

دانش و پژوهش

دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)

(علوم انسانی)

شماره سوم - بهار ۱۳۷۹

صص ۱۳۰ - ۱۱۵



بررسی آثار فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی

بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران

دکتر مهدی ابزری* - الهام ابراهیمی‌کنی**
پرتال جامع علوم انسانی

چکیده

امروزه، استرس یا فشار روانی، یکی از مسائل همه‌گیری است که انسانها به آن مبتلا می‌باشند. دامنه نفوذ استرس از زندگی فردی به زندگی سازمانی سریع است. عوامل فشار روانی (استرس‌زاها)، هر آنچه که باشند، در موقعیت‌های مختلف آثار و عواقبی را برای انسان به همراه دارند. در این میان، مدیران را یکی از حساسترین قشرها در برابر فشار روانی معرفی نموده‌اند. با توجه به اینکه، حرفه مدیریت با مقوله تصمیم‌گیری اجین شده است، بنابراین، اگر مدیران مورد تهاجم فشار روانی قرار گیرند، آثار آن به سرعت بر کیفیت تصمیم‌گیری آنها اثر گذاشته و چه بسا، آنرا دچار مشکلاتی می‌نماید.

* - استادیار گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

** - کارشناس ارشد مدیریت دولتی

هدف از انجام این تحقیق، بررسی آثار فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران جامعه مورد مطالعه، بوده است. برای انجام این تحقیق، یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی تدوین گردید. فرضیه اصلی عبارت است از: فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران شرکت تولید مواد اولیه الیاف مصنوعی (D.M.T) مؤثر است. به منظور انجام پژوهش، پرسشنامه‌ای با ۳۲ سؤال از نوع بسته با استفاده از مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت، در بین مدیران شرکت D.M.T توزیع گردید و پس از جمع‌آوری و طبقه‌بندی اطلاعات، با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج حاصل از این پژوهش، نشان می‌دهد که فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی، به‌تجوی با ابهام نقش، سنگینی و گرانباری نقش (کمی و کیفی)، خط مشی سازمان و نداشتن امنیت شغلی مرتبط است. همچنین، بر اساس نتایج حاصل، می‌توان اظهار نمود که عوامل سازمانی فشار روانی، بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران شرکت D.M.T در استان اصفهان مؤثر بوده است. در پایان، پیشنهادهایی که از نتایج به‌دست

آمد، ارائه گردید، موم انسانی و مطالعات فرسنگی

رتال جامع علوم انسانی

مقدمه

اکنون که در آستانه قرن بیست و یکم به‌سر می‌بریم، با توجه به پیچیدگی و تغییرات روزافزون جامعه و رشد و توسعه فن‌آوری، مسأله فشار روانی در جامعه یک مشکل جدید و خطرناک به‌نظر می‌رسد. این پدیده تأثیرات سنگینی بر سلامتی جسمانی و روانی نیروی انسانی در سازمانها داشته و دارد. گروهی از صاحب‌نظران رفتار سازمانی، فشار روانی را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده‌اند. شاید هم به‌راستی این دوران عصر فشارهای روانی است. امروزه، با توجه به تغییر و تحولات کلی در سطوح سازمانها، درک آثار فشارهای روانی بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران ضرورت می‌یابد. به‌گفته پیتراکرا^۱ «مدیریت مترادف تصمیم‌گیری» می‌باشد. بنابراین می‌توان ادعا کرد که مدیران یکی از حساسترین قشرها در برابر فشار روانی هستند، که با توجه به رشد و پیشرفت علمی و فنی و افزایش پیچیدگی، درک فشارهای روانی یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر خواهد بود.

اهداف تحقیق

- ۱- شناسایی عوامل سازمانی ایجادکننده فشار روانی
 - ۲- بررسی آثار فشار روانی بر کیفیت تصمیم‌گیری
 - ۳- ارائه راه‌حل‌هایی به منظور آماده کردن مدیران برای مقابله با فشار روانی
- فرضیه اصلی تحقیق به این شرح بوده است: فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران شرکت D.M.T^۱ اثر معنی‌داری دارد.
- فرضیه‌های فرعی نیز به قرار زیر مطرح گردیده‌اند:
- ۱- فشار روانی ناشی از ابهام نقش بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران مؤثر است.
 - ۲- فشار روانی ناشی از گرانباری و سنگینی نقش بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران مؤثر است.
 - ۳- فشار روانی ناشی از خط مشی سازمان بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران مؤثر است.
 - ۴- فشار روانی ناشی از عدم امنیت شغلی بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران مؤثر است.
- دو قرن از انقلاب صنعتی و پیدایش فن‌آوری جدید در جهان می‌گذرد. پیشرفتهای صنعتی و روشهای فن‌آوری جدید، نظام خاصی را در شکل و چگونگی زندگی انسانها به وجود آورده است. قرن حاضر با تکامل روزافزون فنی و فشارهای روانی آن، بزرگترین تسهیل‌کننده و در عین حال مشکل‌سازترین نوع تمدنی است که بشر امروز با آن روبه‌رو است.
- هانس سلیه^۲ را می‌توان نخستین کسی دانست که در سال ۱۹۵۶ فشار روانی (استرس) را به عنوان مفهوم تازه‌ای در نوع خود، به‌طور گسترده‌ای مورد بحث و بررسی قرار می‌دهد. پیش از آن، کلود برنارد^۳ در سال ۱۸۶۰ گفته بود که اگر چه تغییراتی در محیط خارجی بدن فرد در حال رخ‌دادن است، لیکن دستگاه داخلی بدن باید پیوسته در وضعیت مطلوبی ثابت بماند (راس و آلتمایر، ۱۳۷۷، صص ۲۲ و ۲۳).
- در سال ۱۹۳۵، والتر کانون^۴ این نظر را تکامل بخشید و در مفهوم تازه‌ای به نام همئوستازی^۵ ارائه کرد. همئوستازی گرایش ارگانیسم به بازگشتن و ماندن در وضعیت

1 - Di Methyl Terephthalate

2 - Hans Selye

3- Claud Bernard

4- Walter Cannon

5 - Homeostasis

تعادلی درونی و ثابت خود است. ریزش عرق در هوای گرم و لرزیدن در هوای سرد، در واقع کوششهایی است که بدن به اقتضای شرایط بیرونی در جهت حفظ تعادل درونی انجام می‌دهد (همان منبع، صص ۲۱ و ۲۲).

استرس واژه‌ای است در اصل به معنی نیرو و فشار در جهان فیزیکی. هرگاه فشاری بر چیزی (شیئی یا دستگاهی) وارد شود، کنشی را بر آن وارد می‌کند، ثبات اجزای درونی آن را برهم می‌زند، تنشی در آن پدید می‌آورد و سرانجام آن شیء یا دستگاه را به واکنش می‌اندازد (همان منبع، ص ۹).

تحقیقات انجام شده نشان می‌دهد، مدیریت یکی از حرفه‌های پرفشار می‌باشد. به‌طور حتم دلایل مختلفی برای بروز چنین مسأله‌ای وجود دارد. از آنجا که مدیران با فعالیت‌ها و وظایف متنوعی از قبیل ارزیابی، عملکرد کارکنان، محدودیت زمانی برای انجام پروژه‌ها و برنامه‌ها و بسیاری از محدودیتهای دیگر روبه‌رو می‌باشند. می‌توان گفت که زمینه ایجاد فشارهای روانی در آنها بسیار زیاد می‌باشد. در نتیجه، برخی از دانشمندان کوشیده‌اند تا از طریق نظریه‌های ارائه شده، چارچوب معینی برای وظایف مدیران تعیین نمایند. لیکن باید توجه داشت که ماهیت و پیچیدگی شغل مدیران ایجاب می‌کند که آنها با تصمیم‌گیری‌های متنوعی سر و کار داشته باشند و عوامل ایجادکننده فشارهای روانی احتمالاً در فرایند تصمیم‌گیری آنها دخالت داشته باشد. از آنجا که مدیران از یک‌طرف با محدودیت زمانی برای تصمیم‌گیری خود روبه‌رو هستند و از سوی دیگر، همیشه اختیار و آزادی عمل برای تصمیم‌گیری ندارند، لذا این دو عامل، موجبات بروز فشارهای روانی بیشتر برای مدیران را فراهم می‌سازد.

کان و همکاران (۱۹۶۴)، از نتیجه مطالعات خویش دریافتند که سطوح بالایی از ابهام نقش با موارد زیر رابطه دارد:

- الف) سطوح پایین از خشنودی شغلی،
- ب) سطوح پایین از اعتماد در سازمان،
- ج) میزان بالایی از فشار روانی ناشی از شغل.

سرایداریان (۱۳۷۵)، به بررسی تأثیر فشارهای روانی بر نحوه عملکرد مدیران بخش صنعت نساجی استان اصفهان پرداخته است. پژوهشگر در نهایت به این نتیجه رسیده است که می‌توان به صراحت ادعا کرد که با $۹۳/۵\%$ درصد اطمینان، بین فشارهای روانی و نحوه عملکرد مدیران شاغل در بخش صنعت نساجی اصفهان رابطه وجود دارد.

روش تحقیق

در این تحقیق، ۵۰ نفر از مدیران شرکت تولید مواد اولیه الیاف مصنوعی (D.M.T) شرکت نمودند، که به علت محدود بودن تعداد مدیران، جامعه آماری و نمونه برابر می‌باشند. بررسی تأثیر عوامل سازمانی فشار روانی بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران از نوع کاربردی و به صورت مقطعی انجام شده است. مسأله مورد بررسی یکی از مواردی است که مدیران و افراد سازمان با آن سر و کار دارند.

بنابراین می‌توان این تحقیق را یک تحقیق کاربردی دانست. از سوی دیگر، اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه، وضعیت موجود مدیران سازمانها را در یک مقطع مشخص نشان می‌دهد. به‌طور خلاصه، روش تحقیق دربارهٔ «تأثیر عوامل سازمانی فشار روانی بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران شرکت D.M.T» از نوع تحقیق پیمایشی و از شاخهٔ میدانی می‌باشد.

روش گردآوری اطلاعات از دو طریق کتابخانه‌ای و میدانی بوده است. برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه بستهٔ محقق ساخته استفاده شده است. تکنیک آماری که در این تحقیق استفاده گردیده است، فاکتور آنالیز (تحلیل عامل) می‌باشد. تحلیل عامل، عمل تقلیل متغیرها به عامل را از طریق گروه‌بندی کردن متغیرهایی که با هم همبستگی متوسط یا نسبتاً بالایی دارند، انجام می‌دهد. سوالات پرسشنامه در زمینهٔ عوامل سازمانی فشار روانی شامل ابهام نقش، گرانباری و سنگینی نقش^۱ (کمی و کیفی)، خط‌مشی سازمان و عدم امنیت شغلی می‌باشند. نتایج فرضیهٔ فرعی اول که به بررسی تأثیر ابهام نقش بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران پرداخته است، نشان می‌دهد که دامنهٔ نمرات درخصوص این فرض بین ۲/۶ تا ۴ در نوسان بوده است. متوسط نمره برابر است با ۳/۳۲ با انحراف معیار ۰/۳۱۴ با توجه به اینکه میانگین نمرات مربوط به تأثیر نقش بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران در فاصلهٔ اطمینان ۳/۴۴ و ۳/۲ قرار گرفته است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که فشار روانی ناشی از ابهام نقش در سطح متوسط بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران مؤثر بوده است (جدول شمارهٔ ۱).

جدول شماره ۱- توزیع میانگین نمرات پاسخگویان به اولین فرضیه فرعی

میانگین نمرات	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
۲/۶۴	۱	۲/۱	۲/۱
۲/۸۲	۳	۶/۳	۸/۳
۲/۹۱	۲	۴/۲	۱۲/۵
۳	۳	۶/۳	۱۸/۸
۳/۰۹	۲	۴/۲	۲۲/۹
۳/۱۸	۹	۱۸/۸	۴۱/۷
۳/۲۷	۵	۱۰/۴	۵۲/۱
۳/۳۶	۵	۱۰/۴	۶۲/۵
۳/۴۵	۶	۱۲/۵	۷۵
۳/۵۵	۳	۳/۳	۸۱/۳
۳/۶۴	۲	۴/۲	۸۵/۴
۳/۷۳	۲	۴/۲	۸۹/۶
۳/۸۲	۳	۶/۳	۹۵/۸
۴	۲	۴/۲	۱۰۰
جمع	۴۸	۱۰۰	

انحراف معیار = ۰/۳۱۴ خطای معیار = ۰/۰۴۵ میانگین = ۳/۳۲

از نتایج فرضیه فرعی دوم که به بررسی تأثیر سنگینی و گرانباری نقش بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران پرداخته است، نشان می‌دهد که دامنه نمرات درخصوص این فرضیه بین ۲/۶۳ تا ۴/۲۵ در نوسان بوده است. متوسط نمره برابر است با ۳/۵۴ با انحراف معیار ۰/۳۲۳. با توجه به اینکه میانگین نمرات مربوط به تأثیر سنگینی و گرانباری نقش بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران، در فاصله اطمینان ۳/۶۶ و ۳/۴۲ قرار گرفته است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که فشار روانی ناشی از سنگینی و گرانباری نقش، در سطح متوسط تا زیاد، بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران مؤثر بوده است (جدول شماره ۲).

جدول شماره ۲- توزیع میانگین نمرات پاسخگویان به دومین فرضیه فرعی

میانگین نمرات	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
۲/۶۳	۱	۲/۱	۲/۱
۲/۷۵	۱	۲/۱	۴/۲
۳	۲	۴/۲	۸/۳
۳/۱۳	۴	۸/۳	۱۶/۷
۳/۲۵	۸	۱۶/۷	۳۳/۳
۳/۳۸	۸	۱۶/۷	۵۰
۳/۵۰	۲۰	۴۰/۸	۷۰/۸
۳/۶۳	۲	۴/۲	۷۵
۳/۷۵	۶	۱۲/۵	۸۷/۵
۳/۸۸	۲	۴/۲	۹۱/۷
۴	۶	۱۲/۵	۹۷/۹
۴/۲۵	۲	۴/۲	۱۰۰
جمع	۴۸	۱۰۰	

انحراف معیار = ۰/۳۲۳ خطای معیار = ۰/۰۴۷ میانگین = ۳/۵۴۱

نتایج فرضیه فرعی سوم که به بررسی تأثیر خط‌مشی سازمان بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران پرداخته است، نشان می‌دهد که دامنه تغییرات نمرات درخصوص این فرض بین ۲/۷۱ و ۴/۴۳ در نوسان بوده است. متوسط نمره برابر است با ۳/۶۴ با انحراف معیار ۰/۳۶۶. با توجه به اینکه میانگین نمرات مربوط به تغییر خط‌مشی سازمان بر کیفیت تصمیم‌گیری در فاصله اطمینان ۳/۷۸ و ۳/۵۱ قرار گرفته است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که فشار روانی ناشی از خط‌مشی سازمان در سطح متوسط تا زیاد بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران مؤثر بوده است (جدول شماره ۳).

جدول شماره ۳- توزیع میانگین نمرات پاسخگویان به سویمین فرضیه فرعی

میانگین نمرات	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
۲/۷۱	۱	۲/۱	۲/۱
۳	۵	۱۰/۴	۱۲/۵
۳/۲۹	۱	۲/۱	۱۴/۶
۳/۴۳	۴	۸/۳	۲۲/۹
۳/۵۷	۱۴	۲۹/۲	۵۲/۱
۳/۷۱	۸	۱۶/۷	۶۸/۸
۳/۸۶	۶	۱۲/۵	۸۱/۳
۴	۴	۸/۳	۸۹/۶
۴/۱۴	۲	۴/۲	۹۳/۸
۴/۲۹	۱	۲/۱	۹۵/۸
۴/۴۳	۲	۴/۲	۱۰۰
جمع	۴۸		

انحراف معیار = ۰/۳۶۶ خطای معیار = ۰/۰۵۳ میانگین = ۳/۶۴۶

نتایج فرضیه فرعی چهارم که به بررسی تأثیر عدم امنیت شغلی بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران پرداخته است، نشان می‌دهد که دامنه تغییرات نمرات درخصوص این فرض بین ۲/۴۰ و ۵ در نوسان بوده است. متوسط نمره برابر است با ۳/۷۸ با انحراف معیار ۵/۳۵. با توجه به اینکه میانگین نمرات مربوط به تأثیر نداشتن امنیت شغلی بر کیفیت تصمیم‌گیری در فاصله اطمینان ۴/۶۸ و ۳/۵۸ قرار گرفته است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که فشار روانی ناشی از عدم امنیت شغلی در سطح زیاد بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران مؤثر بوده است (جدول شماره ۴).

جدول شماره ۴- توزیع میانگین نمرات پاسخگویان به چهارمین فرضیه فرعی

میانگین نمرات	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
۲/۴۰	۱	۲/۱	۲/۱
۲/۶۰	۱	۲/۱	۴/۲
۲/۸۰	۲	۴/۲	۸/۳
۳	۱	۲/۱	۱۰/۴
۳/۲۰	۲	۴/۲	۱۴/۶
۳/۴۰	۵	۱۰/۴	۲۵
۳/۶۰	۶	۱۴/۶	۳۹/۶
۳/۸۰	۸	۱۶/۷	۵۶/۳
۴	۸	۱۶/۷	۷۲/۹
۴/۲۰	۵	۱۰/۴	۸۳/۳
۴/۴۰	۵	۱۰/۴	۹۳/۳
۴/۶۰	۲	۴/۲	۹۷/۹
۵	۱	۲/۱	۱۰۰
جمع	۴۸	۱۰۰	

میانگین = ۳/۷۸

خطای معیار = ۰/۰۷۷

انحراف معیار = ۰/۵۳۵

نظر به اینکه کلیه فرضیه‌های فرعی تحقیق، به ترتیب با میانگین ۳/۳۲، ۳/۵۴، ۳/۶۴، ۳/۷۸، به کل جامعه تعمیم داده شدند، اینک می‌توان به صراحت ادعا کرد که بر مبنای فرضیه اصلی با میانگین ۳/۵۷، فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی، در سطح متوسط تا زیاد، بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران شاغل در شرکت D.M.T، مؤثر بوده است.

نتایج جدول شماره (۵) برون‌داد قبل از چرخش نشان می‌دهد که ۱۲ عامل مقدار ویژه‌ای بالاتر از ۱ دارد و حدود ۷۶/۶ درصد از واریانس متغیر اندازه‌گیری شده را تعیین می‌کند. این عاملها به‌طور سلیقه‌ای نامگذاری می‌شوند و به ترتیب از مقادیر زیاد شروع می‌شوند که در جدول (۵) با علامت ستاره (*) مشخص شده و به شرح زیر می‌باشند.

عامل اول که A نامیده می‌شود ۱۷ درصد از واریانس را تبیین می‌کند.
(مقدار ویژه ۵/۴۳).

عامل دوم که B نامیده می‌شود ۸/۳ درصد از واریانس را تبیین می‌کند.
(مقدار ویژه ۲/۶۵).

عامل سوم که C نامیده می‌شود ۷/۷ درصد از واریانس را تبیین می‌کند.
(مقدار ویژه ۲/۴۶).

عامل چهارم که D نامیده می‌شود ۷/۱ درصد از واریانس را تبیین می‌کند.
(مقدار ویژه ۲/۲۶).

عامل پنجم که E نامیده می‌شود ۶ درصد از واریانس را تبیین می‌کند.
(مقدار ویژه ۱/۹۳).

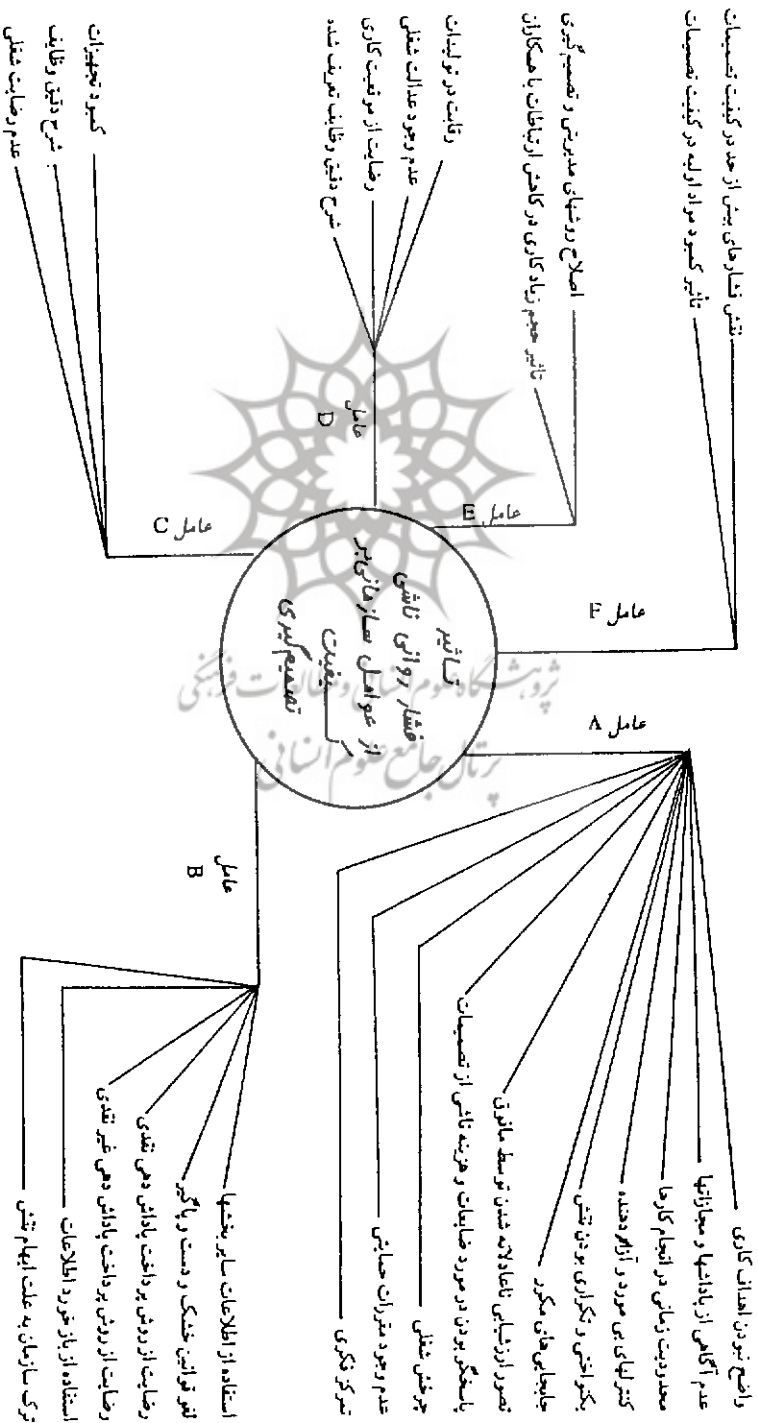
عامل ششم که F نامیده می‌شود ۵/۶ درصد از واریانس را تبیین می‌کند.
(مقدار ویژه ۱/۸۱).

متغیرهای این عوامل در (نمودار شماره ۱) آمده است.

جدول شماره ۵- تحلیل عاملها قبل از چرخش

سؤالها یا عاملها	ارزش ویژه	درصد پوشش واریانس	تجمعی
۱	۵/۴۳*	۱۷	۱۷
۲	۱/۰۳	۳/۲	۷۶/۶
۳	۰/۲۸۹	۰/۹	۹۶/۴
۴	۰/۱۳	۰/۴	۹۸/۹
۵	۰/۱۲	۰/۴	۹۹/۳
۶	۰/۰۸	۰/۳	۹۹/۵
۷	۰/۶۶	۰/۲	۹۹/۷
۸	۰/۰۴	۰/۲	۹۹/۹
۹	۰/۰۳	۰/۱	۱۰۰
۱۰	۲/۶۵*	۸/۳	۲۵/۳
۱۱	۲/۴۶*	۷/۷	۳۲/۹
۱۲	۲/۲۶*	۷/۱	۴۰/۰
۱۳	۱/۹۳*	۶/۰	۴۶/۱
۱۴	۱/۸۱*	۵/۶	۵۱/۷
۱۵	۲/۵۷*	۴/۹	۵۶/۷
۱۶	۱/۵۰	۴/۷	۶۱/۴
۱۷	۱/۳۱	۴/۱	۶۵/۵
۱۸	۱/۳۰*	۴/۱	۶۹/۶
۱۹	۱/۲۱	۳/۸	۷۳/۳
۲۰	۰/۹۹	۳/۱	۷۹/۷
۲۱	۰/۸۳	۲/۶	۸۲/۳
۲۲	۰/۷۵	۲/۴	۸۴/۷
۲۳	۰/۷۲	۲/۲	۸۶/۹
۲۴	۰/۶۱	۱/۹	۸۸/۸
۲۵	۰/۵۵	۱/۷	۹۰/۶
۲۶	۰/۵۲	۱/۶	۹۲/۲
۲۷	۰/۴۲	۱/۳	۹۳/۵
۲۸	۰/۳۴	۱/۱	۹۴/۵
۲۹	۰/۳۱	۱	۹۵/۵
۳۰	۰/۲۳	۰/۷	۹۷/۲
۳۱	۰/۲۲	۰/۷	۹۷/۸
۳۲	۰/۱۹	۰/۶	۹۸/۵

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
 کتابخانه دیجیتال جامع علوم انسانی



محل مطالعه‌های کانتر عوامل سازمانی فشار روانی بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران شرکت D.M.T بر اساس تحلیل عامل

بحث و نتیجه گیری

تحقیق حاضر که به منظور بررسی تأثیر فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران شرکت D.M.T در استان اصفهان اجرا شده بود، نشان داد که محدودیت در زمان تصمیم‌گیری، بزرگترین مشکل را در این زمینه به بار می‌آورد. باید توجه داشت که تأثیر فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی (مثلاً شرح دقیق وظایف) بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران تأثیر دارد و کارایی آن را کاهش می‌دهد.

ابهام نقش، که ممکن است از طریق شرح وظایف به وجود آید، تأثیر بسزایی در پایین آمدن اعتماد به نفس مدیران دارد. متقابلاً، این کاهش اعتماد به نفس، تأثیر قابل توجهی بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران خواهد داشت. در این زمینه، مارگولیس و کروزا^۱ در پژوهشی که بر روی گروهی از مردم در آمریکا انجام داده‌اند، نتیجه گرفته‌اند که علایم فشار روانی، که به ابهام نقش مربوط می‌شود و در پایین آمدن اعتماد به نفس مؤثر می‌باشند. عبارت‌اند از: حالت افسردگی، پایین بودن اعتماد به نفس، عدم رضایت از وضع زندگی و شغل، پایین بودن انگیزه شغلی و میل به ترک سازمان (کوپر، ۱۳۷۳). در تحقیق حاضر، مدیران، در سطح زیادی، بیان داشته‌اند که به علت ابهام نقش، ممکن است سازمان را ترک کنند. با استناد به نتایج این تحقیق، سنگینی و گرانباری نقش و معیارهای بالا در کیفیت تصمیم‌گیری مدیران، تأثیر بسزایی داشته است. در این زمینه بیهروگویتا در سال ۱۹۷۹ ضمن تحقیقات خود به نتایج مشابه پژوهش حاضر رسیدند. از یافته‌های این تحقیق می‌توان چنین استنباط کرد، که یکنواختی و تکراری بودن وظایف، اثر منفی بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران داشته است. در حقیقت مدیران دچار تفریط کیفی نقش شده‌اند. به عبارت دیگر، هنگامی که افراد انگیزه فکری برای انجام کارهای تکراری نداشته باشند و میزان توانایی آنها بیش از توانایی لازم برای انجام کارهای تکراری و یکنواختی باشد که انجام می‌دهند، این وضعیت بر کیفیت تصمیم‌گیری آنها اثر می‌گذارد.

از دیگر نتایج این تحقیق اینکه، مدیریت چیزی جز تصمیم‌گیری نیست و

لحظه‌ای را در حیات مدیریت نمی‌توان یافت که بدون اتخاذ تصمیم سپری شود. مدیر موفق تصمیم‌گیرنده‌ای موفق است.

چرخش شغلی نیز بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران مؤثر بوده است. به عبارت دیگر عدم ثبات موقعیت افراد در سازمان از میزان اطمینان آنها به سیاستها و خط‌مشی‌های سازمان می‌کاهد و هیچ مدیری مسؤولیت عواقب و پیامدهای تصمیم‌گیری را به‌عهده نخواهد گرفت.

هنگامی که بین وجهه افراد و شغلی که برعهده آنهاست تجانس و هماهنگی وجود نداشته باشد، افراد ممکن است فکر کنند که آنها در سمت‌هایی قرار دارند که آنها را کوچک می‌نمایند، وجود چنین وضعیتی باعث می‌شود که فرد دچار فشارهای روانی زیاد گردیده و از موقعیتهای دیگران رنج برد و تأثیر این موضوع در نحوه تصمیم‌گیری مدیران منعکس خواهد شد.

نداشتن امنیت شغلی و نبود مقررات حمایتی بیشتر از سایر عوامل سازمانی، در پایین آمدن کیفیت تصمیم‌گیری مدیران مؤثر بوده است که از نتایج بسیار مهم این تحقیق به‌شمار می‌آید.

لغو قوانین خشک و دست‌وپاگیر و روشن‌تر شدن خط‌مشی و سیاستهای سازمان در کاهش فشار روانی تأثیر مثبتی داشته و در نتیجه می‌تواند بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران نیز تأثیر بسزایی داشته باشد. به عبارت دیگر هرگاه خط‌مشی سازمان واضح و صریح باشد مدیران با اطمینان و اعتماد بیشتری در مورد موفقیت خود تصمیم خواهند گرفت.

بعضی از مدیران برای جلب توجه و نشان دادن اهمیت کاری که انجام می‌دهند تصمیم‌گیری را به تعویق می‌اندازند. وقتی کاری به موقع انجام نشد و تصمیمی به موقع اتخاذ نگردد، ذهنها و چشمها متوجه مدیری می‌شود که این قصور را مرتکب شده و در نتیجه مدیر از اینکه توانسته است اهمیت کار خود و پیامدهای تأخیر آنرا نشان دهد، ارضا می‌شود. اگر در حیطه سرپرستی خود از این‌گونه مدیران سراغ دارید قبل از اینکه آنان به این طریق به جلب توجه بپردازند، به کار آنان توجه کافی بنمایید و به آنها نشان دهید که اهمیت و حساسیت کارشان را کاملاً درک می‌کنید.

جدید بودن موضوع این تحقیق در حوزه مدیریت، محدود بودن منابع نظری، عدم انجام تحقیق در ارتباط با فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی و تأثیر آنها بر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران را می‌توان از جمله موارد محدودیت این تحقیق به‌شمار آورد. همچنین، موارد زیر توصیه می‌گردند:

۱- پیشنهاد می‌شود که موضوع این پژوهش در سازمانها و مراکز خدماتی دیگر نیز اجرا شود.

۲- سایر پژوهشگران می‌توانند، تأثیر عوامل سازمانی فشار روانی را بر متغیرهایی چون کنترل و سرپرستی در مدیریت، روحیه کارکنان، انگیزش، توانایی در انجام امور، نحوه انجام وظایف، اثر بخشی، کارایی، رهبری و نظایر اینها... بررسی نمایند.

۳- پیشنهاد می‌شود رابطه سایر عوامل فشار روانی که نظیر عوامل فردی و محیطی می‌باشند، نیز با متغیرهای فوق سنجیده شوند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

منابع و مأخذ

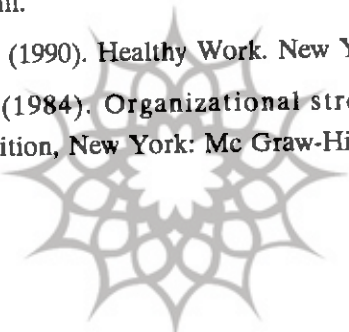
- ابزری، م. سرایداریان، ح. (۱۳۷۶)، مدیریت رفتار سازمانی، (سازمان، مدیریت و فشار روانی)، اصفهان؛ شرکت فرایند تحقیق.
- الوانی، م. (۱۳۷۱)، خویشتن‌شناسی مدیران، تهران؛ نشر نی.
- حاضر، (۱۳۷۳)، تصمیم‌گیری در مدیریت، تهران؛ مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- خوارزمی، ش. (۱۳۷۱)، مدیران، کارکنان و فشارهای عصبی، مجله تدبیر، شماره ۲۸.
- دیویس، ک. نیواستورم، ج. رفتار انسانی در کار (رفتار سازمانی)، ترجمه محمدعلی طوسی، (۱۳۷۵)، تهران؛ مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- راس، ر. ر. آلتمایر، ا. م. استرس شفلی، ترجمه غلامرضا خواجه‌پور تادوانی، (۱۳۷۷)، تهران؛ سازمان مدیریت صنعتی.
- ساعتچی، م. (۱۳۶۹)، روانشناسی در کار سازمان و مدیریت، تهران، سازمان مدیریت دولتی.

سرایداریان، ح. (۱۳۷۵)، بررسی تأثیر فشارهای روانی بر نحوه عملکرد مدیران بخش صنعت نساجی استان اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان.
کوپر، ک. ا. فشار روانی (راههای شناخت و مقابله)، ترجمه م. قراچداغی و ن. شریعت‌زاده، (۱۳۷۳)، تهران؛ چاپ خوش‌رنگ.

Arnold, H. and Feldman, D. C. (1988). Organization Behavior. second edition, New York: Mc Graw-Hill.

Karask, A. and T. Theorell (1990). Healthy Work. New York: Basic Books.

Quick, J. and J. Quick. (1984). Organizational stress and preventive management. second edition, New York: Mc Graw-Hill



شوریه‌شگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی