

بررسی تأثیر مؤلفه‌های استرس شغلی بر ارتقای خلاقیت کارکنان

فاطمه عبدوی^{۱*}، سجاد پاشایی^۲، علی سالمی^۳

۱. دانشیار دانشگاه تبریز، تبریز، ایران

۲. دانشجوی دکتری تخصصی دانشگاه تبریز، تبریز، ایران

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه تبریز، تبریز، ایران

چکیده

بی‌شک، هدف مشترک تمامی سازمان‌ها، ارتقای خلاقیت کارکنان است. امروزه استرس به واژه‌ای متداول تبدیل شده و همگان با مفهوم آن آشنا، و تجربه کرده‌اند. مطالعه حاضر با هدف تجزیه و تحلیل مؤلفه‌های استرس مربوط به کار (محیطی، فردی، سازمانی) بر ارتقای خلاقیت کارکنان دانشگاه تبریز، انجام شد. جامعه آماری پژوهش به صورت تصادفی ساده و به تعداد ۲۰۰ نفر از بین کارکنان دانشگاه تبریز، انتخاب شدند. پژوهش حاضر توصیفی، پیمایشی از نوع همبستگی است. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه استفاده شد. روایی و پایایی پرسش‌نامه‌ها در حد قابل قبول و خوب بودند. روابط میان متغیرها با بکارگیری مدل‌سازی معادله ساختاری AMOS^{۲۰} تحلیل شد. نتایج نشان داد، مؤلفه‌های استرس (عوامل محیطی / عوامل سازمانی / عوامل فردی) بر ارتقای خلاقیت کارکنان تأثیر معنی‌داری دارد. همچنین کارکنان تحت استرس مربوط به کار خلاقیت بیشتری را در زمانی که سطح بازخورد وظیفه مثبت سرپرستان آن‌ها بالا هستند، نشان می‌دهند. بنابراین از آنجایی که شرایط کار دائماً در حال تغییر است استرس همواره با درجات مشخصی در رابطه با مسائل مرتبط با کار در سازمان‌ها و مراکز دانشگاهی وجود دارد. از طرفی با درایت خلاقیت مدیران می‌توان، در آینده نقش مهمی را بر پرورش خلاقیت کارکنان در جهت رشد و بالندگی سازمان‌ها و جوامع انجام داد.

کلمات کلیدی: استرس؛ خلاقیت؛ کارکنان.

مقدمه

با توجه به این که حداقل یک‌سوم عمر کارکنان در محیط کار سپری می‌شود و از طرفی بسیاری از روابط و مناسبات اجتماعی کارمندان در طی ساعات کار شکل می‌گیرد به همین دلیل استرس ناشی از کار یا استرس کاری می‌تواند در سلامت و خشنودی کارمندان و کارکنان یک عامل مؤثر واقع شود. استرس کاری (شغلی) آمیزه‌ای از فشارزاهای محل کار، ویژگی‌های خود فرد و فشارزاهای خارج از سازمان است (جک و همکاران،^{۲۰۰۱}). این فشارزاهای می‌توانند به علائم بیماری در محیط کار با بیماری واقعی بینجامند. این عوامل را در منابع انسانی می‌توان به سه دسته طبقه بندی کرد: دسته اول، عوامل استرس آفرین سازمانی^۱، که مستقیماً به شغل و محیط کاری بستگی دارند؛ دسته دوم رویدادهای زندگی^۴ که ربطی به سازمان ندارند، مانند مشکلات زندگی خصوصی کارکنان، دل‌پرسی و شکست‌ها در برنامه‌های آینده و دسته سوم عوامل استرس آفرین فردی^۵ از قبیل نوع شخصیت که موجب برداشت‌های شخصی انسان از محیط می‌شوند. استرس از ریشه‌های عوامل مذکور ناشی می‌گردد، ولی باید توجه کرد که عوامل «استرس آفرین فردی»، «رویدادهای زندگی»، و عوامل «استرس آفرین سازمانی» بر یکدیگر تأثیر دارند. (کریمی و مرادمند،^{۱۳۹۰}؛ بلیس و هالورسون،^{۱۹۹۶}؛ هون و کیم،^{۲۰۰۷}؛ جک و همکاران،^{۲۰۰۱}؛ خی و جانس،^{۱۹۹۵}).

بنابراین کارکنانی که تحت استرس‌های کاری زیاد باشند به‌طور کلی از سلامت و خشنودی کمتری برخوردار خواهند بود. امروزه استرس کاری در زندگی همه‌ی افرادی که در یکی از مشاغل مختلف جامعه کار می‌کنند، وجود دارد و به گونه‌های مختلف بر کارکنان متحمل فشار روحی می‌شود. تحولات شغلی نظیر تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و

¹ Stress

² Jex et all

³ Organizational Stressor

⁴ Live Events

⁵ Individual Stress

⁶ Blies and Halverson

⁷ Hon and Kim

⁸ Xie and Jhons



دگرگونی‌های اجتماعی موضوع‌هایی هستند که به‌خوبی بر فرد فشار روحی می‌آورند و کارکنان را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می‌نمایند. لذا عوامل متعددی در ایجاد استرس دخالت دارند آنچه در این پژوهش تحت عنوان منابع بالقوه استرس مطرح‌اند بدین شرح می‌باشد: عوامل محیطی، عوامل سازمانی، عوامل فردی (رابینز؛ ۲۰۰۲؛ کریمی و مرادمند، ۱۳۹۰).

در این میان نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایه سازمان است و هرچه این سرمایه از کیفیت مطلوب و بالاتری بهره‌مند شود، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان بیشتر خواهد شد. امروزه تأکید مداوم بر تغییر، خلاقیت کارکنان و نوآوری در سازمان‌ها، به‌ویژه برای کارکنان که بارها و بارها به تشویق برای بهبود کیفیت خدمات و کیفیت تحویل می‌گردند، به یک ایده نیروی کار خلاق مورد توجه مدیران سازمان‌ها قرار گرفته است. ایده‌های خلاقانه مزایای روانی و مزایای کسب‌وکار زیادی را برای کارکنان و کارشناسان به دنبال دارد (هان؛ ۲۰۱۱). پس یکی از راه‌های رفع چالش‌های کسب‌وکار فعلی این است که، به‌شدت بر خلاقیت کارکنان در هنگام ارائه خدمات به مشتریان تکیه گردد. این مسئله به‌طور قابل‌ملاحظه‌ای می‌تواند به نوآوری، بهره‌وری و موفقیت بلندمدت در کسب‌وکار کمک نماید (هان، ۲۰۱۱؛ آمابیل و خیر؛ ۲۰۰۸). اما خلاقیت از دیدگاه سازمانی عبارت است از آرایه فکر و طرح نوین برای بهبود و ارتقای کمیت یا کیفیت سازمان و نوآوری. افزایش خلاقیت در سازمان‌ها می‌تواند به ارتقای کمیت و کیفیت خدمات، کاهش هزینه‌ها، جلوگیری از اتلاف منابع، کاهش بوروکراسی، افزایش رقابت، افزایش کارایی و بهره‌وری، ایجاد انگیزش و رضایت شغلی در کارکنان منجر گردد (آمابیل و خیر، ۲۰۰۸).

خلاقیت و نوآوری و عوامل موثر بر آن موضوعی است که در همه سازمان‌ها و ادارات در سطوح مختلف مدیریتی و غیر مدیریتی به آن پرداخته شده است (رضایی و همکاران، ۱۳۹۶، هوشمندیار، ۱۳۹۵). بی‌شک، هدف مشترک تمامی سازمان‌ها، ارتقای خلاقیت کارکنان است. اما چگونه و تا چه حد این هدف مشترک محقق شده است و چگونه می‌توان از حداکثر ظرفیت کارکنان دانشگاه برای ارتقای خلاقیت کارکنان استفاده کرد، سؤال‌هایی است که محقق را بر آن داشت تا این تحقیق را انجام دهد. سؤال جالب این است که آیا رابطه استرس کار و خلاقیت همیشه منفی است و یا ممکن است در برخی شرایط یک رابطه مثبت وجود داشته باشد یا استرس مربوط به کار همیشه مخل خلاقیت کارکنان است، و در نتیجه بر کارایی سازمان‌های خدماتی تأثیر منفی دارد. با این حال، اطلاعات کمی در مورد شرایطی که تحت آن رابطه استرس و خلاقیت ممکن است تشکیل شود، وجود دارد.

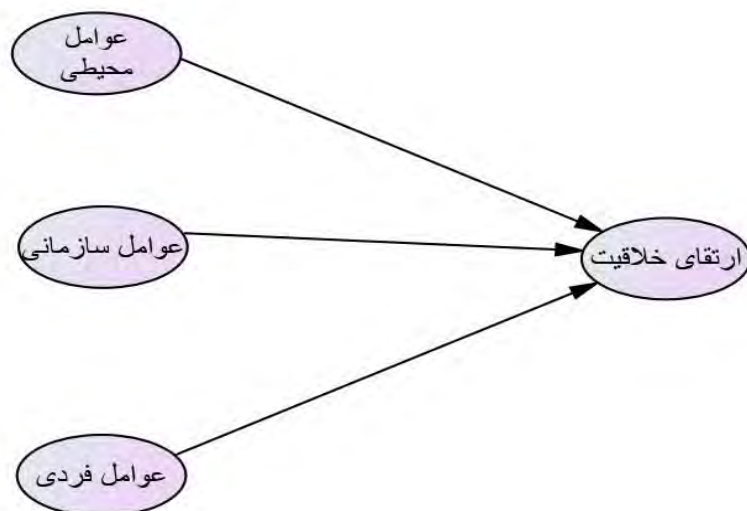
بنابراین تنوع بازخورد حاصل از کار با ظرفیت‌های متفاوت و خاص مدیریت استرس وسعت کار این تحقیق را گسترده نمود. آنچه به‌عنوان مسئله در این پژوهش مدنظر محقق می‌باشد، پاسخ به این سؤال اساسی است که آیا غلبه بر استرس مربوط به کار باعث ارتقای خلاقیت کارکنان دانشگاه تبریز می‌شود یا نه؟ امید است که این پژوهش، قدمی در ارتقای خلاقیت در بین کارکنان دانشگاه‌ها که متولی توسعه‌ی دانشگاه‌ها در بین اقشار مختلف جامعه هستند، بردارد. با توجه به این امر، چارچوب نظری پژوهش مطابق با شکل ۱ برای پاسخگویی به این پرسش طراحی شده است.

⁹ Robbins

¹ Creativity Employee

¹ Hon

¹ Amabile et all



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

در دهه اخیر موضوع استرس و خلاقیت و آثار آن در سازمان یکی از مباحث اصلی مدیریت رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است و فشار عصبی در سازمان همچون آفتی فعالیتها را تحلیل داده و از بین می برد. توجه به محیطهای شغلی و شرایط کار کارکنان امری است که موجب بالا بردن کیفیت کار و خلاقیت، حفظ سلامت و بهداشت کارکنان و جهت بهره جویی بیشتر و بهتر از طول مدت سنوات کاری مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به تأثیر استرس کاری بر زندگی کارکنان، دست اندرکاران این گونه سیستمها باید عوامل مرتبط با رضایت مندی را دریافته و جهت پیشرفت و ارتقای خلاقیت کارکنان مورد توجه قرار دهند (علوی، ۱۳۷۲). در محیط کاری، موقعیتهای زیادی هستند که موجب استرس فرد می شوند. موقعیتهایی همچون فقدان تأمین شغل، حاکمیت روابط بر ضوابط، بوروکراسی سردرگم، فقدان مکانیسمهای کنترل و ارزشیابی، شیفت های کار، ساعت کار زیاد، فناوری جدید، حقوق کم و سبک مدیریت باعث ایجاد استرس در محیط کار می گردند (مقدمی پور، ۱۳۸۸).

از این رو برای مقابله با استرس و ارتقای خلاقیت کارمندان ابتدا بایستی عوامل و زمینه های استرس را شناسایی تا راهکارهای متناسب با آنها به کار گرفته و عوامل استرس را (محیطی، سازمانی، فردی) تعدیل شوند. استرس در سازمان اثرات نامطلوبی بر کمیت و کیفیت کار کارکنان برجای می گذارد و عوامل و ریشه های استرس سازمانها تنها در سازمان یافت نمی شود بلکه عوامل استرس زای برون سازمانی مختلفی وجود دارند که شخص را با تنش و استرس روبرو می سازد. به این ترتیب فرد با استرس وارد سازمان شده و از طرف دیگر عوامل سازمانی استرس فرد را افزایش می دهد.

این منطقی به نظر می رسد که انتظار داشته باشیم استرس کار ارتباطی با نگرشها و عملکرد شغلی داشته باشد. باین حال، مقالات موجود عمدتاً نتایج مختلط و یافته های متناقضی در مورد ارتباط بین استرس کار و ارتقای خلاقیت ارائه کرده اند به شرح زیر می باشند:

همگام با این منطق، نتایج یافته های زهو^۱ (۱۹۹۸)، نشان می دهد که، مردم بالاترین سطح از خلاقیت را زمانی نشان می دهند که استقلال بالایی دارند و باز خورد کار مثبتی را از سرپرست دریافت می نمایند. دیگر مطالعات انجام گرفته نیز نشان می دهد که استرس کاری با رضایت شغلی و به طور کلی با عملکرد رابطه منفی دارد (کارت و پاتل^۲، ۲۰۰۹). زراعت و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهشی به بررسی نقش تعدیل کننده خود کارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، پرداختند. نتایج و یافته های این تحقیق نشان می دهد که رابطه بین استرس شغلی با خود کارآمدی، رفتار شهروندی

¹ Zhou
² Court, & Patel



سازمانی و رضایت شغلی منفی و معنی‌دار و رابطه بین خودکارآمدی شغلی با رفتار شهروندی و رضایت شغلی مثبت و معنی‌دار می‌باشد. همچنین متغیر خودکارآمدی شغلی در رابطه بین استرس و رفتار شهروندی، رضایت شغلی نقش تعدیل‌کنندگی دارد. نتایج پژوهش محققان نشان می‌دهد که، هیچ رابطه‌ای بین استرس کار و نتایج کار وجود ندارد یا تنها یک رابطه نسبتاً کم وجود دارد (برتز و همکاران، ۱۹۹۴). ماتسویی و انگلاتکو (۱۹۹۲) نقش تعدیل‌کننده خودکارآمدی شغلی را در رابطه بین استرس شغلی و پیامدهای آن را در یک نمونه از کارکنان اداری زن در ژاپن مورد بررسی قرار دادند. یافته‌ها نشان داد که افراد با خودکارآمدی پایین هنگامی که فشار کاری و مسئولیت زیاد بود، درجات بالایی از استرس شغلی را گزارش نمودند. استرس‌زها بیشتر برای کسانی که اعتماد به نفس کمتری در انجام تکالیف و وظایف شان داشتند ترس آور بود. همچنین در مطالعه برتز و همکاران، (۱۹۹۴)، ارتباط معنی‌داری بین استرس کاری و یا قصد ترک از شغل وجود نداشت. همگام با این مطالعات، چندین مطالعه دیگر نشان می‌دهد که، استرس ممکن است لزوماً به نتایج منفی منجر نگردد، اما در عوض ممکن است تأثیر مثبتی بر اثربخشی سازمانی (ارتقای خلاقیت کارمندان) داشته باشد (جکس و بلیک، ۱۹۹۹). علاوه بر این، دمروتیو و همکاران^۱ (۲۰۰۱) استدلال می‌کنند که خواسته‌ها و منابع به‌عنوان عامل اصلی بین استرس کاری و بازخورد حاصل از سرپرست کاری است. نتایج یافته‌های جکس و همکاران، (۲۰۰۱) حاکی از این بود که، بین بازخورد حاصل از سرپرست کاری و ارتقای خلاقیت ارتباط معنی‌داری وجود دارد. همچنین نتایج محققان نشان می‌دهند که، استرس در واقع ممکن است تأثیر مثبتی بر خلاقیت کارکنان و اثربخشی سازمان داشته باشد (هان و کیم، ۲۰۰۷؛ جک و همکاران، ۲۰۰۱؛ تالبوت و همکاران، ۱۹۹۲).

روش‌شناسی

پژوهش حاضر، از نوع همبستگی و با توجه به هدف از نوع کاربردی می‌باشد و جمع‌آوری اطلاعات به شکل میدانی انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش را، ۲۰۰ نفر از کارکنان دانشگاه تبریز در سال ۹۸ تشکیل می‌دهند، که همین تعداد به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. مدل معادلات ساختاری رویکرد آماری جامعی برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و متغیرهای مکنون است. ساختن یک مدل علی لزوماً به معنای وجود روابط علی در بین متغیرهای مدل نیست بلکه این علیت بر اساس مفروضات همبستگی و نظر و پیشینه تحقیق استوار است. مدل‌سازی معادلات ساختاری یک رویکرد جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرها است. با این روش می‌توان قابل قبول بودن مدل‌های نظری را در جامعه‌های مشخص آزمود. در تحلیل عاملی تأییدی حداقل حجم نمونه براساس عامل‌ها تعیین می‌شود نه متغیرها. اگر از مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شود، حدود ۲۰ نمونه برای هر عامل (متغیر پنهان) لازم است (جکسون، ۲۰۰۳). حجم نمونه توصیه شده برای تحلیل عامل تأییدی حدود ۲۰۰ نمونه برای ده عامل توصیه شده است (شه و گلدشتاین، ۲۰۰۶؛ کلاین، ۲۰۱۰). بنابراین تعداد نمونه‌های مورد استفاده در این پژوهش در حد مطلوبی می‌باشد. برای گردآوری داده‌ها راجع مولفه‌های اصلی تحقیق از پرسش‌نامه‌های، خلاقیت کارکنان رندسیپ (۱۹۷۹)، مولفه‌های استرس (محیطی، فردی، سازمانی) رابینز (۲۰۰۲)، در قالب مقیاس لیکرت و پنج گزینه‌ای استفاده گردید. برای تعیین اعتبار پرسش‌نامه، با ۱۰ استاد دانشگاه با تخصص مدیریت، در یک آزمون اولیه پرسش‌نامه را از لحاظ محتوی و شکل بررسی نموده و پیشنهادهایی در خصوص شفاف‌سازی بهتر برخی سؤالات مطرح نمودند و پس از جمع‌بندی نظرات، پرسش‌نامه نهایی در قالب پژوهش تنظیم شد. برای بررسی همسانی درونی و پایایی، مقدار آلفا کرونباخ و همبستگی کلی همه عوامل بررسی می‌شود (جدول ۲). ضریب آلفا کرونباخ، رایج‌ترین برآورد سازگاری داخلی است که این مقدار باید بالاتر از ۰/۷۰ باشد (کرونباخ، ۱۹۵۱). از طرفی مقدار آیت همبستگی کلی متغیر مشاهده شده بزرگتر از ۰/۳ پذیرفته است (لین و همکاران، ۲۰۰۶). از این‌رو سؤالی‌هایی که مقدار آیت همبستگی کلی آن‌ها کمتر از ۰/۳ بود یا سؤالی‌هایی که مقدار آلفا کرونباخ متغیرهای پنهان با حذف آن‌ها بهبود می‌یافت، و حذف آن‌ها توجیه داشت، به صورت مرحله‌ای حذف گردیدند (جدول ۱). نهایتاً پرسش‌نامه با ۲۴ سؤال اصلی، مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسش‌نامه‌های تحقیق با استفاده از ضریب آلفای

¹ Bretz et all 5

¹ Demerouti 6

¹Talbot

تحلیل همبستگی

میانگین، انحراف استاندارد، ضرایب آلفا کرونباخ و ضرایب همبستگی میان متغیرهای سازه پنهان در مدل در جدول (۱) آورده شده است. همبستگی‌ها می‌تواند فقط درجه رابطه میان سازه‌ها را آشکار کند. برای درک بیشتر اثر مستقیم و غیرمستقیم میان سازه‌ها، تحلیل بیشتر توسط مدل معادله ساختاری لازم است در این تحقیق، حداقل ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای مشاهده شده ۰/۸۱ می‌باشد و حداقل مقدار همبستگی متغیرهای مشاهده شده ۰/۷۴ است. این نشان می‌دهد که متغیرها دارای سازگاری درونی هستند و در نتیجه همسانی درونی و پایایی پرسش‌نامه مورد تایید قرار می‌گیرد.

مدل اندازه‌گیری

جدول ۱. میانگین، انحراف استاندارد، آلفای کرونباخ و ماتریس همبستگی متغیرهای تحقیق

متغیرها	M	SD	Cronbach's alpha	خلاقیت	محیطی	سازمانی	فردی
خلاقیت کارکنان	۱۵/۰۴	۱۵/۰۰	۰/۸۹	۱	۰/۸۶	۰/۸۶	۰/۷۷
عوامل محیطی	۱۵/۲۰	۱۵/۶۸	۰/۸۵		۱	۰/۸۱	۰/۸۰
عوامل سازمانی	۱۵/۳۵	۱۵/۳۲	۰/۸۸			۱	۰/۷۹
عوامل فردی	۱۴/۷۷	۱۵/۷۴	۰/۸۱				۱

* (p<0/01)

اولین عاملی که در ارزیابی مدل‌های سنجش، باید مورد توجه قرار گیرد، تک بعدی بودن شاخص‌های مدل است. یعنی هر شاخصی در مجموعه شاخص‌ها، باید با یک مقدار بار عاملی بزرگ، تنها به یک بعد یا متغیر نهفته، بارگذاری گردد. بدین منظور باید مقدار بار عاملی بزرگ‌تر از ۰/۶۰ باشد و مقدار بار عاملی کوچک‌تر از ۰/۴۰ کوچک محسوب شده و باید از مجموعه شاخص‌ها حذف گردد (گیفن و استراب، ۲۰۰۵). بنابراین گویه‌هایی که دارای بار عاملی کم بودند، حذف شدند.

بتلنر و چو (۱۹۸۷)، بیان کردند که ویژگی ناهمبسته بودن کلیه خطاها در یک مدل به ندرت با داده‌های واقعی متناسب است. الحاق چنین خطاهایی در مدل‌ها، نه تنها به اعتبار عاملی لطمه‌ای نخواهد زد، بلکه بازنمایی واقع‌گرایانه‌تری را از داده‌های مشاهده شده فراهم می‌کند. بنابراین تصمیم گرفته شد تا از روش معادلات ساختاری برای برازش بهتر مدل استفاده شود. نرم افزار AMOS²⁰ یک سری شاخص‌ها برای برازش مدل ارائه می‌دهد که در جدول ۳ نمایش داده می‌شود.

¹ structural equation model
¹ Gefen and Straub

  اولین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حلباری									
1 st International Conference on Challenges and New Solutions in...									
شاخص	χ^2	Df	χ^2/df	GFI (≥ 0.9)	AGFI (≥ 0.8)	PRATIO (≥ 0.6)	PNFI (≥ 0.6)	RMSEA (≥ 0.05)	CFI (≥ 0.9)
مدل	۹۲۲	۳۸۵	۲/۳۹	۰/۹۱	۰/۹۳	۰/۸۰	۰/۷۹	۰/۴۸	۰/۹۱
پژوهش									

شاخص‌های سنجش مدل اندازه‌گیری توسط نرم افزار AMOS²⁰ در جدول بالا محاسبه گردید و مدل اندازه‌گیری مورد برازش قرار گرفت. مقدار شاخص‌های کلی برازش در جدول (۲) آورده شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ۶ شاخص برازش در محدوده قابل قبول است. بیشتر دانشمندان در مورد نسبت کای اسکوار به درجه آزادی مقادیر بین ۲ تا ۳ را قابل قبول می‌دانند. ولی شوماخر و لومکس در مورد نسبت کای اسکوار به درجه آزادی مقادیر بین ۱ تا ۵ را قابل قبول می‌دانند. در این پژوهش این نسبت ۲/۳۹ به دست آمده است (هنری، ۱۳۹۰). از طرفی زینودین و همکاران (۲۰۱۵)، در مورد شاخص‌های GFI، AGFI، PRATIO، PNFI، RMSEA، CFI این مقادیر بالای ۰/۷۰ را تأیید می‌کند. همچنین در مورد شاخص‌های GFI، AGFI، PRATIO، PNFI، RMSEA، CFI این پژوهش، به ترتیب ۰/۹۱، ۰/۹۳، ۰/۸۰، ۰/۷۹، ۰/۴۸، ۰/۹۱ بدست آمده است. گفته شده که هرچه این شاخص‌ها به عدد یک نزدیک‌تر باشد، مدل از برازش مطلوب تری برخوردار است. شاخص RMSEA براساس خطاهای مدل ساخته شده و معیاری برای بد بودن مدل است. برخی اندیشمندان بر این عقیده‌اند که این شاخص باید کمتر ۰/۰۵ از باشد و برخی دیگر میزان کمتر از ۰/۰۸ را مناسب می‌دانند (هنری، ۱۳۹۰). در این پژوهش مقدار ۰/۴۸ برای این شاخص به دست آمد. توجه به این که حداقل ۳ شاخص برازش باید در محدوده قابل قبول قرار گیرد (قاسمی، ۱۳۸۹). با در نظر گرفتن این موارد و با توجه به مقادیر نمایش داده شده در جدول ۲، می‌توان گفت که مدل ارائه شده به طور مطلوبی برازش شده است.

مدل ساختاری

حال با توجه به معنادار بودن رابطه‌ی متغیرهای فرضیه‌های پژوهش، می‌توان به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخت. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش بر مبنای مدل‌سازی معادلات ساختاری، مسیرهای علی به همراه ضرایب رگرسیونی و مقادیر شاخص‌های جزئی مربوط در جداول شماره (۳) نشان داده شده است. بنابراین پس از اطمینان از قابل قبول بودن مدل اندازه‌گیری، معادله ساختاری تدوین شد. به منظور ارزیابی صحت نتایج و ثبات روش، مدل‌سازی معادله ساختاری در AMOS²⁰ اجرا شد. نتایج برازش کلی مدل نشان می‌دهد که این ساختار به خوبی با داده‌ها مطابقت دارد (شکل ۳). وزن‌های رگرسیونی (ضرایب تأثیر) عادی به روش برآورد حداکثر درست‌نمایی^۲ در جدول (۳) مشاهده می‌شود.

جدول ۳: وزن‌های رگرسیونی (ضرایب تأثیر) عادی به روش برآورد حداکثر درست‌نمایی

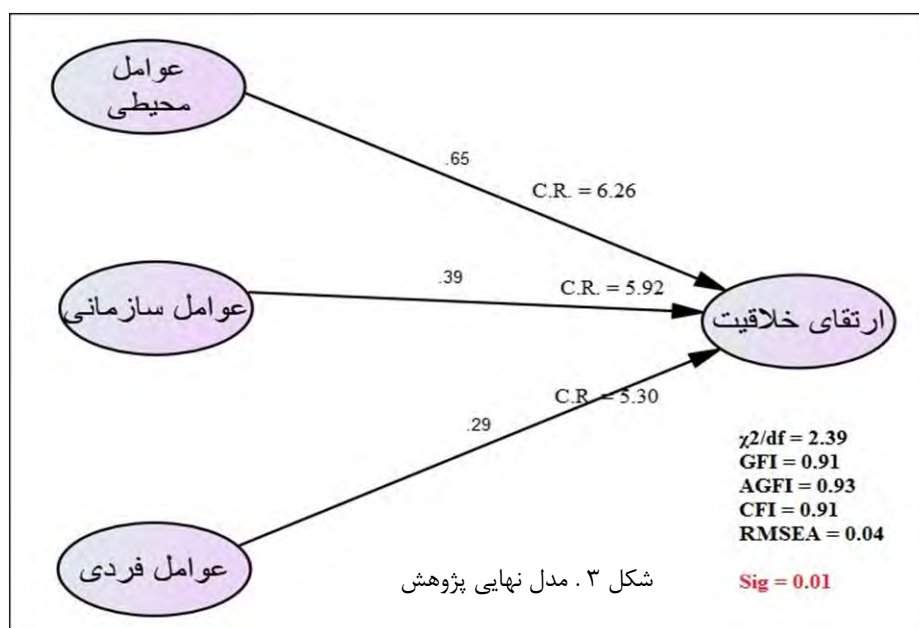
نتیجه	P	C.R.	S.E.	Estimate	مسیر
تأیید شده	***	۶/۲۶	۰/۰۹	۰/۶۵	عوامل محیطی ---> ارتقای خلاقیت
تأیید شده	***	۵/۹۲	۰/۰۷	۰/۳۹	عوامل سازمانی ---> ارتقای خلاقیت
تأیید شده	***	۵/۳۰	۰/۰۵	۰/۲۹	عوامل فردی ---> ارتقای خلاقیت

بنابراین با توجه به نتایج، کارکنان تحت استرس مربوط به کار خلاقیت بیشتری را در زمانی که سطح بازخورد وظیفه مثبت سرپرستان آن‌ها بالا هستند، نشان می‌دهند حال با توجه به معنادار بودن رابطه‌ی متغیرهای فرضیه‌های پژوهش، می‌توان به مدل نهایی پژوهش

² Zainudin Awang, Asyraf Afthanorhân & M.A.M. Asri

² Maximum likelihood estimation (MLE)

پرداخت. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش بر مبنای مدل‌سازی معادلات ساختاری در شکل شماره (۲) نشان داده شده است. پس با توجه به نتایج جدول (۳) و مدل ساختاری زیر، می‌توان نتیجه گرفت ضرایب مسیر موجود در مدل پیشنهادی همگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار هستند.



بحث و نتیجه گیری

استرس کار در سازمان‌ها باعث فشارهای روانی بسیاری بر روی فرد می‌شود که این فشارها به شکل‌های مختلف در رفتار کارکنان در محیط کاری خود را نشان می‌دهد. امروزه تمام کشورهای جهان در جهت افزایش بهره‌وری و بهبود وضعیت اقتصادی در پی ارتقای خلاقیت کارکنان بوده چرا که، کارکنانی که دارای خلاقیت بالایی هستند هنگام کار در زمینه یک اندیشه یا اثر، نظم و تعهد (کار متمرکز و هدفدار) را دنبال می‌کنند آنان به واسطه ذهن ترکیبی خود، عناصر مفقود و بی‌ارتباط را به هم پیوند می‌زنند. در این پژوهش، مدلی ارائه و بررسی می‌شود، که به روشنی غلبه بر استرس مربوط به کار (عوامل محیطی، سازمانی، فردی) بر ارتقای خلاقیت کارکنان دانشگاه تبریز را تأیید می‌کند (شکل ۳) و از طرفی نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که استرس کار لزوماً نتیجه‌ی نامطلوبی برای سازمان ندارد (یعنی استرس همیشه بار منفی ندارد). با این حال نتایج و استدلال‌های اصلی پژوهش بدین شرح است:

نتایج حاصل از یافته‌های تحقیق نشان داد، عوامل محیطی تأثیر معنی‌داری بر ارتقای خلاقیت کارکنان دارد که با نتایج تحقیقات امبیله و همکاران، ۲۰۰۸؛ براکتر و همکاران، ۱۹۹۸؛ فروزنده و کرمی فخرآبادی، ۱۳۹۴؛ زارع و همکاران، ۱۳۸۹، همسو می‌باشد. از جمله موانعی که یک مدیر در رهبری یک سازمان و یا یک واحد با آن مواجه می‌شود نوع رفتارها، عادت‌ها، باورها و ارزش‌هایی است که افراد از محیط بیرونی سازمان به شیوه‌های گوناگونی به داخل سازمان منتقل می‌کنند. از اینرو آموزش و پرورش، و مراکز آموزش عالی از نهادهای کلیدی هستند که به صورت سیستمی در تعامل با زندگی سازمانی کارکنان هستند. بنابراین، بدیهی است که شرایط نامطلوب محیط کار، نه تنها بازده، بلکه رضایت یا نارضایتی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و باعث کاهش خلاقیت آنان می‌شود. با توجه به تحولات و دگرگونی‌های عصر حاضر که به تناسب توسعه علوم و فنون در زندگی فردی و اجتماعی رخ می‌نماید، روحیات کارکنان در سازمان‌ها نیز به گونه‌ای است که با بروز تغییرات، خواه ناخواه در کارکنان استرس ایجاد می‌شود. با این وجود مشکلات متعددی در داخل سازمان‌ها



متأثر از عوامل محیطی و اثرات مستقیم و یا غیر مستقیم آن‌ها بر روی ارتقای خلاقیت کارکنان است. گر چه عوامل محیطی اثر گذار بر رفتارهای سازمانی الزاماً منفی نیستند و ممکن است در شرایط متعددی آثار مثبت هم ایجاد نمایند، در نتیجه می‌توان گفت اولویت اقدامات سازمان برای ارتقای خلاقیت کارکنان، عوامل محیطی است.

همچنین نتایج پژوهش حاضر بر این تأکید داشت که، عوامل سازمانی (ساختار سازمانی، رهبری سازمانی، تقاضای روابط) تأثیر معنی‌داری بر ارتقای خلاقیت کارکنان دارد که با نتایج تحقیقات موس و همکاران، ۲۰۰۳؛ زو، ۲۰۰۱؛ فروزنده و کرمی فخرآبادی، ۱۳۹۴؛ زارع و همکاران، ۱۳۸۹، همسو می‌باشد. با توجه به این‌که عوامل سازمانی (ساختار سازمانی، رهبری سازمانی، تقاضای روابط) ممکن است بر روی ارتقای خلاقیت کارکنان تأثیرگذار باشد و خلاقیت لازمه مهم یک سازمان بوده و بقای سازمان کاملاً به آن وابسته است. تداوم و حیات سازمان‌ها به بازسازی آنها بستگی داشته و این امر از طریق هماهنگ نمودن اهداف سازمانی با وضعیت روز و اصلاح روش‌های ساختار سازمانی انجام می‌شود. آثار استرس برای همه کارکنان یکسان نیست، بدلیل این که واکنش کارکنان در سازمان در برابر عوامل استرس‌زا با یکدیگر متفاوت است و به عوامل بی‌شمار سازمانی از قبیل: ساختار و موقعیت و شرایط کاری مختلف، رهبری، مدت زمان قرار گرفتن در معرض استرس و میزان استرس وارد شده به فرد و... بستگی دارد.

علاوه براین نتایج تحقیق نشان داد، عوامل فردی (مسائل خانوادگی، مسائل مالی، شخصیت) تأثیر معنی‌داری بر ارتقای خلاقیت کارکنان دارد که با نتایج تحقیقات موس و همکاران، ۲۰۰۳؛ زو، ۲۰۰۱؛ فروزنده و کرمی فخرآبادی، ۱۳۹۴؛ زارع و همکاران، ۱۳۸۹، همسو می‌باشد. استرس‌ها به عوامل فردی (مسائل خانوادگی، مسائل مالی، شخصیت) نیز بستگی دارند. مثلاً: کارکنانی که احساس‌شان با ثبات است، آرامند هستند، در نتیجه در مقابل استرس نیز مقاوم هستند. کارکنان با ثبات دارای خلاقیت بالایی هستند. برخی از کارکنان احساسات-شان با ثبات است اما جنبه منفی دارد، این اشخاص عصبی و افسرده هستند و در مقابل استرس به آنها اطمینانی نیست، یعنی تحت فشارهای استرس‌زا مقاوم نیستند و زود شکسته می‌شوند و خلاقیت‌شان کاهش پیدا می‌کند. کارکنانی که استعداد و خلاقیت در آن‌ها بالا باشد ندارند و این استعداد و توانایی در میان تمامی کارکنان عمومیت داشته و بطور نرمال تقسیم شده است. بنابراین از نظر وجود کارکنانی که توانایی و استعداد خلاقیت را بطور ذاتی داشته باشند نگرانی وجود ندارد. مهم این است که باید برای بروز، پرورش و تقویت این استعداد و توانایی در افراد و سازمان‌ها، محیطی مناسب فراهم شود. در پژوهش بررسی حاضر، عوامل فردی (مسائل خانوادگی، مسائل مالی، شخصیت) را بر ارتقای خلاقیت کارکنان موثر می‌داند. بطور کلی کارکنانی که که ثبات احساسی مثبت دارد تحمل استرس را دارد و کارمندی که ثبات احساسی منفی دارد تحمل استرس را ندارد.

با توجه به نتایج حاصله از سه فرضیه بالا می‌توان عنوان کرد، کار کارکنان، محصول متغیرهای متعدد و متنوعی است. در برخی مواقع کار متأثر از عوامل سازمانی و متغیرهای انسانی همانند شخصیت، ادراک، نگرش‌ها، انگیزش، گروه، تفاوت‌های فردی، هوش، استعداد، حافظه، رغبت و غیره است و گاهی متأثر از متغیرهایی که ماهیت فیزیکی دارند و از محیط حاصل می‌شود.

با توجه به اینکه نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های پژوهش نشان می‌دهد تأثیر عوامل محیطی، فردی، سازمانی بر ارتقای خلاقیت کارکنان تأثیر می‌گذارد؛ بنابراین برای ارتقای خلاقیت کارکنان دانشگاه تبریز، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود.

- جایزه‌های انگیزشی می‌توانند در قالب کالا، مرخصی، پول، دادن مسئولیت‌های بیشتر و ترفیع در جهت کنترل استرس و ارتقای خلاقیت کارکنان، باشد.
- حمایت و پشتیبانی از کارکنان خلاق با نشان دادن علاقه‌مندی برای پذیرش ایده‌های جدید
- انعطاف‌پذیری ساختار سازمانی، غیر متمرکز و دانشی کردن آن
- ایجاد محیط کار خلاق و تقویت زمینه‌ها برای بروز خلاقیت
- توجه به استدلال‌ها و خلاقیت‌های فردی.
- لزوم گرفتن بازخورد از کارکنان
- هدایت و سمت و سو دادن به سازمان‌ها، در جهت ایجاد سازمان یادگیرنده.
- تهسیل و ایجاد شیوه‌های جدید ارتباطی با کارکنان در جهت کاهش استرس و ارتقای خلاقیت آن‌ها



- اصلاح دستورالعمل‌های اجرایی و مقررات موجود و حذف قوانین و مقررات اضافی
- توجه به خلاقیت کارکنان بعنوان یک مزیت

منابع

- هوشمندیار، نادر (۱۳۹۵). *توسعه مدیریت و نقش خلاقیت پلیس در نظم و امنیت عمومی*. ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، (۴) ۵، ۹۷-۱۲۰.
- رضایی، پیوسته، فرضعلی زاده. (۱۳۹۶). *بررسی نقش مدیریت دانش در ارتقاء خلاقیت و نوآوری کارکنان در سازمان‌های نظامی*. ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، (۱) ۷، ۴۸-۱۷.
- زارع، حسین، فیضی، آوات، محبوبی، طاهر (۱۳۸۹). *بررسی رابطه جو سازمانی با استرس شغلی و خلاقیت کارکنان (زن و مرد) اداری آموزش پرورش استان آذربایجان غربی*. تحقیقات علوم رفتاری، دوره ۸، شماره ۲.
- زراعت، مهسا، حسنی، محمد، رشیدی، علی، حدیدی، منصور، پیری، موسی (۱۳۹۳). *بررسی نقش تعدیل‌کننده خودکارآمدی در رابطه بین استرس شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه*. مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره دوازدهم، شماره سوم، پی‌درپی ۵۶، صص ۲۴۸-۲۳۸.
- علوی، امین ا... (۱۳۷۲). *فشارهای عصبی و روانی در سازمان (استرس)*. مجله مدیریت دولتی شماره ۲۰، بهار ۱۳۷۲، صص ۳۴ و ۳۵.
- فروزنده، مهرزاد، کرمی فخرآبادی، مهران (۱۳۹۴). *بررسی چگونگی تاثیر استرس شغلی بر عملکرد کارکنان در شرکت‌های دانش بنیان*. سومین کنفرانس ملی روان‌شناسی و علوم رفتاری.
- کریمی، فریبا، مرادمند، رضا (۱۳۹۰). *بررسی ابعاد استرس شغلی دبیران دوره متوسطه*. مجله علوم تربیتی، سال چهارم شماره ۱۳، صص ۱۲۲-۱۰۷.
- Amabile, T.M., Khaire, M., 2008. *Creativity and the role of the leader*. Harvard Business Review 86, 100-109.
- Bretz, R.D., Boudreau, J.W., Judge, T.A., 1994. *Job search behavior of employed managers*. Personnel Psychology 47, 275-301.
- Bliese, P.D., Halverson, R.R., 1996. *Individual and nomothetic models of work overload: an examination of work hours, cohesion, and well-being*. Journal of Applied Social Psychology 26, 1171-1189.
- Fodor, E.M., Carver, R.A., 2000. *Achievement and power motives, performance feedback and creativity*. Journal of Research in Personality 34, 380-396.
- Jex, S.M., Bliese, P.D., 1999. *Efficacy beliefs as a moderator of the impact of workrelated stressors: a multilevel study*. Journal of Applied Psychology 84, 349-361.
- Hona, Alice H.Y., Wilco W.H. Chana,1, Lin Lub(2013). *Overcoming work-related stress and promoting employee creativity in hotel industry: The role of task feedback from supervisor*. International Journal of Hospitality Management. No. of Pages 9
- Hon, A.H.Y., Leung, A.S.M., 2011. *Employee creativity and motivation in the Chi-nese context: The moderating role of organizational culture*. Cornell Hospitality Quarterly 52 (2), 125-134.
- Hon, A.H.Y., Kim, T.Y., 2007. *Work overload and employee creativity: The roles of goal commitment, task feedback from supervisor, and reward for competence*. In: Rahim, M.A. (Ed.), Current topics in management, vol. 12. Transaction Publishers, New Brunswick and London, pp. 193-211.



- Jex, S.M., Bliese, P.D., Buzzell, S., Primeau, J., 2001. ***The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: coping style as an explanatory mechanism.*** Journal of Applied Psychology 86, 401–409.
- Jex, S.M., Bliese, P.D., Buzzell, S., Primeau, J., 2001. ***The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: coping style as an explanatory mechanism.*** Journal of Applied Psychology 86, 401–409.
- Robbins, S.(2002).Organizational behavior (9 th ed).Prentice-hall,Inc
- Talbot, R., Cooper, C., Barrow, S., 1992. ***Creativity and stress. Creativity and Innovation Management.*** 1 (4), 183–193.
- Utman, C.H., 1997. ***Performance effects of motivational state: a meta-analysis.*** Personality and Social Psychology Review 1, 170–182.
- Woodman, R.W., Sawyer, J.E., Griffin, R.W., 1993. ***Toward a theory of organizational creativity.*** Academy of Management Review 18, 293–321.
- Xie, J.L., Johns, G., 1995. ***Job scope and stress: can job scope be too high? Academy of Management Journal*** 38, 1288–1309.
- Zhou, J., 1998. ***Feedback valence, feedback style, task autonomy, and achievement orientation: interactive effects on creative behavior.*** Journal of Applied Psychology 3, 261–276.

The Effect of Job Stress Components on Promoting Staff Creativity

Fatemeh Abdavi ^{1*} & Sajjad Pashaie ² & Ali Salemi³

1. Associate Professor, University of Tabriz, Tabriz, IRAN

2. PhD, Student, University of Tabriz, Tabriz, IRAN

3. MA, Student, University of Tabriz, Tabriz, IRAN

Abstract

Undoubtedly, the common goal of all organizations is to promote employee creativity. Today, stress has become a common word and everyone is familiar with and experienced the concept. The purpose of this study was to analyze the components of work-related stress (environmental, individual, and organizational) on staff creativity in Tabriz University. The statistical population of the study was randomly selected from 200 employees of Tabriz University. This research is a descriptive, correlational survey. Questionnaire was used for data collection. The validity and reliability of the questionnaires were acceptable and good. Relationships between variables were analyzed using structural equation modeling (AMOS₂₀). The results showed that stress components (environmental factors / organizational factors / individual factors) had a significant effect on promotion of employees' creativity. Also, stress-related employees showed more creativity when their supervisors' positive task feedback levels were high. Therefore, since the conditions of work are constantly changing, stress always has a certain degree of relevance to work in organizations and academic centers. On the other hand, with the creativity of managers, in the future we can play an important role in fostering the creativity of employees in order to grow organizations and societies.

Keywords: Stress, Staff, Creativity