کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، گرایش مدیریت سیستم و بهره‌وری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، گرایش مدیریت مهندسی، دانشگاه صنعتی مالک اشتر (نویسنده مسئول)

^۳ فارغ التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، گرایش مالی، دانشگاه سمنگان آمل

چکیده

مدیریت در سازمان برای نیل به اهداف خود به دنبال استقرار نظامات و سیستم‌هایی می‌باشد تا فضای مساعد برای افزایش بهره‌وری را تضمین کند. از مهمترین این نظامات، سیستم ارزیابی عملکرد کارکنان جهت بررسی رفتارها و قابلیت‌های آنان و رشد و شکوفایی آنان برای رسیدن به اهداف سازمان می‌باشد. در این مقاله با استفاده از روش ویکور فازی به ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش براساس استرس شغلی پرداخته شده است و سپس با استفاده از روش‌های آماری مناسب به تحلیل نتایج به دست آمده پرداخته شده است. پس از تعیین شاخص‌ها و اندازه‌گیری آن‌ها نیاز به جمع‌بندی شاخص‌ها برای دستیابی به میزان عملکرد هر واحد است. تعیین عملکرد هر کارمند در مقایسه با سایر کارمندان معنی‌دار و قابل بررسی و اظهار نظر است. در پایان نتیجه‌گیری می‌شود که بین عملکرد کارکنان و استرس شغلی ارتباط معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: بهره‌وری، استرس شغلی، ویکور فازی

۱. مقدمه

با توجه به اینکه بهبود بهره‌وری یکی از اهداف مستمر هر سازمان است و این امر تابعی از بهسازی عملکرد کارکنان است، در این رابطه ارزیابی عملکرد کارکنان نقش برجسته‌ای پیدا می‌کند. زیرا اگر نظام ارزیابی بگونه‌ای اثر بخش طراحی گردد باعث می‌شود که ارزیابی برای اهداف و مقاصد ارزیابی مثل ترفیع، تنزل، پرداخت، ... و مقاصد پرورشی مثل برنامه‌ریزی (بهسازی عملکرد و توانمندسازی کارکنان و ...) موثر واقع شود. فرآیندهای ارزیابی عملکرد با توجه به کاربردهای فراوان نتایج حاصل از آن، نیازمند توجه خاصی می‌باشد. این پژوهش براساس موضوع و اهدافش دارای یک سوال اصلی می‌باشد و آن این است که آیا ارزیابی عملکرد کارکنان آموزش و پرورش براساس استرس شغلی به درستی صورت می‌گیرد؟

در دهه اخیر موضوع دیگری که آثار آن در سازمان‌ها بسیار مورد توجه واقع گردیده است؛ استرس است. استرس یا فشار عصبی از مسایل بسیار حاد در سازمان‌های امروزی است که سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه سنگینی را به سازمان‌ها وارد ساخته است. به طور مسلم، در زندگی همه افرادی که دارای شغلی هستند، استرس وجود دارد و به گونه‌های مختلف بر آن‌ها فشار روانی وارد می‌کند. در نتیجه، چنانچه استرس کاری زیادی بر فرد تحمیل شود، به طور حتم، سلامت جسمی و روحی وی را تحت تاثیر قرار می‌دهد که این خود، هم بر عملکرد فرد در سازمان و هم بر کیفیت زندگی خانوادگی وی تأثیر مخربی می‌گذارد. استرس شغلی کنش متقابل بین شرایط و ویژگی‌های فردی است، به گونه‌ای که خواسته‌های محیط کار بیش از توان تحمل فرد است [۱].

تدریس یک شغل بسیار طاقت فرسا و استرس‌زا است که در میان مشاغل پر استرس ذکر شده است. مشکل سلامت جسمانی که ممکن است در نتیجه قرار گرفتن در معرض استرس مزمن با تظاهرات بیماری‌های قلبی، علائم اسکلتی-عضلانی و گوارشی ایجاد شود سبب شده است، تحقیقات در مورد استرس شغلی و اثرات مضر آن بر سلامت روانی و جسمی اهمیت زیادی پیدا کند و موضوعی جالب و برجسته محسوب می‌شود [۲].

۲. مبانی نظری و پیشینه

در اواسط قرن ۱۹ هیچ استرسی در محل کار وجود نداشت و استرس شغلی در ۴۰ سال گذشته نگران‌کننده بوده است. استرس شغلی معمولاً به عنوان پاسخ‌های مضر جسمی و عاطفی تعریف می‌شود و زمانی رخ می‌دهد که خواسته‌های شغلی بیش از توانایی‌ها، نیازها یا منابع کارمند باشد. اخیراً استرس شغلی به دلیل جهانی شدن و بحران مالی جهانی در حال افزایش است که تقریباً همه کشورها، همه مشاغل و همه گروه‌های کارگران و خانواده‌ها و جوامع را تحت تأثیر قرار داده است. در نتیجه در همه مکان‌های کاری به یک مسئله ضروری تبدیل شده است [۳].

استرس احساسی است که زمانی ایجاد می‌شود که به رویدادهای خاص واکنش نشان می‌دهیم. این روش بدن برای مقابله با یک چالش و آماده شدن برای رویارویی با یک موقعیت سخت با تمرکز، قدرت، استقامت و هوشیاری بالاست. رویدادهایی که استرس را تحریک می‌کنند، عوامل استرس‌زا نامیده می‌شوند و طیف وسیعی از موقعیت‌ها را در بر می‌گیرند (همه چیز از خطر فیزیکی کامل گرفته تا ارائه دادن در کلاس). معلمان نه تنها استرس برخورد روزانه با تعداد زیادی از کودکان متنوع را دارند، آنها همچنین مسئول آموزش و کمک به شکل دادن به این کودکان به عنوان اعضای مولد جامعه هستند. با وجود قوانین، مقررات، دستورالعمل‌ها و انتظارات عملکردی، معلمان می‌توانند سطوح بسیار بالایی از استرس داشته باشند [۴].

استرس شغلی یکی از پرتکرارترین مفاهیم بحث در بین مردم است که افراد این عصر با وقوع روز افزون آن را می‌شنوند. استرس شغلی در میان محققان، به ویژه در علوم اجتماعی ارزش زیادی پیدا کرده است. مشاهده شده است که بسیاری از پتانسیل‌های انسان در حال از بین رفتن است و دلیل آن استرس شغلی است. استرس شغلی یکی از بزرگترین مشکلات در این دنیای جهانی شدن است. تقریباً هر یک از کارکنان در کار خود دچار استرس می‌شوند. ساعات طولانی کار باعث استرس می‌شود که این استرس را می‌توان با حمایت اجتماعی کاهش داد [۵].

استرس واکنش فیزیولوژیکی و عاطفی به رویدادهای روانی است. می‌توان آن را به عنوان احساس نگرانی مداوم فرد در مورد زندگی توصیف کرد که مانع از آرامش فرد می‌شود. استرس یک مشکل است زیرا کاربردهای متفاوت زیادی در رشته‌های مختلف دارد. استرس شغلی در موسسات عالی چیزی است که همه کارکنان دانشگاهی و اداری با آن روبرو هستند و زمانی به وجود می‌آید که خواسته‌ها از توانایی‌ها فراتر رود. دوزهای نادر استرس شغلی تهدید کمی ایجاد می‌کند و ممکن است در افزایش انگیزه و بهره‌وری موثر باشد، اما استرس زیاد یا طولانی مدت ممکن است منجر به چرخش رو به پایین حرفه‌ای و شخصی شود که می‌تواند منجر به ضعف در سلامتی و آسیب شود [۶].

استرس‌های ناشی از کار بر احساسات و رفتارها در سایر موقعیت‌ها تاثیرگذار هستند. زمانی که عوامل استرس‌زا مزمن باشند می‌توانند پیامدهای طولانی مدتی برای روابط اجتماعی داشته باشند [۷].

استرس شغلی یک وضعیت مضر مرتبط با کار است که زمانی اتفاق می‌افتد که توانایی‌ها و ابتکار کارمندان نیازهای کاری آنها را برآورده نمی‌کند، بنابراین استرس فیزیکی و عاطفی را تجربه می‌کنند [۸].

استرس ناشی از کار یک عامل حیاتی برای رضایت شغلی است. استرس ناشی از کار هنگامی که به عنوان یک انگیزه عمل می‌کند منجر به خلاقیت و رضایت می‌شود و در نتیجه خستگی و پیش پا افتادگی را از بین می‌برد. رضایت یک عامل تنظیم‌کننده استرس است و نظریه‌ها از این واقعیت که رضایت کارکنان بطور مستقیم بر بهره‌وری تاثیر دارد حمایت می‌کنند. رضایت شغلی جهت‌گیری عاطفی است که یک کارمند نسبت به کار خود دارد [۹].

استرس، ناشی از رابطه بین فرد و محیط کار است که منجر به درک فرد از عدم تناسب خود با سازمان می‌شود. عوامل استرس‌زا یا عواملی که کارگران را با محیط کار «ناسازگار» می‌کند، می‌تواند ناشی از عوامل متعددی باشد. استرس مربوط به کار می‌تواند به صورت خارجی و داخلی ایجاد شود. اینها شامل محیط کار، فرهنگ سازمانی، خواسته‌های کاری، روابط، ارتباطات، سبک زندگی، طرز تفکر و حتی نگرش ذهنی است [۱۰].

گرینبرگ، براون و آبناولی (۲۰۱۶) چهار منبع اصلی استرس معلم را مستند کرده‌اند. این منابع عبارتند از: (الف) تشکیلات مدرسه (به عنوان مثال، عدم پشتیبانی اداری و سازمانی ساختار مدرسه، شرایط کاری منفی مدرسه)؛ (ب) تقاضاهای شغلی، (به عنوان مثال، کاغذبازی بیش از حد، بارهای آموزشی بالا، زمان ناکافی)؛ (ج) منابع کاری (به عنوان مثال، احساس محدود استقلال معلم و قدرت تصمیم‌گیری)؛ و (د) شایستگی اجتماعی و عاطفی (به عنوان مثال، فقدان تعاملات دانشگاهی). استرس معلمان بر سلامت جسمی و سلامتی آنها نیز تاثیر می‌گذارد. استرس مزمن در بین معلمان با خستگی و تغییرات منفی در شاخص‌های بیولوژیکی همراه است [۱۱].

تدریس یک شغل بسیار استرس‌زا است، و استرس معلم و فرسودگی شغلی نگرانی‌های اصلی در زمینه آموزشی هستند. مسائل مدیریت کلاس از دلایل اصلی فرسودگی شغلی معلمان و استرس هستند. در نتیجه، مشکلات نظم و انضباط کلاس و رفتار نادرست دانش‌آموز به استرس معلم و فرسودگی شغلی کمک می‌کند [۱۲].

استرس شغلی نتیجه یا پاسخی به محرک‌های خاص در محیط است. امروزه استرس شغلی بیشتر نمایان شده و منجر به پایین آمدن روحیه کارکنان می‌شود. دلایل استرس شغلی را می‌توان به تغییرات تکنولوژیکی، سبک زندگی رقابتی و سایر عوامل اجتماعی دیگر نسبت داد. استرس شغلی یک شمشیر دولبه است، می‌تواند هم مولد و هم معکوس باشد. زمانی می‌تواند سازنده باشد که به افراد کمک یا انگیزه دهد تا بیشتر کار کنند و عملکرد خوبی داشته باشند. این به آنها امکان می‌دهد فرصت‌ها را کشف کنند و منجر به افزایش بهره‌وری شغلی می‌شود. زمانی که عوامل خارجی فشار بیشتری برای کار ایجاد می‌کنند، اما منجر به نتیجه مشخص نمی‌شوند، می‌تواند معکوس باشد. استرس شغلی در زندگی روزمره هر کارمندی حاکم است و بر عملکرد شغلی

آنها تأثیر می‌گذارد. استرس شغلی می‌تواند به دلیل عوامل متعددی مانند کار بیش از حد، حجم کار، حقوق کم، فقدان انگیزه در کار، شناخت و ... رخ دهد. استرس شغلی در سازمان تأثیر عمیقی بر عملکرد کارکنان دارد و پیامدهای عملی و اقتصادی گسترده‌ای دارد. مطالعات مختلف رابطه بین استرس شغلی و عملکرد شغلی را بررسی کرده‌اند. استرس‌های شغلی مختلفی در محل کار مانند حجم کار، امنیت شغلی، تضاد نقش، استقلال، نوبت کاری، حقوق پایین، تغییرات تکنولوژیکی و ... وجود دارد. سازمان‌ها با جابه‌جایی بالای کارکنان مواجه بوده‌اند که نتیجه‌ی این عوامل استرس‌زا است که بر بهره‌وری سازمانی تأثیر عمیقی می‌گذارد. [۱۳]

هرساله یکی از مشکلات عمده‌ای که کارشناسان دوره‌های مختلف ادارات آموزش و پرورش در ساماندهی نیروی انسانی با آن مواجه هستند، عدم رضایت مدیران و عوامل اجرایی مدارس از بعضی از معلمان است که به بروز اختلافاتی منجر می‌شود. مراجعه به این کارشناسان نشان می‌دهد که یکی از مهم‌ترین علل شکایت مدیران از همکاران فرهنگی، غیبت‌های مکرر، تاخیرهای متوالی و کاهش کارایی است. معلمان مدارس میزان بالایی از استرس را تحمل می‌کنند که بر تعامل ایشان با دانش‌آموزان تأثیر دارد. بنابراین شناسایی عوامل فشارزا، بررسی علمی علل و نشانه‌های فرسودگی و استرس شغلی و نیز نحوه مواجهه علمی با آن و درمان آن از ضروریات انکارناپذیر در سازمان بزرگی مانند آموزش و پرورش است [۱۴-۱۵].

۳. روش تحقیق

در تحقیق حاضر چون سعی شده است که به توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص توجه و کمک شود و همچنین به این دلیل که به تعیین روابط در یک حوزه خاص توجه دارد در زمره تحقیقات کاربردی هم قرار دارد، یعنی از نظر هدف پژوهش، پژوهش حاضر از نوع کاربردی است. ولی از این نظر که به توصیف پدیده‌های واقعی و عینی در یک محدوده زمانی و مکانی خاص می‌پردازد در زمره تحقیقات توصیفی است. بنابراین بر حسب ملاک نحوه جمع‌آوری داده‌ها، پژوهش حاضر توصیفی است. همچنین باید گفت که تحقیق حاضر به صورت تحقیق توصیفی و از نوع تحلیلی است.

نمونه آماری در این تحقیق تعداد ۱۶۹ نفر از کارمندان زن و مرد مدارس متوسطه شهرستان‌های لنگرود و رودسر و حومه می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری کوکران بعنوان نمونه انتخاب شده‌اند. در انجام این تحقیق از دو روش بررسی اسناد و مدارک (آرشیو - کتابخانه) و بررسی میدانی برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است و با توجه به موضوع و اهداف مورد نظر از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات بهره گرفته شده است.

۱.۳. الگوریتم اجرای روش ویکور

روش Vikor یکی از مدل‌های پرکاربرد در تصمیم‌گیری و انتخاب گزینه برتر می‌باشد. این مدل از سال ۱۹۸۴ بر مبنای روش توافق جمعی و با داشتن معیارهای متضاد تهیه شده و عموماً برای حل مسائل گسسته کاربرد دارد. این روش برای بهینه‌سازی چند معیاره سیستم‌های پیچیده توسعه یافته است. این روش روی دسته‌بندی و انتخاب از یک مجموعه گزینه‌ها تمرکز داشته و جواب‌های سازشی را برای یک مسأله با معیارهای متضاد تعیین می‌کند، به طوری که قادر است تصمیم‌گیرندگان را برای دستیابی به یک تصمیم نهایی یاری دهد. مزیت مدل ویکور در این است که الزاماً در این مدل جهت ارزیابی گزینه‌ها بر اساس معیارها، نیازی به استفاده از نظرات کارشناسان نیست بلکه می‌توان از داده‌های خام استفاده کرد. در این تحقیق بعد از وارد کردن نظرات کارشناسان باید داده‌ها را نرمال‌سازی کنیم. نرمال‌سازی از طریق روش زیر انجام می‌شود.

۱.۱.۳. نرمال‌سازی ماتریس تصمیم‌گیری فازی

در این الگوریتم نرمال‌سازی داده‌ها به منظور قرارگرفتن اعداد فازی مثلی در فاصله [۰ و ۱] صورت می‌گیرد که ماتریس نرمال شده با \tilde{R} نشان داده می‌شود.

$$\tilde{R} = [\tilde{r}_{ij}]_{m \times n} \quad i = 1, 2, \dots, m \quad j = 1, 2, \dots, n \quad (1)$$

$$\tilde{r}_{ij} = \left(\frac{a_{ij}}{c_j^+}, \frac{b_{ij}}{c_j^+}, \frac{c_{ij}}{c_j^+} \right) \quad (2)$$

که در آن

$$c_j^+ = \max_i c_{ij} \quad (3)$$

۲، ۱، ۳. فازی زدایی

$$S(A) = \frac{a + \frac{1}{2}b + c}{\xi} \quad (4)$$

۳، ۱، ۳. تعیین مقادیر ایده آل و ضد ایده آل گزینه‌ها

$$f_j^* = \max f_{jj} \quad , \quad i = 1, 2, \dots, m \quad (5)$$

$$f_j^- = \min f_{jj} \quad , \quad i = 1, 2, \dots, m \quad (6)$$

۴، ۱، ۳. محاسبه مقادیر S_i و R_i برای همه گزینه‌ها

$$S_i = \sum_{j=1}^n \left(w_j \frac{f_j^* - f_{ij}}{f_j^* - f_j^-} \right) \quad , \quad j = 1, 2, \dots, n \quad , \quad i = 1, 2, \dots, m \quad (7)$$

$$R_i = \max \left(w_j \frac{f_j^* - f_{ij}}{f_j^* - f_j^-} \right) \quad , \quad j = 1, 2, \dots, n \quad , \quad i = 1, 2, \dots, m \quad (8)$$

$$Q_i = v \left[\frac{S_i - S^*}{S^- - S^*} \right] + (1 - v) \left[\frac{R_i - R^*}{R^- - R^*} \right] \quad (9)$$

$$S^* = \min S_i \quad S^- = \max S_i \quad R^* = \min R_i \quad R^- = \max R_i$$

در مرحله آخر روش ویکور داده‌های ما را به ترتیب صعودی رتبه‌بندی کرده و وزن هر یک را مشخص می‌کند. داده‌ای که در فرمول زیر صدق کند به عنوان بهترین گزینه انتخاب می‌شود.

$$Q(M_1) - Q(A_i) \geq \frac{1}{n-1}$$

داده‌های استفاده شده در این مقاله از مدارس شهرستان‌های لنگرود و رودسر و حومه و از طریق پرسشنامه استخراج شده است. در این مقاله گزینه‌هایی را که موجب استرس شغلی کارکنان شده مورد بررسی قرار داده و با استفاده از آن‌ها به ارزیابی عملکرد کارکنان پرداختیم. این گزینه‌ها عبارتند از: شرایط محیطی، سختی کار، کمبود امکانات مناسب، تصمیم‌گیری‌های حساس، روابط پرسنل با یکدیگر، روابط مدیریت با پرسنل، حساسیت بالای نقش، عدم رعایت انصاف در حقوق، تفاوت‌های فردی در پرداخت حقوق.

۲.۳. فرآیند اجرای تحقیق

متغیرهای زبانی تعریف شده برای این پروژه به صورت زیر تعریف شدند که در اختیار خبرگان قرار گرفت.

جدول ۱- جدول متغیرهای زبانی

متغیر زبانی	یکسان	بینابین	اندکی مهمتر	بینابین	مهمتر	بینابین	بسیار مهمتر	بینابین	اکیدا مهمتر
عدد فازی	1̄	2̄	3̄	4̄	5̄	6̄	7̄	8̄	9̄
مقیاس عدد فازی	(1,1,1)	(1,2,3)	(2,3,4)	(3,4,5)	(4,5,6)	(5,6,7)	(6,7,8)	(7,8,9)	(8,9,9)

۱.۳.۳. جدول نظرات خبرگان

جدول ۲- ماتریس‌های مقایسه زوجی کارشناسی

	ایجاد نارضایتی شغلی	ایجاد خطای کاری	میزان خسارت	راندمن کاری
شرایط محیطی	۶	۶	۳	۵
سختی کار	۲	۳	۷	۳
کمبود امکانات مناسب	۷	۶	۷	۸
تصمیم‌گیری‌های حساس	۸	۶	۷	۶
روابط پرسنل با یکدیگر	۳	۲	۴	۳
روابط مدیریت و پرسنل	۶	۴	۶	۵
حساسیت بالای نقش	۳	۶	۵	۴
عدم رعایت انصاف در حقوق	۷	۴	۷	۶
تفاوت‌های فردی در پرداخت بدون معیار مشخص	۶	۵	۷	۸

$$S_1 = 0.457 \left(\frac{0.884 - 0.756}{0.884 - 0.213} \right) + 0.135 \left(\frac{0.880 - 0.572}{0.880 - 0.481} \right) + 0.073 \left(\frac{0.874 - 0.710}{0.874 - 0.252} \right) + 0.336 \left(\frac{0.880 - 0.679}{0.880 - 0.275} \right) = 0.91 + 0.104 + 0.019 + 0.120 = 0.334$$

$$S^* = ۰.۱۸۶ \quad S^- = ۰.۹۱۳ \quad R^* = ۰.۱۰۵ \quad R^- = ۰.۴۵۷$$

$$Q_1 = ۰.۵ \left(\frac{۰.۳۳۴ - ۰.۱۸۶}{۰.۹۱۳ - ۰.۱۸۶} \right) + ۰.۵ \left(\frac{۰.۱۲۰ - ۰.۱۰۵}{۰.۴۵۷ - ۰.۱۰۵} \right) = ۰.۱۰۲ + ۰.۰۲۲ = ۰.۱۲۴$$

سایر مقادیر S_i و R_i و Q_i در جدول زیر نشان داده شده است:

جدول ۳- تعیین وزن معیارها

	S_i	R_i	Q_i
M ₁ شرایط محیطی	۰.۳۳۴	۰.۱۲۰	۰.۱۲۶
M ₂ سختی کار	۰.۹۱۳	۰.۴۵۷	۱
M ₃ کمبود امکانات مناسب	۰.۲۲۳	۰.۱۹۶	۰.۱۵۵
M ₄ تصمیم‌گیری‌های حساس	۰.۱۸۶	۰.۱۰۵	۰
M ₅ روابط پرسنل با یکدیگر	۰.۶۹۹	۰.۳۶۲	۰.۶۶۱
M ₆ روابط مدیریت با پرسنل	۰.۵۱۱	۰.۳۲۲	۰.۵۳۲
M ₇ حساسیت بالای نقش	۰.۵۸۶	۰.۲۸۸	۰.۵۳۵
M ₈ عدم رعایت انصاف در حقوق	۰.۲۳۳	۰.۱۸۴	۰.۱۴۵
M ₉ تفاوت‌های فردی در پرداخت حقوق بدون معیار مشخص	۰.۲۹۳	۰.۲۱۱	۰.۲۲۴

رتبه‌بندی گزینه‌ها به ترتیب صعودی در جدول زیر ارائه شده است:

جدول ۳- رتبه‌بندی گزینه‌ها

	S_i	R_i	Q_i
۱	M ₄	M ₄	M ₄
۲	M ₃	M ₁	M ₁
۳	M ₈	M ₈	M ₈
۴	M ₉	M ₃	M ₃
۵	M ₁	M ₉	M ₉
۶	M ₆	M ₇	M ₆
۷	M ₇	M ₆	M ₇
۸	M ₅	M ₅	M ₅
۹	M ₂	M ₂	M ₂

همانطور که ملاحظه می‌شود، چون

$$Q(M_1) - Q(A_i) \geq \frac{1}{n-1}$$

است، پس گزینه M₄ شرط گزینش به عنوان مؤثرترین گزینه را دارد و از آنجایی که بهترین رتبه بندی را بر اساس S و R دارد، لذا شرط ثبات پذیرش در تصمیم‌گیری را دارد.

۴. نتایج

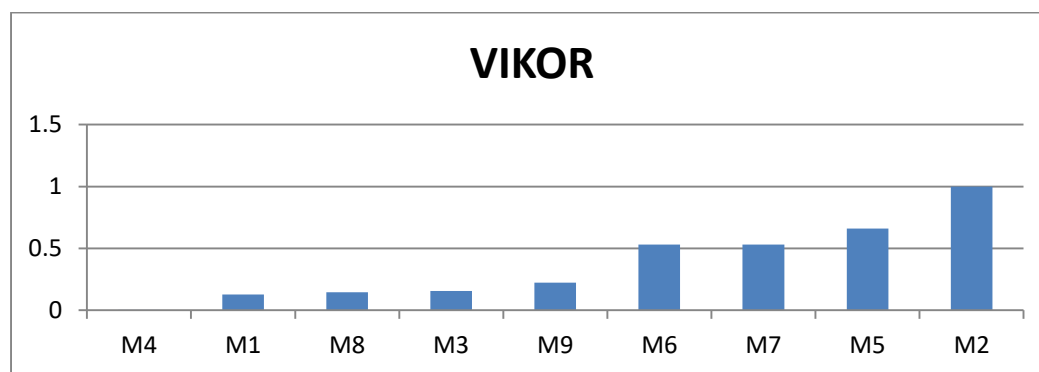
پردازش اطلاعات در عین حال که یکی از مراحل اساسی روش‌های تحقیق به شمار می‌آید، به عنوان یکی از مهمترین برهه‌های تخصصی هر پژوهش علمی مطرح می‌باشد.

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان مدارس شهرستان‌های لنگرود و رودسر و حومه می‌باشد که در سال تحصیلی ۹۲-۹۱ مشغول خدمت بوده‌اند. ولی با توجه به وسعت منطقه مورد مطالعه و مشورت با اساتید محترم، تصمیم بر آن شد که از بین مدارس موجود در شهرستان لنگرود و رودسر، مدارس متوسطه به صورت تصادفی بعنوان جامعه آماری انتخاب شوند. در سال تحصیلی مذکور در این شهرستان‌ها، تعداد ۳۰۰ نفر کارمند زن و مرد در دوره متوسطه عادی - دولتی و غیرانتفاعی و نمونه مردمی (شبهانه) مشغول به خدمت بوده‌اند که در واقع جامعه آماری ما را تشکیل می‌دهند.

از بین این ۳۰۰ نفر تعداد ۱۱۰ مرد (۶۵,۱ درصد) و ۵۹ نفر زن (۳۴,۹ درصد) می‌باشند. بر اساس نتایج به دست آمده از میان ۱۶۹ آزمودنی که سطح تحصیلات خود را بیان کرده‌اند، دارندگان مدرک کارشناسی با ۱۰۰ نفر در رتبه اول قرار دارند و ۵۹,۲ درصد از کل جامعه را تشکیل می‌دهند. دارندگان مدرک کارشناسی ارشد نیز با ۳۶ نفر (۲۱,۳ درصد) در رتبه دوم قرار دارند. دارندگان مدرک فوق دیپلم با ۲۶ نفر (۱۵,۴ درصد) و دیپلم‌ها با ۷ نفر (۴,۱ درصد) در رتبه‌های بعدی قرار دارند. رتبه‌بندی گزینه‌ها با روش ویکور به شکل زیر می‌باشد:

جدول ۵- وزن معیارها

	S_i	R_i	Q_i
M ₄ تصمیم‌گیری‌های حساس	0.186	0.105	0.0001
M ₁ شرایط محیطی	۰.۳۳۴	۰.۱۲۰	۰.۱۲۶
M ₈ عدم رعایت انصاف در حقوق	۰.۲۳۳	۰.۱۸۴	۰.۱۴۵
M ₃ کمبود امکانات مناسب	۰.۲۳۳	۰.۱۹۶	۰.۱۵۵
M ₉ تفاوت‌های فردی در پرداخت حقوق بدون معیار مشخص	۰.۲۹۳	۰.۲۱۱	۰.۲۲۴
M ₆ روابط مدیریت با پرسنل	۰.۵۱۱	۰.۳۲۲	۰.۵۳۲
M ₇ حساسیت بالای نقش	۰.۵۸۶	۰.۲۸۸	۰.۵۳۵
M ₅ روابط پرسنل با یکدیگر	۰.۶۹۹	۰.۳۶۲	۰.۶۶۱
M ₂ سختی کار	۰.۹۱۳	۰.۴۵۷	۱



شکل ۱- رتبه‌بندی گزینه‌ها با روش ویکور

۵. بحث

به طور کلی می‌توان چنین بیان نمود که بر اساس مطالعه انجام شده در اداره آموزش و پرورش شهرستان لنگرود و رودسر بر پایه‌ی نظرات خبرگان این سازمان به این صورت است که ابتدا تصمیم‌گیری‌های حساس دارای بالاترین رتبه و بعد از آن شرایط محیطی، عدم رعایت انصاف در حقوق، کمبود امکانات مناسب، تفاوت‌های فردی در پرداخت حقوق، روابط مدیریت و پرسنل، حساسیت بالای نقش، روابط پرسنل با یکدیگر و سختی کار دارای اهمیت می‌باشند.

بدیهی است برای بهبود عملکرد باید بودجه و توان سازمان بر همین اساس برنامه‌ریزی و تخصیص یابد تا بیشترین تأثیر بر عملکرد با توجه به محدودیت بودجه و امکانات حاصل گردد.

پس از تعیین شاخص‌ها و اندازه‌گیری آن‌ها نیاز به جمع‌بندی شاخص‌ها برای دستیابی به میزان عملکرد هر واحد است. تعیین عملکرد هر کارمند در مقایسه با سایر کارمندان معنی‌دار و قابل بررسی و اظهار نظر است. لذا بهره‌گیری از یک تکنیک تحلیلی مناسب می‌تواند راهگشای مقایسه و بررسی عملکرد واحدهای سنجش شده باشد.

نتایج به دست آمده تفاوت معناداری بین استرس شغلی و عملکرد کارکنان را نشان می‌دهد. با توجه به اینکه ضریب همبستگی برابر 0.896 - بوده و اینکه ضریب همبستگی بین 1 و -1 قرار داشته و هرچقدر این مقدار به یک نزدیکتر باشد بهتر می‌باشد، و $sig. = 0.000$ کوچکتر از 0.05 می‌باشد، نتیجه می‌شود که بین استرس شغلی و عملکرد کارکنان ارتباط معناداری وجود دارد.

۶. نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد که بر اساس روش ویکور رتبه‌بندی گزینه‌ها به صورت زیر انجام می‌شود. در روش ویکور به ترتیب تصمیم‌گیری‌های حساس، شرایط محیطی، عدم رعایت انصاف در حقوق، کمبود امکانات مناسب، تفاوت‌های فردی در پرداخت حقوق، روابط مدیریت با پرسنل، حساسیت بالای نقش، روابط پرسنل با یکدیگر و سختی کار در رتبه‌های اول تا نهم قرار دارند. با مقایسه این نتایج با نظرات کارشناسان نتیجه می‌شود که رتبه‌بندی این شاخص‌ها تقریباً در هر دو مورد یکسان هستند.

همچنین نتایج جدول نشان می‌دهد که شاخص تصمیم‌گیری‌های حساس و شرایط محیطی نسبت به سایر گزینه‌ها از اهمیت بیشتری برخوردارند و این نشان‌دهنده این امر است که رسیدگی به این مسائل می‌تواند باعث افزایش عملکرد کارکنان شود. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که در سطح معناداری نزدیک به صفر تفاوت بین عوامل بالا معنادار است.

۱.۶. پیشنهادات

به منظور حضور فعال کارکنان آموزش و پرورش در ارائه خدمات در زمینه فعالیت‌ها و خدمات آموزشی پیشنهاد می‌گردد با برنامه‌ریزی مناسب و همچنین برگزاری مستمر برنامه‌های مختلف در این زمینه‌ها، سطح مدارس را ارتقاء داده و گامی مؤثر در جهت پیشرفت نظام آموزشی بردارند.

با توجه به رتبه‌بندی انجام شده برای عوامل مؤثر بر استرس شغلی پیشنهاد می‌گردد که مدیران آموزش و پرورش با بررسی این عوامل و مورد توجه قرار دادن آن‌ها زمینه‌های استرسی کارکنان را کاهش داده و موجبات افزایش کارایی کارکنان را فراهم کنند.

۷. تقدیر و تشکر

در پایان از دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین به دلیل ایجاد امکانات لازم در انجام این تحقیق تقدیر و تشکر می‌شود.

۸. منابع و مراجع

۱. جلال زاده، محمد؛ نصیریان، زکيه؛ (۱۳۹۹). بررسی رابطه استرس شغلی با عملکرد شغلی معلمان دوره ابتدایی. پویش در آموزش علوم تربیتی، شماره ۱۲، ص ۱۱۵-۱۳۲.
۲. Khalifa, EM., Khalaf, OO., RS, Mohammed, (2021). PREVALENCE OF OCCUPATIONAL STRESS AND DEPRESSION AMONG SCHOOL TEACHERS, Egyptian Journal of Occupational Medicine, 2022; 46 (1) : 1 – 16.
۳. Mohajan, H.K. (2012), The Occupational Stress and Risk of it among the Employees, International Journal of Mainstream Social Science, 2(2): 17-34.

۴. Kaur, Surinder, (2011). Comparative Study of Occupational Stress among Teachers of Private and Govt. Schools in Relation to their Age, Gender and Teaching Experience, *International Journal of Educational Planning & Administration*. ISSN 2249-3093 Volume 1, Number 2 (2011), pp. 151-160.
۵. Gol, Farah, Dahar, M.A., (2020). Factors of Job Stress and Gender Differences in Job Stress among Teachers of Universities of Rawalpindi and Islamabad, *Research Journal of PNQAHE*.
۶. Duze, Chinelo (2011) "Job Stress, Workload, Academic Freedom and Quality Research in Nigerian Universities," *Academic Leadership: The Online Journal*: Vol. 9 : Iss. 2 , Article 21.
۷. Repetti, Rena, Wang, Shu-Wen. (2017). Effects of job stress on family relationships, *Current opinion in psychology* (pp. 15-18).
۸. Mursali, A., Basuki, E., and Dharmono, S. (2009). Relationship between noise and job stress at a private thread spinning company. *Univ Med*; 28:8-16. DOI:10.18051/UnivMed.2009.v28.8-16.
۹. Hoboubi, N., Choobineh, A.R., Kamari Ghanavati, F., Keshavarzi, S., and Hosseini, A.A. (2016). The impact of job stress and job satisfaction on workforce productivity in an Iranian petrochemical industry, *Safety and Health at Work*.
۱۰. Dewi-Izzwi, A.M., Nadiatul Akma, R.1, Norashikin, M.1, Mohd Azril, A. Z., (2022). Analyzing Work Stress, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: A Case of Private Higher Learning Institution in Kuala Lumpur, *International Journal of Advanced Research in Education and Society*.
۱۱. Haydon, Todd, Stevens, Doug, M. Leko, Melinda, (2018). Teacher Stress: Sources, Effects, and Protective Factors, *Journal of Special Education Leadership* 31(2).
۱۲. Glock, Sabine, Kleen, Hannah, Morgenroth, Stefanie. (2019). Stress Among Teachers: Exploring The Role of Cultural Diversity in Schools, *The Journal of Experimental Education*.
۱۳. Vijayan, Mathangi. (2017). IMPACT OF JOB STRESS ON EMPLOYEES' JOB PERFORMANCE IN AAVIN, COIMBATORE, *Journal of Organisation & Human Behaviour*.
۱۴. حمیدی، فریده؛ شاملو، مهدی؛ (۱۳۹۹). اثربخشی کاهش استرس مبتنی بر ذهن آگاهی بر استرس شغلی و فرسودگی شغلی معلمان. *فصلنامه پژوهش در تربیت معلم*، شماره ۱، ص ۵۵-۷۱.
۱۵. Chirico, F., Taino, G., Magnavita, N., Giorgi, I., Ferrari, G., Mnogiovi, M. C., Imbriani, M. (2019). Proposal of a method for assessing the risk of burnout in teachers: the VA. RI. BO Strategy.