

روش: در این تحقیق از رویکرد کمی در تحلیل استفاده شده است که با توجه به اهداف و ماهیت تحقیق از روش توصیفی - همبستگی و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. جامعه آماری نیز شامل کارکنان ستاد مرکزی جمعیت هلال احمر می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای و جدول کرجسی و مورگان (۱۲۰ نفر) نمونه‌ها انتخاب شدند. روایی محتوا و پایایی نیز بررسی و تأیید شد.

یافته‌ها: طبق بررسی‌ها، استرس شغلی با کاهش ابعاد رفتار سازمانی نظیر حس نوع دوستی، حس وظیفه‌شناسی، ادب و نزاکت میان کارکنان جمعیت هلال احمر ارتباط معنی دار دارد، ولی باعث کاهش حس فضیلت مدنی در میان کارکنان جمعیت هلال احمر نمی‌شود.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد که استرس شغلی با رفتار سازمانی ارتباط دارد، البته این رفتار می‌تواند اثربخشی اهداف سازمان را از طریق کمک به محیط اجتماعی و روان‌شناختی ارتقا دهد که پیامدهای مهمی از جمله رضایت شغلی، محافظت از سازمان و بهره‌وری سازمانی را به دنبال آورد.

کلمات کلیدی: استرس، رفتار سازمانی، جمعیت هلال احمر

مقدمه

مطالعه رفتار افراد در محیط‌های کاری از دیرباز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است، اما بحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده است که علاوه

ارتباط میان استرس شغلی با رفتار سازمانی کارکنان در جمعیت هلال احمر (ستاد مرکزی)

اعظم دادرسان، محمدرضا عسگری

۱. نویسنده مسئول: کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق، تهران، ایران

Email: arezodadres@yahoo.com

۲. استاد، عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار (ره) امام، شهرری، ایران

دریافت: ۹۷/۲/۱۱ پذیرش: ۹۷/۶/۲۶

چکیده

مقدمه: امروزه استرس مسئله‌ای هم فردی و هم سازمانی محسوب می‌شود و با توجه به نقش حساس جمعیت هلال احمر ایران در مدیریت بحران در سطح کشور، چگونگی بازخورد رفتاری این سازمان در مواجهه با تنش‌های ذهنی و استرس قبل از وقوع وقایع غیرمترقبه، امری ضروری محسوب می‌گردد. با توجه به شرایط کاری کارکنان هلال احمر و فشار بر آنها این ضرورت در جمعیت هلال احمر بیشتر احساس می‌گردد. بر همین اساس، سؤال اصلی این پژوهش، شناسایی رابطه استرس شغلی با رفتار سازمانی کارکنان در جمعیت هلال احمر (ستاد مرکزی) می‌باشد.

عمل، و ردوبدل کردن اطلاعات و جوانمردی و نزاکت است. [۵ و ۶]

در این پژوهش این ۴ عامل مذکور به عنوان ابعاد رفتار سازمانی در نظر گرفته شده و به عنوان متغیرهای وابسته استفاده می‌شود.

از سوی دیگر، فشارهای عصبی و روانی، بخش عمده‌ای از زندگی افراد را در ابعاد مختلف محیط کار، محیط اجتماعی، خانوادگی و غیره تحت تأثیر خود قرار داده است. فشار عصبی یکی از شایع‌ترین مسائل زندگی کاری و تندرستی در جهان پیچیده صنعتی امروزی است. [۳ و ۷]

از جمله مشاغلی که با استرس زیاد همراه است، مشاغل امدادی می‌باشد. از آنجا که خطرات احتمالی و غیرمنتظره که عامل استرس شغلی هستند، در جمعیت هلال احمر زیاد است، کارکنان این سازمان نسبت به افراد دیگر سازمان‌ها با استرس شغلی بیشتری مواجه هستند. [۲ و ۷]

مدارک و شواهد کافی در این زمینه نشان می‌دهد که فشار عصبی شدید بر سلامت جسمی، روانی، کمیّت و کیفیت عملکرد و کاهش بهره‌وری، عدم رضایت شغلی، ترک خدمت، تأخیر، غیبت کارکنان و غیره مؤثر است به گونه‌ای که با مطالعه بیماری‌های جسمانی می‌توان به این نتیجه رسید که ۸۹ درصد علت همه این بیماری‌ها، استرس و فشارهای روانی است. [۴]

تحقیقات نشان داده است که استرس شغلی با بسیاری از بیماری‌ها و مسائل محیط کار ارتباط دارد، این ارتباط در خصوص بیماری‌های قلبی عروقی بیماری‌های عضلانی اسکلتی فشار خون و برخی

بر رفتارشناسان، توجه روان‌شناسان و جامعه‌شناسان را نیز به خود جلب کرده است، رفتار سازمانی نام دارد. رفتار سازمانی، رفتاری اختیاری و فرا وظیفه‌ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است. [۱]

محققان علم مدیریت عنوان کرده‌اند یکی از دلایلی موفقیت سازمان‌های بزرگ اینست که آنها کارکنانی دارند که فراتر از وظایف رسمی خود تلاش می‌کنند. در واقع، عملکرد سازمانی برجسته از طریق تلاش‌های کارکنان معمولی حاصل نمی‌شود.

باتمان و اورگان^۱ (۱۹۸۳) رفتار سازمانی را رفتارهایی سودمند تعریف کرده‌اند که در شرح شغل قید نشده است، اما کارکنان برای کمک به دیگران در انجام وظایفشان به نحوی مشهود از خود بروز می‌دهند. مفهوم رفتار سازمانی، تحولی در حوزه رفتار سازمانی ایجاد کرده است. این مفهوم مسلماً باعث شده است که سازمان‌ها نوآور، منعطف، بهره‌ور و در برابر بقا و موفقیت خود مسئول باشند. [۱ و ۲]

اورگان (۱۹۸۸) مقیاس چندبُعدی از رفتار سازمانی ارائه کرد که عبارتند از نوع دوستی یعنی کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف در شرایط غیرمعمول، وظیفه‌شناسی یعنی انجام وظایف تعیین‌شده به شیوه‌ای فراتر از آنچه انتظار می‌رود همانند کار بعد از ساعت اداری برای سودرسانی به سازمان، فضیلت مدنی یعنی حمایت از عملیات‌های اداری سازمان است، و ادب و نزاکت یعنی مشورت با دیگران قبل از اقدام به عمل، دادن اطلاع قبل از

^۱ Botmon & Organ

کارکنان شده یا روند ایجاد بیماری روانی را تسریع نماید. به دنبال تجربه استرس شغلی، فرد به بیماری روانی مبتلا شده و از کار افتاده و ناتوان می‌شود. [۵] هم‌چنین مطالعات نشان داده است که بسیاری از کارکنان به منظور روبه‌رو شدن با استرس‌های محیط کار به مصرف سو مواد روی می‌آورند. [۶]

فشارهای روانی شدید با کاهش انگیزه بهره‌وری کم‌کاری، اعتصابات، غیبت، جابه‌جایی کارکنان و آموزش نیروهای جایگزین به جای کارگرانی که به علت دچار شدن به اختلالات روانی کار خود را رها می‌کنند، هزینه سنگینی را بر سازمان و فرد تحمیل می‌کند. هم‌چنین استرس شغلی بیشترین رابطه را با غیبت از کار دارد و این امر در افراد مطلقه یا جدانشده از عوامل منجر به غیبت بیشتر است. به علاوه، مشاغلی که حرفه‌ی آنها کنترل و نگهداری می‌باشد، این شغل بر ریتم عصبی- فیزیولوژیکی فرد مانند درجه حرارت بدن، مقدار سوخت‌وساز و هم‌چنین بر بازدهی ذهنی و انگیزش نسبت به کار اثر می‌کند. تحقیقی در مورد کارکنان کنترل و نگهداری بخش حمل و نقل نشان داد که این افراد ۴ برابر گروه شاهد یعنی کارمندان بخش‌های دیگر حمل و نقل به بیماری‌های زخم معده، بیماری خفیف قند و فشار خون مبتلا هستند. هرچند پژوهشگران به این نتیجه دست یافتند که عادی شدن شرایط کار معمولاً به کاهش تنیدگی جسمانی منتهی می‌شود، اما کارمندانی که وظیفه کنترل و نگهداری را برعهده دارند، از فقدان تنیدگی وابسته به افراط و تفریط در کار رنج می‌برند. [۴]

دیگر از بیماری‌ها تأیید شده است. به طوری که، امروزه استرس شغلی به عنوان یکی از مهم‌ترین آفات سازمان‌ها شناخته می‌شود، و میزان قابل توجهی از تنش‌های ناشی از روابط و شرایط مرتبط با هر سازمانی را به خود اختصاص می‌دهد. [۳]

استرس نوعی فرسودگی جسمی یا عاطفی است که بر اثر مشکلات واقعی یا تصویری به وجود می‌آید. استرس نیرویی است که هرگاه فشار آن بر مجموعه‌ای وارد شود، شکل آن را دگرگون می‌سازد. به عبارت دیگر، نیروها و فشارهای روانی و اجتماعی هنگامی به شکل رخداد یا موقعیت‌های خاص تعادل شخص را به هم بزنند، استرس نامیده می‌شوند و تنش‌های روانی نوعی استرس هستند. در این موارد عامل مولد استرس را استرس‌زا می‌نامند. [۳ و ۴]

از این رو، استرس، مشکل فردی نیست که فرد به تنهایی بتواند با آن مقابله کند، بلکه برای حل آنها به چاره‌اندیشی سازمانی نیاز است. [۳]

در رابطه با فضاها و محیط‌های کاری استرس شغلی مطرح می‌گردد، استرس شغلی، کنشی متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی است، به گونه‌ای که در خواست‌های محیط کار (و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد از عهده آن بر آید. این تعریف به بافت روابط فرد با محیط نظر دارد و این امکان را فراهم می‌کند تا بتوان سهم هریک از ویژگی‌های فردی شاغل در شرایط کار و تأثیر متقابل آنها در پدیدآمدن استرس شغلی را بررسی کرد. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که محیط شغل و استرس‌های شغلی می‌تواند باعث بیماری در

می‌افتد. بنابراین وجه مشخصه مرحله سوم شامل از دست دادن مقاومت در برابر عوامل استرس، فرسودگی و از پا درآمدن است که حتی منجر به مرگ می‌شود. [۸ و ۹]

این امر در میان کارکنان امدادی و محیط‌های کاری جمعیت هلال احمر نیز مشاهده می‌شود، در این محیط کاری، کارکنان با استرس‌های زیادی مواجه می‌شوند که این امر می‌تواند بر رفتار سازمانی ایشان تأثیر گذارد. از این رو، این مطالعه درصدد تعیین رابطه استرس شغلی با رفتار سازمانی کارکنان ستاد مرکزی جمعیت هلال احمر است.

روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل کارکنان ستاد مرکزی جمعیت هلال احمر است که ۴۲۰ نفر گزارش شده است. با بهره‌گیری از فرمول کرجسی و مورگان، ۱۲۰ نفر از کارکنان با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. در رویکرد کمی، براساس تحقیق و مطالعات، از پرسشنامه استاندارد استفاده شد. به طوری که با استفاده از مستندات و مطالعات، از پرسشنامه استاندارد شده استرس شغلی^۳ HSE با ۳۵ گویه و ۵ مؤلفه (عوامل فردی، عوامل شغلی، عوامل برون سازمانی، عوامل انسانی و عوامل مدیریتی) و پرسشنامه رفتار سازمانی اورگان با ۲۰ گویه و ۴ مؤلفه (نوع دوستی، وجدان، رفتار مدنی و ادب و نزاکت) داده‌ها گردآوری شد. پرسشنامه از دو بخش کلی تشکیل شده است که بخش اول شامل

سلیه^۱ که توجه خود را بر پاسخ بدن در برابر خواست‌هایی که بر آن وارد می‌شود متمرکز کرده بود، معتقد است که این پاسخ، غیراختصاصی است. منظور او از این اصطلاح آن است که خواست‌هایی که بدن با آنها روبه‌رو می‌شود، خواه درونی و خواه بیرونی، پاسخ فرد در معرض استرس، از الگوی عام و یکسانی پیروی می‌کند که این الگوی معین را سندروم سازگاری عمومی نامید. اولین مرحله، مرحله هشدار است. در این مرحله، بدن پاسخ اولیه‌ای در برابر عامل استرس از خود نشان می‌دهد. این مرحله فاصله زمانی کوتاهی را در بر می‌گیرد که بدن مقاومت کوتاهی از خود نشان می‌دهد، ضربان قلب تند می‌شود، فشار خون بالا می‌رود و قند آزاد می‌شود تا انرژی لازم را فراهم سازد. در صورتی که عامل استرس‌زا باقی بماند، مرحله دوم یا مقاومت فرا می‌رسد. در این مرحله، پاسخ اولیه که در مرحله هشدار ظاهر شده بود جای خود را به پاسخ‌هایی می‌دهند تا سازگاری طولانی‌تری را به وجود آورند. مفهوم هومئوستازی^۲ یا هم‌ایستایی نقش خود را در این مرحله بازی می‌کند. به این معنی که برگشتن به حالت تعادل برای بدن ضروری است. بنا به ضرورت در این مرحله، تلاش مداوم از جانب فرد صورت می‌گیرد تا با عامل استرس‌زا سازگاری برقرار کند یا به آن خو بگیرد. مرحله سوم، مرحله از پا درآمدن است. این اصطلاح از نظر سلیه به این معنی است که بدن نمی‌تواند به طور نامحدود به مقابله خود با عامل استرس ادامه دهد. انرژی لازم برای ادامه سازگاری ته می‌کشد و فرد از توان

¹ Seliye

² homeostasis

³ health & safety executive management standards

درصد از آنان فوق‌لیسانس و هم‌چنین ۸۵ درصد از مدیران را مردان تشکیل دادند. به علاوه نتایج نشان داد که سابقه کار ۴۲ درصد از مدیران ۲۱ تا ۳۰ سال بود.

فرضیه‌های این مطالعه با بهره‌گیری از ضریب همبستگی پیرسون بررسی و تحلیل شد. نتایج نشان داد، استرس شغلی با کاهش ابعاد رفتار سازمانی یعنی حس نوع‌دوستی، حس وظیفه‌شناسی و ادب و نزاکت، کارکنان ستاد مرکزی جمعیت هلال‌احمر رابطه معنی‌داری دارد. به طوری که نتایج در فرضیه ۱، با ضریب همبستگی پیرسون $r = -0.321$ و $p < 0.05$

P -value، بیانگر وجود رابطه استرس شغلی با کاهش حس نوع‌دوستی در میان کارکنان ستاد مرکزی جمعیت هلال‌احمر بوده است. در رابطه با فرضیه دوم، نتایج ضریب همبستگی پیرسون $r = -0.324$ و $p < 0.05$ نشان‌دهنده وجود

رابطه معکوس بین استرس شغلی با وظیفه‌شناسی در میان کارکنان ستاد مرکزی جمعیت هلال‌احمر بوده است. در فرضیه سوم، نتایج محاسبه ضریب همبستگی $r = 0.43$ و $p < 0.05$ ، نشان‌دهنده نبود رابطه بین استرس شغلی با کاهش حس فضیلت مدنی در بین کارکنان ستاد مرکزی جمعیت هلال‌احمر بوده است. در رابطه با فرضیه چهارم،

نتایج محاسبه ضریب همبستگی $r = -0.322$ و $p < 0.05$ ، بیانگر وجود رابطه منفی بین استرس شغلی با ادب و نزاکت در میان کارکنان ستاد مرکزی جمعیت هلال‌احمر بوده است. به عبارتی با افزایش استرس شغلی، ادب و نزاکت در میان کارکنان ستاد مرکزی این سازمان کاهش می‌یابد. در

مشخصات فردی و ارزیابی توصیفی نمونه‌های آماری می‌باشد. بخش دوم شامل سئوالات اصلی پرسشنامه است که عمده‌ترین مؤلفه‌های تأثیرگذار بر استرس شغلی و رفتار سازمانی کارکنان ستاد مرکزی جمعیت هلال‌احمر را بررسی می‌کند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها ابتدا از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. نتایج نشان داد که سطح معنی‌داری متغیرهای استرس شغلی و رفتار سازمانی در این آزمون از ۰/۰۵ بزرگتر بود، بنابراین توزیع داده‌ها نرمال است و می‌توان از آزمون پارامتریک ضریب همبستگی پیرسون استفاده کرد.

جدول شماره ۱: نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف در متغیرهای استرس شغلی و رفتار سازمانی

متغیرها آماره Z سطح معنی‌داری (Sig)

متغیرها	آماره Z	سطح معنی‌داری (Sig)
استرس شغلی	۰/۶۷۸	۰/۰۹۸
رفتار سازمانی	۱/۳۴۲	۰/۱۳۵

روایی محتوا با بهره‌گیری از فرمول اس‌اچ‌لاوشه (CVR=۰/۸۲) و پایایی ابزار اندازه‌گیری با روش آلفای کرونباخ (۰/۸۵) تأیید شد و پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، نتایج با نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند. مدل مفهومی این تحقیق از نظریات اورگان و کوپر استخراج شده است.

یافته‌ها

نتایج نشان داد که در بین کارکنان، بیشترین رده سنی ۳۰ الی ۴۰ سال بوده است که ۳۴ درصد مدرک لیسانس و ۸۲ درصد کارکنان را مرد تشکیل دادند و ۳۴ درصد سابقه کاری بین ۶ تا ۱۰ سال داشتند. در بین مدیران، بیشترین بازده سنی (۵۳ درصد) در گروه سنی ۴۰ تا ۵۰ سال بود. سطح تحصیلات ۵۳

مجموع نتایج فرضیه‌های پژوهش نشان داد که بین استرس شغلی و ابعاد رفتار سازمانی یعنی حس نوع دوستی، حس وظیفه‌شناسی و ادب و نزاکت با سطح معنی‌داری ۵ درصد رابطه معنی‌داری وجود داشته است.

بحث

در جامعه، محیط و فضاها کار استرس‌زمانی رخ می‌دهد که تعادل بین خواست‌ها و منابع به هم می‌خورد و این تعادل یا بی‌تعادلی ماهیتی پیش‌رونده می‌یابد. به علاوه، این امر بیانگر تأثیر متقابل فرد بر محیط و محیط بر فرد است. از این رو، هر برخورد معینی که میان شخص و محیط رخ دهد، در بردارنده آثار ضمنی یا درگیری‌هایی برای فرد و محیط خواهد بود. از جمله مشاغل با استرس زیاد مشاغل امدادی است. از آنجا که خطرات احتمالی و غیرمنتظره که عامل استرس شغلی هستند، در جمعیت هلال احمر زیاد است کارکنان این سازمان نسبت به افراد دیگر سازمان‌ها با استرس شغلی بیشتری مواجه هستند.

طبق الگوی لازاروس نخستین مرحله‌ای که در فرایند استرس و مقابله شکل می‌گیرد این است که فرد رویداد، وضعیت یا خواست معینی را که با آن روبه‌رو شده ارزیابی می‌کند که ارزیابی اولیه نامیده می‌شود و گویای آن است که رویداد یا وضعیت پیش‌آمده ممکن است، پیامدهای ناخوشایندی به بار آورد. ارزیابی آسیب‌زایی زمانی انجام می‌شود که آسیبی وارد شده باشد. درحالی‌که ارزیابی تهدید به این معناست که احتمال دارد در آینده آسیبی وارد شود.

لازاروس همچنین ارزیابی دیگری به نام ارزیابی چالش یا رویارویی با مشکل را مطرح می‌کند که پیش می‌آید که فرد معتقد است به جای آنکه فقط در برابر پیامدهای منفی خود را حفظ کند می‌تواند با رویارویی با آن به نتیجه مثبتی برسد، اما ارزیابی ثانویه که در پی ارزیابی اولیه می‌آید یعنی اینکه فرد با امکان انتخابی که دارد می‌کوشد راه‌های ممکن برای برخورد با مشکل را مشخص و انتخاب و در جای خود به کار برد. راه انتخابی ممکن است درونی یا بیرونی باشد، یعنی راهی که در پیش گرفته می‌شود با استفاده از منابع در دسترس ممکن می‌شود یا پاسخی است که فرد در برابر مشکل از خود نشان می‌دهد و در واقع از درون او منشاء می‌گیرد. [۷]

طبق الگوی تبادل یا گُش متقابل، آگاهی به این موضوع که برای مقابله با مشکل، امکانات و منابعی وجود دارند که به موقع می‌توان روی آنها حساب کرد، در ارزیابی‌هایی که در آینده نسبت به رویداد و یا وضعیت استرس‌زا می‌کنیم، تأثیر به‌سزایی بگذارد. در واقع این امر، در محیط کاری منجر به ایجاد حس نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، فضیلت مدنی و روحیه ادب و نزاکت در بین کارکنان می‌گردد. همچنین منجر به اجتناب از وارد کردن خسارت به سازمان می‌شود. در حقیقت زمانی که با اجرای برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی میزان استرس شغلی کاسته شود، در نتیجه شرایط محیطی فراهم می‌گردد تا رفتارهای اختیاری کارکنان برای کمک به مشکلات کاری کارکنان دیگر افزایش یابد. همچنین رفتارهای اختیاری کارکنان فراتر از نقش محول و الزامات شغل، وظیفه و اخلاق کاری رود، مشارکت سازنده

مواجهه مستقیم با حوادث غیرمترقبه طبیعی و انسان‌ساخت یا پشتیبانی از محیط‌ها و مناطق بحران‌زده با استرس‌های متعددی روبه‌رو می‌شوند و از آن‌جایی که شرایط کار به طور دائم در حال تغییر است، مدیریت رفتار سازمانی اهمیت ویژه‌ای در جمعیت دارد. این بحث همواره با درجات مشخصی در رابطه با مسائل مرتبط با کار در جمعیت هلال‌احمر مطرح است و هم اکنون که جامعه با انواع بحران‌ها دست به‌گریبان است، آهنگ حرکت آن شتاب بیشتری گرفته و تحولات در دنیای کار به صورت جدی‌تری خودنمایی کرده است. گرچه برخی صاحب‌نظران، استرس را الزاماً مخرب نمی‌دانند، اما بسیاری پژوهشگران آن را برهم‌زننده بهداشت روانی برشمرده و قوانین و دستورالعمل‌ها، ساختار سازمانی و شرایط شغلی نامناسب را برای بروز فشارعصبی کارکنان مؤثر می‌دانند. از این‌رو مدیران و مسئولان سازمان باید به این امر مهم توجه کنند تا بتوانند نخست استرس شغلی و سپس، رفتار سازمانی کارکنان را در سازمان مدیریت کنند.

در عملکرد سازمان با توجه به روند کار در محیط کاری افزایش یابد. کارکنان با ایجاد رفتارهای اختیاری خود، از ایجاد مشکلات ناشی از کار با دیگران جلوگیری به عمل می‌آورند. البته وقوع این ابعاد به طور همزمان ظهور پیدا نمی‌کنند، اما اگر سازمان‌ها بستری برای کاهش استرس در محیط کاری فراهم کنند، می‌توانند نوع دوستی که همان کمک به همکاران در انجام وظایف است را ایجاد کنند که این رفتارها می‌تواند به جابه‌جایی مرخصی با همکاران، کمک به پروژه‌های دیگران، کمک به افراد تازه وارد و... منجر گردد. به علاوه، توجه به ویژگی‌های شخصیتی کارکنان راهکارهایی برای کاهش استرس در محیط کاری فراهم کند.

مالزو^۱ (۲۰۱۰) در تحقیقی دریافت که افراد برون‌گرا و با ثبات نسبت به افراد درون‌گرا و رنجور از میزان و شدت استرس شغلی کمتری برخوردارند. سن و سابقه کاری با استرس شغلی رابطه مثبت دارند. توجه به ویژگی‌های فردی و شخصیتی به کاهش

استرس شغلی کمک می‌کند. [۱۱]

دال^۲ (۲۰۰۹) در تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه سبک رهبری و تعهد سازمانی با تأثیر استرس» به این نتیجه رسید که بین استرس و تعهد رابطه‌ای وجود ندارد و در این تحقیق وی استرس را به عنوان عامل واسط در نظر گرفته است. [۱۲]

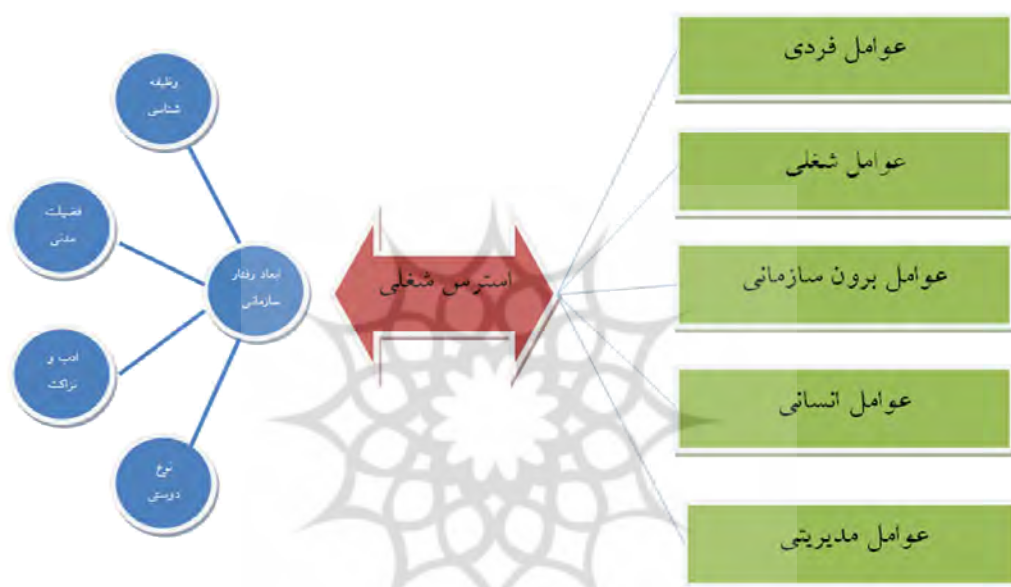
با توجه به نتایج مطالعه حاضر، استرس شغلی باعث کاهش حس نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، نزاکت و ادب در بین کارکنان ستاد مرکزی جمعیت هلال‌احمر شده است، زیرا کارکنان جمعیت به علت

¹ Malso

² Doll

جدول شماره ۲: نتایج ضریب همبستگی پیرسون بین استرس شغلی با ابعاد رفتار سازمانی کارکنان ستاد مرکزی جمعیت هلال احمر

فرضیه‌ها	متغیرها	میزان ضریب همبستگی پیرسون (r)	سطح معنی داری (Sig)	نتیجه
فرضیه ۱	استرس شغلی با کاهش حس نوع دوستی	-۰/۳۲۱	۰/۰۴۱	تأیید
فرضیه ۲	استرس شغلی با کاهش حس وظیفه‌شناسی	-۰/۳۳۴	۰/۰۳۵	تأیید
فرضیه ۳	استرس شغلی با کاهش حس فضیلت مدنی	۰/۰۴۳	۰/۱۲۲	رد
فرضیه ۴	استرس شغلی با کاهش ادب و نزاکت	-۰/۳۲۲	۰/۰۲۱	تأیید



شکل شماره ۱: مدل مفهومی رابطه استرس شغلی با رفتار سازمانی (اقتباس از نظریات اورگان و کوپر)

نتیجه‌گیری

تنش‌زدایی و توجه به سلامت روانی کارکنان سرلوحه اهداف مدیریتی قرار گیرد. از آنجایی‌که استرس شغلی یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد و کارایی فشارهای عصبی است، لذا فشارهای عصبی باید تا حد ممکن کاهش یابند. عوامل موجد استرس که از جانب سازمان، اجتماع، خانواده و عوامل شخصی و فردی بر مدیران تحمیل می‌شود کاهش یابد تا بازخورد این عوامل را در نوع رفتار کارکنان با دیگر شهروندان شاهد نباشیم.

از سوی دیگر، یک محیط اداری و سازمانی خوب، محیطی است که در آن علاوه بر بالابودن بازدهی و

در این مطالعه استرس شغلی با رفتار سازمانی کارکنان ستاد مرکزی جمعیت هلال احمر سنجیده شد و نتایج حاصل گویای آن بود که بین استرس شغلی با کاهش ابعاد رفتار سازمانی یعنی حس نوع دوستی، حس وظیفه‌شناسی، ادب و نزاکت رابطه معنی داری وجود داشته است، اما با بُعد حس فضیلت مدنی رابطه معنی داری مشاهده نشده است.

با توجه به اهمیت مهار، کنترل و مدیریت تنش‌ها، به عنوان اساسی‌ترین اهداف و برنامه‌های محیط کار از سوی اتحادیه اروپا توصیه می‌شود [۱۲].

بین کارکنان ستاد مرکزی جمعیت هلال احمر نیز مشاهده شد. لذا با برگزاری آموزش‌هایی برای کنترل و کاهش استرس کارکنان در هنگام مواجهه با بلاهای طبیعی و انسان‌ساخت و فراهم کردن بستری مناسب از سوی جمعیت، می‌توان رفتار سازمانی کارکنان را بهبود بخشید.

سپاسگزاری

نویسندگان مقاله بدین وسیله بر خود لازم می‌دانند تا از تمام کسانی که به نحوی در انجام این مقاله یاری رساندند، قدردانی و تشکر کنند.

کسب کارایی مطلوب، به سلامت جسمانی و روانی کارکنان هم توجه شود و مسئولان و مدیران همان‌طور که به کارایی و بهره‌وری می‌اندیشند و تأکید دارند، به سلامت روانی کارکنان نیز توجه داشته باشند. این مسأله کمتر مورد توجه قرار می‌گیرد و گاه خود سازمان‌ها و مؤسسات، سیاست‌ها، تصمیمات اتخاذ شده، عملکردها و فرایندهای حاکم بر آنها منشاء بسیاری از پریشانی‌ها و ناراحتی‌های روحی و روانی افراد است که سلامت روانی آنها را تحت‌الشعاع قرار داده یا به طور جدی به مخاطره می‌اندازد، کم‌اینکه این امر در

References

- Allen, N.J. & Meyer, J.P. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 2009; Vol.63, PP: 1-18.
- Bamber, E.M. & Iyer, V. Big 5 auditors professional and organizational identification. University of Georgia, School of Accounting, 2010; pp: 1 – 10.
- Baugh, S.G. & Roberts, R.M. Professional & organizational commitment among engineers: conflicting or complementing?, *Transactions on Engineers Management*, 2010; Vol.41, No.2, pp: 108 – 114
- Carson, P. P., Roe, C. W. Four commitment profiles and their relationship to empowerment, service recovery and work attitudes, *Public Personnel Management*, 2011; Vol.28, No.1, pp: 1-13.
- Hackett, R. D., Lapierre, L. M. & Hausdorf, P.A. Understanding the links between work commitments constructs, *Journal of Vocational Behavior*. 2001; No.58, pp:392-409.
- Mael, F.A. & Ashforth, B.E. Organizational Identification..., *Personal Psychology*. 2012; Vol. 48, No.2, PP: 303-333.
- Mathieu, J. E. & Zajac, D. M. A review and meta- analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 2010; Vol .108, No.2. pp : 171 -194
- Mowday, R.T., Porter, L.W. & Steers, R. M.. *Organizational Linkage: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. New York: Academic Press, 2010; pp: 20 - 22.
- Rahman, N.M. & Hanafiah, M.H. Commitment to Organization versus Commitment to Profession: Conflict or Compatibility? *Journal Pengurusan*, 2012; Vol. 21, pp: 77-92.
- Santos, S. and N.L. Emmalou. Factors Related to Commitment of Extension Professionals in the Dominican Republic. *Journal of Agricultural Education*, 2011; Vol. 35, No.3:57 – 61.
- Tsai, K., & Wang, J. The R & D Performance in Taiwan Electronic Industry. *R & D Management*, 2012; Vol. 34, No. 2, pp: 179 – 189.
- Wallace, J.E. Organizational, and professional commitment in professional and nonprofessional organizations. *Administrative Science Quarterly*. 2012; Vol.40, No.2, pp 333-349.

The relationship between occupational stress and employees' organizational behavior in Red Crescent Society (central headquarter)

Corresponding author: Azam Dadresan, MA in Administrative Management, Islamic Azad University, Naragh Branch, Tehran, Iran

Mohammad Reza Asgari, Assistant Professor, Department of Management & Accounting, College of Management & Accounting Yadegar-e-Imam Khomeini(rah) Shahre Rey Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Accepted: May 1, 2018

Received: September 17, 2018

Abstract

Background: Today, stress is considered both as an individual and organizational problem. Regarding the critical role of Iranian Red Crescent Society in managing the country's crisis, its behavioral feedback in dealing with mental tensions and stress before unexpected events is considered essential. Given the working conditions of staff and the pressure on them, this necessity is felt more in Red Crescent Society. However, the main question of this research is to identify the relationship between occupational stress and employees' organizational behavior in Red Crescent Society (Central Headquarter).

Method: In this quantitative study, descriptive-correlation method was used depending on the objectives and nature of the research and Pearson correlation coefficient was used to analyze the data. All employees of central headquarter (about 120 ones) were selected and studied by stratified sampling, and Krejcie & Morgan tables. Content validity and reliability were also confirmed.

Findings: The findings showed that occupational stress has a significant relationship with decreasing the dimensions of organizational behavior such as altruism, sense of duty, literacy, and decency; but it does not reduce the sense of civic virtue among employees in Red Crescent Society.

Conclusion: The results showed that occupational stress is related to the organizational behavior; however, it can enhance the effectiveness of the organization's goals through helping the social and psychological environment with important outcomes such as job satisfaction, organization protection, and organizational productivity.

Keywords: stress, organizational behavior, Red Crescent Society