

بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با سلامت روان و استرس شغلی در بین کارکنان بانک های خصوصی

(تاریخ دریافت ۱۳۹۷/۱۱/۲۲ ، تاریخ تصویب ۱۳۹۸/۰۲/۲۰)

فواد کوهزادی^۱

دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی عجب شیر

یوسف محمد کریمی

عضو هیات علمی، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران

ادیب اقبالیار

مدرس مدعو، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران

چکیده

با ورود به قرن جدید، از مهم ترین چالش هایی که بانک ها با آن مواجه می باشند، افزایش استرس شغلی در بین کارکنان می باشد و در چنین شرایطی نقش تعهد سازمانی بعنوان عنصری مهم در بهبود سلامت روان و کاهش استرس شغلی و بهبود کارکرد اجتماعی کارکنان، حائز اهمیت می باشد و با مدنظر قرار گرفته شدن توسط بانک های خصوصی موجبات درک بهتر کارکنان از شغل و ارتقای رضایت مندی شغلی شان می گردد. در همین راستا، پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه بین تعهد سازمانی با سلامت روان و استرس شغلی در بین کارکنان بانک های خصوصی شهرستان سنجند انجام شده است. پژوهش حاضر از لحاظ ماهیت، از نوع پژوهش های توصیفی و از دیدگاه هدف، از نوع پژوهش های کاربردی می باشد. از نظر زمانی نیز، یک پژوهش مقطعی به شمار می آید. ابزار سنجش پژوهش پرسشنامه و در بین نمونه ۱۶۴ نفری کارکنان بانک های خصوصی سنجند بصورت تصادفی توزیع شده است. یافته ها نشان دادند که براساس فرضیه های پژوهش بین تعهد سازمانی و ابعاد آن با استرس شغلی رابطه معنادار وجود داشته است و از این رو می توان گفت تاکید بر تعهد سازمانی در بانک های خصوصی، ضمن آماده کردن محیطی سرشار از سلامت روانی می تواند استرس شغلی را در کارکنان کاهش دهد. پس توجه بیشتر به تعهد سازمانی در کارکنان ضروری بوده و سبب بهبود خدمات رسانی به مشتریان می گردد.

واژگان کلیدی: تعهد سازمانی، سلامت روان، استرس شغلی، بانک های خصوصی

^۱ نویسنده مسئول



بخش اول: کلیات

عصر حاضر، عصر تغییر و تحولات شدید و شتابنده نام گرفته است. سازمان های خدماتی از جمله بخش هایی به شمار می روند که از اثرات این تحولات در امان نیستند و برای دوام و بقا ناگزیرند خود را با این تغییر و تحولات پر شتاب هماهنگ نموده و به موازات تغییرات سخت افزاری، نیروی انسانی و نرم افزاری خود را نیز به روز کنند. بدنبال این تغییرات روزافزون در جوامع، نظام های مالی-اعتباری نیز تحولات زیادی را تجربه کرده اند (رواقی و همکاران^۱، ۲۰۱۳). بانک مکانی است که با حیات اقتصادی انسان ها در ارتباط است و از این رو افرادی که در بانک مشغول به فعالیت می باشند باید از مهارت کافی برخوردار باشند و در این بین کارکنان به عنوان بزرگ ترین و مهم ترین منبع انسانی سازمان های مالی و اعتباری، نقش مهمی در ارتقای سطح بهره وری دارند و بانک ها بدون نیروی کارآمد بانکی نمی توانند به موفقیت دست یابند (مصدق راد، ۲۰۰۵). عملکرد شغلی کارکنان به عنوان یکی از مهم ترین منابع انسانی بانک ها، متأثر از عوامل متعددی از جمله تعهد سازمانی است که موجب افزایش کیفیت خدمات و بهره وری می گردد (یانگ و همکاران^۲، ۲۰۱۴). کارکنانی که تعهد سازمانی بالایی دارند بدلیل اعتقاد بیشتر به اهداف و ارزش های انسانی در مقابل تغییرات، انعطاف پذیری بیشتری نشان می دهند و باعث تجلی بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دست یابی به اهداف فردی می شوند. اگر کارکنان را یکی از مهم ترین ارکان ارتقای عملکرد بانک ها بدانیم، واضح است که بررسی متغیرهای اثر گذار بر عملکرد آنان تا چه اندازه راهنمای مدیران در بهبود عملکرد سازمان خواهد بود. در سال های اخیر موضوع تعهد سازمانی کانون بخش مهمی از مطالعات سازمانی بوده، چرا که ارتباط آن با موفقیت سازمان ها به اثبات رسیده است (مهرداد و همکاران^۳، ۲۰۱۳). به همین دلیل در پژوهش حاضر بر آن شدیم تا به تعیین

^۱ . Ravaghi et al

^۲ . Yang et al

^۳ . Mehdad et al

رابطه بین تعهد سازمانی با سلامت روان و استرس شغلی در بین کارکنان بانک های خصوصی شهرستان سنندج مبادرت ورزیم.

بخش دوم: پیشینه مطالعاتی و توسعه فرضیه های پژوهش

بند اول: استرس شغلی

استرس بخش جدایی ناپذیر زندگی امروز است و با پیشرفت فناوری های جدید و مشکلات مربوط به آن، مشکلات جسمی و اختلالات و بیماری های روانی و استرس شغلی در بین کارکنان سازمان ها افزایش چشم گیری یافته است (معلمی و همکاران^۱، ۲۰۱۱). استرس شغلی استرسی است که نه تنها فرد را تحت تاثیر قرار می دهد، بلکه عوارض آن دامن گیر سازمان و محیط حرفه ای می گردد، به گونه ای که باعث غیبت مکرر و فرسودگی شغلی می گردد (باعدت و شریف زاده^۲، ۲۰۱۱). استرس آثار فراوانی بر عملکرد افراد در خانواده و محیط کار برجای می گذارد و کنش آن ها در قلمرو اجتماعی، روان شناختی، جسمانی و خانوادگی را دچار اختلال می سازد؛ نارضایتی حرفه ای، افزایش خطا و تضاد در محیط کاری را در پی دارد و به این ترتیب می توان بیان داشت تغییرات روانشناختی سبب مختل کردن روابط اجتماعی افراد جامعه خواهد شد (سادوک و سادوک^۳، ۲۰۰۳). کارمندی، حرفه ای است که با افراد جامعه در ارتباط است و بوسیله جنبه هایی از قابلیت هایی مشتمل بر ارتباطات انسانی بین افراد و گروه ها مشخص می گردد (لمبرت و همکاران^۴، ۲۰۰۷). بخش زیادی از زندگی کارکنان در محل کار و در شرایط کاملاً متفاوت از منزل می گذرد و از این رو وقایع و فعالیت های شغلی اثر عمیقی بر سلامت روانی و جسمانی آن ها بر جای خواهد گذاشت (ادهم و همکاران^۵، ۲۰۰۷). این گروه از شاغلین، روزانه در محیط کار با استرس های

1. Moallemi et al

2. Baezzat & Sharifzadeh

3. Sadock & Sadock

4. Lambert et al

5. Adham et al



متعدد از جمله تعارضات فردی، کارشیفی، فقدان حمایت روانی و تضاد با مدیران، ابهام در میزان اختیارات و اختلال در وظایف و نقش های سازمانی روبرو می گردند و این عوامل بر سلامت روانی آن ها تاثیر خواهد گذاشت (هارست و کاپلین^۱، ۲۰۰۵). در همین راستا فرضیه اصلی پژوهش را می توان بصورت زیر بیان نمود:

بین تعهد سازمانی و استرس شغلی کارکنان بانک های خصوصی شهرستان سنندج رابطه معناداری وجود دارد.

بند دوم: تعهد سازمانی

تعهد سازمانی یک متغیر حائز اهمیت در درک رفتار کارکنان است که باعث افزایش سودآوری سازمان ها و کاهش ترک خدمت شده و با تأثیر بر عملکرد کارکنان باعث بهبود ارائه خدمات، افزایش بهره وری و کیفیت خدمات می شود. تعهد کارکنان به سازمان، مولد دارایی های نامشهود برای سازمان ها بوده و باعث ایجاد تأثیر مثبت بر عملکرد شغلی کارکنان خواهد شد. در نظام های مالی و اعتباری مانند سایر نظام های اجتماعی و اقتصادی، تعهد سازمانی کارکنان از متغیرهای مهم و مؤثر جهت پیش بینی عملکرد شغلی کارکنان می باشد. واقعیت مسلم آن است که این نظام ها در سراسر جهان با افزایش روز افزون چالش ها، گسترش نیازهای بهداشتی و محدودیت های اقتصادی روبرو هستند که توانایی های بالقوه بخش های زیربنایی نیروی کار را تحت تأثیر قرار می دهند (یانگ و همکاران^۲، ۲۰۱۴). تعهد سازمانی نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته های رفتار سازمانی و روانشناسی اجتماعی قرار گرفته است و در ادبیات پژوهش این حوزه، تعاریف متعددی از تعهد سازمانی بعمل آمده است برای نمونه تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان بیان کرده اند (هرزکوویچ و میر^۳، ۲۰۰۲). سالانکیک^۴ و همکاران (۱۹۹۷)، تعهد را عامل پیوند دادن فرد به عوامل و اقدامات فردی وی

^۱. Hurst & Koplín

^۲. Yang et al

^۳. Herscovitch & Meyer

^۴. Salancic

می دانند، یعنی تعهد زمانی واقعیت می یابد که فرد نسبت به رفتار و اقدامات خود احساس مسئولیت و وابستگی نماید (سالانکیک و همکاران، ۱۹۹۷). استیرس و پورتر^۱ (۱۹۹۱)، تعهد را بر اساس نیروی کلی همانند سازی یا تعیین هویت و مشارکت یک فرد در سازمان تعریف می کنند. تعهد سازمانی در کارکنان از عوامل مهمی است که مسیر تکامل حرفه ای را برای آن ها هموار نموده، موجب افزایش کیفیت خدمات و بهره وری گردیده و بعنوان رکن اساسی وفاداری و گذاشتن انرژی فرد در خدمت نظام مالی می باشد. وجود کارکنان متعهد در نظام های مالی و اعتباری ضمن کاهش غیبت، تاخیر و جابجایی، باعث افزایش چشم گیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان و تجلی بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دست یابی به اهداف فردی خواهد شد؛ در مقابل، عدم احساس تعهد و یا تعهد سطح پایین، نتایج منفی را برای فرد و سازمان به دنبال دارد که از جمله آن ها می توان به ترک خدمت، غیبت زیاد، بی میلی به ماندن در سازمان، کاهش اعتماد مراجعه کنندگان و کاهش درآمد اشاره نمود. تعهد سازمانی کارکنان اثرات بالقوه و جدی بر عملکرد بانک ها داشته و می تواند پیش گویی کننده مهمی برای اثر بخشی عملکرد آنها باشد، لذا نادیده گرفتن آن برای بانک ها زیان بار است و هزینه های فراوانی را برای آنها به دنبال دارد (مهدوی و همکاران^۲، ۲۰۱۳). آلن و همکاران^۳ (۱۹۹۳) در مطالعات خود، تعهد سازمانی را به عنوان مفهومی که دارای سه بعد عاطفی، مستمر و هنجاری است مد نظر قرار دادند. تعهد عاطفی بیانگر وابستگی عاطفی فرد به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت های سازمان با داشتن احساس مثبت است، تعهد مستمر شامل تعهدی است که مبتنی بر ارزش نهادن به سازمان و کارمند در زندگی سازمانی است و بر اساس این بعد، کارکنان در سازمان می مانند چون نیاز دارند که بمانند و دارای وفاداری بالا در سازمان هستند؛ نهایتاً تعهد هنجاری اشاره به احساس تکلیف برای باقی ماندن در سازمان دارد و کارکنان با تعهد هنجاری قوی به دلیل این که احساس می کنند باید در سازمان بمانند، در سازمان می مانند (آلن و همکاران، ۱۹۹۳). هیچ یک از فعالیت های سازمان های امروزی همپای

1. Steers & Meyer

2. Mahdavi et al

3. Allen et al





بانک نیست و در راستای اجرای این مقصود کارکنان باید از مهارت های لازم در زمینه شغلی خود برخوردار باشند. با توجه به این واقعیت که کارکنان عمده ترین بخش نیروی انسانی نظام های مالی هستند و باید عوامل مؤثر در مسیر تکامل حرفه ای آنها شناسایی شده و تلاش ها به سمت رسیدن به معیارهای حرفه ای شدن باشند. از دیگر سو فشارهای عصبی و همان استرس شغلی که بر عواطف و هیجان و فرایندهای اندیشیدن و حالات بدنی کارکنان تاثیر دارد باید مورد توجه تصمیم گیران بانک قرار گیرد.

بخش سوم: روش شناسی پژوهش

بند اول: روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر روش از نوع توصیفی و از شاخه پیمایشی می باشد؛ همچنین با توجه به زمان جمع آوری داده ها، از نوع پژوهش های مقطعی می باشد. در این پژوهش از پرسشنامه استفاده شده است و به دنبال جمع آوری اطلاعات برای توصیف شرایط موجود و آزمون فرضیه برای پاسخگویی به سوالات پژوهش می باشد.

بند دوم: ابزار اندازه گیری پژوهش

در این پژوهش برای اندازه گیری متغیرهای تعهد سازمانی و استرس شغلی از پرسشنامه های استاندارد بهره گرفته شده است. پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش شامل ۳ سوال عمومی و ۲۸ سؤال تخصصی می باشد؛ که سوالات ۱ تا ۱۵، متغیر تعهد سازمانی و سوالات ۱۶ تا ۲۸ متغیر استرس شغلی را در بین کارکنان بانک های خصوصی شهرستان سنندج مورد سنجش قرار می دهند.

بند سوم: جامعه و نمونه آماری پژوهش

جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان بانک های خصوصی شهرستان سنندج می باشد و از طریق پرسشنامه طیف لیکرت مورد سنجش قرار می گیرد و از آن جایی که تعداد پاسخ دهندگان مورد مطالعه در این پژوهش محدود می باشد با استفاده از روش سرشماری

اقدام به جمع آوری دیدگاه های کلیه کارکنان بانک های خصوصی شهرستان سندج نموده ایم.

بند چهارم: روایی و پایایی پژوهش

دراین پژوهش به منظور سنجش پایایی سوال ها، یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش-آزمون توزیع شد و سپس با استفاده از داده های بدست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ توسط نرم افزار SPSS محاسبه گردید و بر اساس نتایج ضریب آلفای کرونباخ برای سؤالات هریک از متغیرها و نیز ضریب آلفای کل سؤالات پرسشنامه در سطحی بالاتر از ۰/۷ قرار دارد که گواه بر پایایی و قابل اعتماد بودن سؤالات پرسشنامه به کار گرفته شده است. برای تعیین روایی پرسشنامه پژوهش حاضر با استفاده از راهنمایی های کارشناسان حوزه مدیریت به بررسی سؤالات پرداخته شد و سپس با بکارگیری روش تحلیل عاملی اکتشافی با توجه به اینکه متغیرهای وابسته و مستقل چندمؤلفه ای می باشد، روایی هریک از سؤالات و سازه های این متغیرها با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی مورد بررسی قرار گرفت.

بخش چهارم: نتایج پژوهش

بند اول: نتایج توصیفی پژوهش

از نظر جنسیت، پاسخ دهندگان به پرسشنامه در مجموع در بانک های خصوصی شهرستان مورد بررسی، ۲۳/۲ درصد پاسخ دهندگان مرد و ۷۶/۸ درصد پاسخ دهندگان زن بوده اند. براساس نتایج بدست آمده از بررسی ویژگی سنی پاسخ دهندگان پژوهش، ۱/۸ درصد از پاسخ دهندگان کمتر از ۲۰ سال، ۲۹/۹ درصد بین ۲۱ تا ۳۰ سال، ۵۲/۳ درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۱۳/۸ درصد بالای ۴۰ سال سن داشته اند. توزیع فراوانی تحصیلات مشارکت کنندگان در پژوهش حاضر نشان می دهد که ۶۱ درصد دارای تحصیلات دیپلم، ۳۲ درصد لیسانس و نهایتاً ۷ درصد فوق لیسانس بوده اند.

بند دوم: نتایج استنباطی پژوهش

نتایج حاصل از تحلیل همبستگی برای فرضیه اصلی پژوهش نشان از این داشت که ضریب همبستگی بین تعهد سازمانی و استرس شغلی $0/68-$ می باشد. در نتیجه ارتباط معکوس بین متغیرهای مستقل و وابسته وجود دارد و از این رو می توان اذعان داشت بین اعتماد به نفس کارکنان در انجام وظایف محوله با استرس شغلی آن ها رابطه معکوس وجود دارد. همچنین مشارکت آن ها در مباحث مطرح شده در محیط بانک سبب تعلق خاطر به سازمان شده و از تنش های روانی آن ها می کاهد. در راستای پژوهش حاضر یوکل و همکاران^۱ (۲۰۱۲) بر مبنای مطالعات خود خصوصیات فردی افراد را عامل مهمی در یافتن افراد با تعهد سازمانی بالا برشمردند و بر تأثیر عوامل فردی در تعهد سازمانی تأکید داشتند. همچنین، از نظر تالمن و برونینگ^۲ (۲۰۰۵) مشارکت کارکنان و درگیر ساختن آن ها با اهداف بانک، احساس استقلال بیشتری به آنها داده و احساس عضویت و تعلق به بانک ها را افزایش می دهد. کوکانن^۳ (۲۰۰۳) نیز اظهار داشت که موضوع درک کارکنان از حمایت ها و اهداف سازمانی را جهت ارتقای تعهد سازمانی نباید دور از نظر داشت. نتایج حاصل از تحلیل همبستگی فرضیه فرعی اول پژوهش نیز نشان از این دارد که ضریب همبستگی بین تعهد عاطفی و استرس شغلی $0/584-$ می باشد و از این رو می توان نتیجه گرفت بین برخورد آرام با موقعیت های تنش زای محیطی و خوش بینی نسبت به نتایج موضوعات نامعلومی که در محیط بانک، کارکنان با آن مواجه می شوند و تنیدگی روانی و استرس شغلی رابطه معکوس معنادار وجود دارد. در راستای یافته های نخستین فرضیه فرعی پژوهش، بر اساس مطالعات صورت گرفته توسط مرزآبادی و همکاران در سال ۱۳۸۶ بین استرس شغلی و تنیدگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد و بین تنیدگی شغلی و استرس ناشی از شغل و رضایت از مسئول رابطه معنی دار وجود دارد. بعلاوه، بر اساس یافته های پژوهش جهانگیر و همکاران در سال ۱۳۸۶ بر روی بررسی

1. Yucl et al

2. Tallman & Brunning

3. Koukannen

رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان در بانک های سندج، بین رضایت شغلی کارکنان و تعهد عاطفی رابطه مثبت وجود داشته است اما بین رضایت شغلی و تعهد مستمر ارتباطی وجود نداشته است. نتایج حاصل از تحلیل همبستگی فرضیه فرعی دوم پژوهش نشان از این دارد ضریب همبستگی بین تعهد مستمر و استرس شغلی ۰/۶۱- می باشد و از این رو می توان نتیجه گرفت بین احساس موفقیت کارکنان از کارهایی که در بانک انجام می دهند و از سرگیری مجدد کارها در صورت شکست خوردن با احساس تضاد بین کار و زندگی خصوصی و نیز کمبود اختیارات در انجام وظایف محوله ارتباط معکوس معنی دار وجود دارد. در راستای پژوهش حاضر، صباحی و عریضی (۲۰۰۸) در زمینه بررسی مقایسه ای منابع و پیامدهای استرس شغلی در کارکنان زن و مرد بانک های خصوصی شهر اصفهان، ضمن مقایسه نشانه های استرس شغلی شامل اضطراب و شکایات روان تنی و متغیرهای اصلی تاثیرگذار بر استرس شغلی یعنی امنیت شغلی، ویژگی های شغل و روابط اجتماعی در محیط کار در بین زنان و مردان دریافتند که بین زنان و مردان در اضطراب، شکایات روان تنی، ویژگی های شغلی، روابط اجتماعی در محیط کار و امنیت شغلی تفاوت معنادار وجود دارد. خاقانی زاده و همکاران (۲۰۰۸) نیز در نتیجه مطالعات خود نشان دادند که استرس شغلی در کارکنان با سن دارای رابطه منفی و معنادار و در مقابل با ساعات کار در هفته دارای رابطه مثبت است. هم چنین نتایج این پژوهش حاکی از آن است که هر چه سطح استرس شغلی بالاتر رود، کیفیت زندگی کاری کاهش می یابد. به باور این پژوهشگران، استرس با هدر دادن انرژی افراد سبب افت سطح کیفیت زندگی کاری می شود. نتایج حاصل از تحلیل همبستگی فرضیه فرعی دوم پژوهش نشان از این دارد ضریب همبستگی بین تعهد هنجاری و استرس شغلی ۰/۵۴- می باشد و از این رو می توان نتیجه گرفت بین اعتماد به نفس کارکنان در کمک کردن به تعیین اهداف شغلی کارکنان در بانک و مبادله آسان اطلاعات کاری بین کارکنان با عدم اطمینان کارکنان نسبت به حوزه کاری ویب اطلاعاتی آن ها از فرصت های ارتقاء کاری رابطه معکوس معنی دار وجود دارد. در راستای این پژوهش، غلام نژاد و نیک پیمان (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان علل ایجاد کننده استرس شغلی در کارکنان، مهم ترین عوامل استرس زا



برای کارکنان مورد مطالعه را شامل دریافت نکردن پاداش و تشویق، بار کاری زیاد، مشارکت نکردن در تصمیم‌گیری‌های مهم بخش، نداشتن کنترل بر شرایط کاری و نبودن ارتقاء شغلی بیان کرده‌اند. بعلاوه، یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که جنسیت، اضافه وزن، ساعات کاری و تعداد شیفت کاری جزو عواملی هستند که با استرس شغلی کارکنان مورد مطالعه رابطه معنادار داشته‌اند. عبدی و شهبازی (۲۰۰۱) نیز در پژوهشی با عنوان استرس شغلی در کارکنان شاغل در بخش مراقبت آن‌های ویژه و ارتباط آن با فرسودگی شغلی آن‌ها، بین بی‌کفایتی نقش، محدودیت نقش و مسئولیت با تحلیل عاطفی ارتباط معناداری را گزارش کردند. این پژوهشگران بر این باورند بخش که هرچه کارکنان بخش‌های ویژه از نظر مسئولیت‌های کاری زیر فشار بیش‌تری باشند، سریع‌تر دچار احساس تحلیل عاطفی شوند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

استرس شغلی به عنوان پاسخ مضر فیزیکی و روانی در زمانی که نیازهای شغل با ظرفیت‌های و نیازهای شاغل همسان نباشد رخ می‌دهد و می‌تواند سلامت جسمی و روانی افراد را تهدید نماید و باعث ایجاد تأثیرات منفی بر روی متغیرهای سازمانی مانند تعهد و وفاداری کارکنان به بانک‌های خصوصی و متغیرهای فردی سازمانی مانند عملکرد شغلی افراد گردد. چنان‌که از پاسخ‌های بدست آمده از مشارکت‌کنندگان در پژوهش برمی‌آید، عوامل استرس‌زای متعددی در محیط بانک وجود دارند که از مهم‌ترین آن‌ها به‌کمبود کارکنان نسبت به مشتریان، عدم آمادگی کافی برای برآورده ساختن نیازهای مشتریان و خانواده‌وی، سروصدای زیاد مراجعه‌کنندگان، مواجهه با حجم زیاد مشتریان و انجام مشکلات مربوط به همکاران، مدیران، کمبود مهارت شغلی، پاسخ‌گویی در برابر عواقب تصمیم‌گیری، حجم کاری بالا، نوبت کاری متغیر و ساعات کار طولانی‌ها می‌توان اشاره نمود. بر اساس یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر در می‌یابیم چنانچه به مشکلات شغلی و خانوادگی کارکنان توجه نماید، آن‌ها احساس تعلق و تمایل بیشتری به سازمان خود پیدا می‌کنند. زمانی که کارکنان بدانند که بانک‌های خصوصی هزینه و وقت زیادی را صرف آموزش و آمادگی آنها جهت بهبود

عملکردشان کرده است، به احساس تکلیف برای ماندن در بانک دست می یابند و همچنین، اگر احساس کنند که سازمان به میزان زیادی آن ها را تحت حمایت خود قرار می دهد، از میزان استرس شغلی آن ها کاسته شده و احساس تکلیف و تعلق سازمانی در آنها افزایش می یابد. بنابراین، استفاده مدیران بانک از راه کارهایی که بتواند تعهد سازمانی کارکنان را افزایش دهد باید سر لوحه خود قرار دهد. بکارگیری سبک های رهبری مناسب، غنی سازی شغلی، اختصاص مزایای سختی کار، دل گرم ساختن کارکنان در زمینه تبدیل وضعیت استخدامی آنها، اجرای صحیح قانون بهره وری و تناسب در پرداخت ها و پاداش ها مطابق ضوابط پیش بینی شده در طرح تحول نظام اداری از جمله این راه کارها می باشند.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

۲۲۱

فصلنامه مطالعات نوین بانکی - دوره دوم، شماره دوم، بهار ۱۳۹۸



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
National Library and Archives of Iran



منابع و مأخذ

- Abdi, H., & Shahbazi, L. (2001). Correlation between occupation stress in nurses at intensive care unit with job burnout. *Journal of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences and Health Services*, 9(3), pp 58-63. (Persian).
- Adham D, Amiri M, Dadkhah B, Mohammadi MA, Mozaffari N, Sattari Z. (2007) Investigation of Mental Health students of Medical Sciences. *Journal of Ardabil University of Medical Sciences* 8(29), pp229-234. (Persian)
- Allen N.J, Smith C.A, and Mayer J.P. (1993) Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a three Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4): pp. 538-550.
- Baezzat F, Sharifzadeh H. (2011) The relationship between emotional intelligence and spiritual intelligence and job stress among university employees. *Journal of Occupational and Organizational Consulting*, 4(13), pp 6-7. (Persian).
- Gholam Nejad, H., & Nikpeyma, N. (2009). Occupational stressors in nursing. *Iran Occupational Health Journal*, 6 (1), pp22-27. (Persian).
- Herscovitch L, Meyer JP. (2002) Commitment to organizational change: Extension of a three-component model. *J Applied Psych*, Vol87: pp474-87.
- Hurst S, Koplín BS. (2005) A pilot qualitative study relating to hardiness in ICU nurses: hardiness in ICU nurses. *Dimens Crit Care Nurse*. 24(2): 97-100.
- Khaghanizadeh, M., Ebadi, A., Cirati Nair, M., & Rahmani M. (2008). The study of relationship between job stress and quality of work life of nurses in military hospitals. *Journal of Military Medicine*, 10(3), pp175 – 184 (Persian).
- Koukannen L. (2003) Nurses empowerment job related satisfaction and organizational commitment. *Journal of Nurse Care Quality*, 18(3): pp. 184-192.
- Lambert VA, Lambert CE, Petrini M, Li XM, Zhang YJ. (2007), Workplace and personal factors associated with physical and mental health in Hospital nurses in China. *Nurs Health Sci.*; 9(2), pp 120-126.
- Mahdavi M, Arab M, and Mahmoudi M. (2013) Comparison of organizational commitment and turnover intentions staffing in hospitals of Tehran. *Quarterly Hospital*, 12(4): pp. 12-29. (Persian).