

مکمل و با کیفیت است. این پژوهش به روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی (JSS) انجام شده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان در سطح متوسط قرار دارد. همچنین، فشار روانی در این کارکنان در سطح بالا قرار دارد. این یافته‌ها نشان می‌دهد که نیاز به اتخاذ تدابیر مناسب برای کاهش فشار روانی و افزایش رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان وجود دارد.

اثرات فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی بر رضایت شغلی

این پژوهش به روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی (JSS) انجام شده است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان در سطح متوسط قرار دارد. همچنین، فشار روانی در این کارکنان در سطح بالا قرار دارد. این یافته‌ها نشان می‌دهد که نیاز به اتخاذ تدابیر مناسب برای کاهش فشار روانی و افزایش رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان وجود دارد.

دکتر مهدی جمشیدیان ابوالفضل مقدم

دانشیار مدیریت دانشگاه اصفهان عضو هیأت علمی مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان

چکیده

فشار روانی یکی از موضوع‌های مورد توجه اندیشمندان علوم رفتاری است که با برخورد مدیریت صحیح با آن، انسان نیرو، نشاط و توانایی بیشتری برای اجرای وظایف محوله به خود می‌گیرد و در نتیجه کار و مسئولیت خود را بهتر از پیش انجام می‌دهد و موجب افزایش رضایت شغلی می‌گردد. موضوع مقاله حاضر بررسی تأثیر فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان می‌باشد. در این مقاله متغیرهایی نظیر نوع کار، سیاست‌های سازمانی، ساختار سازمانی و فرایندهای کاری، به عنوان عوامل سازمانی مؤثر بر فشار روانی مورد مطالعه و تأثیر آنها بر رضایت شغلی کارکنان مورد بررسی قرار گرفته‌اند، که فرضیه‌های تحقیق نیز در همین راستا تنظیم شده‌اند. نوشته‌های مقاله بر مبنای یک پژوهش از نوع بررسی و از شاخه میدانی است و کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان به عنوان جامعه آماری انتخاب گردیده‌اند. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات، علاوه بر استفاده از منابع کتابخانه‌ای، برای سنجش فشارهای عصبی و روانی، از عوامل سازمانی محقق ساخته‌ای که متشکل از ۴۴ گویه می‌باشد، استفاده شده که سئوالات آن مبتنی

بر فرضیه‌های مطالعه تنظیم گردیده و دارای سؤالات نوع بسته بوده و از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. علاوه بر این برای سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه شاخص توصیف شغل (JDI) استفاده گردیده است. برای محاسبه ضریب اعتبار پرسشنامه‌ها، از روش دو نیمه کردن «اسپیرمن - براون» استفاده شده که برای پرسشنامه رضایت شغلی، این ضریب ۹۴ درصد و برای پرسشنامه فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی، این ضریب ۹۶ درصد بوده است.

با توجه به محاسبات انجام شده، حجم نمونه برابر با ۶۹ نفر تعیین شد که پس از جمع‌آوری پرسشنامه، یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین فشارهای روانی ناشی از عوامل سازمانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت، رابطه خطی معنی داری وجود داشته و همه متغیرهای تحقیق؛ یعنی نوع کار، سیاست‌های سازمانی، ساختار سازمانی و فرایندهای کاری، بر متغیر وابسته تحقیق مؤثر بوده است.

مقدمه

نیروی انسانی جامعه سازمانی امروز ایران - جدای از آنکه ابزاری برای توسعه و پیشرفت فرهنگی، سیاسی و اقتصادی کشور تلقی می‌شود - خود با مسأله پیچیده‌ای به نام فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی روبروست که بر رضایت شغلی این مجموعه نیروی انسانی تأثیر دارد. در قرن حاضر، بخصوص در سه دهه اخیر، فشارهای روانی بخش عمده‌ای از زندگی افراد را دربر می‌گیرد. فشار عصبی یکی از بحرانی‌ترین مسائل زندگی کاری، در جهان پیچیده صنعتی امروز است که هر روز تعداد بیشتری از نیروی انسانی سازمان‌های صنعتی و خدماتی به این مسأله مبتلا می‌شوند و منابع قابل توجهی از سازمان در اثر آن از بین می‌رود. در حالی که اگر مدیران بتوانند با شیوه‌های صحیح آن را کنترل نمایند، اثری کاملاً مثبت به دست خواهد داد. بدون شک حرکت در جهت نیل به اهداف سازمانی و دستیابی به آن اهداف و آماده‌سازی نیروی انسانی در چنین راستائی، گامی موفقیت‌آمیز از سوی مدیران ارزیابی می‌شود. مسلماً عواملی که بتواند در این مسأله تأثیرات مثبت یا منفی از خود بجای گذارد، مورد توجه مدیران خواهد بود. یک مدیر

کاردان پیوسته در پی تقویت عوامل پیشبرد سازمانی و تضعیف عوامل بازدارنده است و از آنجا که فشارهای روانی، هر دو این تأثیرات را در بردارد، بی توجهی و کم اهمیت دانستن آنها می تواند عواقب ناخوشایندی برای سازمان به دنبال داشته باشد. فشار عصبی، نتیجه عوامل متعدد درون و برون سازمانی است که شناخت هر یک از عوامل می تواند در یاری رساندن به مدیریت، در جهت رسیدن به اهداف سازمانی مؤثر واقع شود. بنابراین توجه به این موارد، ضرورت و مبادرت به انجام کار تحقیقی را ایجاب می نماید.

پژوهشگران با انجام این تحقیق میدانی، در پی آن بوده اند تا تأثیر عوامل سازمانی را در ایجاد این فشارها مورد بررسی قرار داده و سپس تأثیر فشارهای عصبی را در رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه ای زنجان ارزیابی نمایند.

پیشینه تاریخی

واژه فشار عصبی و روانی را اولین بار هانس سلیه* در اوائل قرن بیستم مطرح کرد. به نظر وی، فشارهای روانی عکس العمل های فیزیکی، روانی و یا شیمیایی بدن در مقابل رویدادها، موقعیت های وحشتناک، هیجان آور و گیج کننده، خطرناک و یا حساس برای انسان است.^(۱) پس از سلیه، متفکران دیگری از جمله کانن،* بن فین*** و دلی**** آثار فشار روانی در حیوانات را نیز تأیید کردند. امروزه پیامد هرگونه عمل، وضعیت، و فشاری که شرایط روحی و جسمی خاصی را بر فرد وارد کند، فشار عصبی و روانی می نامند.

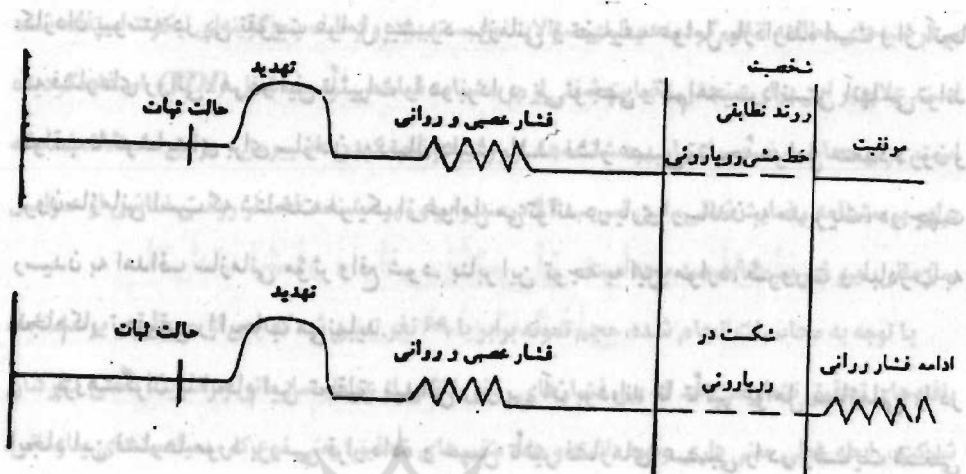
چنین تعریفی را می توان به صورت شکل (۱) نشان داد که مبتنی بر تعریف کومینکز و کوپر از فشار عصبی و روانی است.

* Hans Selye

** Cannon

*** Ben Feen

**** Dely



شکل ۱: تأثیر ایجاد فشار در فرد

فشارهای عصبی و روانی از عوامل مختلفی سرچشمه می‌گیرند که می‌توان بروز آنها را به سه دسته: عوامل فردی، عوامل فشارزای گروهی و سازمانی و عوامل فشارزای محیطی تقسیم کرد. (۲)

مجموعه این عوامل به صورت طبقه بندی شده در شکل ۲ قابل ملاحظه است.

انسان نیاز به کار دارد و برای کار، به سازمان می‌پیوندد. در این راستا مجموعه‌ای از خواست‌ها، نیازها، آرزوها و تجربیات را که بر روی هم انتظارات شغلی را می‌آفریند، با خود به همراه می‌آورد. رضایت شغلی نتیجه توقعات نوظخته انسان با پاداش‌هایی است که کار فراهم می‌آورد. (۳)

نظریه‌های رضایت شغلی بسیار زیاد و متنوع‌اند و عمده‌ترین آنان به ترتیب نظریه دو عاملی انگیزش هرزبرگ (۴) است.

عوامل محیطی
 - عدم اطمینان اقتصادی
 - عدم اطمینان اقتصادی و سیاسی
 - عدم اطمینان اقتصادی - تکنولوژیکی

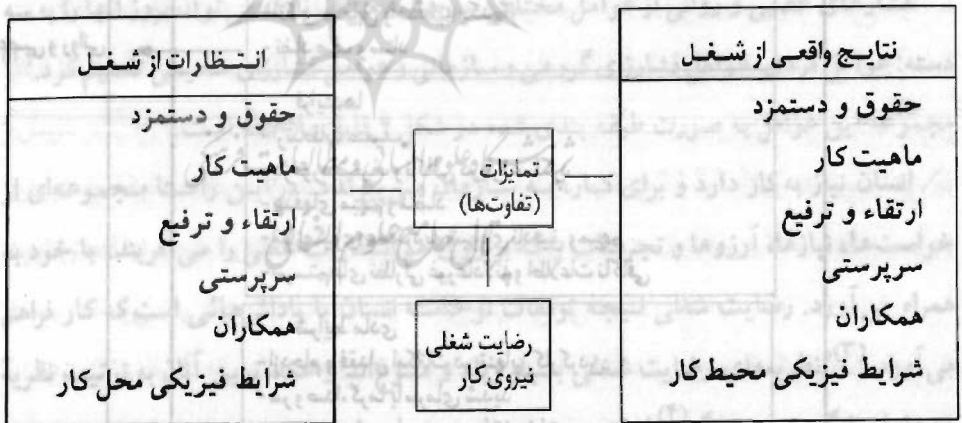


فشارهای عصبی و روانی

عوامل فردی

شکل شماره ۲: مدل فشارهای عصبی و روانی لوتانز، با اندکی تغییر (۵)

بر اساس نظریه هرزبرگ عوامل موجود در محیط کار که رضایت شغلی را فراهم می‌سازند، الزاماً همان‌هایی نیستند که سبب عدم رضایت و ناخشنودی می‌شوند. هرزبرگ این عوامل را به دو دسته انگیزنده‌ها و عوامل بهداشتی تقسیم می‌کند. کورمن^(۶) نظریه کامروائی نیاز* و نظریه گروه مرجع** را مطرح می‌کند. بر اساس نظریه کامروائی نیاز، شخص اگر آنچه را که می‌خواهد به دست آورد، خشنود خواهد شد و هر چه شخص چیزی را بیشتر بخواهد یا برای او مهم‌تر باشد، هنگامی که آن را به دست آورد، خشنودتر خواهد گشت و در مقابل، در صورتی که آن چیز را بدست نیاورد، ناخشنود می‌شود. در این نظریه رضامندی به عنوان تابعی از میزان کامروائی و ارضای نیازهای فرد - اعم از جسمی و روانشناختی - تعریف می‌شود. نظریه گروه مرجع با نظریه کامروائی نیاز، مشابه است؛ با این تفاوت که این نظریه به عنوان نقطه عطف خود، خواست‌ها، نیازها و علائق فرد را در نظر نمی‌گیرد؛ بلکه دیدگاه و عقاید گروهی را مورد توجه قرار می‌دهد که فرد برای هدایت و ارشاد به آن می‌نگرد.



شکل ۳: مدل رضایت شغلی آرنولد و فلدمن^(۷)

در مدل آرنولد و فلدمن* (شکل شماره ۳) تشابه و همبستگی نزدیکی با نظریه (تبادل و مفهوم قرارداد روانی، ادگار شاین** و نظریه برابری*** دارد. رضایت شغلی به وسیله تفاوت بین آنچه افراد انتظار دارند از شغل خود بدست آورند و آنچه واقعاً از شغل حاصل می‌شود، تعیین می‌گردد. اگر فرد کمتر از آن چیزی را که انتظار دارد به دست آورد، احساس عدم رضایت می‌کند. عوامل مؤثر بر رضایت شغلی بسیار زیاد و متنوع‌اند. رابینز^(۸) این عوامل را شامل ماهیت کار، حقوق و دستمزد، شرایط کاری، دوستان و همکاران، ترفیع و ارتقاء و سرپرستی می‌داند. از دیدگاه بارون^(۹) و گرنبرگ^(۱۰) عوامل ایجاد رضایت شغلی به سه دسته عوامل سازمانی، شغل‌ها و محل‌های کار و ویژگی‌های فردی تقسیم می‌شوند.

رضایت شغلی دارای پیامدهای متفاوتی است که از مهمترین آنها، ارتباط رضایت شغلی با بازدهی، غیبت از کار و جابجائی شغلی است. رابینز^(۱۱) براساس تحقیقاتی نشان داد که رابطه ضعیفی بین رضایت شغلی و عملکرد وجود دارد و این دو متغیر پیوند نزدیکی با یکدیگر نداشته و همبستگی آنها حدود ۱۴ درصد است. از طرف دیگر بین رضایت شغلی و غیبت از کار، یک رابطه معکوس وجود دارد؛ ولی همبستگی آنان نزدیک به ۴۰ درصد می‌باشد. رضایت شغلی و جابجائی و نقل و انتقال کارکنان نیز با یکدیگر رابطه معکوس دارد و همبستگی آنها زیاد نیست. همچنین عواملی چون شرایط بازار کار، انتظارات افراد از فرصت‌ها و مشاغل دیگر، طول زمان و سابقه خدمت افراد در زمینه تصمیم‌گیری واقعی افراد به ترک شغل، نقشی مهم ایفا می‌کند. شیوه‌های ابزار نارضایتی کارکنان از شغل به صورت متعددی چون: ترک سازمان، اعتراض، وفاداری، و اقدام منفی ظاهر می‌شود.

پژوهش‌های کاربردی نسبتاً فراوان هستند و اکثر آنان در مورد فشارهای عصبی و روانی ناشی از عوامل سازمانی و ارتباط آن با رضایت شغلی می‌باشند. غالب این پژوهش‌ها نشان می‌دهند که

* Arnold & Feldman model

** Edgar Schein

*** Equity theory

فشار عصبی و رضایت شغلی با هم ارتباط معکوس دارند (گانستر و دیگران،^(۱۲) و سولیوان و باگات.^(۱۳))

اهداف و فرضیه‌ها

بارزترین هدف مطالعه در مقاله حاضر، شناسایی عوامل فشارزای سازمانی می‌باشد که به صورت موارد زیر عنوان می‌شود:

الف: تعیین میزان تأثیر فشار روانی ناشی از نوع کار بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان؛ ب: تعیین میزان تأثیر فشار روانی ناشی از سیاست سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان؛ ج: تعیین میزان فشار روانی ناشی از ساختار سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان؛ د: تعیین میزان تأثیر فشار روانی ناشی از فرآیندهای سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان.

براساس موضوع و اهداف پیش گفته فرضیه‌های زیر برای آزمون در نظر گرفته شده‌اند:

- ۱- فشارهای روانی ناشی از عوامل سازمانی، بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان تأثیر دارد؛
- ۲- فشار روانی ناشی از نوع کار سازمانی، بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان تأثیر دارد؛
- ۳- فشار روانی ناشی از سیاست‌های سازمانی، بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان تأثیر دارد؛
- ۴- فشار روانی ناشی از ساختار، بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان تأثیر دارد؛
- ۵- فشار روانی ناشی از فرآیندهای سازمانی، بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان تأثیر دارد.

متدولوژی

مقاله حاضر مبتنی بر یک بررسی، به شیوه پیمایشی از شاخه میدانی استوار است. جمع آوری اطلاعات، به دو صورت کتابخانه‌ای و طراحی و استفاده از پرسشنامه، به منظور دریافت دیدگاه افراد جامعه آماری استفاده شده است. پرسشنامه مشتمل بر دو بخش بوده که بخش اول آن، اطلاعات دموگرافیکی جامعه آماری و بخش دوم آن، سؤالات مربوط به فرضیه‌های تحقیق بوده است.

جامعه آماری پژوهش، کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان‌اند که در سال ۱۳۷۷ جمعاً ۳۰۸ = N نفر بودند که از میان این تعداد با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد نمونه‌ها $n = ۶۹$ تعیین گردید. اما به لحاظ نتایج مطالعه مقدماتی و نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها، جمعاً ۱۰۰ پرسشنامه بین یکصد نمونه توزیع گردید. البته قبل از توزیع پرسشنامه‌ها اعتبار و روایی پرسشنامه برآورد گردید. برای برآورد اعتبار پرسشنامه، از روش دو نیمه کردن آزمون استفاده شده است. ابتدا سؤالات پرسشنامه به دو دسته زوج و فرد تقسیم شده و برای هر یک از دسته‌ها امتیازات آن دسته محاسبه و سپس همبستگی بین امتیازات دو نیمه به دست آمد. اعتبار پرسشنامه از فرمول اسپیرمن براون* محاسبه گردید، که اعتبار پرسشنامه شاخص توصیفی شغل** ۹۴ درصد و اعتبار پرسشنامه فشارهای عصبی و روانی ناشی از عوامل سازمانی ۹۶ درصد شد. در تعیین روایی یا ارزش علمی که به منطقی بودن مطالب، هماهنگی محتوای مطالب با یکدیگر و هماهنگ بودن نتایج بدست آمده با نتایج قبلی مربوط می‌شود، استفاده از نظر متخصصان در مورد پرسشنامه اعمال شده است.

متغیرهایی چون نوع کار، سیاست‌های سازمانی، ساختار سازمانی و فرآیندهای کاری، به عنوان عوامل سازمانی مؤثر بر فشار روانی و تأثیر آنها بر متغیر رضایت شغلی کارکنان، در این

مطالعه مورد توجه می‌باشد. با هم ارتباط معکوس دارند (گانتسر و دیگران، ۱۹۹۱).
 برای آزمون فرضیه‌ها، تکنیک‌های آماری همچون: ضریب همبستگی، ضریب تعیین و نیز
 آنالیز واریانس و آزمون کای دو مورد استفاده قرار گرفته است. به علاوه، داده‌ها در آزمون
تجزیه و تحلیل

با استفاده از بخش نخست پرسشنامه، اطلاعات عمومی و جمعیت‌شناسی پاسخ دهندگان
 بدست آمد. که مشخص شد ۹۱ درصد آنان مرد و بقیه دارای جنسیت زن می‌باشند و به لحاظ
 سنی ۸۰ درصد پاسخ دهندگان کمتر از ۴۰ سال سن داشتند؛ به عبارتی شرکت از نیروی جوان
 برخوردار است. از نظر تحصیلی نیز بیش از ۶۰ درصد پاسخ دهندگان دارای درجه لیسانس و
 پست کارشناسی هستند. از نظر درآمدی نیز گروه درآمدی ۷۰۰۰۰۰۰ ریال و یا بیشتر، بالاترین
 فراوانی؛ یعنی ۲۷ درصد را به خود اختصاص داده است. برای آزمون فرضیه‌ها، از آزمون‌های
 ضریب همبستگی، کای دو، ضریب تعیین و نیز آنالیز واریانس استفاده گردید که نتایج این
 آزمون‌ها در جدول شماره ۱ خلاصه شده است. *کارشناسی و مطالعات عمیق، نتایج آزمون‌ها*
 ارزیابی اولین فرضیه، رابطه معنی دار بین فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی و رضایت
 شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان، به صورت H_1 و متغیر مستقل X (استرس ناشی از
 عوامل سازمانی) و متغیر Y (رضایت شغلی) انجام گرفته است و با توجه به ضریب همبستگی دو
 متغیر $r = -0.94$ ملاحظه می‌شود که ارتباط ۹۴ درصدی این دو متغیر بیانگر وجود یک رابطه
 قوی و مناسب بین آنها است.

جدول ۱: نتایج آزمون‌ها

آزمون						ضریب همبستگی	فرضیه
تجزیه و تحلیل واریانس		کادوی دو					
F	P	Q_2	X^2_{er}	X^2_{OB}			
۱۳۲/۹۶	۰	۰/۴۳	۹/۴۸۷	۱۴/۶۹۰	-۰/۹۴	۱	
۷۷/۵۵	۰	۰/۵۵	۱۳/۲۷۶	۲۹/۱۱۱	-۰/۷۴	۲	
۱۶/۲۵	۰	۰/۴۰۰	۹/۲۸۷	۱۲/۷۳۰	-۰/۴۵	۳	
۹۱/۱۶	۰	۰/۴۹	۱۳/۲۷۰	۲۱/۲۹	-۰/۷۷	۴	
۱۳/۵۱	۰	۰/۳۹	۹/۴۸۷	۱۲/۱۹۸	-۰/۴۲	۵	

سرچشمه: برگرفته از نتایج محاسبات کامپیوتری

لذا نتیجه آن است که بین فشارهای عصبی و روانی و رضایت شغلی کارکنان برق منطقه‌ای زنجان رابطه معنی‌داری وجود دارد. برای تجزیه و تحلیل بیشتر، از آزمون کای دو و تجزیه و تحلیل واریانس استفاده می‌گردد. مقدار بحرانی X^2 در سطح $\alpha = 5\%$ و با درجه آزادی $d.f = 4$ برابر با $X^2_{cr} = 9/487$ است. بنا بر این با توجه به این که $X^2_{ob} = 14/690 > X^2_{cr} = 9/487$ می‌باشد. فرض H_1 پذیرفته می‌شود. ضریب میانگین توان دوم توافقی پیرسون نیز که برای سنجش و اندازه‌گیری همبستگی دو متغیر می‌باشد، برابر با $Q_2 = 0/43$ است که بیانگر رابطه معنی دار و قوی بین استرس ناشی از عوامل سازمانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان می‌باشد. در تجزیه و تحلیل واریانس نیز در سطح $P = 0$ تأثیر کلی چهار متغیر: نوع کار، سیاست‌های سازمانی، ساختار سازمانی و فرآیندهای سازمانی بر رضایت شغلی، با صد درصد اعتماد معنی دار می‌باشد. همچنین ضریب تعیین $R^2 = 0/897$ بیانگر آن است که

فشارهای روانی ناشی از عوامل سازمانی که در این تحقیق مورد توجه است و شامل چهار متغیر فوق می‌باشد، تقریباً ۹۰٪ تغییرات در رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان را توجیه می‌کند.

در مورد سایر فرضیه‌ها نیز به همین صورت آزمون‌های فوق انجام شده و دارای تحلیل‌های مشابهی می‌باشند و بدین ترتیب کلیه فرضیه‌های تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرند. در نتیجه می‌توان ادعا نمود که فشارهای ناشی از عوامل سازمانی، همچون نوع کار، سیاست‌های سازمانی، ساختار سازمانی و فرآیندهای سازمانی، تماماً بر رضایت شغلی کارکنان برق منطقه‌ای زنجان مؤثر است. نتیجه این تحقیق نشان می‌دهد که با نتایج حاصل از تحقیقات مشابه در خارج از کشور (گانستر و دیگران، سولیوان و باگات) همخوانی دارد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

نتیجه مطالعات پیشینه موضوع و کار میدانی، نتایجی به شرح زیر را بدست می‌دهد: نوع کار، یکی از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان است؛ در حالی که کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان عموماً از نوع کار شرکت رضایت کامل نداشته و اعتقاد داشته‌اند که کار آنها بیش از حد سنگین و نیز ساعات کار طولانی و میزان مسئولیت بسیار زیاد است؛ به گونه‌ای که موجب فشارهای روانی در آنها می‌گردد؛ ولی در هر حال، عده‌ای نیز از کمی کار و فقر وظایف شغلی ناراضی بودند.

سیاست‌های سازمانی، عاملی است که در رضایت شغلی کارکنان از اهمیت برخوردار است. در مورد سیاست‌های سازمانی شرکت برق منطقه‌ای زنجان، کارکنان اکثراً از جو حاکم بر محیط کار، نظام کنترل و ارزشیابی، فشار گروه‌های داخل سازمان و سبک رهبری مدیریت، ناراضی بودند. چنانچه در این خصوص، روش‌گزینش و انتصاب افراد به گونه‌ای باشد که تناسب

معقولانه تری بین شغل و شاغل برقرار گردد، می تواند در کاهش استرس مؤثر باشد.

یکی از عوامل بسیار مؤثر در رضایت شغلی کارکنان، ساختار سازمانی و میزان مشارکت دادن پرسنل در اتخاذ تصمیم گیری ها می باشد. اگر ساختار سازمانی به شیوه ای باشد که تصمیم گیری ها فقط در سطح بالای هرم سازمانی اتخاذ گردد و کارکنان در این مورد نقش نداشته باشند، این امر موجب نارضایتی کارکنان می گردد. در مورد کارکنان شرکت برق منطقه ای زنجان اکثر کارکنان معتقد بودند که تصمیم ها توسط مدیریت ارشد اتخاذ می گردد و آنان احساس می کردند از آزادی عمل و استقلال چندانی در انجام وظایف خود برخوردار نیستند، و این عوامل موجب فشارهای روانی کارکنان می شود.

فرآیندهای سازمانی، به عنوان یکی دیگر از عوامل سازمانی است که موجب فشارهای روانی کارکنان می گردد. چنانچه شرح وظایف شغلی، نقش اهداف سازمانی و نیز فعالیت های روزانه در محیط کار روشن بوده و تضاد و ابهام نقش ها وجود نداشته باشد، کارکنان احساس رضایت خواهند کرد. در مورد شرکت برق منطقه ای زنجان، کارکنان از فرآیندهای سازمانی تا حدودی راضی بودند و مستند سازی برای ISO ۹۰۰۰ را روشی برای رفع ابهامات شغلی می دانستند. به نظر آنان، چنانچه ارتباطات رسمی با کارکنان افزایش یابد، عدم اطمینان ناشی از ابهام و تضاد نقش ها، کاهش می یابد و این امر نیز موجب بالا رفتن رضایت شغلی می گردد.

منابع و مأخذ

- ۱- ایوانسویچ، ماتیسون، میش: کارکنان سازمان، استرس و بیماری انسداد شرایین، ترجمه مهدی جمشیدیان، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، سال هفتم، شماره اول، اصفهان، ۱۳۷۲، صص ۱۰۰-۸۳.
- ۲- لوتاتز، فرد: رفتار سازمانی، ترجمه غلامعلی سرمد، جلد اول، انتشارات مؤسسه بانکداری ایران، تهران، ۱۳۷۲، صص ۲۲۳.
- ۳- رابینز، استیفن. پی: مبانی رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، دفتر پژوهش های فرهنگی، تهران، ۱۳۷۶، صص ۴۸-۴۵.
- ۴- همان مأخذ، صص ۷۹-۷۶.
- ۵- لوتاتز، فرد، صص ۲۲۷.
6. Korman, A. K: Industrial and Organizational Psychology Englewood Cliffs, NJ. : Prentice- Hall, P. 129, 1974.
7. Arnold, Hugh J. and Feldman, Daniel C: Organizational Behavior. New York, McGraw- Hill International Edition, 1986, PP. 85-102.
- ۸- رابینز، استیفن، صص ۴۶-۴۷.
9. Baron, R.A: The Physical enviornment of work settings. Research in Organizational Behaviour, 16, 1994, PP. 1-46.
10. Greenberg, J: Organizational Justice: Yesterday, today, and tomorrow. Journal of Management, 16(2), 1990, PP. 399-432.
- ۱۱- رابینز، استیفن، صص ۴۲۶-۴۲۷.
12. Ganster, D.C. Mayes, B.T., Sime W.E., & Tharp., G.D: Managing Organizational Stress A Field Experiment . Journal of Applied Psychology. October, 1982. PP 533-542.
13. Sullivan, S.E. & Bhagat, R: Organizational Stress, Job Performance: Where do we go from here. Journal of Management. 18(2), 1992, PP. 360-361.