





دانشگاه پیام نور

دانشکده: علوم انسانی

نام مرکز: تهران غرب

پایان نامه برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته: مدیریت دولتی / تحول

گروه: مدیریت دولتی

عنوان پایان نامه:

زمینه یابی ارتباط بین استرس شغلی و کانون کنترل در مدیران آموزشی دانشگاه جامع علمی کاربردی

نام نویسنده: مبین صادقی

استاد راهنما: جناب آقای دکتر مراد کردی

استاد مشاور: جناب آقای دکتر پرویز نصیری

دی/۱۳۹۲

چکیده

هدف اصلی این تحقیق بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی (کانون کنترل درونی- کانون کنترل بیرونی) مدیران آموزشی با استرس شغلی آنان با توجه به عوامل دموگرافیک (جنسیت، وضعیت تاهل، سطح تحصیلات، سنوات خدمت و سابقه مدیریت) است.

در این پژوهش تعداد ۴۱ نفر از مدیران آموزشی دانشگاه های جامع سطح شهر تهران مورد ارزیابی قرار گرفتند که از این ۴۱ نفر ۲۱ نفر را زنان و ۲۰ نفر را مردان تشکیل می دادند. در این تحقیق از ۲ پرسشنامه استفاده شد که شامل:

الف) برای کانون کنترل از پرسشنامه کانون کنترل درونی و بیرونی راتر استفاده شد.

ب) برای استرس شغلی ترکیبی از مقیاس اندازه گیری استرس شغلی (برگ و ری‌دینگ، می کلیتان و کربانکو ساتکلیف) استفاده شد.

نتایج این تحقیق نشان داد که بین اشخاص دارای کانون کنترل درونی و بیرونی (کانون کنترل درونی - کانون کنترل بیرونی) با استرس شغلی رابطه معنی داری وجود دارد و به عبارت دیگر کانون کنترل بیرونیان نسبت به افراد دارای کانون کنترل درونی از استرس شغلی کمتری برخوردارند.

واژگان کلیدی:

استرس شغلی - کانون کنترل بیرونی - کانون کنترل درونی - کانون کنترل - مدیران آموزشی - سابقه مدیریت

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۴	چکیده
۶	فهرست مطالب
۹	فصل اول
۹	موضوع پژوهش
۱۰	مقدمه
۱۴	بیان مسئله
۱۷	اهمیت نظری پژوهش
۲۴	اهداف کلی پژوهش
۲۴	سوالات تحقیق
۲۵	روش شناسی تحقیق
۲۶	مدل مفهومی تحقیق
۲۷	فرضیه تحقیقاتی
۲۷	تعاریف نظری مفاهیم و اصطلاحات
۲۷	کانون کنترل
۲۹	نظریه یونگ
۲۹	نظریه آیزنک
۳۱	نظریه های انگیزشی
۳۱	استرس
۳۳	علائم فیزیولوژیکی استرس
۳۳	علائم روانی استرس
۳۳	علائم رفتاری استرس
۳۴	اثر عوامل استرس زا بر مدیران

۴۵	فصل دوم
۴۵	پیشینه پژوهش
۴۶	پیشینه پژوهش در رابطه با تاثیر عوامل دموگرافیک بر استرس
۴۶	جنسیت، سابقه و استرس شغلی
۴۹	تحقیقات پیشین در خصوص ارتباط کانون کنترل و استرس
۵۲	تحقیقات پیشین در خصوص کانون کنترل (در ارتباط با فرضیه های تحقیق)
۵۷	پژوهشهای مربوط به استرس
۵۷	تحقیقات پیشین در خصوص استرس شغلی
۵۹	مبانی نظری استرس
۵۹	استرس
۶۳	نظریه اسناد
۶۴	اجزاء مهم نظریه اسناد
۶۶	دیدگاههای مختلف درباره استرس
۶۷	عوامل استرس زا
۶۹	علائم استرس
۷۰	عوارض سازمانی استرس
۷۱	مدیریت و فشارهای عصبی
۷۳	نتیجه گیری
۷۵	فصل سوم
۷۵	طرح کلی پژوهش
۷۶	تعریف عملیاتی واژه ها
۷۶	کانون کنترل
۷۶	استرس شغلی
۷۶	جامعه و نمونه آماری

۴۶	متغیرهای مورد مطالعه
۴۷	ابزارهای اندازه گیری
۴۸	نمره گذاری پرسشنامه استرس شغلی
۴۸	نحوه اجرای پرسشنامه
۴۸	روشهای آماری
۴۹	ابزار تحقیق
۸۱	فصل چهارم
۸۱	داده های پژوهش
۸۲	اطلاعات دموگرافیک
۸۹	فرضیه شماره ۱
۹۰	فرضیه شماره ۲
۹۳	فرضیه شماره ۳
۹۶	فرضیه شماره ۴
۹۹	فرضیه شماره ۵
۱۰۲	فرضیه شماره ۶
۱۰۵	فصل پنجم
۱۰۵	یافته های پژوهش
۱۰۶	خلاصه یافته ها، بحث و نتیجه گیری
۱۱۲	محدودیتهای تحقیق
۱۱۲	پیشنهادات تحقیق
۱۱۴	منابع و ماخذ
۰	پرسشنامه ها
۰	Abstract

فصل اول

موضوع پژوهش

مقدمه

بشر با کشف بسیاری از قوانین طبیعت و شناخت ماهیت پدیده‌های پیرامون خویش، ظاهراً تا حد بسیار زیادی کنترل امور زندگی را در دست گرفته است. اما در بین این کنترل آشکار، آن چیزی که درخور این موجود متفکر و کنترل کننده است، دستاورد او یعنی تکنولوژی و تمدن است. ظهور تمدن و قانونمندیهای آن به موازات مهیا ساختن رفاه مادی، موجب ترس و اضطراب بشر کنونی نیز گشته است. روشن است که برای حفظ بهداشت روانی و تطابق بهتر با مشکلات جهان کنونی شناخت ماهیت استرس و نقش آن در سلامت تن و روان حایز اهمیت است (کلمن، ۱۳۷۳۱، به نقل از ساعتچی، ۱۳۷۰ : ۷).

با توجه به زندگی ماشینی و با در نظر گرفتن بحرانهای پشت سر هم و تحولات سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و بحران بازار کار و همچنین بی ثباتی در تمام ارکان جامعه آنچه بر همه اثر می گذارد، تغییرات و فشارهای ناشی از آن است (AbuAlRub، ۲۰۰۴ : ۹).

در عصر حاضر فشارهای عصبی، به عنوان یکی از آفات نیروی انسانی شناخته شده اند و اثرات مخرب این فشارها بر زندگی فردی و اجتماعی کاملاً مشهود بوده و مدیران یکی از آسیب پذیرترین قشرها در برابر استرس به شمار می آیند. این گروه که دارای مسوولیت‌های بسیار بوده و انجام اهداف سازمان را بر عهده گرفته اند، هم از محیط سازمانی و هم از محیط اجتماعی تاثیر پذیر هستند و در صورتیکه مورد تهاجم استرس قرار گیرند آثار منفی آن به سرعت در عملکرد سازمان نمود خواهند یافت. ماهیت و میزان فشارروانی که یک مدیر احساس میکند، بستگی به توانایی او برای حل مسائل و مشکلاتی دارد که او با آنها مواجه شده است.

از این رو لازم است که نسبت به فشارهای عصبی این گروه خاص توجه لازم مبذول شود و کوشش گردد برای حفاظت سلامت و افزایش کارایی و اثربخشی سازمان، درمورد سنجش استرس مدیران، پی بردن به علل به وجود آورنده و راه حل یابی برای غلبه بر آن اقدامات بایسته به عمل آید. حفظ و بقای تندرستی، بازتابی از ارتباطات بنیادی میان فرد و سازمانی است که در آن کار می کند و مسوولیت آن، به عهده هر دو طرف این رابطه است.

افراد دارای کانون کنترل بیرونی کمتر از افراد دارای کانون کنترل درونی قادر به اتخاذ شیوه های مثبت و موثر در مواجهه با استرس هستند. از این لحاظ برون نگرها بیشتر از آسیبهای جسمی و روانی استرس رنج می برند و خود را از تاثیر گذاری بر جریان وقایع عاجز و ناتوان می دانند (کوپر، ۱۳۷۳^۱. به نقل از معزی، ۱۳۷۳: ۱۰-۱۵).

علاوه بر آنچه که دیگران می توانند برای فرد در محیط کار و خانه انجام دهند، ضروری است تا هر کس که فشار زندگی را بر خود احساس میکند و در این زمینه تجربه فردی دارد دست به کار شده و به خود کمک کند تا از آسیبهای فشار و استرس در امان باشد. اگر چه سازمانها و موسسات می توانند سنگ زیر بنای سلامتی بیشتر و بهزیستی را بنا نهند، اما این به عهده خود افراد است که از فشار درونی خود بکاهند و یا اینکه شیوه و روش زندگی خود را تغییر بدهند و از این طریق به خود کمک کنند. به عبارتی دیگر تا زمانی که فرد خود نقش فعالی در روند پیشگیری از ایجاد فشار روانی و مقابله با آن به عهده نگیرد تغییر سیاستها و روشهایی که سازمانها در پیش می گیرند، نتایج اندکی در پی خواهد داشت.

^۱ Koper

بی علائقی، تنبلی، ترک شغل، عملکرد ضعیف و کم کاری سالانه، خسارات جبران ناپذیری را بر پیکر سازمانهای اجتماعی وارد می سازد. تلاش برای جبران این خسارات مستلزم صرف هزینه و اعتبارات بسیار است. (Ugoji, Isele, ۲۰۰۹: ۱۳-۱۵).

بخش وسیعی از فعالیتهای و وقت مدیران صرف چگونگی برخورد با این مشکل مهم می شود. از این رو لازم است که نسبت به فشارهای عصبی این گروه خاص (مدیران) توجه لازم مبذول شود و کوشش گردد برای حفاظت سلامت سازمان در سنجش استرس مدیران، پی بردن به علل به وجود آورنده و همچنین برای دستیابی به راه حل هایی به منظور غلبه بر آن اقدامات لازم مبذول گردد. همانطور که در بالا ذکر شد: حفظ و بقای تندرستی، بازتابی از ارتباطات بنیادی میان فرد و سازمانی است که در آن کار می کند و مسوولیت آن، به عهده هر دو طرف این رابطه است.

افراد دارای کانون کنترل بیرونی کمتر از افراد دارای کانون کنترل درونی، قادر به اتخاذ شیوه های مثبت و موثر در مواجهه و سازگاری با استرس هستند. از این لحاظ برون نگرها، بیشتر از آسیبهای جسمانی و روانی استرس رنج می برند و خود را از تاثیر گذاری بر جریان وقایع عاجز و ناتوان می دانند. علاوه بر این، چنانچه انسان موقعیتهای استرس زا و پیچیده را در سیطره کنترل خود بداند، آنگاه از امکان اعتماد به نفس و کفایت لازم برای مقابله با شرایط تنش زا برخوردار خواهد بود و خواهد توانست جنبه های منفی و تخریبی آن را به حداقل ممکن تقلیل دهد. بنابراین به نظر میرسد تحقیق در این زمینه، نه تنها در کاهش استرس شغلی مدیران نقش موثری دارد، بلکه باعث افزایش سلامتی رضایت شغلی و اثر بخشی سازمان نیز خواهد گردید.

رضایت شغلی اشاره به لذت کلی یا تغییرات عاطفی دارد. لاک رضایت شغلی را یک حالت عاطفی و احساس مثبت خوشایند که نتیجه ارزیابی شغل شخص، یا تجارب شغلی است تعریف می کند.

به طور کلی نظریات انگیزش کاری به دو دسته عمده نظریات محتوایی و نظریات فرآیندی تقسیم می شوند. نظریه های محتوایی می کوشند تا عواملی که افراد را به کار بر می انگیزد را دقیقاً مشخص سازند. در این تئوریها، نیازها و محرکهایی که موجب انگیزش می شدند برشمرده شده و غالباً نحوه ارضای آنها در سازمان بیان گردیده اند.

تئوری سلسله مراتب نیازها، تئوری دو جنبه ای انسان، تئوریهای دو عاملی انگیزش و تئوری انگیزش موفقیت از این جمله اند.

در تئوریهای فرآیندی بیشتر بر جریان و فرآیند انگیزش افراد تاکید شده است. به عبارت دیگر در تئوری فرآیندی قبل از آنکه به یک یا چند عامل خاص - که موجب انگیزش می گردد- تکیه شود به چگونگی و نحوه انگیزش افراد از نظر ادراکی پرداخته شده است. به طور کلی تئوریهای فرآیندی به دنبال بیان و تشریح فرآیند و جریان کلی انگیزش در انسان هستند، تئوری انتظار و احتمال و تئوری اسناد از مهمترین نظریاتی است که در قالب تئوریهای فرآیندی مطرح می باشند که هر یک از آنها به طور اجمال بررسی خواهند شد (الوانی، ۱۳۸۵: ۳۵-۲۷).

واقعتهای موجود در بحث آسیب شناسی و بهداشت روانی در محیط کار نشان می دهد که درصد قابل توجهی از علل کسالتهای ناشی از خستگی کار شایع بین کارکنان سازمانها را می توان در شیوه های رفتاری شخصیت مدیران و نحوه ادراک آنها نسبت به مسایل جستجو کرد. فشار روانی وارده بر مدیران می تواند امنیت دیگر

کارکنان را نیز به مخاطره اندازد. ماهیت و میزان فشار روانی که یک مدیر احساس می کند، بستگی به توانایی او برای حل مشکلات و مسایل دارد که با آنها مواجه شده است (اتیکسون و هیلگارد، ۱۳۶۹ : ۳۲).

بدون شک تطبیق تواناییها، استعدادها و خصوصیات فرد با مشاغل مورد نیاز جامعه، سبب کارایی و بهبودی و کیفیت کار و موفقیت و رضایت او می شود. مطالعات نشان می دهد که ممکن است مشکلات مشترک سازمان ها واقعا با عوامل شخصیت مرتبط باشد. در این میان ایجاد روحیه و رضایت در بالا بردن کیفیت و کارایی مدیران نقش بسزایی دارد.

بیان مسئله

مدیران به دلیل مسئولیتهای پرارزشی که بر عهده دارند که از جمله مهمترین آنها میتوان به مسئولیت دستیابی به اهداف سازمان اشاره کرد، از جمله آسیب پذیرترین قشرها در برابر استرس بشمار می آیند و همچنین با توجه به اینکه استرس در سازمان از یک سو موجب افزایش غیبتها، بی نظمی ها، تعارضات و حوادث و... و از سویی موجب کاهش بازده کمی و کیفی کار و رضایت شغلی و... می گردد، و از آنجایی که به نظر می آید در یک حادثه استرس زا، اولین چیزی که بر فرد اثر می گذارد، خود فشار یا استرس خارجی نیست، بلکه برداشت و ادراک از استرس سبب نشان دادن واکنش می گردد، لذا محوواصلی تحقیق حاضر بررسی رابطه میزان استرس شغلی مدیران آموزشی مراکز دانشگاه جامع شهر تهران با کانون کنترل آنها می باشد.

انتخاب موضوع فوق دو دلیل عمده دارد که در زیر به آن اشاره می شود:

کمبود تحقیقات ایرانی در این زمینه یکی از دلایل انتخاب این موضوع بوده است و چنانچه این موضوع مورد تأیید واقع گردد شاید بتوان با استفاده از نتایج این پژوهش و تغییر کانون کنترل مدیران آموزشی از استرس شغلی آنان کاست.

لازم به ذکر است، در این پژوهش، تأثیر تعاملی عوامل جنسیت، وضعیت تأهل، تحصیلات، سابقه مدیریت و کانون کنترل بر استرس شغلی نیز مورد سنجش قرار می گیرد.

دلیل دوم، لمس این واقعیت از نزدیک و احساس نیاز به تحقیق در این مورد به دلیل زمینه شغلی اینجانب به عنوان مشاور آموزشی و پژوهشی دانشگاه جامع علمی کاربردی بیمه ایران بوده است.

شناخت ویژگیهای شخصیتی (کانون کنترل بیرونی - کانون کنترل درونی) مدیران می تواند شرایط را در جهت جذب و نگهداری مدیران مطلوب تر نماید. از طرفی دیگر سازمان های آموزشی با اعمال کارکردهای مختلف و متناسب با نوع ویژگی شخصیتی مدیران، می توانند کارایی و اثر بخشی آنها را افزایش دهند.

اگر علل رضایت و عدم رضایت مدیران نسبت به شغلشان مشخص گردد می توان به منظور بهبود شرایط کار و جلب رضایت بیشتر آنها اقدامات لازم را به عمل آورد. وقتی فرد از شغل خود احساس رضایت کند، مسئولیت خویش را با دقت بیشتری انجام داده و نه تنها از کار خود خسته نمی شود بلکه از انجام آن احساس مسرت نیز خواهد کرد.

انتخاب آگاهانه کار توسط فرد موجب لذت بردن از انجام آن خواهد بود و چنین شخصی تقریباً از زندگی خود نیز راضی بوده و حتی بسیاری از ناملایمات زندگی را به راحتی تحمل خواهد کرد. شخص برای لذت بردن از کارش باید: کارش را سودمند و ارزشمند بداند، هدف شخصی معینی را دنبال کند، بداند چه نوع پاداشی را

انتظار دارد، علاوه بر هدفهای فردی دارای هدفهای اجتماعی هم باشد، با دیگران روابط سالم و رضایت بخش داشته باشد، کارش را خوب تنظیم کند و سازمان بخشد. (شعاری نژاد، ۱۳۷۰: ۱۵)

یافته های تحقیقاتی آندرسانی (۱۹۷۶) حاکی از این بود که درون نگرها از پایگاه شغلی بهتر و بالاتر برخوردار بودند و استرس شغلی کمتری داشتند همچنین ویلیام وهذر (۱۹۹۲) خاطر نشان ساختند که افراد متعهد از استرس شغلی کمتری برخوردار هستند و میزان غیبت و ترک شغل افرادی که دارای احساس تعهد بالاتری هستند، پایین تر است. (معزی، ۱۳۷۳: ۱۹-۱۷)

با توجه به اینکه استرس در سازمان از یک سو موجب افزایش غیبتها، بی نظمی ها، تعارضات و حوادث و... و از سوی دیگر موجب کاهش بازده کمی و کیفی کار و رضایت شغلی و... می گردد و با عنایت به این مطلب که مدیران به دلیل مسئولیتهای پرارزشی که بر عهده دارند- که از جمله مهمترین آنها میتوان به مسئولیت دستیابی به اهداف سازمان اشاره کرد- از جمله آسیب پذیرترین قشرها در برابر استرس بشمار می آیند و همچنین با توجه به اینکه استرس در سازمان از یک سو موجب افزایش غیبتها، بی نظمی ها، تعارضات و حوادث و... و از سوی دیگر موجب کاهش بازده کمی و کیفی کار و رضایت شغلی و... می گردد. و با توجه به این مطلب که در یک موقعیت استرس زا، اولین چیزی که بر فرد اثر می گذارد، خود فشار یا استرس خارجی نیست، بلکه برداشت و ادراک فرد از استرس است که سبب نشان دادن واکنش می گردد، در این پژوهش هدف بررسی این امر در نظر گرفته شده است که آیا افرادی که دارای ویژگیهای شخصیتی کانون کنترل درونی هستند، استرس شغلی بیشتری دارند یا افراد کانون کنترل بیرونی و همچنین اینکه آیا عوامل دموگرافیک تأثیری در استرس شغلی دارد.

اهمیت نظری پژوهش

مدیریت آموزش در دانشگاه در حقیقت کوششی است بخردانه برای بالا بردن کیفیت کسب علم و دانش انسانهایی که بار سنگین تحول و پیشرفت فردی و جمعی را بر دوش دارند. مدیریت آموزش کار ساز و کار آمد می تواند به بالا بردن درجه خشنودی اساتید از کار، افزایش رضایت دانشجویان، نوآوری، خلاقیت در روشها و بسیاری دگرگونیهای دلپسند دیگر، منتهی گردد و مدیریت صحیح می تواند شکوفایی شخصیت و اعتلای هستی همه دانشجویانی که در دانشگاه های کشور به تحصیل علم و دانش مشغولند یاری رساند و نیروهای ذاتی بالقوه آنان را به فعل نزدیک سازد و آنان را به انسانهایی که شایستگی خلیفه الهی بودن دارند، متحول سازد.

علم مدیریت، امروزه به پیشرفتهای بسی شگرف نائل گردیده است. تحولات گسترده و عمیقی که در بحث آموزش دانشگاهی ممالک پیشرفته هر روزه شاهد آن هستیم، حاکی از اعمال مدیریت صحیح می باشد. در کشور ما نیز تحولاتی صورت گرفته است ولی هنوز احتیاج به تکامل و پیشرفت دارد. از جمله مهمترین مسائلی که لازم است بدان توجه شود افزایش سطح بهداشت روانی و همچنین انگیزش و اثربخشی مدیران می باشد و این میسر نخواهد شد مگر اینکه عوامل موثر در آن را یافت و به نحو شایسته با آنها برخورد نمود. در این تحقیق کوشش شده است که به زمینه یابی ارتباط بین استرس شغلی و کانون کنترل مدیران آموزشی پرداخته شود.

یکی از ویژگیهای شخصیتی مردمان مقاوم در برابر فشار روانی، کنترل می باشد. کسانی که در برابر موقعیتهای فشارزا به جای احساس درماندگی، موقعیت را در اختیار خود می بینند بیشتر احتمال دارد که برای تغییر آن اقدام کنند (اتکینسون و هیلگارد ۱۳۶۹: ۳۷-۳۸).

به همین ترتیب در کنترل خود دیدن رویدادهای زندگی، بازتابی است از احساس کارایی و همانند آن بر جریان ارزیابی رویدادهای فشارزا اثر می گذارد.

مفهوم کانون کنترل که نخستین بار توسط راتر مطرح شد، در مطالعات مربوط به انگیزش به گونه فزاینده ای اهمیتی نظری و عملی را به دست آورده است. مطابق نظریه یادگیری اجتماعی راتر، افراد از نظر کانون کنترل به دو گروه درونی و بیرونی تقسیم می شوند.

کانون کنترل درونی به این معناست که تقویتها و تنبیه های مشخص حاصل تلاش و تدبیر خود شخص است و کانون کنترل بیرونی به این معناست که تقویتها و تنبیه های مشخص به سبب نیروهای بیرونی و ورای کنترل او می باشند. ممکن است منبع یک پیامد به طور عینی درونی و یا بیرونی باشد، لیکن آنچه که تعیین کننده کانون کنترل شخص است، این است که او منبع را چگونه در می یابد و این صرفاً کانون کنترل ذهنی است که رفتار او را تحت تاثیر قرار می دهد (لیبرت و اسپیگلر، ۱۳۷۵: ۴۹).

واینر (۱۹۷۲) یکی از صاحب نظران نظریه اسناد، کوشیده است تا مفهوم کانون کنترل را بر حسب ۴ عنصر توانایی، کوشش، سختی تکلیف و بخت، واکاوی دوباره کند و این عناصر را در سه بعد جدا از هم قرار می دهد :

بعد ثبات: علت ثابت است یا متغیر

قابلیت کنترل : علل رفتار را می توان کنترل کرد یا نه

منبع کنترل : علل رفتار درونی است یا بیرونی

قابل مهار		غیر قابل مهار		
بیرونی	درونی	بیرونی	درونی	
اهل مطالعه بودن / پشتکار	پیش داوری معلم / کمک همکلاسی	توانایی هوش	دشواری تکلیف	پایدار
کوشش بالفعل / توجه موقع امتحان	شرکت در کلاس فوق العاده	حال و حوصله / بیماری	شانس	ناپایدار

ناپایدار	پایدار	مهار شدنی	مهار نشدنی	بیرونی	درونی	
—	—	—	—	خوشحالی	غرور	موفقیت
تقصیر	افسردگی	تقصیر	افسردگی	عصبانیت	شرمساری	شکست

شکل شماره ۱-۱ تجزیه و تحلیل اسناد مسئولیت (اقتباس از واینر ۱۹۷۲)

به طور کلی درون نگرها از کار خویش راضی تر هستند و هنگامی از شغل خود خشنودترند که در مقام مدیریت مشارکتی به کار اشتغال داشته باشند. همچنین معلوم شده است که درون نگرها به احتمال بیشتر

مناصب مدیریتی را احراز می کنند تا مشاغل سطح پایین را. مدیر درون نگر رفتار ملاحظه کارتری دارد. برون نگرها بیشتر بر شالوده های قدرت قهر آمیز تأکید می کنند (میچل، ۱۳۷۳. به نقل از معزی، ۱۳۷۳: ۵۵-۵۸).

این دو نوع اعتقاد (برون نگری و درون نگری) و طرز تفکر از جهتی در رفتار و کردار صاحبانشان موثرند و از جهت دیگر در سلامت روانی ایشان. کسانی که خود را در دست سرنوشت یا شرایط محیط بیچاره و زبون می دانند کمتر ممکن است برای بهبود وضع زندگی خود اقدام موثری کنند. چنین افرادی نمی توانند عامل تغییر و تحول و نوسازی های لازم جهت پیشرفت جامعه و یا گروهی باشند که در آن عضویت دارند.

کانون کنترل از جمله متغیرهای شخصیتی است که تحت تاثیر عوامل فرهنگی قرار دارد. سوگیری کانون کنترل ابتدا در زندگی به عنوان واکنشی در قبال محیط اجتماعی - روانی خانه، و وضعیت اجتماعی، اقتصادی خانواده تشکیل و رشد می یابد. در نتیجه منطقی است که انتظار داشته باشیم افراد با ملیتها و گروههای فرهنگی مختلف در کانون کنترلشان تفاوت داشته باشند. (ری مانیس، ۱۹۸۰۱. به نقل از مبین، ۱۳۷۹: ۸۱).

ارتباط بین کانون کنترل و استرس از اهمیت بسیاری برخوردار است. امروزه فشار عصبی یا استرس یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. فشار عصبی اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیتهای اعضای سازمان دارد. مدیران، کارکنان و ارباب رجوع سازمان تحت تأثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاص می شوند و دست به رفتارها و اعمالی می زنند که مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می گردد.

فشارهای عصبی دارای آثار جسمانی نیز هست و از این طریق هم به سازمان لطمات شدیدی وارد می‌آورد.

گروهی از صاحب نظران رفتار سازمانی استرس را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده اند. (الوانی، ۱۳۸۵: ۷۱)

استرس یا فشار روانی مثل تضاد فردی و گروهی به خودی خود، خوب یا بد نیست به عبارت دیگر استرس می‌تواند جنبه‌های مثبت و منفی داشته باشد استرس زیاد و کم، مطلوب نیست. حد وسط استرس، بهینه و یا کارکردی است. اگر استرس خیلی کم باشد فرد دچار رخوت و سستی می‌شود و اگر بیش از حد باشد فرد را در محدودیتهایی قرار می‌دهد یا او را با خواسته‌های غیر قابل دستیابی مواجه می‌سازد. و در نتیجه عملکرد وی را کاهش می‌دهد.

منابع و عوامل مهم فشارزا را معمولا در ۴ مقوله زیر دست بندی می‌کنند :

- ۱- تغییر: پیدایش تغییرات مهم در زندگی فردی و اجتماعی به ایجاد فشار روانی منجر می‌شود.
- ۲- مبهم و غیر قابل پیش بینی بودن: رویدادی باعث پیدایش فشار روانی خواهد بود که شخص نتواند وقوع و کم و کیف آنرا پیش بینی کند.
- ۳- فقدان کنترل: اگر بتوان عامل فشارزا را کنترل کرد، می‌توان از گرفتاری به فشار روانی در امان ماند.
- ۴- تعارض: حالتی است درونی و هنگامی پیدا می‌شود که شخص به انتخاب دو یا چند هدف انحصاری و هم ارزش برانگیخته شود.

فشار روانی به همان اندازه جزئی از حیات یک مدیر است که شادی، عشق، درد یا هر احساس دیگر بخشی از حیات روانی او را تشکیل می دهد. بعضی از مدیران تحت شرایطی که فشارهای مختلف عادی است، احساس کامیابی می کنند و راه کمال می پیمایند. این مدیران قادر هستند با فشار زمانی یا در موقعیتهایی که نیاز به قبول خطر در حد متعادل یا زیاد داشته باشند، سازگاری نشان دهند و مشکلات را با سهولت نسبی، حل کنند (معزی، ۱۳۷۳ : ۳۸).

بررسی ها نشان می دهد که هر چند تحت شرایط فشار آور و متعادل، بسیاری از افراد بهتر کار می کنند، اما واکنش هر مدیر نسبت به موقعیتهای فشار آور، با مدیر دیگر متفاوت است. موقعیت یا شرایطی که باعث ایجاد فشار روانی خفیف در یک مدیر می گردد ممکن است برای مدیر دیگر موقعیتی دردناک باشد. بنابراین می توان گفت : فشار روانی واکنش شخص نسبت به یک موقعیت خاص است.

موقعیت یا شرایط خاص به تنهایی نشان دهنده میزان فشار روانی نیست. ماهیت و میزان فشار روانی که یک مدیر احساس می کند بستگی به توانایی او برای حل مسائل و مشکلاتی دارد که با آن مواجه شده است. مدیران آموزشی در هر دانشگاه ها نقش بسیار مهمی بر عهده دارند. آنان سرمایه های با ارزشی هستند که با مطالعه ابعاد شخصیتی و رفتاری آنان، امکان کارایی و اثر بخشی هر چه بیشتر نظام آموزش عالی کشور فراهم می گردد.

تأثیر مخرب استرس، اثر زیان آور بر روی عملکردهای مهم مدیریتی، نظیر نحوه تصمیم گیری، کیفیت روابط بین فردی، استانداردهای کار، کیفیت زندگی شغلی و نهایتاً سطح کارایی آنها را دارد.