

بررسی دیدگاه کارکنان در مورد تأثیر عوامل فشارزای^(۱) سازمانی بر عملکرد

محمد اسماعیل انصاری* - داریوش دانش**

* عضو هیات علمی دانشگاه اصفهان

** کارشناس ارشد مدیریت دولتی

چکیده

در دنیای پیشرفته و فراصنعتی امروز، فشارهای روانی سازمانی در زندگی شغلی افراد، مشکلات فراوانی ایجاد نموده است. نگرانی افراد نسبت به کار و مسائل مربوط به محیط کاری، محیط اجتماعی، اقتصادی و نیازهای متفاوت، انتظارات سازمان از کارمند یا تغییر در تکنولوژی، مشکلات مدیریتی، سیستم های پیچیده اطلاعاتی و ترس افراد از عقب افتادگی

۱- استرس (Stress) در کتب رفتار سازمانی با معانی مختلفی ترجمه شده است:

- در کتاب رفتار سازمانی لوتانز، ترجمه غلامعلی سرمد، معادل فشار روانی قلمداد شده است.

- در کتاب رفتار سازمانی مورهد /گریفین، ترجمه الوانی - دانایی، واژه های فشار عصبی ترجمه شده است.

- در کتاب رفتار سازمانی واینزتر ترجمه پارسائیان - اعرابی، به صورت تنش یا فشار روانی ترجمه شده است.

- در کتاب روانشناسی صنعتی سازمانی آبراهام /گورمن، ترجمه دکتر حسین شکرکن، به معنای فشار آمده است.

- در کتاب فرهنگ جامع مدیریت از داور ونوس /دانائی فرد، ما واژه های تنش، فشار روانی، فشار عصبی و فشار

روحي معنا شده است.

اطلاعاتی و غیره، همه باعث می‌شوند تا افراد بیشتر اوقات زندگی روزمره و زندگی کاری را همراه با هیجانات، تنشها، نگرانیها و بیم و امیدهای گوناگون به پایان برسانند که در اکثر موارد با ظرفیتهای بدنی و روانی آنها سازگار نیست. پژوهش حاضر در سال ۱۳۷۸ در یک سازمان دولتی انجام گردید و هدف آن شناسایی، تشخیص، ارزیابی و مقایسه عوامل فشارزای سازمانی و تأثیر آن بر عملکرد کارکنان است.

این تحقیق از نوع کاربردی بوده است. جامعه آماری در این تحقیق، شامل کارکنان اداره کل راه و ترابری استان چهار محال و بختیاری است که از سه گروه، مدیران ارشد و مدیران میانی، سرپرستان و سایر کارکنان تشکیل می‌شوند. این پژوهش توصیفی - پیمایشی از شاخه تحقیقات میدانی است و یافته‌های آن از طریق کتابخانه‌ای و میدانی، با کمک پرسشنامه گردآوری و از طریق آمار توصیفی و استنباطی شش فرضیه فرعی و یک فرضیه اصلی، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج بیانگر آن است که بین عملکرد کارکنان (متغیر وابسته) با عوامل فشارزای سازمانی (متغیر مستقل)؛ نظیر خطمشی سازمانی، ساختار سازمانی، فرآیند سازمانی، تعارض نقش، گرانباری نقش و روابط بین افراد، رابطه‌ای معنادار وجود دارد. به بیان دیگر، عملکرد کارکنان تحت تأثیر عوامل فشارزای سازمانی است. در پایان نیز، برای غلبه بر عوامل فشارزای سازمانی و افزایش عملکرد کارکنان در سازمان، پیشنهادهایی ارائه می‌گردد.

واژه‌های کلیدی:

فشار شغلی (فشار روانی)، عملکرد، ابهام در نقش، گرانباری نقش، تعارض نقش، خط مشی سازمانی، فرآیند سازمانی

مقدمه

در قرن حاضر فشارهای روانی بخش عمده‌ای از زندگی افراد را در محیط کاری و سازمانها تحت تأثیر قرار داده است. در دهه اخیر، موضوع فشار روانی و آثار آن مورد توجه زیادی واقع گردیده، و از جمله مباحث اساسی رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. در واقع می‌توان قرن بیست و یکم را به جرأت قرن استرسها نامید. بدون شک، حرکت در

جهت نیل به اهداف سازمانی و کسب آن اهداف و در نهایت پیشرفت جامعه، در گرو افزایش عملکرد کارکنان در سازمانهاست.

فشار روانی مهمترین تأثیر را بر عملکرد فرد می‌گذارد، بدین ترتیب که هنگامی که فشار روانی از حد مشخصی فراتر برود، باعث کاهش عملکرد فرد می‌شود. میزان فشار روانی در سطح متعادل، بهترین عملکرد را به همراه خواهد داشت و اگر میزان آن از یک محدوده کمتر یا بیشتر شود، عملکرد پایین خواهد آمد.

چنانچه فشارهای روانی مدت زیادی ادامه یابد، بتدریج فرد خسته خواهد شد و ادامه این وضعیت باعث می‌شود که انرژی جسمی و احساسی فرد کاهش و توانایی او تضعیف گردد. از آنجاکه توان فرد یکی از عناصر اساسی در افزایش بهره‌وری است و بهره‌وری نیز تابعی از توان و شناخت شغل و حمایت سازمانی است، لذا عملکرد افراد نیز در سازمان نزول خواهد یافت.

امروزه، فشارهای روانی یکی از معضلات انسانها، بخصوص در جوامع رو به رشد و صنعتی است و شناخت علل و عوامل به وجود آورنده این مشکل و ارائه نتایج و راهکارهای مناسب برای پیشگیری و درمان آن، ذهن افراد زیادی را به خود معطوف داشته است. کارکنان از جمله افرادی هستند که در سازمانهای گوناگون با این پدیده روبه‌رو بوده، از آن رنج می‌برند. بررسی فشارهای سازمانی به دو دلیل ضروری است: نخست آنکه کوتاهی در رسیدگی به فشارهای سازمانی می‌تواند بر توان منابع انسانی یک سازمان زیانهای فراوانی وارد سازد و پیامدهای منفی اقتصادی مانند کاهش تولید را به بار آورد. دوم آنکه هرگاه فشارهای سازمانی بدرستی باز شناخته شود و باتدبیر و دور اندیشی هدایت و سرپرستی گردد، می‌تواند در بهبود عملکرد کارمند و خشنودی او و در نتیجه افزایش بازده سازمان مؤثر باشد.

نشانه‌های رفتاری فشار روانی به صورت تغییر در میزان تولید، غیبت و جابه‌جایی کارکنان و نیز به صورت تغییر در افزایش مصرف دخانیات، بد خوابی، افزایش سرعت در حرف زدن و ناآرامی و یا به خود پیچیدن پدیدار می‌گردد. افزایش فشارهای سازمانی بر کارکنان و بروز نشانه‌های فشار روانی یعنی نشانه‌های فیزیولوژیکی و نشانه‌های روانی و بخصوص بروز آنها در رفتار کارکنان، باعث کاهش عملکرد کارکنان خواهد شد. فشارهای روانی پیامدهایی به دنبال

خواهد داشت که اثر مستقیم بر سازمان دارد. این کاهش در مورد کارگران اجرایی به صورت کیفیت ضعیف کار و افت بهره‌وری متجلی می‌گردد و در مورد مدیران، به دلیل عصبانیت و ناسازگاری، به صورت تصمیم‌گیری غلط و یا برهم خوردن روابط کاری با دیگران جلوه‌گر می‌شود.

کناره‌گیری نیز می‌تواند نتیجه فشار روانی باشد که مهم‌ترین انواع آن عبارت است از: غیبت و استعفا. اشخاصی که برای مقابله با فشار روانی دوران سختی را در محیط کار می‌گذرانند، احتمالاً بیشتر بیمار می‌شوند و یا به منظور پیدا کردن سازمان بهتری به ترک سازمان خود می‌اندیشند. فشار روانی می‌تواند پیامدهای دیگری هم داشته باشد. به عنوان مثال، ممکن است فرد برنامه‌های زمانی خود را فراموش کند و وقت طولانی تری را صرف خوردن غذا کند، و یا ممکن است مبادرت به کناره‌گیری روانی کرده و نسبت به شغل و سازمان مربوطه بی‌توجه شود. شخص ممکن است برای مقابله با فشار روانی که در محیط کاری با آن مواجه است، بموقع و منظم بر سر کار خود حاضر شود، ولی نسبت به شغل و سازمان بی‌توجه باشد. (مورهد و گریفین، ترجمه الوانی - دانانی فرد، ۱۳۷۴).

مفاهیم نظری

هانس سلیه^(۱) یکی از پیش‌تازان پژوهش در زمینه استرس، استرس را به عنوان پاسخ نامشخص بدن به هرگونه تقاضای نامیده است. وی مفهوم «حالت سازگاری عمومی» را ابداع کرد. حالت سازگاری عمومی، پاسخ خود به خودی به هرگونه تهدید بدنی یا احساسی نسبت به سلامت یک ارگانیسم است. (علوی، ۱۳۷۲)

ایوان سویچ و میشل ماتسون^(۲)، فشار روانی را به زبان ساده تأثیر و تأثر ارگانیسم و محیط، تعریف می‌کنند و تعریف کاربردی تفصیلی بدین شرح را به آن می‌افزایند: «این تأثیر و تأثر، نوعی پاسخ انطباقی است که با میانجیگری و بزرگیهای شخص و یا فرآیندهای روانشناختی تحقق می‌یابد.» (نوتانز ترجمه سرمد، ۱۳۷۲)

1- Hans Selye

2- Ivancevich and Matteson

«بیر و نیومن»^(۱) فشار روانی ناشی از شغل (فشار شغلی) را چنین تعریف می‌کنند: «شرایط ناشی از تأثیر و تأثر افراد با مشاغل آنان و تغییرات درونی که آنان را به انحراف از کنش معمولی خود وادار می‌سازد، علامت مشخصه این فشار روانی است» (لوتانز، ترجمه سرمد، ۱۳۷۲). امروزه استرس به طور گسترده‌ای به عنوان پیامد هرگونه عمل، وضعیت و فشاری تعریف می‌شود که شرایط روحی و جسمی خاصی را بر فرد وارد می‌کند. و استرس وضعیت نامتعادلی را در او به وجود می‌آورد. این عدم تعادل موجب بروز علائمی بسیار متداول از قبیل بی‌خوابی، عرق ریختن، عصبانیت و زود رنجی می‌گردد (ایوانویچ و ماتسون، ۱۹۷۸).

فشارهای سازمانی (مورهد و گریفین ترجمه الوانی، دانائی فرد ۱۳۷۴) شامل الزامات شغلی، نوع شغل، کار زیاد، الزامات فیزیکی (مکان شغل) الزامات نقش (تضاد - ابهام) ادراکات روابطی، فشارهای گروهی و سبک رهبری بوده و پیامدهای آن را شامل: واماندگی، پیامدهای فردی - رفتاری، روانی، جسمی، کاهش عملکرد، ترک کار، غیبت، کاهش انگیزش و رضایت به دنبال خواهد داشت (رایینز، ۱۳۷۴).

بیرو نیومن (۱۹۷۸) سه دسته از نشانه‌هایی را که در شرایط استرس شغلی بروز می‌کند، نام برده‌اند، این نشانه‌ها عبارتند از: نشانه‌های روانی،^(۲) نشانه‌های جسمانی^(۳) و نشانه‌های رفتاری^(۴). این نشانه‌ها اغلب همراه با نارضایتی شغلی بروز می‌کنند. بنابراین، نارضایتی شغلی را می‌توان یکی از شایعترین پیامدهای استرس شغلی به حساب آورد. نارضایتی شغلی نیز آثار و عوارضی دارد که عموماً از نظر اقتصادی و اجتماعی زیان آورند و برای فرد و سازمان و جامعه هزینه‌هایی در بردارند.

شایعترین نشانه‌های رفتاری نارضایتی شغلی عبارتند از: غیبت از کار، رهاکردن شغل، افزایش حادثه‌های ناشی از کار و فقدان بهره‌وری. ناگفته روشن است که این آثار و هزینه‌های

1- Bechr Newman

2- Psychological Symptoms

3- Physical health symptoms

4- Behavioural symptoms

مرتبط با آن، در درجه اول متوجه سازمان است. (رندال آراس / الیزابت ام آلتمایر؛ استرس شغلی ترجمه: غلامرضا خواجه پور ۱۳۷۷)

پژوهشهایی که "سانرلند" و "کوپر" در سال ۱۹۹۰ انجام داده‌اند، ثابت نموده است که ناراحتیهای معده‌ای - روده‌ای، مانند زخمهای دستگاه گوارش و استرس شغلی با هم رابطه دارند. از دیگر بیماریهای جسمانی که ممکن است نتیجه استرسهای شغلی بیایی باشند، انواع حساسیتها (آلرژیها) و بیماریهای پوستی، اختلال در خواب، سردرد و ناراحتیهای تنفسی را می‌توان نام برد. (رندال آر راس / الیزابت ام آلتمایر؛ استرس شغلی ترجمه: غلامرضا خواجه پور ۱۳۷۷)

نشانه‌های فشار روانی را به سه گروه تقسیم نموده‌اند: فیزیولوژیکی، روانی و رفتاری. فشار روانی می‌تواند موجب اختلال در سوخت و ساز بدن (متابولیزم) شود، ضربان قلب را بالا ببرد، فشار خون را افزایش دهد، سردرد بیاورد و فرد را مستعد حمله قلبی کند.

نکته قابل توجه در تحقیق هانس سلیه این است که برخی افراد از فشار روانی لذت می‌برند و فقط با زندگی پر انرژی همراه با گامهای سریع احساس رضایت می‌کنند. او این افراد را «اسبهای مسابقه» می‌نامد. از سوی دیگر، برخی افراد در جستجوی محیطی امن، آرام و مسالمت آمیزند. از چنین افرادی به عنوان «لاک پشتها» یاد می‌کند.

سلیه خاطر نشان می‌سازد که افراد هر دو طبقه به میزان معینی از فشار روانی نیازمندند، اما درجه و منشأ این آن متفاوت خواهد بود و حتی ممکن است آن فشار روانی که برای اسبهای مسابقه حایز اهمیت بوده، آنها را به عملکردی در سطح عالی تشویق می‌کند، بر اثر تغییراتی آرام و درونی در این افراد، به گونه‌ای غیر منتظره آنان را در شمار مبتلایان به بیماری انسداد شریانی در آورد. (ایوانویچ و ماتسون، ۱۹۷۸).

عوامل استرس زا بر کارکنان سازمانهای امروزی، ناشی از داخل سازمان و یا خارج از سازمان می‌باشد.

عوامل فشار شغلی خارج از سازمان (فراسازمانی)

ایوان و ماتسون عوامل فشار فراسازمانی (عصبی، روانی، استرس) را شامل تغییرات

اجتماعی، تکنولوژیک، خانوادگی، محلی، مالی و از جمله شرایط محل اقامت یا فرهنگی که کارمند به آن متعلق است، می‌دانند. به دلیل گرفتار بودن مردم در زندگی پر از دحام شهری، سلامت زندگی افراد جامعه رویه زوال می‌رود و زمینه‌های مساعد فشارهای شغلی افزایش می‌یابد. وضع خانوادگی فرد و بیماری افراد خانواده، عامل مهمی در زندگی شغلی فرد است. دوری از خانواده، رکود اقتصادی جامعه، گرفتن کار دوم - و گاهی سوم - برای تأمین معاش، شاغل بودن همسر، همگی از فشارهای عمده شغلی هستند.

عوامل فشار درون سازمانی (عصبی روانی و یا استرس)

علاوه بر عوامل بالقوه فشار روانی خارج از سازمان، عوامل دیگری نیز در داخل سازمان، موجب فشار روانی شغلی می‌شوند. اگر چه سازمانها از افراد و گروهها تشکیل شده‌اند، ولی ابعاد کلان تری وجود دارد که موجب فشار شغلی می‌گردد. عوامل سطح کلان می‌توانند به سیاستها، ساختارها، شرایط عینی و فرآیندها یا مراحل طبقه بندی شوند. هرچه سازمان بزرگتر و پیچیده‌تر باشد، عوامل فشار شغلی بیشتری برای افراد سازمان وجود دارد. عواملی که در سطح کلان موجب فشار عصبی (روانی یا استرس) می‌شوند، عبارتند از:

سیاستها: سیستم ارزیابی نامناسب، عدم تساوی حقوق و مزایای افراد هم‌مطراز و مقررات غیر قابل انعطاف، دستورالعملهای مبهم، شرح وظایف غیر واقعی.

ساختارها: تمرکز در تصمیم‌گیری و عدم وجود مشارکت، فرصت کم برای پیشرفت، تشریفات اداری دست و پاگیر، تخصص‌گرایی بیش از اندازه و تضادهای صف و ستاد.

شرایط عینی: ازدحام و عدم وجود محل کار اختصاصی، سرما و گرما، سرو صدای زیاد، وجود اشمه‌ها و عوامل شیمیایی زیان‌آور، خطرات ایمنی و نور ناکافی.

مراحل و فرآیندها: ارتباطات ضعیف، بازخورد ناکافی و ضعیف از عملکردها، اهداف مبهم و متضاد، معیارهای ناقص و نادرست برای سنجش عملکردها، سیستم کنترل نامناسب، اطلاعات ناکافی (برومند، ۱۳۷۵).

عوامل فشار (عصبی، روانی) گروهی

۱- عدم انسجام گروهی: اگر هر فرد از افراد سازمان، فرصت بودن با گروه را از دست بدهد (مطالعات تاورستوک) یا اعضای گروه او را نپذیرند، برای وی زمینه ایجاد فشار شغلی شدید فراهم می‌شود.

۲- عدم حمایت اجتماعی: کارکنان، تحت تأثیر حمایت‌های بسیار زیاد یک یا دو نفر از گروه خود هستند، تا با تقسیم غمها و شادیهای خود با آنها، بار زندگی را بهتر به دوش بکشند. اگر این حمایتها قطع شود زمینه‌های فشار عصبی فراهم می‌گردد.

عوامل فشار (عصبی، روانی) فردی

تحقیقات زیادی در مورد عوامل فردی فشار عصبی انجام شده است که عبارتند از:

۱- تعارض نقش: تعارض نقش شامل ناسازگاری بین وظایف شغل، منابع، قواعد و مقررات و خود افراد است.

۲- ابهام در نقش: ابهام در نقش، از کمبود اطلاعات یا آگاهی اندک از نحوه انجام کار حاصل می‌شود. این ابهام احتمالاً به علت کارآموزی ناکافی، ارتباطات ضعیف، مضایقه کردن و یا ناجور جلوه دادن اطلاعات به وسیله همکاران با سرپرست حاصل می‌شود. به هر دلیلی که باشد، حاصل تضاد و ابهام نقش فشار شغلی برای فرد است (برونفیلد، ۱۳۷۴).

اهداف پژوهش

هدف این پژوهش، شناسایی، تشخیص، ارزیابی و همچنین مقایسه عوامل یا منابع فشارهای (روانی) سازمانی و تأثیر آن بر کارکنان، ارائه راه‌حلهای مؤثر برای به حداقل رساندن عوامل فشار زای خود سازمان (خط مشی سازمانی، ساختار سازمانی، فرآیند سازمانی و...) و عوامل فشارزای مربوط به ماهیت شغل (ابهام نقش، گوناوباری نقش، تعارض نقش، روابط بین

افراد و) در جهت بهبود عملکرد کارکنان اداره کل راه و ترابری استان چهارمحال و بختیاری است.

الف) فرضیه اصلی: عوامل فشارزای سازمانی، بر عملکرد کارکنان اداره کل راه و ترابری استان چهارمحال و بختیاری تأثیر معناداری دارد.

ب) فرضیه‌های فرعی

- ۱- خطی‌مشی‌های سازمانی به عنوان یک عامل فشارزای سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.
- ۲- ساختار سازمانی به عنوان یک عامل فشارزای سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.
- ۳- فرآیند سازمانی به عنوان یک عامل فشارزای سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.
- ۴- تعارض نقش به عنوان یک عامل فشارزای سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.
- ۵- گرانباری نقش به عنوان یک عامل فشارزای سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.
- ۶- روابط بین افراد به عنوان یک عامل فشارزای سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.

روش‌شناسی پژوهش

در این پژوهش از روش توصیفی - پیمایشی از شاخه تحقیقات میدانی استفاده شده است. هدف از انجام این نوع پژوهش، توصیف عینی، واقعی، منظم و مدون یک موقعیت (موضوع) ویژه است. داده‌های آماری با استفاده از تکنیک‌های شاخه آمار توصیفی و آمار استنباطی از آزمونهای کروسکال والیس (برای آزمون تفاوت معنادار بین نظرات) و آزمون χ^2 (کای دو) برای بررسی و آزمون معنادار بودن تفاوت مشاهده شده بین فراوانی پاسخها در هر یک از سؤالات و فرضیه‌ها استفاده شده است. ضمناً از آزمون دو جمله‌ای به منظور اطمینان بیشتر و افزایش اعتبار نتایج به دست آمده انجام گرفته است.

متغیر وابسته در این پژوهش عبارت است از: «عملکرد کارکنان»

متغیرهای مستقیم عبارتند از: عوامل فشارزای سازمانی شامل: خط‌مشی‌های

سازمانی، «ساختار سازمانی»، «فرآیند سازمانی»، «تعارض نقش»، «گرانباری نقش» و روابط بین افراد. در این تحقیق، رابطه بین عملکرد کارکنان (متغیر وابسته) با شش متغیر مستقل مذکور، به عنوان عوامل فشارزای سازمانی بررسی شده است.

جامعه آماری در این تحقیق، شامل کارکنان اداره کل راه و ترابری استان چهارمحال و بختیاری در سال ۱۳۷۸ است. افراد این جامعه آماری به سه گروه زیر تفکیک می‌شوند:

۱- مدیران ارشد و مدیران میانی؛

۲- سرپرستان؛

۳- سایر کارکنان.

جمع آوری داده‌ها در این پژوهش مبتنی بر دو روش کتابخانه‌ای و میدانی است. شیوه مطالعه کتابخانه‌ای برای تدوین مباحث نظری و ادبیات تحقیق به کار رفته و شیوه مطالعه میدانی برای گردآوری داده‌های آماری مورد نیاز پژوهش استفاده شده است. ابزار گردآوری از طریق پرسشنامه بی نام با سؤالات بسته می‌باشد و پاسخگویان، نظرات خود را در قالب پنج گزینه طیف لیکرت (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) ابراز نموده‌اند.

برای تحلیل اعتماد پذیری یا اعتبار پرسشنامه از روش «آلفای کرونباخ» که یکی از متداولترین روشهای اندازه‌گیری و اعتماد پذیری پرسشنامه‌هاست، استفاده شده است. در این تحقیق، ضریب آلفا برابر ۰/۸۶ است که بیانگر اعتبار و قابلیت اعتماد بالای ابزار اندازه‌گیری است. برای تعیین روایی پرسشنامه و دریافت این مطلب که ابزار اندازه‌گیری تا چه اندازه خصیصه مورد نظر را می‌سنجد، از روش روایی محتوا استفاده شد؛ بدین معنی که طی یک بررسی مقدماتی، نظرات اساتید و کارشناسان رشته مدیریت، درباره سؤالات پرسشنامه جمع آوری گردید.

با توجه به آنکه جامعه آماری ۴۹۸ نفر می‌باشد که به سه سطح و طبقه متمایز تقسیم گردیده است، در تحقیق فوق از شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه بندی شده، برای انتخاب نمونه‌ها استفاده شده است. حجم نمونه انتخابی بر اساس روش مذکور ۲۳۰ نفر می‌باشد. در این روش می‌توان اطمینان حاصل نمود که از هر طبقه جامعه آماری، نمونه‌هایی با عناصر کافی انتخاب شده است.

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

در رابطه با فرضیه اول، یعنی رابطه خط مشی‌های سازمانی و عملکرد، نتایج آزمون فرضیه بیانگر آن است که میانگین هر یک از سؤالات فرضیه اول، بزرگتر از میانگین جامعه آماری (عدد ۳) است و درصد امتیازات هر سؤال، تأثیر مثبت هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته (عملکرد کارکنان) را نشان می‌دهد. x_2 محاسبه شده برای هر یک از سؤالات فرضیه فوق، بزرگتر از مقدار بحرانی جدول در سطح معنادار ۱ درصد است. تفاوت مشاهده شده بین رده‌ها و فراوانی پاسخها برای کلیه سؤالات به لحاظ آماری معنادار است و ناشی از تغییرات نمونه‌ای نیست. بنابراین، فرضیه اول تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر، خط مشی‌های سازمانی به عنوان یک عامل از عوامل فشارزای سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.

در رابطه با فرضیه دوم یعنی رابطه ساختار سازمانی و عملکرد، نتایج آزمون فرضیه دوم نشان دهنده آن است که میانگین هر یک از سؤالات فرضیه دوم، بزرگتر از میانگین جامعه آماری (عدد ۳) است و درصد امتیازات هر سؤال نیز نشان دهنده تأثیر مثبت هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته تحقیق (عملکرد کارکنان) است. x_2 محاسبه شده برای هر یک از سؤالات این فرضیه، بزرگتر از مقدار بحرانی جدول در سطح معنادار ۱ درصد است و نشان می‌دهد که تفاوت مشاهده شده بین رده‌ها و فراوانی پاسخها برای کلیه سؤالات به لحاظ آماری معنادار است و ناشی از تغییرات نمونه‌ای نیست. بنابراین، فرضیه دوم تحقیق نیز تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر، ساختار سازمانی به عنوان یک عامل از عوامل فشارزای سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.

در رابطه با فرضیه سوم یعنی رابطه فرآیند سازمانی و عملکرد کارکنان، نتایج آزمون فرضیه سوم تحقیق نشان دهنده آن است که میانگین هر یک از سؤالات فرضیه سوم، بزرگتر از میانگین جامعه آماری (عدد ۳) است و درصد امتیازات هر سؤال نیز نشان دهنده تأثیر مثبت هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته تحقیق (عملکرد کارکنان) است. x_2 محاسبه شده برای هر یک از سؤالات این فرضیه، بزرگتر از مقدار بحرانی جدول در سطح معنادار ۱ درصد می‌باشد و نشان می‌دهد که تفاوت مشاهده شده بین رده‌ها و فراوانی پاسخها برای کلیه سؤالات به لحاظ آماری معنادار است و ناشی از تغییرات نمونه‌ای نیست. بنابراین، فرضیه سوم تحقیق

تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر فرآیند سازمانی به عنوان یک عامل از عوامل فشارزای سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.

در رابطه با فرضیه چهارم یعنی تعارض نقش و عملکرد کارکنان، نتایج آزمون فرضیه چهارم نشان دهنده آن است که میانگین هر یک از سؤالات فرضیه چهارم بزرگتر از میانگین جامعه آماری (عدد ۳) است و درصد امتیازات هر سؤال نیز نشان دهنده تأثیر مثبت هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته تحقیق (عملکرد کارکنان) است. t محاسبه شده برای هر یک از سؤالات این فرضیه، بزرگتر از مقدار بحرانی جدول در سطح معنا دار ۱ درصد است و نشان می‌دهد که تفاوت مشاهده شده بین رده‌ها و فراوانی پاسخها برای کلیه سؤالات به لحاظ آماری معنادار است و ناشی از تغییرات نمونه‌ای نیست. بنابراین، فرضیه چهارم تحقیق تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر، تعارض نقش به عنوان یک عامل از عوامل فشارزای سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.

در رابطه با فرضیه پنجم یعنی رابطه گرانباری نقش و عملکرد کارکنان، نتایج آزمون فرضیه پنجم تحقیق، نشان دهنده آن است که میانگین هر یک از سؤالات فرضیه پنجم، بزرگتر از میانگین جامعه آماری (عدد ۳) است و درصد امتیازات هر سؤال نیز نشان دهنده تأثیر مثبت هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته تحقیق (عملکرد کارکنان) است. t محاسبه شده برای هر یک از سؤالات این فرضیه، بزرگتر از مقدار بحرانی جدول در سطح معنا دار ۱ درصد است. تفاوت مشاهده شده بین رده‌ها و فراوانی پاسخها برای کلیه سؤالات به لحاظ آماری معنادار است و ناشی از تغییرات نمونه‌ای نیست. در نتیجه فرضیه تحقیق تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر، گرانباری نقش به عنوان یک عامل از عوامل فشارزای سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.

در رابطه با فرضیه ششم، نتایج آزمون فرضیه ششم تحقیق نشان دهنده آن است که میانگین هر یک از سؤالات فرضیه ششم، بزرگتر از میانگین جامعه آماری (عدد ۳) است. درصد امتیازات هر سؤال نیز نشان دهنده تأثیر مثبت هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته تحقیق (عملکرد کارکنان) است. t محاسبه شده برای هر یک از سؤالات این فرضیه، بزرگتر از مقدار بحرانی جدول در سطح معنا دار ۱ درصد است و نشان

می‌دهد که تفاوت مشاهده شده بین رده‌ها و فراوانی پاسخها برای کلیه سؤالات به لحاظ آماری معنادار است و ناشی از تغییرات نمونه‌ای نیست. بنابراین فرضیه ششم تحقیق تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر، روابط بین افراد به عنوان یک عامل از عوامل فشارزای سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.

بنابراین، فرضیه اصلی پژوهش تأیید شده است؛ بدین معنی که عملکرد کارکنان اداره کل راه و ترابری استان چهارمحال و بختیاری با عوامل فشارزای سازمانی در ارتباط است. بررسی‌های آماری فرضیه‌ها (از طریق χ^2 و دو جمله‌ای^(۱) و کروسکال و الیس^(۲)) تأیید کننده شش متغیر مستقل به عنوان عوامل فشارزای سازمانی بر عملکرد کارکنان است. جدول و نمودار شماره ۱ رتبه بندی عوامل فشارزای سازمانی و تأثیر گذار بر عملکرد کارکنان را برحسب میانگین هر یک از فرضیه‌های تحقیق نشان می‌دهد.

جدول شماره ۱ - رتبه بندی عوامل فشارزای سازمانی

عوامل فشارزای سازمانی	رتبه	میانگین	انحراف استاندارد
خط مشی‌های سازمانی	۱	۲۱/۶۸۳	۴/۵۶۵
فرآیند سازمانی	۲	۱۹/۹۲۲	۵/۴۳۸
ساختار سازمانی	۳	۱۹/۹۱۷	۵/۴۵۹
گراتیاری نقش	۴	۱۹/۷۹۶	۵/۴۶۹
تعارض نقش	۵	۱۸/۷۴۳	۶/۱۴۴
روابط بین افراد	۶	۱۷/۳۴۳	۵/۵۴۲

با توجه به مورد های فوق، در نمودار شماره (۱) نیز رتبه بندی عوامل فشارزای سازمانی به ترتیب نشان داده شده است:

۱- خط مشی‌های سازمانی H1

۲- فرآیند های سازمانی H3

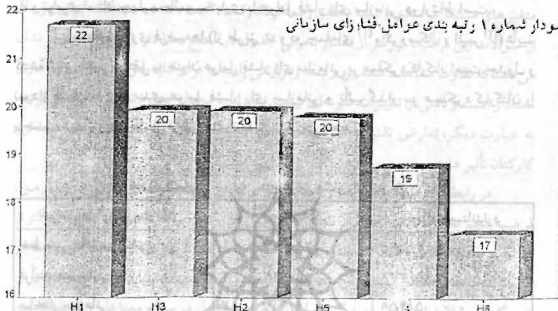
۳- ساختار سازمانی H2

۴- گرانباری نقش H5

۵- تعارض نقش H4

۶- روابط بین افراد H6

نمودار شماره ۱ رتبه بندی عوامل فضا، زای سازمانی



HYPOTHESIS

نتیجه گیری و پیشنهادها

روشها و سیاستهایی که سازمانها در ارتباط با نیروی انسانی خود به اجرا در می آورند، بهترین و اساسی ترین عامل در شکل گیری نگرش و رفتار کارکنان است. بر اساس نتایج حاصل از یافته های تحقیق، از اعمال مدیریتی که باعث بروز ترس و وحشت، اضطراب و تنش در بین کارکنان می گردد لازم است اجتناب شود و از جابه جایی مکرر و انتقالهای بعضاً نابجا نیز پرهیز شود. ضمناً دستورالعملها و قوانین حتی المقدور باید انعطاف پذیر و منطقی باشد، و تصمیم گیری در قبال نیروی انسانی عادلانه و منطقی باشد.

لازم است سازمانها به این نکته توجه نمایند که فرآیندهای ناقص سازمانی از جمله

عوامل فشارزای با اهمیت هستند، بر اساس نتایج حاصل از یافته‌های تحقیق پیشنهاد می‌گردد که برای جلوگیری و کاهش فشارهای روانی، فرآیند تبادل اطلاعات شغلی به صورت صحیح و دقیق در کوتاهترین زمان صورت پذیرد و ارزشیابی عملکرد و ارزیابی کارکنان به صورت عادلانه انجام گیرد.

ساختار سازمانی را باید الگوی تعامل و هماهنگی دانست که کارکنان را در جهت تحقق اهداف با یکدیگر پیوند می‌دهد. بر اساس نتایج این پژوهش، پیشنهاد می‌گردد که در تدوین ساختار سازمانی سعی شود شرح شغلها به صورت دقیق و روشن تدوین گردد و در عمل قابل پیاده شدن باشد. ضمناً امکان ارتقاء و پیشرفت کارکنان در مشاغل و پست‌های سازمانی را تسهیل نمایند.

منابع فارسی

- ۱- الوانی، سید مهدی (۱۳۷۱): «فشارهای عصبی در سازمان و راههای مقابله با آن، فصلنامه مدیریت دولتی، دوره جدید، شماره ۳، نشریه مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۲- الوانی، سید مهدی و ابطحی، سید حسین (۱۳۷۱): «پژوهش پیرامون فشارهای عصبی مدیران بخش صنعت در کشور» فصلنامه مطالعات مدیریت، دوره دوم، شماره ۵.
- ۳- اراس، رندال وام، آگنمایر، الیرابت (۱۳۷۷): استرس شغلی، ترجمه غلامرضا خواجه‌پور، تهران، سازمان مدیریت صنعتی.
- ۴- برومند، زهرا (۱۳۷۵): مدیریت رفتار سازمانی، انتشارات پیام نور.
- ۵- جمشیدیان، مهدی (۱۳۷۲): «کارکنان سازمان، استرس و بیماری انسداد شرایین» مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد.
- ۶- خاکی، غلامرضا (۱۳۷۵): «اهدایت فشار عصبی در راستای افزایش بهره‌وری سازمانی: ماهنامه زمینه، شماره ۱۶، نشریه سازمان اقتصادی کوثر.
- ۷- دیویس، کیت رینواستورم، جان (۱۳۷۳): رفتار سازمانی در کار، ترجمه محمدعلی طوسی، چاپ دوم، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- ۸- رایبیز، استفن، پی (۱۳۷۴): مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و اعرابی، تهران، موسسه مطابعات و پژوهشهای بازرگان.
- ۹- ساعتچی، محمود (۱۳۷۰): روانشناسی درکار، سازمان و مدیریت، چاپ دوم، تهران مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۱۰- علوی، سید امین الله (۱۳۷۲): فشارهای عصبی و روانی در سازمان «فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۲۰، نشریه مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ۱۱- لوتانز، فرد (۱۳۷۲). رفتار سازمانی، ترجمه غلامعلی سرمد، تهران، مؤسسه بانکداری ایران، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- ۱۲- مورهد و گریفین (۱۳۷۴): رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران، انتشارات مروارید.
- ۱۳- نادری، عزت الله و سیف الله نراقی، مریم (۱۳۷۴): روشهای تحقیق و چگونگی ارزیابی آذ در علوم انسانی، چاپ هشتم، تهران، نشر کوچک.
- ۱۴- ویزیرگ، هربرت ف و براون، بروس د. (۱۳۶۲): درآمدی بر تحقیق پیمایشی و تحلیل داده‌ها، ترجمه جمال عابدی، تهران، مرکز نشر دانشگاهی.
15. Fox, Marilyn & Dwyer, Dehproh, Ganster Danice (1993).
Effects of stressful job demands and control on physiological on altitudinal out comes in a hospital setting, Academy of Management Journal, Vol.36, No.2.
16. Seers, Anson, & Srey, Timothy T. & Graen Gorge B(1983). The Introduction Job Stress and Social support ^ A Strong inference Investigation Academy of Management Journal, Vo.26, No.2.
17. Michael T. Matteson & John M. Ivancevich (1982). Managing Job Stress and Health, New York: the Free press.