

ارائه‌ی یک مدل مفهومی جهت سنجش میزان تاثیر استرس‌های شغلی بر شرایط روانی کارمندان بانک با  
استفاده از MADM و رگرسیون

*Providing a conceptual model to evaluate the effects of job stresses on bank staffs health  
conditions by MADM and regression*

**Manouchehr Omidvari**

Ph.D , Islamic Azad University , Qazvin Branch ,  
Industrial & Mechanic Faculty , Qazvin , Iran.  
Omidvari88@yahoo.com

**Nima Abbasi**

M.Sc , Islamic Azad University , Qazvin Branch ,  
Industrial & Mechanic Faculty , Qazvin , Iran.

**منوچهر امیدواری** (نویسنده مسئول)

استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، دانشکده صنایع و مکانیک،

قزوین، ایران

Omidvari88@yahoo.com

**نیما عباسی**

دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، دانشکده

صنایع و مکانیک، قزوین، ایران

**چکیده**

استرس‌های شغلی یکی از مهمترین چالش‌های امروز شغلی در تمامی دنیا می‌باشد. استرس‌ها نه تنها می‌تواند بر سلامتی جسمی افراد تاثیر دارد بلکه سبب تاثیر بر آرامش روانی کارمندان و به دنبال آن سبب کاهش کارایی و بهره‌وری افراد می‌شود. این استرس‌های شغلی در میان کارمندان بانک از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است که می‌تواند سبب هزینه‌های غیر قابل جبران برای فرد شود. در این مطالعه ابتدا استرس‌های شغلی کارمندان بانک شناسایی شد و بعد با چند مولفه‌ی موثر بر آرامش روانی تلفیق گردید. به منظور تلفیق دو مولفه استرسورها و مولفه آرامش روانی و بحث کمی‌سازی آن جهت ارزیابی درست بدون تاثیر قضاوت‌های ارزیاب از روش ANP استفاده شد. اوزان بدست آمده در این بخش تحقیق در ساختار بندی چک لیست‌های ارزیابی و ممیزی استرس‌های شغلی با مولفه‌های آرامش روانی استفاده گردید. به منظور مطالعه موردی کارمندان بانک‌های شهرستان زنجان بررسی گردید. نتایج نشان داد مهمترین استرسور بر اساس نظر خبرگان مغایرت در میزان پول تحت مسئولیت و از نظر کارمندان مهمترین استرسور برخورد با ارباب رجوع بوده است. جهت بدست آوردن ارتباط بین استرسورها و مولفه‌های آرامش روانی از رگرسیون پیرسون استفاده گردید که نتایج آن نشان داد که استرسورها می‌تواند تاثیر مستقیمی را بر مولفه‌های آرامش روانی داشته باشد.

**Abstract**

Job stress is one of the most challenging jobs in the world today. Stress can not only affect people's physical health but also it affects mental health and followed by a decrease in the efficiency and productivity of individuals is. These job stresses among bank staffs of particular importance that can cause irreparable cost to the individual. In this study , first , bank staff job stressors were indentified , then were combined to several factors of mental health. In order to integrate the two components of stressors and mental health and quantification them for proper evaluation without the effect of judgment verdict , ANP method was used. Weights obtained in this study were used at structuring evaluation job stresses and mental health factors check-lists. The bank staff of Zanjan city was case study. The results showed the most important stressor based on experts view is discrepancy of the amount of responsibility money and based on bank staffs that is unrest encounter with customers. To obtain the relationship between stressors and psychological relaxation component , the pearson regression were used and the results showed that stressors can have a direct impact on the components of mental health.

**Key words:** ANP , Job stress , Bank staff , Mental health

**واژه‌های کلیدی:** ANP، استرس‌های شغلی، کارمندان بانک، آرامش روانی

## ۱- مقدمه

بانکها مهمترین، بزرگترین و گسترده ترین سازمانهای مالی در یک کشور هستند. قسمت عمده ای از گردش مالی و ایجاد ارزش افزوده به شکل مستقیم یا غیرمستقیم در گرو حضور موثر و کارایی بانکها در عرصه ی اقتصادی کشور می‌باشد. این سازمانها، در تقسیم بندی بخش‌های اقتصادی، در بخش خدمات هستند، بنابراین در ارتباط مستقیم با نیروی انسانی و مشتریان قرار می‌گیرند. در این بخش‌های خدماتی، سازمانها با دو دسته از انسانها سر و کار دارند: "نیروهای انسانی آن سازمان و مشتریان خدمات این سازمان". طبیعی است که در چنین مواردی، ارتباطات انسانی و راضی نگه داشتن این دو طیف انسانی دارای اهمیت بالایی است؛ یعنی، سازمان باید هم بتواند نیازها و انتظارات نیروهای خود سازمان را برآورده سازد و هم بتواند مشتریانی را که در تماس رودررو و مستقیم و بی واسطه با نیروهای سازمانی هستند را راضی نگه دارد. این امر به ویژه وقتی دشوارتر می‌شود که بین نیروهای سازمانی با مشتریان، اختلاف سلیقه و یا حتی اصطکاک پیش بیاید. بنابراین مدیریت سازمانهای این چنینی دارای مشکلات و سختی‌های خاص خود می‌باشد. اهمیت مسائل بانکی باعث شده است تا در سالهای اخیر بسیاری از پژوهشگران موضوع کار خود را مرتبط با این حوزه انتخاب کنند. رزمی و همکارانش (۱۳۹۰) روی نقش تعدیل کننده ی خودکارآمدی در رابطه ی بین استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی در میان کارکنان بانک صادرات تبریز کار کرده‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که خودکارآمدی به عنوان یک عامل فردی نقش محافظتی در برابر استرس شغلی دارد. [1]

رحمانپور (۱۳۸۵) شغل تحویل‌داری را از ابعاد مختلف ساختاری و رفتاری مورد مطالعه قرار داده و آسیب‌های مربوط به این شغل را ذکر کرده است. [2] عسگری و پورتراب (۱۳۸۹) به رابطه ی بین کیفیت زندگی کاری، دلبستگی شغلی و سلامت سازمانی با تعهد سازمانی در کارمندان بانک ملی اهواز اشاره و کیفیت زندگی کاری را به عنوان بهترین پیش بینی کننده ی تعهد سازمانی ذکر کرده‌اند [3]. فیض آبادی فراهانی و میرهاشمی (۱۳۹۰) به پیش بینی درگیری شغلی براساس ویژگی‌های شخصیتی کارکنان بانک‌های دولتی و خصوصی شهر تهران پرداخته‌اند [4].

## ۱-۲ مدل ANP

مدل ANP یکی از مهم ترین و پرکاربردترین مدل‌های تصمیم گیری می‌باشد. روش ANP اولین بار توسط ساعتی در سال ۱۹۹۷ مطرح شد. ANP به ساختار سلسله مراتبی AHP نیاز ندارد و در نتیجه روابط پیچیده تر بین سطوح مختلف تصمیم را به صورت شبکه ای نشان می‌دهد و تعاملات و بازخوردهای میان معیارها و گزینه‌ها را در نظر می‌گیرد، در واقع وقتی وزن معیارها به وزن گزینه‌ها و وزن گزینه‌ها به وزن معیارها وابسته باشد مساله از حالت AHP خارج شده و تبدیل به ANP می‌شود [5].

## ۱-۳ استرس شغلی

استرس نوعی فرسودگی جسمی یا عاطفی می‌باشد که براساس مسائل و مشکلات واقعی یا تصویری پدید می‌آید. در تعریف دیگر، استرس نیرویی است که وقتی فشار آن بر یک مجموعه وارد می‌شود، شکل آن را دگرگون می‌سازد. به عبارت دیگر نیروها و فشارهای روانی و اجتماعی هنگامی که به شکل رخداد یا موقعیت‌های خاص تعادل اشخاص را برهم می‌زند، استرس نامیده می‌شود [6].

ویسی و همکارانش (۱۳۷۹) نشان داده است که استرس شغلی بر روی رضایت شغلی و سلامت روان تاثیر منفی می‌گذارد [7]. مرزآبادی و فشارکی (۱۳۹۰) رابطه ی بین مناطق جغرافیایی و تیپ‌های اجتماعی و اقتصادی و به طور کلی عوامل دموگرافیک را با استرس شغلی مورد بررسی قرار داده است [8].

درانی (۱۳۷۹) به رابطه‌ی بین رضایت شغلی، عزت نفس و سلامت روانی در میان مربیان مرکز پیش دبستانی دانشگاه تهران پرداخته است و نتایج کار وی نشان داده که این مربیان از کار خود رضایت چندانی ندارند [9]. در تحقیقی مشابه، غنی و همکارانش (۱۳۹۰) رابطه‌ی میان سلامت روان با فرسودگی شغلی را در میان کارکنان وزارت بهداشت بررسی کرده‌اند [10].

زارع و همکارانش (۱۳۸۹) نشان داده‌اند که بین جو سازمانی با استرس شغلی در میان کارکنان اداری آموزش و پرورش استان آذربایجان غربی رابطه‌ی معناداری وجود دارد [11]. گل پرور و همکارانش (۱۳۹۰) ادعا کرده‌اند که استرس شغلی با واسطه‌گری فرسودگی هیجانی باعث افزایش رفتارهای انحرافی و کاهش رفتارهای مدنی - سازمانی و خلاقیت می‌شود [12].

در مقاله‌ای که Prosser و همکارانش (۱۹۹۷) ارائه نمودند، نشان داده‌اند که در میان کارکنان بیمارستانی، بین استرس شغلی با فرسودگی شغلی رابطه‌ی مستقیم و بین استرس شغلی با رضایت شغلی رابطه‌ی معکوس وجود دارد [18]. در تحقیقی دیگر Cicei (۲۰۱۲) استرس شغلی و تعهد سازمانی را در سازمان‌های دولتی کشور رومانی مورد مطالعه قرار داده است و نتیجه گرفته که بین استرس‌های شغلی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد [19].

در مقاله‌ای که Arima و همکارانش (۲۰۰۶) ارائه داده‌اند اشاره به تاثیر استرس‌های شغلی بر رضایتمندی شغلی شده است. در این مقاله به نقش اضافه کاری در ایجاد استرس‌های شغلی اشاره شده است، به طوریکه در افرادی که اضافه کاری بیشتری داشتند، میزان شکایت نیز بیشتر بود [20]. از نظر Aghdasi و همکارانش (۲۰۱۱) یکی از عوامل موثر بر ایجاد استرس‌های شغلی، شرایط بروز هوش هیجانی می‌باشد. در واقع هوش هیجانی پایین سبب ایجاد استرس‌های شغلی می‌شود [21]. در همین رابطه Leila و Soghra (۲۰۱۱) مدلی برای بررسی استرس‌های شغلی در میان معلمان مدارس شهر تهران ارائه داده‌اند. [22] Keshavarz و Mohammadi (۲۰۱۱) در یک مطالعه‌ی موردی به بررسی ارتباط بین استرس شغلی با عملکرد سازمانی در ایران پرداخته‌اند و نشان دادند که بین استرس‌های شغلی و عملکرد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد [23]. Shatalebi و Mohseni (۲۰۱۲) نیز به نقش عوامل ارزشی در کاهش استرس‌های شغلی کارکنان آموزش و پرورش اشاره کرده‌اند. Lambert [24] و همکارانش (۲۰۰۷) در مطالعه‌ای به بررسی تاثیر عدالت در توزیع منابع سازمانی بین پرسنل در رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان پرداخته‌اند. در این تحقیق نشان داده شده است که عدم توزیع عادلانه در منابع نه تنها می‌تواند سبب کاهش تعهد سازمانی گردد بلکه بر روی عملکرد فردی و سازمان موثر است. [25]

#### ۱-۴ رضایت شغلی

رضایت شغلی نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغلی است، به این معنا که اگر شغل شرایط مطلوب را برای فرد فراهم کند، فرد از شغلش رضایت خواهد داشت اما اگر شغلی برای فرد لذت بخش نباشد ممکن است اقدام به ترک شغل نماید. Bjork و همکارانش (۲۰۰۷) به کمک پرسشنامه‌ای که تنظیم کردند، رضایت شغلی را در میان پرستاران نروژی مورد سنجش قرار دادند. آنها بیان نمودند که بدلیل فشار کاری میزان رضایت شغلی در بین پرستاران از میزان پائینی برخوردار است [26]. در تحقیقی مشابه Willem و همکارانش (۲۰۰۷) نیز به بررسی تاثیر ساختار سازمانی در رضایت شغلی پرستاران پرداختند. آنها نیز به تاثیر ساختارهای سازمانی و فشار کاری ناشی از ساختارهای نامناسب سازمانی بر استرس شغلی اشاره نمودند [27]. Liu و همکارانش (۲۰۱۱) نیز عوامل موثر در رضایت شغلی را در میان کارکنان داروخانه‌های بیمارستان مورد بررسی قرار دادند. آنها نیز نتایج مشابهی را اخذ نمودند [28].

Lu و همکارانش (۲۰۰۵) یک بررسی ادبیاتی بر روی مولفه‌های رضایت شغلی در میان پرستاران انجام دادند. در این تحقیق، محقق سعی کرده چندین مقاله مربوط به رضایت شغلی را که در کشورهای مختلف و بر روی پرستاران صورت گرفته است، جمع آوری

نماید. آنها نتیجه گرفتند که رضایتمندی شغلی در میان پرستاران کشورهای مختلف یکسان است. [29] رابطه‌ی بین رضایت شغلی و امنیت شغلی در کشورهای اروپایی، موضوع کار Theodossio و همکارانش (۲۰۰۷) بود. آن‌ها خطر از دست دادن شغل را با توجه به جنسیت و ویژگی‌های شخصیتی بررسی کردند و نتیجه گرفتند که در خانم‌ها میزان امنیت شغلی پایین‌تر از آقایان بوده و میزان استرس شغلی این گروه بیشتر از آقایان است. [30]

تحقیق حاضر با هدف پیدا کردن عوامل استرس‌زا در شغل تحویلداران بانک و تعیین وزن این عوامل و نقش آنها در برهم زدن آرامش روانی کارمندان به اجراء در آمد. با توجه به استرس‌ورهای زیادی که در کارمندان بانک‌ها وجود دارد به نظر می‌رسد شناسایی این عوامل و تعیین نقش هر کدام در میزان استرس شغلی و شرایط آرامش روانی اهمیت ویژه‌ای داشته باشد.

## ۲- روش کار

این تحقیق از نوع تحقیق‌های توصیفی - کاربردی علی معلولی بوده است که مراحل آن در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱) الگوریتم مراحل انجام تحقیق

روش کار در چهار مرحله به ترتیب زیر بررسی خواهد شد:

**۱-۲ مرحله ی اول: تعیین عوامل استرس‌زای شغلی و معیارهای آرامش روانی در بین کارمندان تحویل‌دار بانک**  
 قبل از هر چیز باید مشخص شود که چه شاخص‌هایی برای معرفی استرس‌های شغلی و مولفه‌های آرامش روانی در نظر گرفته شده است. به این منظور ابتدا به کمک سه خبره (منظور از خبره کسی است که سابقه‌ی خدمت وی در بانک بیشتر از ۲۰ سال بوده و سمت‌های مختلفی را در بانک تجربه کرده است). چند عامل استرس‌آفرین در میان کارمندان تحویل‌دار بانک شناسایی شد. از میان این عوامل، ۸ عامل به عنوان مهم‌ترین مسائل استرس‌زا انتخاب شد که عبارتند از:

- کم یا زیاد آوردن پول (S<sub>1</sub>)
- برخورد با ارباب رجوع (S<sub>2</sub>)

- طولانی بودن ساعات کاری (S3)
  - اشتباه در وارد کردن اعداد و ارقام و سند زنی (S4)
  - تکراری یا زیاد بودن وظایف و مسئولیت‌ها (S5)
  - وضعیت فیزیکی محیط کار اعم از سر و صدا، شلوغی، نشستن طولانی پشت میز و کامپیوتر (S6)
  - فشارهای مدیریتی (S7)
  - ابهام در وظایف و مسئولیت‌ها (S8)
- سپس سه گروه عمده برای معرفی آرامش روانی مطرح شد که هر گروه خود دارای سه زیر شاخه نیز بود. این گروه‌ها عبارتند از:

#### ۱. آرامش روانی (A)

- عصبانیت و پرخاشگری
- احساس کسالت و بی حوصلگی
- عدم تمرکز

#### ۲. رضایت شغلی (B)

- تناسب پاداش و حقوق با میزان فعالیت
- انگیزه‌ی کاری و وابستگی به شغل
- قصد ترک شغل

#### ۳. عزت نفس (C)

- احساس ارزشمند بودن، لیاقت و شایستگی
- اعتماد به نفس
- اعتماد سایر همکاران به فرد

همانطور که مشخص است در مرحله ی اول، ۸ عامل استرس زای شغلی به همراه ۳ گروه عوامل آرامش روانی به کمک خبرگان، انتخاب شد تا در مرحله ی بعدی، پرسشنامه و چک لیست بر اساس این عوامل، تهیه و تنظیم شود.

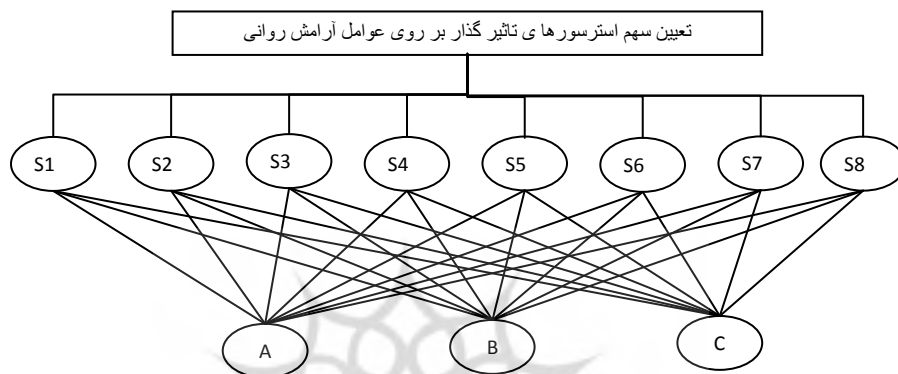
#### ۲-۲ مرحله ی دوم: تهیه و تنظیم پرسشنامه و چک لیست:

در این مرحله ارتباط بین عوامل استرس زای شغلی و عوامل آرامش روانی که در مرحله ی قبلی شناسایی شدند، مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفت. برای ارزیابی این ارتباط از طریق پرسشنامه ای که در اختیار خبرگان قرار گرفت استفاده شد. بدین منظور پرسشنامه ای با ۲۴ سوال تنظیم شد. مقیاس امتیاز دهی در گزینه‌های این سوالات، مقیاس لیکرت ۹ تایی (اصلاً = ۱، کم = ۳، متوسط = ۵، زیاد = ۷، خیلی زیاد = ۹) بود. به طور کلی می‌توان گفت که هدف از پرسشنامه این بود که نظر خبرگان درباره ی تاثیر هر کدام از عوامل استرس زا روی هر کدام از عوامل اصلی آرامش روانی مشخص شود. از سوی دیگر، چک لیستی شامل ۱۷ سوال نیز طراحی شد. سوالات این چک لیست براساس همان ۸ عامل استرس زا به علاوه ی ۳ عامل اصلی آرامش روانی (به همراه زیر شاخه‌هایشان) بود. هدف از طرح این چک لیست، ارزیابی وجود و تاثیر عوامل استرس زا در جامعه مورد مطالعه (کارمندان بانک) بود. گزینه‌های سوالات شامل جواب‌های "بله" و "خیر" بود. روایی پرسشنامه و چک لیست توسط خبرگان تایید شد و پایایی پرسشنامه و چک

لیست نیز توسط آزمون آلفای کرونباخ که با نرم افزار SPSS انجام گرفت به ترتیب برابر شد با ۸۲.۸ درصد و ۸۴.۹ درصد که نشان از اعتبار قابل قبول آنها دارد.

### ۲-۳ مرحله ی سوم: قرار دادن اطلاعات پرسشنامه در مدل ANP

برای حل مدل ANP لازم بود اول ساختار سلسله مراتبی آن رسم شود که این ساختار در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۲) ساختار سلسله مراتبی مطالعه

پرسشنامه توسط هر سه خبره به صورت جداگانه تکمیل شد و امتیازات داده شده به کمک میانگین هندسی یکپارچه شد. پس از تنظیم جدول نهایی نظر خبرگان، اطلاعات بدست آمده از نظر خبرگان در مدل ANP قرار گرفت تا اوزان مربوطه به عوامل استرس زا و عوامل آرامش روانی معلوم شود. ضمناً سازگاری هر ۱۱ ماتریس نیز بررسی شد که نتایج نشان داد که تمامی ماتریس‌ها از میزان سازگاری مناسبی برخوردار است. سپس اطلاعات بدست آمده از جدول نهایی وارد نرم افزار شده و رتبه بندی استرسورها و مولفه‌های آرامش روانی انجام گرفت.

### ۲-۴ مرحله ی چهارم: نتیجه گیری نهایی

همان طور که ذکر شد چک لیست‌هایی که در اختیار کارمندان قرار می‌گیرد دارای دو قسمت است: یک قسمت حاوی اطلاعات شخصی کارمندان مانند "جنسیت، سن، وضعیت تاهل و سابقه ی کاری" است و قسمت دوم حاوی ۱۷ سوال می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون آماری خی دو استفاده نموده و رابطه ی بین اطلاعات شخصی و سوالات چک لیست تعیین گردید. در مرحله بعدی در نهایت پس از ترکیب اوزان بدست آمده از طریق حل مدل ANP با فراوانی جواب‌های "بله" بدست آمده در چک لیست‌ها، میزان وزن نهایی استرسورها و وزن نهایی مولفه‌های آرامش روانی تعیین گردید و به کمک رگرسیون پیرسون به رابطه ی بین استرسورهای روانی و مولفه‌های آرامش روانی در بین کارکنان تحویلدار بانک پرداخته شد. در این مرحله نیز رابطه ی بین جمع نهایی وزن استرس‌های شغلی و جمع نهایی وزن مولفه‌های آرامش روانی مورد ارزیابی قرار گرفت. که در واقع این دو جمع نهایی از ترکیب نظرات خبرگان و نظرات کارمندان بانک بدست آمد. نتایج این بخش نشان داد که در صورت وجود همبستگی بالا بین این دو (وزن نهایی استرسورها و وزن نهایی عوامل آرامش روانی) می‌توان به این فرض پاسخ مثبت داد که ارتباط معنادار و تنگاتنگی بین آنها وجود دارد و در واقع می‌توان با کنترل مولفه‌های استرس آفرین، تاثیر شگرفی در ایجاد آرامش روانی و رضایت مندی شغلی در این گروه شغلی گذاشت.

## ۲-۵ جامعه و نمودار آماری

جامعه‌ی آماری مورد مطالعه، کارمندان تحویلدار بانک‌های دولتی و خصوصی شهرستان زنجان بود. نمونه‌گیری در سه مرحله صورت گرفت. مرحله‌ی اول انتخاب چند بانک از بین بانک‌های مختلف و مرحله‌ی دوم انتخاب چند شعبه از بین شعبات بانک‌های منتخب و سرانجام انتخاب کارمندان تحویلدار از میان کارمندان شعب برگزیده. تمامی مراحل انتخاب نمونه به صورت تصادفی ساده خوشه‌ای بوده است. برای تعیین حجم نمونه‌ی آماری از فرمول کوکران استفاده شد.

$$n = \frac{z^2(pq)}{\varepsilon^2} \quad (1)$$

این رابطه زمانی استفاده می‌شود که هدف، برآورد نسبت موفقیت باشد. Z آماره توزیع استاندارد که در سطح اطمینان ۹۵٪ برابر با ۱.۹۶ است، p احتمال موفقیت و q احتمال شکست و  $\varepsilon$  میزان خطای استاندارد است که در این تحقیق برابر با ۵۰٪ و  $\varepsilon$  نیز برابر با ۰.۰۷۵ در نظر گرفته شد. در نتیجه با توجه به نسبت‌های بدست آمده از پیش آزمون تعداد نمونه‌ها ۱۷۵ نفر تعیین شد. تمام آزمون‌های آماری در این مطالعه به کمک نرم افزار SPSS تحت ویندوز ویرایش ۱۱ انجام گرفت.

## ۳- یافته‌ها

نتایج حاصل از انجام آزمون آماری خی دو، مشخص شد که فقط بین جنسیت با نحوه برخورد با ارباب رجوع (P-Value = 0.006)، بین سن با نحوه برخورد با ارباب رجوع (P-Value = 0.039)، بین وضعیت تاهل با شلوغی و تکراری بودن کار (P-Value = 0.012) و بین سابقه‌ی کاری با شلوغی و تکراری بودن کار (P-Value = 0.000)، رابطه‌ی همبستگی وجود دارد و در بقیه‌ی موارد، فرض صفر پابرجاست؛ یعنی، بین هیچ کدام از این مولفه‌های شخصی با سوالات ۱۷ گانه، رابطه‌ی همبستگی معناداری وجود ندارد.

نتایج حاصل از نظر خبرگان در مورد ارتباط بین آرامش روانی و استرسورها در جدول ۱ نشان داده شده است:

جدول ۱) ترکیب نهایی امتیازات خبرگان

استرسورها	S <sub>1</sub>	S <sub>2</sub>	S <sub>3</sub>	S <sub>4</sub>	S <sub>5</sub>	S <sub>6</sub>	S <sub>7</sub>	S <sub>8</sub>
گروه آرامش روانی								
A	6.952	7.23	1.26	6.463	3	1.587	6.542	7.23
B	8.277	3.915	2.62	6.082	2.08	1.442	4.217	5
C	7.958	6.542	3.915	9	2.62	2.52	5.593	5.944

نتایج حاصل از حل سوپر ماتریس غیر وزنی شاخص‌های آرامش روانی و استرسورها در شکل ۳ نشان داده شده است. همچنین خروجی نرم افزار در شرایطی که به توان رسیده در شکل ۴ نشان داده شده است.

شکل ۳) سوپر ماتریس غیر وزنی

	A	B	C	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
A	0.16394	0.16394	0.16394	0.16394	0.16394	0.16394	0.16394	0.16394	0.16394	0.16394	0.16394
B	0.19070	0.19070	0.19070	0.19070	0.19070	0.19070	0.19070	0.19070	0.19070	0.19070	0.19070
C	0.14536	0.14536	0.14536	0.14536	0.14536	0.14536	0.14536	0.14536	0.14536	0.14536	0.14536
S1	0.10140	0.10140	0.10140	0.10140	0.10140	0.10140	0.10140	0.10140	0.10140	0.10140	0.10140
S2	0.07320	0.07320	0.07320	0.07320	0.07320	0.07320	0.07320	0.07320	0.07320	0.07320	0.07320
S3	0.03289	0.03289	0.03289	0.03289	0.03289	0.03289	0.03289	0.03289	0.03289	0.03289	0.03289
S4	0.09051	0.09051	0.09051	0.09051	0.09051	0.09051	0.09051	0.09051	0.09051	0.09051	0.09051
S5	0.03269	0.03269	0.03269	0.03269	0.03269	0.03269	0.03269	0.03269	0.03269	0.03269	0.03269
S6	0.02296	0.02296	0.02296	0.02296	0.02296	0.02296	0.02296	0.02296	0.02296	0.02296	0.02296
S7	0.06897	0.06897	0.06897	0.06897	0.06897	0.06897	0.06897	0.06897	0.06897	0.06897	0.06897
S8	0.07739	0.07739	0.07739	0.07739	0.07739	0.07739	0.07739	0.07739	0.07739	0.07739	0.07739

شکل ۴) سوپر ماتریس به توان رسیده

نتایج حل سوپر ماتریس‌ها و وزن هر شاخص در شرایط نرمال شده بصورت خروجی نرم افزار Super Decisions در شکل ۵ نشان داده شده است.

Icon	Name	Normalized by Cluster	Limiting
No Icon	S1	0.20280	0.101401
No Icon	S2	0.14639	0.073197
No Icon	S3	0.06578	0.032890
No Icon	S4	0.18102	0.090509
No Icon	S5	0.06538	0.032690
No Icon	S6	0.04591	0.022955
No Icon	S7	0.13794	0.068971
No Icon	S8	0.15478	0.077388
No Icon	C	0.29073	0.145364
No Icon	B	0.38140	0.190698
No Icon	A	0.32787	0.163937

شکل ۵) اوزان نهایی گزینه‌ها و معیارها

این خروجی‌های بدست آمده صرفاً حاصل از نظرات خبرگان در مدل ANP بوده که جهت ترکیب وزن‌های بدست آمده با نظرات اخذ شده از کارمندان نتایج وزن نهایی عوامل استرس‌زا و وزن نهایی عوامل آرامش‌روانی از طریق مدل ANP در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲) وزن دهی به زیر شاخه‌های آرامش‌روانی براساس نظر خبرگان

وزن زیرشاخه‌ها	درصد‌های مدل دلفی	زیرشاخه‌ها	وزن مدل ANP	ارکان آرامش‌روانی
۰.۱۱۶۲۹۲	٪۴۰	عصبانیت و پرخاشگری	۰.۲۹۰۷۳	آرامش‌روانی
۰.۰۵۸۱۴۶	٪۲۰	کسالت و بی‌حوصلگی		
۰.۱۱۶۲۹۲	٪۴۰	عدم تمرکز		
۰.۰۹۵۳۵	٪۲۵	دلبستگی به کار	۰.۳۸۱۴	رضایت شغلی
۰.۱۳۳۴۹	٪۳۵	قصد ترک شغل		
۰.۱۵۲۵۶	٪۴۰	تناسب حقوق با فعالیت		
۰.۱۱۴۷۵۴۵	٪۳۵	احساس شایستگی	۰.۳۲۷۸۷	عزت نفس
۰.۰۹۸۳۶۱	٪۳۰	اعتماد به نفس		
۰.۱۱۴۷۵۴۵	٪۳۵	اعتماد همکاران		



همان طور که در جدول نهایی خروجی مدل ANP مشاهده شد، از نقطه نظر خبرگان، استرس‌های شغلی در بین کارمندان تحویلدار بانک به ترتیب زیر رده بندی شد

جدول ۳) رتبه بندی استرس‌های شغلی بر اساس خروجی مدل ANP

$S_1 > S_4 > S_8 > S_2 > S_7 > S_3 > S_5 > S_6$							
$S_1$	$S_4$	$S_8$	$S_2$	$S_7$	$S_3$	$S_5$	$S_6$
کم یا زیاد آوردن پول	اشتباه در سند زنی	نا آشنایی با وظایف	برخورد با ارباب رجوع	فشارهای مدیریتی	ساعات کار طولانی	کار شلوغ و تکراری	وضعیت فیزیکی محیط کار

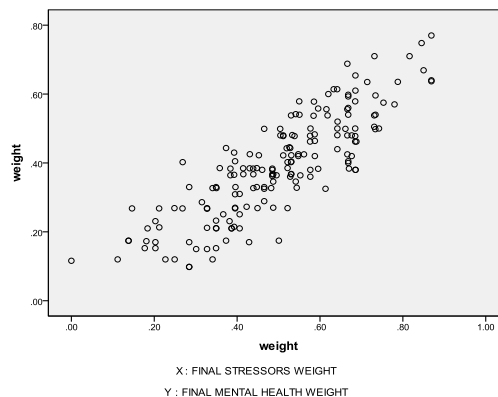
در واقع از نظر خبرگان، کم یا زیاد آوردن پول و اشتباه در سند زنی، مهم ترین عوامل ایجاد استرس در میان کارمندان تحویلدار می باشد که هر دو عامل مستقیماً مربوط به مسائل مالی و پولی هستند. خبرگان اعتقاد دارند که این دو عامل، چیزی در حدود ۳۸٪ از سهم موارد استرس را در بین کارمندان تحویلدار دارند. با بررسی نتایج چک لیست‌ها کارکنان بانک، این ۸ عامل استرس را به ترتیب زیر رده بندی شد:

$$S_2 > S_4 > S_7 > S_1 > S_6 > S_1 > S_8 > S_5 > S_3$$

یعنی آن چه که در واقعیت بیشتر برای کارمندان تحویلدار بانک رخ می دهد، برخورد با ارباب رجوع و اشتباه در وارد کردن اعداد و ارقام و سندزنی است. این دو مورد با فراوانی ۶۹.۱٪ و ۵۸.۹٪، مهم ترین عوامل استرس را در بین تحویلداران از نقطه نظر خود آن‌هاست. از طرف دیگر، طبق نظر خبرگان، اهمیت مسائل مربوط به رضایت شغلی بیشتر از مسائل مربوط به آرامش روانی و عزت نفس است؛ یعنی، بیشتر از ۳۸٪ سهم مولفه‌های آرامش روانی مربوط به مسائل رضایت شغلی است و از میان زیرشاخه‌های رضایت شغلی نیز مسئله‌ی تناسب حقوق و مزایا با فعالیت‌ها از همه پررنگ تر است. اما از نظر تحویلداران، ارکان آرامش روانی به ترتیب زیر رده بندی می شود:

آرامش روانی < رضایت شغلی < عزت نفس

از میان زیرشاخه‌های آرامش روانی نیز مساله‌ی "عصبانیت و پرخاشگری"، مهم تر و پر دامنه تر از سایر مسائل است. با توجه به وزن‌های بدست آمده از حل مدل ANP این فرصت بدست آمد که جهت تعیین رابطه بین شاخص‌های آرامش روانی و استرس‌ورهای روانی از آزمون رگرسیون پیرسون استفاده گردد. قابل ذکر است که متغیرهای مورد ارزیابی از توزیع نرمال تبعیت می نمایند، پراکنندگی نمرات در هر دو متغیر یکسان بوده، توزیع آنها خطی بوده و مقیاس متغیرها حداقل فاصله ای یا نسبی بوده است. قابل ذکر است که برای بررسی توزیع نرمال از آزمون "کولموگروف - اسمیرنوف" استفاده شد و برای بررسی توزیع خطی نیز از "نمودار پراکنش" کمک گرفته شد. تمامی این عملیات توسط نرم افزار آماری SPSS انجام شد و نتایج آن نشان داد که هم توزیع خطی می باشد (نمودار ۱) و هم نوع این توزیع، نرمال است (Asymp.sig=0.770 و Asymp.sig=0.610).



نمودار ۱) نتایج حاصل از نمودار بررسی خطی بودن داده‌ها (پراکنش داده‌ها)

نتایج حاصل از آزمون رگرسیون پیرسون نشان داد که یک همبستگی مستقیم بسیار قوی بین شاخص‌های آرامش روانی و استرس‌های روانی وجود دارد. (ضریب الفای پیرسون ۰.۸۴۸).

#### ۴- بحث

یکی از مشکلاتی که در ارزیابی استرس‌های شغلی وجود دارد ارزیابی کیفی آن می‌باشد که سبب می‌شود از تست‌های آماری کیفی استفاده گردد. با استفاده از متدهای MADM می‌توان شاخص‌های آرامش روانی را کمی‌نموده تا با تست‌های کمی ارتباط شاخص را ارزیابی نمود. در مقاله ای که رجب زاده و همکارانش (۱۳۸۴) ارائه نمودند به کمک رویکرد تحلیل سلسله مراتبی یک سیستم ارزشیابی برای کارکنان سیستم بانکی ارائه نمودند. در این مقاله با استفاده از مدل‌های MCDM اقدام به رتبه بندی شاخص‌های موثر بر عملکرد کارمندان بانک نموده و سعی در یافتن نقاط ضعف و قوت کارمندان با استفاده از نظرات روسای بالادستی و خود کارمندان نموده‌اند [13]. ارزیابی عملکرد سیستم صف کارمند-تحویله‌داری در بانک سپه موضوع کار مومی و همکارانش (۱۳۸۵) بوده است. آنها اشاره کرده‌اند که سیستم کارمند - تحویله‌داری بهتر از سیستم تحویله‌داری است چرا که هم میزان بیکاری تحویله‌داران کاهش یافته و هم از نظر احترام به ارباب رجوع در وضعیت بهتری قرار دارد [14]. سراج خرمی و همکارانش (۱۳۸۷) رابطه ی استرس شغلی با سرسختی روانشناختی و سلامت روان را در کارمندان بانک سپه دزفول بررسی کرده‌اند. آنها مدعی هستند که بین استرس شغلی و سلامت روانی کارمندان بانکی رابطه معکوسی وجود ندارد درحالی‌که در نتایج پژوهش ما نشان داد که این استرس شغلی کاملاً روی آرامش روانی تاثیرگذار است [15]. رشیدی (۱۳۸۸) رابطه ی جو سازمانی با کارآیی شعب بانک را مورد مطالعه قرار داده است. وی مدعی شده که کمک به برقراری رابطه مناسب بین همکاران و مدیر، آموزش موثر نیروی انسانی، بهبود محیط فیزیکی و تنوع شغلی می‌تواند موجب بهتر شدن وضعیت کاری کارمندان بانکی شود [16]. جعفری ندوشن و همکارانش (۱۳۹۰) به ذکر موارد اختلالات اسکلتی-عضلانی در میان کارمندان بانک شهر یزد اشاره داشته است. در واقع آنها فقط به بعد جسمی مشکلات کارکنان بانک پرداخته‌اند و مسائل روحی - روانی را مدنظر قرار نداده‌اند. [17].

در این تحقیقات کمتر بر روی آسیب شناسی شغل تحویله‌داری کار شده است. ضمناً بررسی استرس‌های شغل تحویله‌داری و رتبه بندی آنها بر اساس مدل ANP و سپس ترکیب نتایج این مدل با نظرات کارمندان بانک و استفاده از روش رگرسیون مسئله ای است که کمتر به آن پرداخته شده است.

#### ۵- نتیجه گیری

با توجه به پیشرفت سیستم‌های نرم افزاری در بانکداری، کمک فراوانی به برطرف کردن عوامل استرس زا شده است. مقایسه نتایج حاصل از نظر کارمندان نشان می‌دهد که اهمیت استرسورها بین نظر خبرگان و نظر کارمندان با یکدیگر تفاوت دارد که این مسئله می‌تواند ناشی از تاثیر شرایط محیطی بانکها بر استرس‌ها باشد که خارج از سیستم‌های بانکداری باید مورد توجه قرار گیرد. شرایط محیطی آرام به دور از تنش‌های محیطی و وجود سیستم‌های مدیریت استرس مانند عدم تماس طولانی و مستقیم مشتری با صندوق دار می‌تواند در کاهش استرس‌ها کمک کننده باشد. ایجاد سیستم‌های پیش سنجش نیاز مشتری و راهنمایی آنها از دیگر مسایلی است که می‌تواند در کاهش استرس‌ها کمک کننده باشد. توجه به مشکلات خانوادگی و انتخاب افراد با توجه به شخصیت آنها و توجه به روانشناسی کار در این محیط‌ها می‌تواند فشارهای ناشی از استرسورهای محیط را به حداقل برساند. در این تحقیق مشخص شد که استرس‌های شغلی، کارمندان بانک را آزار میدهد. شاید ایجاد بانکداری الکترونیکی که در دهه اخیر مورد توجه قرار گرفته بتواند در کاهش استرس‌ها بسیار موثر باشد. آموزش و ایجاد انگیزه در مردم برای انجام کارهای بانکی خود توسط سیستم‌های اینترنت و هوشمند می‌تواند در این مسیر بسیار ره گشا باشد. در خصوص استرسور خطای کاری می‌توان با ایجاد شرایط آرام و دور از تنش‌های

خارجی و داخلی این استرسورها را به حداقل رساند. شاید بتوان چنین عنوان نمود که رفع استرس‌های ناشی از مشتریان بانک‌ها این بخش از استرسورها را نیز کاهش می‌دهد. این تحقیق با نگرش مهندسی به مقوله استرس سعی بر گروه بندی و الویت بندی عوامل استرس زا داشته تا نه تنها ارزیابی دقیقتری بدون تاثیر قضاوت‌های ارزیاب‌ها در فرایند ممیزی استرسورها داشته باشد بلکه با تعیین عوامل موثر، کنترل استرس‌ها با اثربخشی بیشتری صورت گیرد. نتایج ناشی از رگرسیون بیان کننده این مسئله است که می‌توان یک رابطه خطی بین درجه آرامش روانی و درجه استرس‌های محیطی ایجاد نمود که می‌تواند مورد توجه محققین در مطالعات آتی قرار گیرد.

### تقدیر و تشکر

از دانشگاه آزاد اسلامی قزوین که امکان انجام این تحقیق را فراهم نمودند و نیز از مدیریت شعب بانک‌های خصوصی و دولتی شهر زنجان که در جمع آوری داده‌ها، ما را یاری نموده‌اند تقدیر و تشکر می‌گردد.

### منابع:

- ۱- رزمی، ش.، نعمتی سوگلی تپه، ف.، ۱۳۹۰، نقش تعدیل کننده‌ی خودکارآمدی در رابطه‌ی بین استرس شغلی با سلامت روانی و رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات تبریز، سلامت کار ایران، ۲، ۶۵-۵۷.
- ۲- رحمانپور، ل.، ۱۳۸۵، آسیب شناسی شغل تحویل‌داری از ابعاد ساختاری و رفتاری، بانک و اقتصاد، ۷۹، ۳۱-۲۱.
- ۳- عسگری، پ.، پورتراب، ح.، ۱۳۸۹، رابطه‌ی کیفیت زندگی کاری، دلبستگی شغلی و سلامت سازمانی با تعهد سازمانی کارمندان بانک ملی اهواز، یافته‌های نو در روان شناسی، ۱، ۱۸-۷.
- ۴- فیض آبادی فراهانی، ز.، میرهاشمی، م.، ۱۳۹۰، پیش بینی درگیری شغلی بر اساس ویژگی‌های شخصیتی در کارکنان بانک‌های خصوصی و دولتی شهر تهران، دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، ۴، ۶۰-۵۱.
- ۵- عالم تبریز، ا.، باقرزاده آذر، م.، ۱۳۸۸، ANP & TOPSIS، پژوهش‌های مدیریت، ۳، ۱۸۱-۱۴۹.
- ۶- مرزآبادی، ا.، طرخورانی، ح.، امامی خوانساری، ن.، ۱۳۸۶، بررسی استرس‌های شغلی گروهی از کارکنان سپاه، طب نظامی، ۹، ۲۲-۱۵.
- ۷- ویسی، م.، عاطف وحید، م.، رضایی، م.، ۱۳۷۹، تاثیر استرس شغلی بر خشنودی شغلی و سلامت روان: اثر تعدیل کننده سرسختی و حمایت اجتماعی، اندیشه و رفتار، ۲، ۷۰-۷۸.
- ۸- مرزآبادی، ا.، فشارکی، م.، ۱۳۹۰، رابطه‌ی بین مناطق جغرافیایی، تیپ شخصیتی، وضعیت اجتماعی - اقتصادی و عوامل دموگرافیک با استرس شغلی، علوم رفتاری، ۲، ۱۵۶-۱۵۱.
- ۹- درانی، ک.، لوانسانی، م.، ۱۳۷۹، رابطه‌ی رضایت شغلی، عزت نفس و سلامت روانی: یک مطالعه‌ی موردی از مرییان مرکز پیش دبستانی دانشگاه تهران، روان شناسی و علوم تربیتی، ۱، ۹۸-۷۶.
- ۱۰- غنی، ک.، احقر، ق.، رحیمی موقر، آ.، مبارکی، ح.، ۱۳۹۰، بررسی میزان رابطه‌ی سلامت روان با فرسودگی شغلی در کارکنان حوزه ستاد وزارت درمان، بهداشت و آموزش پزشکی، طب و تزکیه، ۳، ۳۶-۳۱.
- ۱۱- زارع، ح.، فیضی، آ.، محبوبی، ط.، ۱۳۸۹، بررسی رابطه‌ی جو سازمانی با استرس شغلی و خلاقیت کارکنان (مرد و زن) اداری آموزش و پرورش استان آذربایجان غربی، تحقیقات علوم رفتاری، ۲، ۱۲۴-۱۱۴.
- ۱۲- گل پرور، م.، واتقی، ز.، جوادیان، ز.، ۱۳۹۰، الگوهای ساختاری رابطه‌ی استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای مثبت و منفی؛ شواهدی نوین و گسترده از رویکرد ایرانی استرس-نامتعادلی-جبران، یافته‌های نو در روانشناسی، ۱۹، ۱۹-۷.

- ۱۳- رجب زاده، ع.، خداداد حسینی، ح.، پرویزیان، ک.ک.، ۱۳۸۴، *طراحی سیستم ارزشیابی کارکنان در سیستم بانکی با استفاده از رویکرد تحلیل سلسله مراتبی*، دانشور رفتار، ۱۴، ۶۶-۴۷.
- ۱۴- مومنی، م.، محقر، ع.، متین نفس، ف.، ۱۳۸۵، *ارزیابی عملکرد سیستم صف کارمند - تحویل‌داری در بانک سپه*، دانش مدیریت، ۱۱۱-۱۳۱، ۷۴.
- ۱۵- سراج خرمی، ن.، اصفهانی اصل، م.، یزاز زاده، م.، حاتمی، م.، مهدی پور، م.، ۱۳۸۷، *رابطه‌ی استرس شغلی با سرسختی روانشناختی و سلامت روان در کارمندان بانک سپه شهرستان دزفول*، همایش روان‌شناسی و کاربرد آن در جامعه در دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- ۱۶- رشیدی، د.، فرهودی، ش.، ۱۳۸۸، *بررسی رابطه‌ی جو سازمانی با کارآیی شعب بانک*، مدیریت توسعه و تحول، ۳، ۶۰-۵۳.
- ۱۷- جعفری ندوشن، ر.، حلوانی، غ.، وطنی شعاع، ج.، سلمانی ندوشن، ز.، ۱۳۹۰، *بررسی اختلالات اسکلتی عضلانی در کارمندان بانک شهر یزد*، طب کار، ۱، ۷-۱.
- 18-Prosser , D ., Johnson , s ., Kuipers , E. , Szmukler , G. , Bebbington , P. , Thomicroft , G. , 1997 , *Perceived sources of work stress and satisfaction among hospital and community mental health staff, and their relation to mental health , burnout and job satisfaction* , Psychosomatic research , 43 , 51-59.
- 19-Cicei , C. , 2012 , *Occupational stress and organizational commitment in Romanian public organizations* , Social and Behavioral Science , 33 ,1077-1081.
- 20- Arima , H. , Aoshima , K. , Miwa , M. , Kawahara , K. , 2006 , *The relationship between overtime work, outlying observations in annual health checkups data and job stress assessed by questionnaire: A cross-sectional study* , International Congress Series , 1294 , 157- 159.
- 21-Aghdasi , S. , Kiamanesh , A. , Naveh Ebrahim , A. , 2011 , *Emotional Intelligence and Organizational Commitment: Testing the Mediatory Role of Occupational Stress and Job Satisfaction* , Social and Behavioral Sciences , 29 , 1965-1976.
- 22- Leila , G. , Soghra , E. , 2011 , *Developing and Validating a Model for Teachers' Occupational Stressors in Schools of Tehran* , Social and Behavioral Sciences , 29 , 596-605.
- 23-keshavarz , M. , Mohammadi , R. , 2011 , *Occupational stress and Organizational performance, Case study:Iran* , Social and Behavioral Sciences , 30 , 390-394.
- 24-Shatalebi , B. , Mohseni , A. , 2012 , *The Role of valued factors in decreasing job stress from the viewpoints of staff Board of Education* , Social and Behavioral Sciences , 31 , 100-104.
- 25-Lambert , E. , Hogan , N. , Griffin , M. , 2007 , *The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress , job satisfaction , and organizational commitment* , Criminal Justice , 35 , 644-656.
- 26- Bjork , T. , Samdal , G. , Hansen , B. , Torstad , S. , Hamilton , G. , 2007 , *Job satisfaction in a Norwegian population of nurses: A questionnaire survey* , Nursing studies , 44 , 744-757.
- 27- Willem , A. , Buelens , M. , Jonghe , I. , 2007 , *Impact of organizational structure on nurses' job satisfaction: A questionnaire survey* , Nursing studies , 44 , 1011-1020.
- 28-Liu,C. , White , L. , 2011 , *Key determinants of hospital pharmacy staff's job satisfaction* , Research in Social and Administrative Pharmacy , 7 , 51-63.
- 29- Lu , H. , While , A. , Barriball , K. , 2005 , *Job satisfaction among nurses: a literature review* , Nursing studies , 42 , 211-227.
- 30- Theodossiou , I. , Vasileiou , E. , 2007 , *Making the risk of job loss a way of life: Does it affect job satisfaction ?* Economics , 61 , 71-88.