

# بررسی عوامل مؤثر در ایجاد فشار عصبی و نقش آن در کارایی کارکنان یک پالایشگاه

حسنعلی سینایی\*

## چکیده

در این تحقیق تلاش شده است که مهمترین عوامل موجد فشارهای عصبی و همچنین رابطه‌ی این فشارها با عملکرد کارکنان در شرکت مذکور مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گیرد. این عوامل به دو دسته‌ی کلی محیطی و سازمانی تقسیم شده است. از میان مهمترین عوامل سازمانی عواملی همچون ابهام نقش، تعارض نقش، افراط نقش کیفی، مسیر ترقی و مسؤولیت مورد بررسی قرار گرفته‌اند. نتایج حاصله حاکی از آن است که عوامل مذکور با فشار عصبی همبستگی مثبت دارد. همچنین معنی‌دار بودن همبستگی بین عوامل محیطی و فشار عصبی تأیید شد. اما نتایج تحقیق نشان می‌دهد که همبستگی بین عوامل سازمانی و فشار عصبی از شدت بیشتری برخوردار است. با توجه به نیروهای صف و ستاد، رابطه‌ی عوامل سازمانی با فشار عصبی مورد بررسی قرار گرفت و نهایتاً به تأثیر فشار عصبی (استرس) بر کارایی کارکنان توجه شده است.

## واژه‌های کلیدی:

استرس، ابهام نقش، تعارض نقش، افراط نقش و تفریط نقش

## مقدمه

در دنیای صنعتی امروز که مدام در حال تغییر و پیشرفت است، هر روز تغییر و تحولی جدید رخ می‌دهد که به تبع این تغییرات نیازهایی برای نیروی انسانی به وجود می‌آید تا بتواند به همراه این تغییرات و برای رفع این نیازها، تغییر نماید. این تحولات

\* استادیار دانشگاه شهید چمران اهواز

در انسان ایجاد فشار عصبی می‌کند که با توجه به اهمیت آن برای مدیران بخش تولیدی، اقتصادی و به خصوص صنعتی این مسأله از اهمیت بیشتری برخوردار می‌شود.

این فشارهای عصبی به دلیل عوارض مختلف جسمی و روانی که تأثیر به‌سزایی در تصمیم‌گیری و تعیین خط‌مشی‌های سازمان‌ها دارد، مورد توجه قرار می‌گیرند و باید راه‌هایی برای کاهش یا کنترل این فشارهای عصبی اندیشید.

این تحقیق سعی دارد برخی از عوامل مؤثر در ایجاد فشارهای عصبی را شناسایی کند و توصیه‌های لازم را در بهینه‌سازی آن‌ها ارائه نماید. در بخش دیگر تحقیق سعی شده است، رابطه‌ی فشارهای عصبی و کارایی کارکنان پالایشگاه مورد بررسی قرار گیرد و پیشنهادهایی نیز در زمینه‌ی بهبود کارایی کارکنان ارائه گردد.

به همین منظور این تحقیق به دو بخش اصلی تقسیم می‌شود:

بخش نخست به عوامل مؤثر در ایجاد فشار عصبی و بخش دوم به بررسی ارتباط این فشارهای روانی و عملکرد کارکنان اختصاص یافته است.

فشار عصبی ممکن است متعادل و سازنده باشد و نتایج مثبتی در عملکرد شخص ایجاد کند که آن را Stress می‌نامند و یا این که از میزان تعادل کمتری برخوردار بوده باشد و نتایج منفی ایجاد کند که به آن Eustress می‌گویند.

فشارهای عصبی وارده بر افراد ممکن است دارای علل متعددی باشد. گاهی فشارهای عصبی در سازمان ناشی از عوامل محیط بیرونی سازمان از قبیل خانواده و مشکلات مربوط به آن همچون مرگ عزیزان می‌باشد.

گاهی نیز فشارهای عصبی ممکن است ریشه در درون سازمان داشته باشد. این عوامل درونی گاهی به خود شغل مربوط می‌شود و گاهی به عوامل سازمانی نظیر همکاران، تهدید رؤسا، مرئوسان و گرفتاری‌های مالی و غیره مربوط می‌گردد. برخی از مهمترین عوارض فشارها شامل بی‌خوابی، پرخوری، کم‌اشتهایی یا بی‌اشتهایی، زخم‌های عمیق و خونریزی معده و اثنی عشر، فراموشی، تصادفات، ایجاد بی‌تفاوتی در افراد نسبت به یکدیگر یا نسبت به تفکری خاص می‌باشد که این عوارض خود بیان‌کننده‌ی اهمیت موضوع است.<sup>(۱)</sup> واضح است که این عوارض اثرات منفی زیادی بر

کارایی کارکنان بر جای خواهد گذاشت. هدف این تحقیق آن است که راه‌هایی برای حذف یا کاهش آن‌ها ارائه کند.

### تاریخچه‌ی تحقیق راجع به فشارهای عصبی

معنی اصلی استرس یا فشار از سال ۱۹۳۶ دچار دگرگونی شده و از این سال بود که کلمه استرس را به معنای فشارهای عصبی که مدیران و افراد دیگر با آن مواجه می‌شوند به کار بردند. قبل از سال ۱۹۳۶ و در قرون پانزدهم و بعد از آن کلمه‌ی استرس بیشتر در علوم مهندسی و معماری به کار برده می‌شد و به معنای فشار برای دیوارها و یا ساخت ستون‌ها به کار می‌رفت. در سال ۱۷۰۴ معنی کلمه‌ی استرس کمی فراتر رفته و این فشار که برای دیوارها و یا ساخت ستون‌ها به کار می‌رفت، به معنای سختی یا دشواری‌ها به کار برده می‌شد. در اواسط قرون نوزدهم میلادی معنای این کلمه گسترش بیشتری یافت و به معنای تنش بر روی اعضای بدن و یا نیروی ذهنی انسان به کار برده شد. در سال ۱۹۳۶ محقق‌ی به نام دکتر «هانس سلیه»<sup>(۲)</sup> در دانشگاه مک کیل با انتشار مقاله‌ای معنای کاملاً جدید و متحول این کلمه را بیان کرد.<sup>(۳)</sup> پس از این سال تحقیق پیرامون فشارهای عصبی و اثرات آن و عوامل ایجادکننده‌ی آن ادامه یافت. و از دکتر «هانس سلیه» که سردمدار این تحقیقات بود به عنوان پدر علم استرس نام برده شد. از نظر وی هنگام تحقیق در مورد استرس باید سه نکته‌ی اساسی زیر را در نظر گرفت. استرس صرفاً یک اختلال عصبی نیست. استرس می‌تواند نتایج مثبت به همراه داشته باشد. استرس چیزی نیست که بتوان از آن اجتناب کرد.<sup>(۴)</sup>

### نظریه‌ی مربوط به فشار عصبی

در ارتباط با موضوع فشارهای عصبی نظریه‌های گوناگونی از طرف دانشمندان مختلف ابراز گردیده است که به برخی از آن‌ها به طور مختصر اشاره می‌شود. منشأ فشارهای عصبی در سازمان از نظر مک گراث (۱۹۷۳)<sup>(۵)</sup> شش نوع است. فشارهای مربوط به خود شغل، فشارهای مربوط به نقش، فشارهای مربوط به

مجموعه‌های رفتاری، فشارهایی که از محیط فیزیکی نشأت می‌گیرد، فشارهایی که منشأ آن محیط اجتماعی است و بالاخره فشارهای درون شخصی. یکی از نویسندگان این عوامل را به صورت زیر به دو دسته‌ی کلی و زیرمجموعه‌های آن‌ها تقسیم‌بندی می‌کند.<sup>(۱)</sup>

#### الف- عوامل درون سازمانی

- ۱- عوامل فیزیکی (عوامل محیط کار مانند نور، صدا و غیره)
- ۲- عوامل شغلی (جزئیات شغل از قبیل تعارض نقش، کار زیاد، تغییر، محدودیت‌های زمانی و غیره)
- ۳- عوامل گروهی (مسائل درون‌گروهی مانند مخالفت‌های درون‌گروهی، عدم انسجام گروهی و غیره)
- ۴- عوامل سازمانی (مسائل مربوط به ساختار سازمان، رفتار رهبر و غیره)

#### ب- عوامل برون سازمانی

- ۱- عوامل خانوادگی
  - ۲- عوامل مالی
  - ۳- عوامل اجتماعی
- با توجه به آنچه گفته شد، سه فرضیه‌ی اصلی را برای ایجاد تحقیق در نظر می‌گیریم که هر یک از آن‌ها به فرضیه‌های فرعی‌تری تقسیم شده است. هر سه فرضیه‌ی اصلی و فرضیه‌های فرعی مربوط به آن‌ها علاوه بر آن که در کل جامعه آزمون شده است، در واحدهای صف و ستاد نیز به صورت مجزا آزمون شده‌اند. این فرضیه‌ها به شرح زیر هستند.
- در این زمینه تحقیقات زیادی در کشورهای پیشرفته صورت گرفته که نشان‌دهنده‌ی اهمیت موضوع می‌باشد.

به عنوان مثال مؤسسه «آسپین»<sup>(۷)</sup> که در زمینه‌ی مسائل مربوط به استرس تحقیق می‌کند دریافت که: مرگ زودرس کارکنان در صنایع کشور آمریکا سالانه ۲۵ میلیارد دلار هزینه‌ی دارد و هر سال مؤسسات آمریکایی ۱۲۵ میلیارد دلار صرف

هزینه‌های بهداشتی و درمان کارکنان خود می‌کنند و این تعداد هر سال ۱۵٪ افزایش می‌یابد که بخش قابل توجهی از آن ناشی از فشارهای عصبی می‌باشد.<sup>(۸)</sup>

۱- عوامل سازمانی باعث افزایش فشار عصبی در کارکنان می‌گردد.

۱-۱- ابهام نقش باعث افزایش فشار عصبی در کارکنان می‌گردد.

۱-۲- تعارض نقش منجر به افزایش فشار عصبی در کارکنان می‌گردد.

۱-۳- افراط نقش کمی منجر به افزایش فشار عصبی در کارکنان می‌گردد.

۱-۴- افراط نقش کیفی منجر به افزایش فشار عصبی در کارکنان می‌گردد.

۱-۵- مشکلات مربوط به مسیر ترقی منجر به افزایش فشار عصبی در کارکنان می‌گردد.

۱-۶- مسؤلیت برای دیگران فشار عصبی در کارکنان را افزایش می‌دهد.

۲- عوامل محیطی منجر به افزایش فشار عصبی در کارکنان می‌شود.

۱-۲- عوامل مربوط به اجتماع منجر به افزایش فشار عصبی در کارکنان می‌شود.

۲-۲- عوامل مربوط به خانواده منجر به افزایش فشار عصبی در کارکنان می‌شود.

۳- فشار عصبی شدید باعث کاهش کارایی کارکنان می‌شود.

### مفهوم فشار شغلی و تنیدگی روحی

فشار شغلی و تنیدگی روحی دو واژه‌ای است که معمولاً به جای یکدیگر استفاده می‌شود، اما یک معنی ندارد. فشار شغلی برای پیشرفت در زندگی لازم است، اما وقتی از حد لازم فراتر رود به تنیدگی روحی منجر می‌شود. «بیر» و «نیومن»<sup>(۹)</sup> فشار شغلی را چنین تعریف می‌کنند: شرایطی که تحت تأثیر موقعیت شغلی پدید می‌آید و فرد را از کنش معمولی منحرف می‌سازد.

«ایوانویچ و ماتسون»<sup>(۱۰)</sup> عقیده دارند که این امر نوعی پاسخ انطباقی است که از طریق ویژگی‌های شخصی و یا فرایندهای روانشناختی تحقق می‌یابد. از طرف دیگر می‌توان گفت که تنیدگی روحی واکنش فرد در برابر میزان نامناسبی از فشار است.

تنیدگی روحی حالتی است در روان و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی یا جسمی به فرد است.

### مراحل فشار عصبی

قبل از پرداختن به این موضوع لازم است تا به یکی از سؤالات مهم در زمینه‌ی فشار عصبی پاسخ داده شود و آن این است که آیا افراد می‌توانند فشار عصبی را از خود دور سازند و آن را از بین ببرند.

تحقیقات انجام شده در این زمینه نشان می‌دهد که فشار عصبی برای بیشتر افراد اجتناب‌ناپذیر بوده و اصولاً منطق و فلسفه‌ی زندگی با ایجاد فشارهای عصبی و روانی درهم آمیخته است. این بدان دلیل است که افراد در مسیر زندگی به طور روزمره با حوادثی رو به رو می‌شوند که این حوادث در آن‌ها منجر به ایجاد فشار عصبی می‌گردد. تقریباً هر چیزی به طور بالقوه یک منبع ایجاد فشار عصبی می‌باشد و تنها عاملی که مورد نیاز است تا فشار عصبی زود ظاهر شود این است که فرد چیزی را خطرناک شناسایی کند و در این موقع است که مراحل فشار عصبی در فرد ظاهر گشته، و عوارض آن را به دنبال خواهد داشت.

از عواملی که وجود فشارهای عصبی را در زندگی اجتناب‌ناپذیر می‌کند، وجود تغییر در زندگی مادی و زندگی شخصی افراد است. این تغییرات خود به خود عوامل فشارزای سازمان را به همراه خواهد داشت. در این زمینه دکتر «هانس سلیه» اشاره می‌کند که، فشار عصبی عنصر لازمی در زندگی می‌باشد.<sup>(۱۱)</sup>

فرایند ایجاد فشار عصبی در بدن انسان مراحل خاصی را طی می‌کند، که این مراحل هر یک دارای علائم و عکس‌العمل‌های جسمی خاصی است. «هانس سلیه» که برای اولین بار این مراحل را کشف کرد، اذعان می‌دارد که فشار عصبی با توالی حوادث ویژه‌ای که آن‌ها را علائم کلی سازگاری<sup>(۱۲)</sup> (GAS) می‌نامد، همراه است. در این مراحل واکنش‌های خاصی در بدن انسان ایجاد می‌شود، که با عکس‌العمل‌ها و تحریک‌های مختلف غدد درونی بدن همراه است. در ادامه به طور مختصر مراحل سه‌گانه‌ی ایجاد فشار عصبی که به ترتیب آن‌ها را «واکنش اخطار»<sup>(۱۳)</sup>، «گام مقاومت»<sup>(۱۴)</sup>، «گام فرسودگی»<sup>(۱۵)</sup> می‌نامد، مورد بحث قرار می‌دهیم.

#### ۱- مرحله‌ی اخطار

این مرحله یکی از مراحل پیچیده است که با عامل فشارزا ایجاد می‌شود و هنگامی که عامل فشارزا به وجود می‌آید، عکس‌العمل اخطار که همین مرحله است در بدن انسان پدیدار می‌شود. با ایجاد فشار عصبی غده‌ای به نام آدرنال «فوق کلیوی» شروع به ترشح آدرنالین می‌کند و موجب ریختن آن در خون می‌شود. البته قبل از فعالیت آدرنال، غده‌ی هیپوتالاموس به هنگام دریافت خط توسط مغز، اخطاری را به غده‌ی هیپوفیز می‌فرستد و هیپوفیز نیز هورمونی را ترشح می‌کند که منجر به فعال شدن غده‌ی آدرنال می‌گردد. با ترشح آدرنالین قلب، با ضربان بیشتر خون را به ماهیچه‌ها و مغز می‌فرستد و دست‌ها و پاها به دلیل کاهش جریان خون در آن‌ها سرد می‌شوند و به این ترتیب مواد غذایی به بخش‌هایی بیشتر فرستاده می‌شود که باید واکنش اضطراری داشته باشد. همچنین میزان تنفس و سرعت آن نیز افزایش می‌یابد. برخی از محققین این مرحله را به دو بخش با واکنش‌های متفاوت تقسیم کرده‌اند. در بخش اول، کلیه‌ی واکنش‌هایی که قبلاً ذکر شد را ایجاد می‌کند و در بخش دوم ارگانیسم مجدداً به تکاپو می‌افتد و بدن ابزارهای دفاعی خود را به کار می‌برد و پدیده‌هایی از قبیل رقیق شدن خون، افزایش پلاسمای خون و افزایش درجه‌ی حرارت بدن رخ می‌دهد.<sup>(۱۶)</sup>

#### ۲- مرحله‌ی مقاومت

در این مرحله در صورتی که عامل فشارزا از میان نرفته باشد، بدن عملاً در مقابل آن تهییج می‌شود و ذخایر موجود را مورد استفاده قرار می‌دهد، تا با فشار مقابله کند. همچنین در این مرحله موجود زنده ممکن است در برابر عوامل هشداردهنده حساس‌تر گردد.

نکته‌ی قابل توجه در مرحله‌ی دوم، طولانی شدن این مرحله می‌باشد، که ممکن است به تدریج باعث تهی شدن بدن از انرژی‌های موجود در آن گردد و بدن را مستعد تمام بیماری‌ها کند. بیماری‌هایی از قبیل خونریزی دستگاه گوارش و نظایر آن بیماری‌هایی هستند که ممکن است فشار عصبی مقدمه وقوع آن‌ها را فراهم کرده باشد.

### ۳- مرحله‌ی فرسودگی

در این مرحله بدن به دلیل فشار عصبی بیش از اندازه، در مقابل بیماری‌های مختلف آسیب‌پذیر می‌شود و راهی برای پیشگیری از آن وجود ندارد، ولی می‌توان دامنه‌ی فشار عصبی را کاهش داد، نه آن را کاملاً حذف کرد. باید توجه داشت که اگر عامل فشار در مرحله‌ی مقاومت از میان برود، عوارض منفی آن نیز در بدن از بین خواهد رفت.

### منابع فشار عصبی

همان طور که قبلاً نیز بیان شد فشارهای عصبی به عوامل مختلفی مربوط می‌شود، که این عوامل گاهی در خارج از سازمان و گاهی در داخل سازمان ظاهر می‌شود. در زیر به این عوامل به طور مختصر اشاره می‌شود.

#### ۱- عوامل محیطی

عوامل فشارزای محیط بیرون از سازمان بسیار متنوع و فراوان است. یکی از محققین به نام «توماس هولمز»<sup>(۱۷)</sup> تحقیقی در این زمینه انجام داده است که هر یک از چهل و سه عامل ایجادکننده‌ی فشار که در این تحقیق مشخص شده، در جامعه‌ی مورد مطالعه ایجاد شده است. نکته‌ی قابل توجه این است که اکثر عوامل فوق مربوط به محیط بیرون از سازمان به ویژه خانواده بوده‌اند که به عنوان حوادث ایجاد کننده‌ی فشار عصبی در افراد از آنها نام برده شده است. این عوامل از حوادث مهمی از قبیل مرگ همسر و عزیزان برای فرد شروع شده و به عواملی از قبیل تعطیلات و عیدها و تخلفات کوچک از قوانین و مقررات ختم می‌شود.<sup>(۱۸)</sup> محیط بیرون از سازمان را می‌توان به دو بخش تقسیم نمود. بخش اول دربرگیرنده‌ی خانواده و محیط آن و بخش دوم نیز شامل اجتماع می‌باشد.

#### ۱-۱- محیط خانواده

عواملی از قبیل مشکلات با فرزندان و همسر، همچنین عواملی از قبیل مسائل اقتصادی خانواده از مهمترین این عوامل می‌باشد.



پیشرفت‌های صنعتی که در سال‌های اخیر به وجود آمده است، فشارهای زیادی را برای اداره‌کنندگان نهاد خانواده ایجاد می‌کند و از آن جایی که اداره‌ی خانواده مسئولیت عمده‌ای را بر دوش افراد می‌گذارد، انجام این مسئولیت ممکن است منشأ بسیاری از فشارهای عصبی گردد.

خانواده از ابتدای شکل‌گیری مراحل را طی می‌کند که از اتحاد و ازدواج شروع می‌گردد و با مراحل بعد که همانا گسترش خانواده و پراکندگی که پایان آن می‌باشد، به اتمام می‌رسد.<sup>(۱۹)</sup> در هر یک از این مراحل افراد نقش‌هایی متفاوت را به عهده دارند که با گذر از یک مرحله به مرحله‌ی بعد این نقش‌ها تغییر می‌کند. با این تغییرات ممکن است فشار عصبی در خانواده زیاد شود و در نتیجه به ایجاد تنش منجر شود. در این جا از مفهومی به نام حوادث زندگی استرس‌زا<sup>(۲۰)</sup> استفاده می‌شود. این مفهوم عبارت است از تغییرات غیرشغلی<sup>(۲۱)</sup> (منظور تغییراتی که به شغل مربوط نیست) که زندگی روزانه‌ی فرد و روابط اجتماعی او را دچار اختلال می‌سازد، مانند مرگ یکی از اعضای خانواده. تحقیقات نشان داده است که این عامل مهمترین عامل استرس‌زای برون سازمانی است.<sup>(۲۲)</sup>

#### ۲-۱- محیط اجتماع

این عوامل دربرگیرنده‌ی محیط فرهنگی و مسائل اقتصادی و همچنین مسائل مربوط به جامعه و مردم می‌باشد. برخوردهای ناصحیح و توفیق افراد فرصت‌طلب در اجتماع و همچنین مشکلات اقتصادی از قبیل تورم و گرانی و همچنین بی‌ثباتی‌های سیاسی و عدم ثبات قوانین و مقررات در سطح کشور و سازمان‌ها از جمله عوامل ایجادکننده‌ی فشار عصبی می‌باشد که در محیط اجتماع وجود دارد.

#### ۲- عوامل سازمانی

ضرب‌الاجل زمانی برای تکمیل وظایف و پروژه‌ها، فشارهای فزاینده‌ی رؤسا، فشارهای فزاینده از طرف همکاران، تعهد و الزام در مورد انجام وظایف و غیره تماماً از جمله عواملی هستند که ممکن است منجر به ایجاد فشار عصبی در کارکنان شود.

در این تحقیق برای توضیح عوامل سازمانی از دسته‌بندی یکی از محققین<sup>(۳۳)</sup> استفاده می‌شود.

#### ۱-۲- عوامل مربوط به خود سازمان

منظور آن دسته از عواملی هستند که از حیطةی درونی مشاغل و ماهیت آن‌ها خارج است و بیشتر به محیط سازمان و افراد دیگر در محیط کار و جوّ عمومی و ساختار سازمان مربوط می‌شود. یکی از محققین این عوامل را به چهار دسته‌ی: «ساختار سازمانی»، «جوّ سازمانی»، «محیط فیزیکی»، «تضادهای صف و ستاد» تقسیم می‌کند<sup>(۳۴)</sup> که در ادامه به طور مختصر به آن‌ها اشاره می‌شود.

#### ۱-۱-۲- ساختار سازمانی

ساختار سازمانی مبین چگونگی روابط رسمی بین پست‌های مختلف می‌باشد و جایگاه افراد را در بخش‌های مختلف سازمان تعیین می‌کند. در ضمن ساختار سازمانی میزان جدایی و فاصله بین افراد و کانون‌های تصمیم‌گیری را مشخص می‌کند. ساختار سازمانی مشخص می‌کند که قوانین و مقررات در کجا وضع شده است. در صورتی که شیوه‌ی قانونگذاری در ساختار سازمانی تعیین نگردد، این امر ممکن است فشار عصبی را به دنبال داشته باشد.

#### ۲-۱-۲- جوّ سازمانی

مدیران با اعمال سبک‌های مختلف رهبری که در نهایت ممکن است منجر به اقداماتی چون اخراج، انفصال و تعلیق و غیره گردد، نیز می‌تواند جوّ سازمانی را برای پرسنل استرس‌زا نماید و ترس‌ها و دلهره‌هایی را برای آن‌ها در محیط کار به ارمغان آورد. نکته‌ی دیگر که در این جا می‌توان ذکر کرد این است که جوّ روانی حاکم بر سازمان‌ها با پیشرفت تکنولوژی و مدرنیزه‌شدن محیط کار و کم شدن روابط انسانی و صمیمیت، استرس‌زا شده است. این مشکل می‌تواند عوارض روانی و بهداشتی زیادی برای کارمندان به همراه داشته باشد.<sup>(۳۵)</sup>

#### ۲-۱-۳- محیط فیزیکی سازمان

این محیط شش وظیفه‌ی اصلی را در قبال اعضای سازمان دارد که عبارتند از: پناهگاهی برای کارمندان باشد و ایمنی آن‌ها را فراهم کند، تماس‌های اجتماعی بین اعضا و سازمان را آسان کند، شناخت نمادین از واحدهای سازمان ارائه دهد، قابلیت انجام کار در وظایف مختلف را بالا ببرد، شرایط لذت بخش محیط کار را افزایش دهد و رشد افراد و سازمان را برانگیزد. هنگامی که این وظایف دچار اختلال شوند و محیط فیزیکی نتواند هر یک از آن‌ها را به طور مفید انجام دهد، زمینه برای فشار عصبی فراهم شده است.

#### ۲-۱-۴- تضادهای صف و ستاد

این تضادها اغلب تعارض‌های گروهی را ایجاد می‌کند و به فشارهای عصبی شغلی برای افراد منجر می‌گردد. همسو و همزمان نبودن این دو بخش (صف و ستاد) باعث ایجاد این تعارضات می‌شود.

#### ۲-۳- عوامل سازمانی مربوط به شغل

این عوامل نیز منابع مهم فشارهای عصبی در اعضا و در واقع عوامل سازمانی مربوط به شغل هستند. می‌توان گفت که این دسته از عوامل سازمانی نقش عمده‌تری نسبت به دسته‌ی اول در ایجاد فشارهای عصبی در اعضای سازمان دارند.

#### ۲-۲-۱- ابهام نقش (Role Ambiguity)

این حالت هنگامی برای دارنده‌ی یک شغل پیش می‌آید که او فاقد اطلاعات کافی برای انجام فعالیت‌های مربوط به نقش خود باشد. به عقیده‌ی برخی از محققین انجام‌دهندگان نقش بایستی شش نوع اطلاعات اساسی را داشته باشند، تا کمتر دچار ابهام نقش شوند. اول این که آن‌ها بدانند که چه انتظاراتی از دیگران بایستی داشته باشند، دوم این که بایستی از فعالیت‌هایی که لازمه‌ی انجام این انتظارات است، اطلاع داشته باشند. سوم این که انجام‌دهندگان نقش‌ها بایستی نتایج انجام فعالیت‌ها و رفتار با افراد دیگر را بدانند. چهارمین عامل این است که دارندگان نقش از رفتارها و

گرایش‌هایی که پاداش داده یا مجازات دارند، مطلع باشند. پنجم این که انجام‌دهندگان نقش بایستی احتمال دریافت پاداش‌ها یا مجازات‌ها را برای رفتارها و نوع آن‌ها را تشخیص دهند. عامل ششم که دانستن آن برای انجام‌دهندگان نقش‌ها ضروری است، تعیین نوع رفتارها و یا گرایشی است که نیازهای شخصی آن‌ها را ارضا می‌کند و یا نا کام می‌گذارد. (۲۶)

#### ۲-۲-۲- تعارض نقش (Role Conflict)

تعارض نقش حالتی است که در آن اعضای سازمان در وضعیتی قرار می‌گیرند که بایستی چند وظیفه‌ی متضاد و متعارض را انجام دهند و یا این که از آن‌ها خواسته می‌شود که دو یا چند هدف متعارض را دنبال کنند. تعارض نقش انواع مختلفی دارد. در بعضی مواقع تعارض نقش هنگامی پیش می‌آید که یک فرد از ایفا کننده‌ی یک نقش، انتظارات متعارضی داشته باشد. (۲۷)

#### ۲-۲-۳- افراط نقش (کمی و کیفی) (۲۸)

هنگامی که افراد برای کارهای خود با محدودیت‌های زیادی از قبیل محدودیت زمانی رو به رو هستند و از طرفی حجم کار آن‌ها نسبت به زمان تعیین شده بسیار زیاد است، آن‌ها از نظر کمی بایستی نقش بالایی را ایفا کنند، که ممکن است در توان آن‌ها نباشد و نتیجتاً دچار فشار عصبی گردند. افراط نقش کیفی در اثر انباشته شدن مسؤولیت‌های گوناگون بر دوش افراد ایجاد می‌شود. برخی از مشاغل خود ماهیتاً دارای مسؤولیت‌های سنگینی هستند که ممکن است این مسؤولیت‌ها فشارهای عصبی را برای شاغلین آن‌ها همراه داشته باشد. (۲۹)

#### ۲-۲-۴- تفریط نقش (Role Underload)

تفریط نقش هنگامی پیش می‌آید که افراد کار کمی برای انجام دادن داشته باشند یا کار آن‌ها روتین و یکنواخت باشد. تفریط نقش می‌تواند هم کمی و هم کیفی باشد. بدین معنی که هنگامی که افراد مدت زمان زیادی وقت داشته باشند و کار اندکی انجام دهند تفریط کمی پیش می‌آید و هنگامی که افراد انگیزه‌ی فکری برای انجام

کارهای تکراری نداشته باشند و توانایی آن‌ها بیش از کاری باشد که انجام می‌دهند تفریط کیفی نقش ایجاد شده است.

### روش جمع‌آوری اطلاعات

جهت دستیابی به داده‌های لازم برای تأیید یا رد فرضیه‌های تحقیق دو نوع پرسشنامه تهیه گردیده است که هر یک از این پرسشنامه‌ها اطلاعات مفیدی در زمینه‌ی موضوع تحقیق فراهم کند.

پرسشنامه‌ی اول به سنجش استرس‌زایی دو دسته از عوامل محیطی و سازمانی اختصاص دارد و علاوه بر این ویژگی‌های فردی جامعه‌ی آماری را در اختیارمان قرار می‌دهد. این پرسشنامه شامل سه بخش کلی است: بخش اول اطلاعات شخصی، بخش دوم اطلاعات مربوط به عوامل فشارزای سازمانی و بخش سوم نیز اطلاعات مربوط به عوامل فشارزای محیطی را در اختیار می‌گذارد. سؤالات این پرسشنامه و تعریف معرف‌ها از گزارش‌ها و مدارک موجود در سازمان و بر مبنای مقیاس «لیکرت» تهیه گردیده است.

پرسشنامه‌ی دوم به ارزیابی عملکرد افراد جامعه‌ی مورد بررسی اختصاص دارد، که از پرسشنامه‌ی ارزیابی عملکرد کارکنان در کشور استفاده شده است. این پرسشنامه در اختیار سرپرستان و رؤسای مافوق قرار داده شده تا هر یک از کارکنانی را که زیر دست آن‌ها قرار دارند، ارزیابی کنند. این پرسشنامه دارای چهار سؤال می‌باشد که جمع امتیازات مربوط به آن، ارزش عملکرد فرد را در میان افراد دیگر نشان می‌دهد. این پرسشنامه‌ی نیز با استفاده از پرسشنامه ارزیابی مدیران تهیه گردیده است.<sup>(۳۰)</sup>

### اعتبار و روایی

روایی و اعتبار پرسشنامه‌ها دو شرط اساسی و مهم برای مؤثر واقع شدن روش‌های جمع‌آوری اطلاعات می‌باشد. «مقصود از روایی آن است که وسیله‌ی اندازه‌گیری واقعاً بتواند خصیصه‌ی مورد نظر را اندازه بگیرد و نه متغیر دیگری را».<sup>(۳۱)</sup> اعتبار پرسشنامه ثبات و چگونگی پایانی یک روش جمع‌آوری اطلاعات را نشان می‌دهد و «مقصود از اعتبار یک وسیله اندازه‌گیری آن است که اگر خصیصه‌ی مورد سنجش را

با همان وسیله تحت شرایط مشابه دوباره اندازه بگیریم، نتایج حاصل تا چه حد سنجش مشابه، دقیق و قابل اعتماد است»<sup>(۳۲)</sup>

در این تحقیق برای تعیین اعتبار پرسشنامه‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده گردیده و ضریب اعتبار پرسشنامه‌ی مربوط به سنجش استرس ۸۹۰۵٪ و ضریب اعتبار پرسشنامه ارزیابی عملکرد نیز ۹۲۰۹٪ تعیین گردیده است.

این پرسشنامه‌ها در اختیار سرپرستان و رؤسای مافوق قرار داده شده تا هر یک از کارکنانی را که زیردست آن‌ها قرار دارند، ارزیابی کنند و دارای چهل سؤال می‌باشد که جمع امتیازات مربوط به آن ارزش عملکرد فرد را در میان افراد دیگر نشان می‌دهد.

### جامعه‌ی آماری و نمونه‌ی آماری

جامعه‌ی آماری تحقیق حاضر کل کارکنان پالایشگاه مورد بررسی است که در حدود ۹۲۰ نفر می‌باشند. اما در صدر هر مطالعه یا تحقیقی تعیین اندازه‌ی نمونه لازم و ضروری است. انتخاب نمون‌های بزرگتر از حد نیاز برای حصول نتایج موردنظر سبب اتلاف منابع می‌شود، در حالی که انتخاب نمونه‌های خیلی کوچک، اغلب پژوهشگر را به نتایجی سوق می‌دهد که فاقد استفاده‌ی عملی است. در این تحقیق با استفاده از رابطه‌ی زیر تعداد نمونه‌ی مناسب تعیین شده است.

در رابطه‌ی فوق  $p$  عبارت است از برآورد نسبت صفت متغیر و  $q=1-p$ <sup>(۳۳)</sup> سطح اشتباه مجاز نیز ۱/ و

$$n = \frac{z^2 pq}{d^2}$$

سطح اطمینان ۹۵٪ در نظر گرفته شده است، بنابراین داریم که:

$$n = \frac{(1/96)^2 (.25)}{(.1)^2} = 96/4 \cong 96$$

از بین این ۹۶ نفر، ۸۴ نفر آن‌ها به سؤالات پاسخ داده‌اند که در جدول زیر مشخص است.

طبقه	صف	ستاد	جمع
تعداد کارکنان	۵۶	۲۸	۸۴

### تکنیک همبستگی

یکی از تکنیک‌هایی که برای تعیین چگونگی روابط دو متغیر با یکدیگر به کار می‌رود تکنیک آماری همبستگی است. این روش نه تنها برای پی‌بردن به چگونگی روابط اشیا به کار می‌رود بلکه برای اندازه‌گیری تناسب بین صفات مختلف اشیا و شباهت بین آن‌ها نیز کاربرد دارد. همبستگی به عنوان ساده‌ترین و کاملترین روش آماری، انجام تحقیقات علمی را بسیار تسهیل نموده است.

در این روش دو متغیر با هم مقایسه می‌شوند که این دو متغیر، از دو حالت خارج نیستند. اول آن که با همدیگر وابستگی دارند و دوم این که ممکن است هیچ گونه وابستگی با یکدیگر نداشته باشند. همبستگی بین دو متغیر ممکن است به سه شکل مثبت، صفر یا منفی باشد.

تجزیه و تحلیل همبستگی بین دو متغیر از طریق ضریب همبستگی انجام می‌گیرد. این ضریب را که معمولاً با  $r$  نشان می‌دهند در محدوده‌ی  $+1$  و  $-1$  قرار دارد.

ضریب همبستگی یا  $r$  از طریق رابطه‌ی رو به رو به دست می‌آید:

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2 \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

که در این رابطه  $n$  تعداد مشاهدات است و  $(x_1, y_1)$  و ... و  $(x_n, y_n)$  نیز  $n$  زوج مشاهده می‌باشد. (۳۴)

تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده

ویژگی‌های شخصی

اولین سؤالی که در زمینه‌ی اطلاعات شخصی افراد از آن‌ها پرسیده شده بود، در زمینه‌ی تحصیلات کارکنان بوده است. همان طور که ملاحظه می‌شود بیشتر افراد

جامعه دارای تحصیلات دیپلم بوده‌اند (۶۳ درصد افراد). همچنین ۲/۴ درصد افراد دارای تحصیلات زیردیپلم هستند و ۳۴/۶ درصد پرسش‌شوندگان دارای تحصیلات بالاتر از دیپلم هستند.

جدول شماره ۱. وضعیت تحصیلات

نوع نیرو / تحصیلات	صف	درصد	ستاد	درصد	مجموع	درصد کل
زیر دیپلم	۱	۱/۸	۱	۳/۶	۲	۲/۴٪
دیپلم	۲۹	۵۱/۷	۲۴	۸۵/۷	۵۳	۶۳٪
فوق دیپلم	۱۰	۱۷/۹	۰	۰	۱۰	۶۳٪
لیسانس	۱۵	۲۶/۸	۳	۱۰/۷	۱۸	۲۱/۴٪
بالاتر از لیسانس	۱	۱/۸	۰	۰	۱	۱/۲٪
مجموع	۵۶	۱۰۰٪	۲۸	۱۰۰٪	۸۴	۱۰۰٪

جدول شماره ۲. وضعیت تحصیلات

واحدسازمانی / وضعیت سنی	صف	درصد	ستاد	درصد	مجموع	درصد کل
۲۰ تا ۳۰	۱۳	۲۳/۲	۴	۱۴/۲	۱۷	۲۰/۲
۳۱ تا ۴۰	۳۳	۵۸/۹	۱۵	۲۳/۵	۴۸	۵۷
۴۱ تا ۵۰	۱۰	۱۷/۹	۸	۲۸/۵	۱۸	۲۱/۴
۵۱ تا ۶۰	۰	۰	۱	۳/۳	۱	۱/۴
بالاتر	۰	۰	۰	۰	۰	۰
مجموع	۵۶	۱۰۰٪	۲۸	۱۰۰٪	۸	



بر اساس جدول بعد همان گونه که مشاهده می‌شود بیشتر کارکنان مورد بررسی از نظر سنی بین ۳۱ تا ۴۰ سالگی قرار دارند و این نشان‌دهنده‌ی این است که سازمان نسبتاً میان سال است. به طوری که ۵۷ درصد کارکنان در فاصله‌ی سنی ۳۱ تا ۴۰ سالگی قرار دارند و ۲۱/۴ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سال سن دارند و این در حالی است که ۲۰/۲ درصد کارکنان نیز سنی بین ۲۰ تا ۳۰ سال را دارا می‌باشند.

در جدول شماره‌ی (۰۰۱) نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های اول و دوم در سطح کارکنان صف و در سطح خطای  $\alpha = 5\%$  نمایش داده شده است.

در جدول (۰۰۲) نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های اول و دوم در سطح کارکنان ستاد و همان سطح خطای  $\alpha = 5\%$  نمایش داده شده است.

جدول شماره‌ی (۰۰۱) جدول نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های اول و دوم در نیروهای صف

عوامل استرس‌زا	ضریب همبستگی	T مشاهده‌شده	T جدول	نتیجه آزمون H. Acc	R
عوامل سازمانی (OF)	۰/۶۷	۶/۳۳	۲		R
ابهام نقش (RA)	۰/۶۷	۶/۳۳	۲		R
تعارض نقش (RC)	۰/۵۷	۴/۸۶	۲		R
افراط نقش کمی (ROV <sub>۱</sub> )	۰/۵۷	۴/۸۶	۲		R
افراط نقش کیفی (ROV <sub>۲</sub> )	۰/۶۳	۵/۶۵	۲		R
مسئولیت‌بری دیگران (Rfo)	۰/۸۰	۴/۰۳	۲		R
مسیر ترقی (CD)	۰/۶۴	۵/۸	۲		R
عوامل محیطی (OF)	۰/۵۳	۴/۳۶	۲		R
عوامل مربوط به محیط خانواده (FE)	۰/۵۷	۴/۸۶	۲		R
عوامل مربوط به محیط اجتماع (SE)	۰/۳۹	۲/۹۷	۲		R

جدول شماره‌ی (۰۰۲) جدول نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های اول و دوم در نیروهای ستاد

عوامل استرس‌زا	ضریب همبستگی	T مشاهده شده	T جدول	نتیجه آزمون H. Acc R	
عوامل سازمانی (oF)	.۹۰	۱۰/۲۲	۲/۰۵۶		R
ابهام نقش (RA)	.۷۳	۵/۳۶	۲/۰۵۶		R
تعارض نقش (RC)	.۷۵	۵/۶۸	۲/۰۵۶		R
افراط نقش کمی (ROV <sub>۱</sub> )	.۶۴	۴/۱۵	۲/۰۵۶		R
افراط نقش کیفی (ROV <sub>۲</sub> )	.۸۵	۸/۰۲	۲/۰۵۶		R
مسئولیت برای دیگران (Rfo)	.۸۵	۸۰/۲	۲/۰۵۶		R
مسیر ترقی (CD)	.۷۳	۵/۴	۲/۰۵۶		R
عوامل محیطی (OF)	.۷۰	۴/۹۲	۲/۰۵۶		R
عوامل مربوط به محیط خانواده (FE)	.۶۱	۲/۰۵۶	۲/۰۵۶		R
عوامل مربوط به محیط اجتماع (SE)	.۶۰	۲/۰۵۶	۲/۰۵۶		R

در جدول زیر نیز نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های اول و دوم را در کل جامعه آماری نمایش می‌دهیم، که در سطح خطای  $\alpha=۵\%$  و برای  $n=۸۴$  نفر تهیه شده است.

جدول شماره‌ی (۰۰۳) جدول نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های اول و دوم در نیروهای ستاد

عوامل استرس‌زا	ضریب همبستگی	T مشاهده شده	T جدول	نتیجه آزمون H. Acc R	
عوامل سازمانی (OF)	.۷۷	۱۰/۸۳	۱/۹۹		R
ابهام نقش (RA)	.۷۲	۹/۴	۱/۹۹		R
تعارض نقش (RC)	.۶۳	۷/۲۷	۱/۹۹		R
افراط نقش کمی (ROV <sub>۱</sub> )	.۶۷	۸/۱۵	۱/۹۹		R
افراط نقش کیفی (ROV <sub>۲</sub> )	.۷۲	۹/۴	۱/۹۹		R
مسئولیت برای دیگران (RFO)	.۷۱	۹/۱۳	۱/۹۹		R
مسیر ترقی (CD)	.۶۵	۷/۶۹	۱/۹۹		R
عوامل محیطی (OF)	.۶۶	۷/۹۲	۱/۹۹		R
عوامل مربوط به محیط خانواده (FE)	.۶۲	۷/۱۵	۱/۹۹		R
عوامل مربوط به محیط اجتماع (SE)	.۵۵	۵/۹	۱/۹۹		R

همان گونه که قبلاً نیز توضیح داده شده در این تحقیق علاوه بر توجه به عوامل مؤثر در ایجاد استرس به اثر این عوامل بر عملکرد کارکنان نیز توجه شده است و برای تعیین اثرات فشار عصبی بر عملکرد و پرسشنامه‌هایی در میان سرپرستان و مدیران و کارکنان توزیع شد و براساس امتیازاتی که به پاسخ‌های مختلف داده شد، ضریب همبستگی به دست آمده و آزمون آن انجام گردید.

با توجه به محاسبات انجام شده ضریب همبستگی استرس با عملکرد  $r = 0.46$  به دست آمد و بدین معناست که هر چه استرس بیشتر شود، عملکرد کارکنان کاهش می‌یابد و بالعکس. جهت تأیید معنی‌دار بودن این همبستگی مقدار دو طرفه  $T$  که در سطح  $\alpha = 5\%$  محاسبه گردید و برابر  $T = \pm 1/99$  به دست آمد. بر این اساس مقدار  $T$  مشاهده شده از  $T$  جدول بزرگتر می‌باشد و در نتیجه با  $95\%$  اطمینان فرضیه‌ی سوم که اظهار می‌دارد، افزایش استرس باعث کاهش کارایی کارکنان می‌گردد مورد تأیید قرار می‌گیرد.

#### نتیجه‌گیری و تحلیل

همان گونه که قبلاً نیز ذکر گردید برای آزمون دو فرضیه‌ی اول تحقیق و فرضیه‌های فرعی مربوط به آن ضریب همبستگی و آزمون آن مورد استفاده قرار گرفت. که نیلماً خلاصه‌ای از آن ارائه می‌شود.

بر مبنای محاسبات انجام شده ضریب همبستگی محاسبه شده برای عوامل سازمانی و استرس (فرضیه‌ی اول) معادل  $r = 0.77$  می‌باشد، که نشانه‌ی همبستگی مستقیم و بسیار قوی بین این عوامل و میزان فشار عصبی است و از آنجایی که در آزمون همبستگی مقدار  $T$  جدول بزرگتر می‌باشد، فرضیه مذکور پذیرفته می‌شود. این فرضیه دارای شش فرضیه فرعی می‌باشد که این فرضیات نیز در سطح کل گروه‌ها آزمون گردیده است.

اولین فرضیه‌ی فرعی که ابهام نقش، استرس کارکنان را افزایش می‌دهد، دارای ضریب همبستگی  $r = 0.72$  و سطح اطمینان  $95\%$  درصد تأیید می‌شود. در قسمتی دیگر

همبستگی فرضیه‌ی فرعی دوم که ارتباط میان تعارض نقش و افزایش فشار عصبی است، محاسبه شده و معادل  $r=63\%$  می‌باشد و این فرضیه نیز تأیید می‌شود.

سومین فرضیه‌ی فرعی که افراط نقش کیفی فشار عصبی را افزایش می‌دهد، با ضریب همبستگی  $r=67\%$  مورد تأیید قرار گرفت.

چهارمین فرضیه‌ی فرعی که افراط نقش کیفی فشار عصبی را افزایش می‌دهد، با ضریب همبستگی  $r=72\%$  مورد تأیید قرار گرفت.

پنجمین فرضیه‌ی فرعی که مشکلات مسیر ترقی فشار عصبی را افزایش می‌دهد، با ضریب همبستگی  $r=71\%$  مورد تأیید قرار گرفت.

ششمین فرضیه‌ی فرعی که افزایش مسئولیت برای دیگران فشار عصبی را افزایش می‌دهد، با ضریب همبستگی  $r=65\%$  مورد تأیید قرار گرفت.

همچنین طبق محاسبات ضریب همبستگی عوامل محیطی و استرس (فرضیه‌ی دوم) معادل  $r=66\%$  می‌باشد و بیان‌کننده‌ی رابطه‌ی مستقیم و معنی‌دار بین این عوامل و میزان فشار عصبی می‌باشد. این فرضیه نیز دارای دو فرضیه‌ی فرعی می‌باشد که به شرح زیر به دست آمده است.

اولین فرضیه‌ی فرعی که مبتنی بر وجود رابطه بین عوامل مربوط به خانواده و استرس است، با ضریب همبستگی  $r=62\%$  نیز مورد تأیید قرار گرفت.

دومین فرضیه‌ی فرعی که مبتنی بر وجود رابطه بین عوامل مربوط به اجتماع و استرس می‌باشد، با ضریب همبستگی  $r=55\%$  مورد تأیید واقع شد.

با توجه به ضرایب همبستگی به دست آمده، عواملی سازمانی همبستگی شدیدتری با میزان استرس کارکنان، نسبت به عوامل محیطی دارند و فشار عصبی بیشتری ایجاد می‌کنند.

در ضمن ضرایب همبستگی نشان‌دهنده‌ی آن است که عوامل مربوط به محیط اجتماعی در ایجاد استرس در نیروهای ستاد مؤثرتر از نیروهای صف می‌باشد. به طور خلاصه می‌توان گفت که کلیه‌ی عوامل مؤثر در ایجاد استرس که در این تحقیق مورد توجه قرار گرفته است در ارتباط با جامعه‌ی آماری مورد نظر در نیروهای ستاد به عنوان عامل مؤثرتری به نظر می‌رسند.

با استفاده از تحلیل رگرسیون با نرم‌افزار TSPV این نتیجه به دست آمد که عوامل ایجاد کننده‌ی فشار عصبی جامعه‌ی آماری دارای اهمیتی به شرح زیر می‌باشند:

- ۱- افراط نقش (کیفی) ۴- مسیر ترقی ۷- مسؤولیت برای دیگران
- ۲- تعارض نقش ۵- عوامل محیطی خانواده
- ۳- ابهام نقش ۶- عوامل محیطی اجتماع ۸- افراط نقش (کمی)

### پیشنهادها

- ۱- در رابطه با عامل فشارزای افراط نقش (کیفی) پیشنهاد می‌شود که از نظر تخصصی اصل تناسب شغل و شاغل مورد توجه قرار گیرد و در مواردی که این تناسب وجود ندارد از طریق اجرای برنامه‌های آموزشی توان تخصصی کارکنان بالا برده شود.
- ۲- درباره‌ی تعارض نقش پیشنهاد می‌شود که با افزایش ارتباطات اثربخش انتظارات مختلف شناسایی شود و انتظارات متعارض حذف گردد. به علاوه می‌توان از طریق تصریح نقش و ایجاد وحدت فرماندهی در سطوح مختلف مدیریت شرکت این تعارض را کاهش داد.
- ۳- برای ابهام نقش پیشنهاد می‌شود که کارکنان با شرح شغل مربوط آشنا شوند و وظیفه و نقش خود را به خوبی بشناسند تا این عامل فشارزا از میان برود.
- ۴- برای کاهش میزان فشارزایی مسیر ترقی، پیشنهاد می‌شود در ابتدای ورود افراد به مشاغل مختلف از قبل آگاهی‌های واقع‌گرایانه و منطقی در رابطه با شغل به آن‌ها ارائه شود تا کارکنان از چگونگی انجام وظایف و پاداش‌ها و تنبیه‌ها و چگونگی ترقی و پیشرفت در مشاغل مختلف آگاهی یابند.
- ۵- برای کاهش فشارهای عصبی ناشی از محیط خانواده پیشنهاد می‌شود شرکت از طریق واحد مددکاری و اداره‌ی روابط عمومی و آموزش، به مشاوره و مددکاری بپردازد و از مشکلات و مسائل خانوادگی کارکنان کسب اطلاع نماید و برای رفع آن‌ها در حد امکان اقدام کند.
- ۶- برای تقلیل عامل محیطی اجتماعی به دلیل این که در کنترل مدیریت نیستند اقدامات مؤثری نمی‌توان انجام داد ولیکن با ایجاد یک محیط اجتماعی دوّم

می‌توان آثار آن را کاهش داد؛ به این معنی که با برگزاری فعالیتهای اجتماعی، تفریحی خارج از محوطه‌ی اداری و تشکیل اردوهای فرهنگی، تفریحی برای کارکنان و خانواده‌ها و فرزندان کارکنان می‌توان تا حدی موضوع فشارهای اجتماعی را تقلیل داد. به علاوه در صورتی که کارکنان سازمان از نظر حقوق و دستمزد متناسب با شأن خود برخوردار گردند آثار آن تقلیل می‌یابد.

۷- راجع به عامل مسؤولیت برای دیگران با توجه به حساسیت موضوع به ویژه در میان کارکنان واحد صف پیشنهاد می‌گردد وظایف آنها مورد بازنگری قرار گیرد و حیطه‌ی نظارت مورد تجدیدنظر قرار گیرد تا بار اضافی مسؤولیت‌ها سبک شده، فشار عصبی کمتر گردد.

۸- مهمترین کاری که مدیریت سازمان در مقابل عامل افراط نقش کمی باید انجام دهد، ایجاد تغییراتی در اهداف تعیین شده برای مشاغل مختلف می‌باشد. دومین راه حل پیشنهادی تفویض اختیار است. همچنین مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها برای انجام کارهای مربوط به آنها، آموزش کارکنان در استفاده‌ی صحیح از وقت و زمان راه‌هایی هستند که ممکن است مؤثر واقع شوند.

۹- برای جلوگیری از کاهش کارایی کارکنان در اثر فشار عصبی می‌توان از مدیریت مشارکتی، استراتژی‌های مربوط به هماهنگی در محیط کار و بهبود و همچنین تقویت مشاغل و ایجاد فضای سازمانی حمایت‌کننده استفاده کرد. استراتژی‌های فردی نیز در این زمینه وجود دارد که می‌توان با استفاده از آموزش، این استراتژی‌ها را به کارکنان تعلیم داد. از جمله مهمترین راه‌های فردی کاهش فشار عصبی مراقبت‌های بهداشتی و روانی، استفاده از تکنیک‌های تمدید اعصاب، استراحت و درمان از طریق شناخت و غیره می‌باشد که به کارگیری آنها موجب کاهش فشارهای عصبی می‌گردد.

### پی‌نوشت‌ها

۱- برخی از صاحب‌نظران معتقدند اساساً فلسفه‌ی زندگی خود ایجادکننده‌ی فشار عصبی است. عموم افراد در وضعیت‌های زندگی و شغلی ایجاد کننده‌ی فشار عصبی قرار دارند.

۲- Hans Seyle

۳- دکتر هانس سلیه، استرس مفید، ترجمه‌ی بهروز بیرشک، بازتاب، سال سوم، بهار ۱۳۶۱.

۴- Robert Kreitner and Angelo Kinicki, Organizational behaviour, mc Graw Hill Fifth edition, p. ۵۸۸.

۵- Mc GERATH

۶- دکتر سیدمهدی الوانی، پژوهشی پیرامون فشارهای عصبی مدیران بر بخش صنعت کشور، فصلنامه‌ی مطالعات مدیریت، دانشکده‌ی حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی، شماره‌ی پنجم، دوره‌ی دوم، بهار ۱۳۷۱، ص ۴۱.

۷- ASPEN Institute for management of stress

۸- سیدامین الله علوی، فشارهای عصبی در سازمان، مجله‌ی علمی- کاربردی مدیریت دولتی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، دوره‌ی جدید، شماره‌ی بیستم، بهار ۱۳۷۲، ص ۴۱.

۹- T.A Beeher & J.W Newman, Job Stress, Personnel Psychology.

۱۰- Michael T.Matteson & M.Ivancevich, Managing Job Stress and Health, The Free press, New York.

۱۱- مارتین شفر، فشار روانی- ماهیت پیشگیری و سازگاری، ترجمه‌ی پروین بلورچی، چاپ دوم، انتشارات پارتنگ، ۱۳۷۰، ص ۴۳.

۱۲- General Adaptation Syndrome

۱۳- Stage of Exhaustion

۱۴- Stage of Resistance

۱۵- Alarm Reaction

۱۶- پیرلو- هنری لو، استرس دائمی، ترجمه‌ی عباس قریب، مشهد، انتشارات درخشش، ۱۳۷۱، ص ۳۴.

۱۷- Tomas Holmes

۱۸- Robert A. Boron & Jerald Greenberg, Behaviorian Organization, London, Allyn & Bacon, Third Edition, P. ۱۲۴.

۱۹- مارتین شفر، همان ماخذ، ص ۱۷۷.

۲۰- Stressful Life events

۲۱- non – Work – related changes

۲۲- Kreitiner and Kinick, P. ۵۹۳.

۲۳- امین ا... علوی، فشارهای عصبی در سازمان، پیشین، ص ۴۱.

۲۴- سیدمهدی الوانی، فشار عصبی در سازمان و راههای مقابله با آن، مجله‌ی مدیریت

دولتی، انتشارات مرکز آموزش دولتی دوره‌ی جدید، شماره سوم، ص ۵۲.

۲۵- Hugh J. Arnold & Daniel G. Feld, Organization Behaviour, and Edition, Megrow Hill Book Company, Now York.

۲۶- Judith R. Gordon, A Diagnostic Approach Organization Behaviour, Second Edition Allyn & Bacon, P. ۱۸۸

۲۷- Ibid

۲۸- Role Ovrload (Quantitative and Qualitative)

۲۹- Michael T. Matteson & John M. Ivancevich, Ibid, P. ۲۲۷

۳۰- محمدجواد عاصمی‌پور، پایان‌نامه‌ی دکتری مدیریت، دانشگاه تهران، دانشکده‌ی مدیریت، دیماه ۱۳۷۱.

۳۱- حیدرعلی هومن، پایه‌های پژوهش در علوم رفتاری، چاپ دوم، انتشارات سلسه‌ی، تهران، ۱۳۶۸، ص ۱۱۶.

۳۲- همان منبع.

۳۳- چنانچه  $p$  در اختیار نباشد می‌توان آن را مساوی  $۰/۵$  اختیار کرد. در این حالت مقدار واریانس به حداکثر خود یعنی  $۰/۲۵$  می‌رسد. توضیح آن که حاصل ضرب دو عدد مثبت که مجموع ثابت دارند وقتی حداکثر است که آن دو عدد باهم برابر باشند. چون  $p+q=۱$  است بنابراین حداکثر  $pq$  وقتی به دست می‌آید که  $p=q$  یعنی  $p=q$  باشد.



۸۵ ..... پژوهشنامه‌ی علوم انسانی و اجتماعی / سال چهارم / شماره دوازدهم / سال ۸۳

۳۴- مؤسسه‌ی مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی آمار کاربردی در اقتصاد و بازرگانی،  
جلد اول، مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، چاپ اول، تهران، ۱۳۶۸،  
ص ۲۹۷.

### منابع و مآخذ

- ۱- الوانی، سیدمهدی: *پژوهشی پیرامون فشارهای عصبی مدیران بر بخش صنعت کشور*، فصلنامه‌ی مطالعات مدیریت، دانشکده‌ی حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی، شماره‌ی پنجم دوره‌ی دوم، بهار ۱۳۷۱.
- ۲- سلیه، هانس: *استرس مفید*، ترجمه‌ی بهروزبیرشک، بازتاب، سال سوم، بهار ۱۳۶۱.
- ۳- شفر، مارتین: *فشار روانی- ماهیت، پیشگیری و سازگاری*، ترجمه‌ی پرویز بلورجی، چاپ دوم، انتشارات پارنگ، سال ۱۳۷۲.
- ۴- پیرلو، هنری لو: *استرس دائمی*، ترجمه‌ی عباس قریب، انتشارات درخشش، مشهد، ۱۳۷۱.
- ۵- علوی، سیدامین ا...: *فشارهای عصبی در سازمان*، مجله‌ی علمی - کاربردی مدیریت دولتی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، شماره‌ی بیستم، بهار ۱۳۷۲.
- ۶- عاصمی‌پور، محمدجواد: *پایان‌نامه دکتری مدیریت*، دانشگاه تهران، دانشکده‌ی مدیریت، دیماه ۱۳۷۱.
- ۷- هومن، حیدرعلی: *پایه‌های پژوهش در علوم رفتاری*، انتشارات سلسله، چاپ دوم، تهران، ۱۳۶۸.
- ۸- *آمار کاربردی در اقتصاد و بازرگانی*، جلد اول، مؤسسه‌ی مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، تهران، ۱۳۶۸.
- ۹- Michael T. Matteson & John M. Ivancevich, "*Managing Job Stress and Health*", The Free Press, New York, ۱۹۸۲.
- ۱۰- Hugh J. Arnold & Daniel G. Feld "*Organization Behaviour*" Second Edition Allyn & Bacon, ۱۹۸۸.
- ۱۱- Robert A. Boron & Jerald Greenberg "*Behaviorian Organization*" London, Allyn & Bacon, Third Edition, ۱۹۸۹.

بررسی عوامل مؤثر در ایجاد فشار عصبی و ..... ۸۶

۱۲- T.A.Beehr & J.W.Newman Job Stress "*Personnel Psychology*",  
۱۹۷۴.

۱۳- Stephen Robbins, "*Organizational Behaviour*" Fifth Edition, mc  
Hill Bookco, ۱۹۹۱.

۱۴- Robert Kreitner and Angelo Kinicki, "*Organizational Behaviour*",  
Mc Graw Hill, Fifth Edition, ۲۰۰۰.

