



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی - گروه روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

گرایش: روانشناسی صنعتی - سازمانی

عنوان:

بررسی رابطه ی بین مهارت سازمانی مدیریت زمان با استرس شغلی

در بین مدیران مدارس شهرستان خرم بید

استاد راهنما:

دکتر شاپور امین شایان جهرمی

استاد مشاور:

دکتر محمود ساعتچی

نگارش:

نسیمه احمد پور خرمی

تابستان ۱۳۸۸

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم به:

دو کوه در نشان زندگیم.

مهربانانی که برای سخاوت بی دریغشان هرگز پاسخی نیافتم.

پدر و مادر مهربانم،

آنانکه همواره مراد کسب علم و معرفت یاری رسانده و پشتکار، بردهای و دوست داشتنی را به

من آموختند.

آنانکه توانشان رفت تا به توانایی برسم.

آنانکه بازحات بی دریغشان، افتخار حضورشان و گرمی دستان پر مهرشان، امید و آرامشی ستودنی برایم به ارمغان

آوردند.

تقدیم به خواهر عزیزم

او که دلسوز زندگی من است.

پاسکزاری

«هو العليم»

منت خدای را عزوجل که طاعتش موجب قربت است و به شکر اندرش مزید نعمت هر نفسی که فرومی رود حمد حیات است و چون برمی آید مفرح ذات پس در هر نفسی دو نعمت موجود است و بر هر نعمتی شگری واجب.

باحمد و پاس از خداوند متعال و طیفه خودی دانم اندر و مادر عزیزم که شمع جوانی خویش را خالصانه بر کف نهادند تا مسیر بالیدن و

کوره راه زندگی فرزندان خویش را روشنی بخشد و یگانه خواهرم که با آن معنای حیات و تلاش را با تم نیت شکر و قدردانی راداشته باشم.

از استاد محترم راهبنا جناب آقای دکتر شاپور امین شایان جهرمی و از استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر محمود ساجدی که بارها بهمنیهای

سودمند و کمک های ارزشمندشان در انجام تحقیق مرا هم چون زحمت و لطف خویش قرار دادند کمال شکر و قدردانی را دارم و همچنین از

مدیر گروه محترم جناب آقای دکتر حجت اله جاویدی که همواره مدیون لطف و محبت و راهنمایی بی دریغ ایشان قرار گرفته نیت شکر و

قدردانی را دارم و با پاس از تمام اساتذاتی که در طول مدت تحصیل از دانش سیکران آنها کمال استعاده و بهره بر بردم نیت قدردانی را دارم

و در نهایت از تمام عزیزانی که مراد امر این پژوهش یاری کردند کمال شکر و قدردانی را دارم.

چکیده:

موضوع پژوهش بررسی رابطه‌ی مهارت‌های سازمانی مدیریت زمان با استرس شغلی مدیران مدارس شهرستان خرم‌بید در نظر گرفته شد. هدف اصلی از انجام این پژوهش این بود که بررسی شود، آیا رابطه معناداری بین مهارت‌های سازمانی مدیریت زمان و ابعاد شش‌گانه آن (مدیریت جلسات، مدیریت ارتباطات، برنامه‌ریزی عملیاتی، اولویت‌بندی اهداف و فعالیتها، هرنگهداری و تفویض اختیار) با استرس شغلی مدیران مدارس شهرستان خرم‌بید وجود دارد یا خیر؟ جامعه آماری پژوهش کلیه مدیران مدارس شهرستان خرم‌بید بودند که شامل ۵۴ مدیر بودند. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه مهارت‌های سازمانی مدیریت زمان کرمی مقدم (۱۳۷۷) و پرسشنامه استرس شغلی معزی (۱۳۷۶) استفاده گردید. با توجه به داده‌ها نتایج زیر بدست آمد.

۱- بین مهارت‌های سازمانی مدیریت زمان با استرس شغلی مدیران مدارس شهرستان خرم‌بید رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

۲- بین بعد مدیریت جلسات با استرس شغلی رابطه معناداری $(r = -0/34, p \leq 0/01)$ وجود دارد.

۳- بین بعد مدیریت ارتباطات با استرس شغلی رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

۴- بین بعد برنامه‌ریزی عملیاتی با استرس شغلی رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

۵- بین بعد اولویت‌بندی اهداف و فعالیتها با استرس شغلی رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

۶- بین بعد هدفگذاری با استرس شغلی رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

۷- بین بعد تفویض اختیار با استرس شغلی رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

۸- بین مهارت‌های سازمانی مدیریت زمان با استرس شغلی با توجه به متغیر جنسیت رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

۹- بین مهارت‌های سازمانی مدیریت زمان با استرس شغلی با توجه به متغیر سطح تحصیلات رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

۱۰- بین مهارت‌های سازمانی مدیریت زمان با استرس شغلی با توجه به متغیر سابقه خدمت رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

۱۱- بین مهارت‌های سازمانی مدیریت زمان با استرس شغلی با توجه به متغیر سابقه مدیریت رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

۱۲- بین مهارت‌های سازمانی مدیریت زمان با استرس شغلی با توجه به متغیر دوره تحصیلی تحت نظارت رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

کلید واژه: مهارت‌های سازمانی، مدیریت زمان و استرس شغلی

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
سپاسگزاری	
تقدیم به	
چکیده	
فصل اول - کلیات طرح	
۱-۱- مقدمه	۱
۲-۱- بیان مساله	۳
۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش	۶
۴-۱- اهداف پژوهش	۹
۵-۱- سوالات پژوهش	۱۱
۶-۱- قلمرو پژوهش	۱۳
۷-۱- تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها	۱۳
فصل دوم - ادبیات تحقیق	
۱-۲- پیشینه نظری	۱۸
۱-۲-۱- پیشینه نظری استرس شغلی	۱۸
۱-۲-۱-۱- تعاریف استرس	۱۸
۱-۲-۱-۲- تعاریف استرس شغلی	۲۲
۱-۲-۱-۳- استرس به عنوان پاسخ درونی	۲۳
۱-۲-۱-۴- عوامل محیطی استرس	۲۵
۱-۲-۱-۵- استرس به عنوان کنش متقابل	۲۵
۱-۲-۱-۶- نظریه جنگ یا گریز	۲۶
۱-۲-۱-۷- فشار عصبی و کارکرد شغلی	۲۷
۱-۲-۱-۸- انواع استرس	۲۸
۱-۲-۱-۹- علت‌های فشار عصبی پیوسته به کار	۲۹
۱-۲-۱-۱-۱- عوامل ایجاد کننده استرس درون سازمانی	۳۰
۱-۲-۱-۱-۲- عامل‌های استرس شغلی در محیط کار	۳۳
۱-۲-۱-۱-۳- عوامل تنش زای سازمانی	۴۱

۴۳ عوامل برون سازمانی
۴۶ نگرش مدیر به استرس
۴۷ دلایل اصلی ایجاد استرس مضر در میان مدیران
۴۸ علل ایجاد استرس بدخیم و مضر در مدیران
۴۹ اثرات تنش کاری
۵۰ اثر عوامل استرس بر مدیران
۵۱ نحوه مقابله مدیران با فشار روانی
۵۴ چگونگی استرس را کنترل و آن را کاهش دهیم
۵۴ مدیریت استرس
۵۸ پیشینه نظری مهارت سازمانی مدیریت زمان
۶۲ مدیریت جلسات
۶۷ مدیریت ارتباطات
۷۲ برنامه ریزی عملیاتی
۷۶ اولویت بندی اهداف و فعالیتها
۸۱ هدفگذاری
۸۸ تفویض اختیار
۹۶ پیشینه تحقیقاتی
۹۶ پیشینه تحقیقاتی مدیریت زمان و استرس شغلی در خارج ایران
۱۰۱ مدیریت جلسات
۱۰۱ مدیریت ارتباطات
۱۰۶ برنامه ریزی عملیاتی
۱۰۷ اولویت بندی اهداف و فعالیتها
۱۰۸ هدفگذاری
۱۱۱ تفویض اختیار
۱۱۳ متغیرهای جمعیت شناختی
۱۱۵ پیشینه تحقیقاتی مدیریت زمان و استرس در ایران
۱۱۷ مدیریت جلسات
۱۱۸ مدیریت ارتباطات

۱۱۹ برنامه ریزی عملیاتی ۳-۲-۲-۲
۱۲۰ اولویت بندی اهداف و فعالیتهای ۴-۲-۲-۲
۱۲۰ هدفگذاری ۵-۲-۲-۲
۱۲۱ تفویض اختیار ۶-۲-۲-۲
۱۲۲ متغیرهای جمعیت شناختی ۷-۲-۲-۲
۱۲۵ نتیجه گیری از تحقیقات پیشین ۳-۲

فصل سوم - روش تحقیق

۱۳۰ روش تحقیق ۱-۳
۱۳۰ جامعه آماری ۲-۳
۱۳۰ نمونه آماری ۳-۳
۱۳۱ ابزار جمع آوری اطلاعات ۴-۳
۱۳۱ شکل و ماهیت پرسشنامه ها ۵-۳
۱۳۲ شیوه نمره گذاری پرسشنامه ها ۶-۳
۱۳۴ روایی و پایایی پرسشنامه ها ۷-۳
۱۳۵ نحوه اجرای پرسشنامه و جمع آوری اطلاعات ۸-۳
۱۳۵ روش های آماری ۹-۳

فصل چهارم - تحلیل داده ها

۱۳۶ یافته های توصیفی ۱-۴
۱۳۷ یافته های مربوط به سوالات ۲-۴

فصل پنجم - بحث و نتیجه گیری

۱۴۶ خلاصه ۱-۵
۱۴۷ بحث و نتیجه گیری ۲-۵
۱۵۶ پیشنهادها ۳-۵
۱۵۷ محدودیت ها ۴-۵

..... فهرست منابع و مآخذ

..... پیوست ها

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول (۱-۲) عنوان و تعریف ویژگیهای مربوط به وظیفه	۳۷
جدول (۲-۲) عامل های حاوی استرس در محیط کار	۴۰
جدول (۳-۲) ماتریس (ترکیب) اولویت بندی کارها	۷۷
جدول (۴-۲) جدول تعیین اولویت هدفها	۸۰
جدول (۱-۳) ارزش عددی گزینه های عبارات پرسشنامه مهارت سازمانی مدیریت زمان ...	۱۳۲
جدول (۲-۳) ابعاد شش گانه مهارت سازمانی مدیریت زمان	۱۳۳
جدول (۳-۳) ارزش عددی گزینه های عبارات پرسشنامه استرس شغلی مدیران مدارس	۱۳۳
جدول (۱-۴) آمار توصیفی متغیرهای پژوهش	۱۳۶
جدول (۲-۴) نتایج تحلیل رابطه مهارت سازمانی مدیریت زمان با استرس شغلی	۱۳۷
جدول (۳-۴) نتایج تحلیل رابطه مدیریت جلسات با استرس شغلی	۱۳۷
جدول (۴-۴) نتایج تحلیل رابطه مدیریت ارتباطات با استرس شغلی	۱۳۸
جدول (۵-۴) نتایج تحلیل رابطه برنامه ریزی عملیاتی با استرس شغلی	۱۳۹
جدول (۶-۴) نتایج تحلیل رابطه اولویت بندی اهداف و فعالیتها با استرس شغلی	۱۳۹
جدول (۷-۴) نتایج تحلیل رابطه هدفگذاری با استرس شغلی	۱۴۰
جدول (۸-۴) نتایج تحلیل رابطه تفویض اختیار با استرس شغلی	۱۴۰
جدول (۹-۴) میانگین و انحراف معیار استرس شغلی در متغیرهای مهارت سازمانی مدیریت زمان و جنسیت	۱۴۱
جدول (۱۰-۴) خلاصه اطلاعات تحلیل واریانس دوطرفه استرس شغلی در مدیریت زمان و جنسیت	۱۴۱
جدول (۱۱-۴) میانگین و انحراف معیار استرس شغلی در متغیرهای مهارت سازمانی مدیریت زمان و سطح تحصیلات	۱۴۲
جدول (۱۲-۴) خلاصه اطلاعات تحلیل واریانس دوطرفه استرس شغلی در مدیریت زمان و سطح تحصیلات	۱۴۲
جدول (۱۳-۴) میانگین و انحراف معیار استرس شغلی در متغیرهای مهارت سازمانی مدیریت زمان و سابقه خدمت	۱۴۳
جدول (۱۴-۴) خلاصه اطلاعات تحلیل واریانس دوطرفه استرس شغلی در مدیریت زمان و سابقه خدمت	۱۴۳

جدول (۴-۱۵) میانگین و انحراف معیار استرس شغلی در متغیرهای مهارت سازمانی مدیریت زمان و سابقه مدیریت	۱۴۴
جدول (۴-۱۶) خلاصه اطلاعات تحلیل واریانس دوطرفه استرس شغلی در مدیریت زمان و سابقه مدیریت	۱۴۴
جدول (۴-۱۷) میانگین و انحراف معیار استرس شغلی در متغیرهای مهارت سازمانی مدیریت زمان و مقطع تحصیلی تحت نظارت	۱۴۵
جدول (۴-۱۸) خلاصه اطلاعات تحلیل واریانس دوطرفه استرس شغلی در مدیریت زمان و مقطع تحصیلی تحت نظارت	۱۴۵

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۳۲	نمودار (۱-۲) عوامل فشارزای سازمانی
۶۸	نمودار (۲-۲) عناصر اساسی ارتباطات

فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۲۴.....	شکل (۱-۲) سندروم سازگاری عمومی
۲۷.....	شکل (۱-۲) الگوی فشار عصبی - کارکرد

فهرست پیوست ها

صفحه

عنوان

پیوست الف	پرسشنامه مهارت سازمانی مدیریت زمان
پیوست ب	پرسشنامه استرس شغلی

فصل اول

کلیات طرح

۱-۱. مقدمه

جامعه امروزی بطور فزاینده ای استرس زا است. در دنیای کاری امروز، وقت باارزش است و به همین دلیل دوره های مدیریت زمان فراوان اجرا می شود. کوتاهی در برنامه ریزی و انتظار مسایل و مشکلات را داشتن، تعداد بحرانها را در زندگی مدیریت افزایش می دهد. هر بحرانی به بحرانهای دیگر و بیشتر می انجامد و سبب افزایش مقدار فشار عصبی و روانی (استرس) می شود (لاکت^۱، ترجمه علوی، ۱۳۷۴).

در این میان کسب مهارتهای فردی و مدیریتی نه تنها برای پیشبرد اهداف اجتماعی و تداوم حیات سازمان، بلکه برای حفظ و تقویت اثربخشی فردی به ضرورتی اجتناب ناپذیر بدل گردید. اهمیت و ضرورت کسب مهارتهای چون خویششن شناسی، ارتباطات موثر، مدیریت استرس، مدیریت زمان، خودکنترلی، مهارتهای روابط انسانی، نفوذ و رهبری و به عنوان ابزارهایی کارآمد و سرنوشت ساز، برای پیشبرد اهداف فردی، گروهی و سازمانی، امروزه برای همگان آشکار گردیده است (وتن و کمرون^۲، ۱۹۹۸؛ ترجمه جعفری مقدم، ۱۳۸۴).

۱ . Laket

۲ . Whetten & Cameron

بنابراین مدیریت زمان برای هر مدیر موفق‌ی اساسی می باشد. مدیرانی که بر مدیریت زمان تسلط دارند، برجسته هستند و دستاورد آنها در یک روز بیشتر از کاری است که سایر مدیران در یک هفته انجام می دهند و از همه مهمتر، بجای این که در دفتر حبس شده و در تلاش انجام کارهای عقب افتاده باشند، اوقات شب و تعطیلات آخر هفته را با خانواده و دوستان می گذرانید (جی) ^۱، ۲۰۰۲؛ ترجمه مینو بخش، ۱۳۸۵).

مدیریت زمان بیشتر با عنوان یکی از شیوه های مقابله با فشار عصبی توصیه شده است. عقیده بر این است که بسیاری از فشارهای روزانه را می توان با مدیریت زمان کاهش داد (سید جوادین، ۱۳۸۳).

۱-۲. بیان مساله

فشارهای عصبی و روانی که به اصطلاح تنش^۱ نامیده می شود در زندگی روزانه ما به طور فراوان مشاهده می گردد. دنیای صنعتی و فراصنعتی گرفتاریهای فراوانی به بار آورده است نگرانی افراد نسبت به کار، مشکلات اجتماعی، وضع اقتصادی و نیازهای گوناگون، انتظارات و توقعات سازمان از کارمندان، پیشرفت تکنولوژی و نگرانی و بیم از کهنه شدن معلومات و اطلاعات، مشکلات مدیریت و توقعات کارکنان، همگی باعث می شود که فرد از لحظه بیداری بامداد تا هنگام آرمیدن شامگاه همواره دچار فشارها، هیجانها، نگرانیها و بیم ها و امیدهای گوناگونی باشد که گاه با ظرفیت بدنی، عصبی و روانی وی متناسب است و گاه با آن سازگار نیست. مجموعه چنین حالتها و فشارهای ناشی از آن در اصطلاح تنش گفته می شود (دقیقی و فرهنگی، ۱۳۷۹).

تنش کاری^۲ یعنی تنشی که در حوزه معینی از زندگی رخ می دهد و عوامل معینی در پدید آمدن آن نقش دارند تنش کاری نیروی انسانی سازمان را ضایع می کند و پایه های سازمان را متزلزل می سازد و همچون آفتی، نیروها را تحلیل می برد و فعالیتها و تلاشها را عقیم می سازد (دقیقی و فرهنگی، ۱۳۷۹). افرادی که دچار استرس می گردند و توان مقابله با آن را ندارند از لحاظ جسمانی، روانی و رفتاری دچار آسیب می شوند و بدین ترتیب است که استرس در سازمان بر روی نیروها و فعالیتها و تلاشهای آنان تاثیر بسیار منفی می گذارند. سازمان به عنوان وسیله و ابزار اجرای هدفهای گوناگون اجتماعی می باشد و تحقق هدفهای آنان بدون در اختیار داشتن نیروی انسانی کارآمد، علاقه مند، سالم و خوشحال امکان پذیر نیست. در این میان کسب مهارتهای فردی و مدیریتی نه تنها برای پیشبرد اهداف اجتماعی و تداوم حیات سازمان، بلکه برای حفظ و تقویت اثربخشی فردی به ضرورتی اجتناب ناپذیر بدل گردید. اهمیت و ضرورت کسب

۱. Tention

۲. Job Tention

مهارت‌هایی چون خویشتن‌شناسی، ارتباطات موثر، مدیریت استرس، مدیریت زمان^۱، خودکنترلی، مهارت‌های روابط انسانی، نفوذ و رهبری و ... به عنوان ابزارهای کارآمد و سرنوشت ساز، برای پیشبرد اهداف فردی، گروهی و سازمانی، امروز، برای همگان روشن و آشکار شده است (وتن و کمرون، ۱۹۸۹؛ ترجمه جعفری مقدم، ۱۳۸۴).

مدیریت زمان یکی از روش‌های موثر جهت کاهش میزان استرس شغلی است. در واقع این نوع مدیریت چیزی جدا از واژه مدیریت به مفهوم عام نیست و هدف آن جلوگیری از اتلاف وقت و نظم دادن به زمان کاری می باشد (هاشمی زاده، ۱۳۸۵).

در واقع از میان همه تنش‌های روانی که مدیران و مسئولین اجرایی با آن مواجه می شوند. هیچ کدام شایع تر و فراگیرتر از فشارروانی مربوط به زمان نیست (ساعتچی، ۱۳۶۸).

مدیریت زمان یکی از روش‌های موثر جهت کاهش میزان استرس است و اکثر کتب مدیریت و روان‌شناسی سازمانی تاکید زیادی بر مقوله زمان دارند. این نوع از مدیریت تاکید بر اجتناب از کارهای غیرضروری، افزایش کارایی، سازماندهی و تفویض اختیار دارد به بیانی دیگر مدیریت زمان یعنی مشخص نمودن نیازها و خواسته‌ها، طبقه بندی آنها براساس اولویت و اختصاص زمان و منابع مورد نیاز به آنها (هاشمی زاده، ۱۳۸۵).

هدف مدیریت زمان این نیست که در زمانی طولانی و خسته کننده کار بیشتری انجام دهید، بلکه هدف مدیریت زمان این است که در عین حفظ ساعات کاری قابل قبول، می خواهد بازدهی و اثربخشی شما را به اندازه ای افزایش دهد که بتوانید با داشتن اوقات فراغت بیشتر و با خیالی آسوده، از زندگی شاد، مرفه، و عمر پربراری، بهره مند شوید (جی، ۲۰۰۲؛ ترجمه مینوبخش، ۱۳۸۵).

مهارت سازمانی مدیریت زمان^۱ در این پژوهش شامل شش بعد می باشد که عبارتند از:

۱- مدیریت جلسات^۲ - مدیریت ارتباطات^۳ - برنامه ریزی عملیاتی^۴ - اولویت بندی اهداف^۵ و

فعالیت ها^۵ - هدفگذاری^۶ - تفویض اختیار^۷.

استرس شغلی در این پژوهش به صورت یک بعد کلی در نظر گرفته شده است.

این تحقیق به طور اخص می کوشد رابطه مهارت سازمانی مدیریت زمان با استرس شغلی مدیران

مدارس شهرستان خرم بید را مورد بررسی قرار دهد.

۱. Time management organizational skill.

۲. Meeting Management

۳. Communication Management

۴. Operational Planning

۵. Objective Prioritizing

۶. Goal Setting

۷. Delegation Of Authority

۱-۳. اهمیت و ضرورت پژوهش

در دهه اخیر موضوع تنش و آثار آن در سازمان مورد توجه بسیار واقع گردیده و یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. به چند دلیل این موضوع در مبحث رفتار سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. نخست چنین به نظر می رسد که تنش با رضایت شغلی و عملکرد فرد رابطه مستقیمی دارد، دوم اینکه تنش های موجود در محیط کار به عنوان یکی از مولفه های موثر بر سلامت، ایمنی و آسودگی افراد مطرح است و بدین لحاظ، حداقل به عنوان یک الزام معقول و اخلاقی، در حراست و مراقبت از کارکنان، جلوه می نماید و بالاخره اینکه جبران خسارات و هزینه های مربوط به بیماریها و عوارض ناشی از تنش های موجود در محیط کار که نهایتاً گریبانگیر کارفرمایان است، مزید بر علل توجه مدیران به این مهم می گردد. پژوهشها و تخمینهای انجام شده نشان می دهد که در برخی کشورهای صنعتی، سالیانه یکصد هزار مورد بیماری در نتیجه تنش، عارض یا عود و تشدید می شود. نیز به سبب عوارض مرتبط با تنش روزانه حدود ۲۷۰۰۰۰ نفر ناگزیر به ترک محل کار خود هستند (دقیقی و فرهنگی، ۱۳۷۹).

فشار ناشی از انجام کار، یکی از رایجترین عامل استرس می باشد از آنجا که بخش گسترده ای از زندگی افراد در محل کار و در شرایط کاملاً متفاوت از یکدیگر می گذرد و بسیاری از فعالیتهای شغلی اثر عمیقی بر سلامت بدنی و روانی آنها دارد، تاثیر مشکلات و استرس های محیط کار بر سلامت روانی و بدنی از اهمیت زیادی برخوردار گردیده است (پوردهقان، دانشی و اسماعیلی، ۱۳۷۴).

هنگامی که استرس شغلی به وجود می آید و کار به بخش پایانی خود می رسد، ممکن است عجله کنید و کارتان را زودتر به اتمام برسانید. این مساله ممکن است از چشم ریستان دور بماند، اما می دانید کار را صحیح انجام نداده اید. این امر شما را به سوی ناکامی و احساس شکست سوق می دهد که آن هم باعث