

## بررسی زمینه های فشار روانی و آثار آن بر بهره وری عملکرد نیروی انسانی در سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران

یاسر میرزایی<sup>۱</sup>، احسان میرزایی<sup>۲</sup>، هادی حیدری قره بلاغ<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد مدیریت اجرایی.

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی.

<sup>۳</sup> دکتری مهندسی صنایع.

نام نویسنده مسئول:

هادی حیدری قره بلاغ

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱/۱۶

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۳/۱۲

### چکیده

در این تحقیق با عنوان بررسی عواملی که منجر به ایجاد فشار روانی در بین پرسنل شده و تاثیر آن بر بهره وری عملکرد پرسنل، تلاش شده است که مهمترین عوامل موجد فشار روانی و همچنین تاثیر افزایش این فشارها بر بهره وری فردی پرسنل در سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران مورد بررسی و تجزیه و تحلیل دقیق قرار گیرد و با شناسایی اهمیت این عوامل، پیشنهاداتی جهت بهسازی این فشارها و تاثیر آنها بر بهره وری فردی پرسنل ارائه گردد.

در این راستا به بررسی میزان فشار روانی پرسنل از طریق شاخص هایی که از تحقیقات انجام شده توسط هلمز و راهه و ساراسون استخراج شده و بررسی میزان بهره وری عملکرد کارکنان از طریق شاخص هایی که از اجماع نظر دانشمندان بر روی بهره وری حاصل شده بود پرداخته و میزان همبستگی بین این دو متغیر بررسی شد.

ضمناً برای مشخص نمودن اعتبار پرسشنامه از آزمون اعتبار پرسشنامه استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها و محاسبه ضریب همبستگی بین هر زوج از «ضریب همبستگی اسپیرمن» استفاده شده است.

نتایج حاصل در رابطه با وجود همبستگی بین هر یک از متغیرهای فرعی فشارهای عصبی یعنی ابهام نقش و تعارض نقش، حوادث زندگی، ساختار سازمانی و عدم حمایت سازمانی با بهره وری در سطح کل سازمان نشان می دهد که بهره وری پرسنل سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران همبستگی معنی داری با هر یک از متغیرهای ابهام نقش و تعارض نقش، حوادث زندگی، ساختار سازمانی و عدم حمایت سازمانی دارد.

**واژگان کلیدی:** فشار روانی، ابهام نقش و تعارض نقش، بهره وری عملکرد، ساختار سازمانی.

## مقدمه

عصر حاضر که دوران افزایش سریع و تکامل علوم، به ویژه علوم اجتماعی است، تحقیق و پژوهش در رابطه با فشار روانی اهمیت خاصی پیدا کرده است. طبق تحقیقات انجام شده، این موضوع به خوبی شناخته شده است که واکنش های روانی ما به محیط اطراف، ممکن است منجر به بیماری های فیزیولوژیکی مانند فشار خون بالا، زخم معده، سردرد امراض قلبی و یا بیماری های روانی مانند تنش های عصبی، احساس افسردگی، بی قراری، از خود بیگانگی، و غیره گردد که همگی بر سلامتی انسان تأثیر سوء دارد.

در سال های گذشته پژوهش هایی صورت گرفته که نشان داده، مشاغل نیز دارای شرایطی هستند که سبب ایجاد فشارهای روانی بر روی کارکنان سازمان ها می شود و به طوری که اظهار می گردد، فشارهای عصبی عارضه اجتناب ناپذیر در محیط کار و سازمان می باشد. لذا از آنجا که فشارهای روانی ناشی از کار تأثیرات زیان آور فیزیولوژیکی و روان شناختی بر کارکنان سازمان ها دارد، گذشته از اینکه سلامتی افراد به خطر می افتد، کارآیی و بازده کار آنان در رابطه با تولید سازمان به گونه ای نامطلوب تحت تأثیر قرار می گیرد (مجتهد زاده، ۱۳۸۷).

## بیان مساله و ضرورت تحقیق

در سال های اخیر پژوهش های زیادی به بررسی تأثیرات فشار روانی در محیط های کار اختصاص یافته است. یافته های این مطالعات دانش و آگاهی انسان را از تأثیرات فشار روانی بر سلامتی کارکنان سازمان ها و عملکرد شغلی آن، افزایش و گسترش داده است.

بیتهر و نیومن استرس شغلی را چنین تعریف می کنند: "فشار روانی را موقعیتی تعریف می کنند که از تعامل میان مردم و مشاغلشان حاصل می شود و وجه مشخصه آن تغییراتی است که در درون افراد رخ می دهد و آنان را وا می دارد که از نحوه عمل بهنجار خود انحراف جویند".

تعریف جدیدتری را لوتانس ارائه می دهد و می گوید: "فشار روانی شغلی عبارتست از پاسخی سازش پذیر به موقعیتی بیرونی که به ناهنجاری های جسمی، روانی و یا رفتاری اعضاء سازمان ها منتج می شود".

فشار روانی شغلی معلول عللی است که از منابع مختلف سرچشمه می گیرند این منابع می تواند در بیرون و یا درون سازمان جای داشته باشند. عوامل فشارزای بیرون سازمان را تغییرات اجتماعی، فنی، خانوادگی، محل زندگی، شرایط اقتصادی و مالی، نژادی، طبقه اجتماعی و شرایط محل زندگی شناسایی کرده اند.

آهنگ سریع تغییرات اجتماعی و فنی تأثیرات عظیمی بر سبک زندگی مردم داشته است و این تأثیر به مشاغل آنان نیز تسری یافته است. با این که علم پزشکی بر طول عمر افراد افزوده، و بسیاری از بیماری ها را از میان برده و یا خطر آن ها را کاهش داده است. مع هذا شیوه زندگی جدید بر فشار روانی افزوده و از کیفیت مطلوب زندگی شخصی کاسته است.

عوامل فشارزای ناشی از درون سازمان را به طور کلی می توان به خط مشی ها، ساختارها، شرایط فیزیکی و فرآیندهای سازمانی تقسیم کرد و هر چه سازمان ها بزرگ تر و پیچیده تر می شوند عوامل فشارزای بیشتری را برای کارکنان به ارمغان می آورد (مجتهد زاده، ۱۳۸۷).

از طرفی، در واقع کوششهای اقتصادی انسان همیشه و همواره معطوف بر آن بوده است که حداکثر نتیجه را از حداقل تلاشها و امکانات بدست آورد. این تمایل را می توان اشتیاق وصول به بهره وری افزونتر نام نهاد. جمیع اختراعات و ابداعات بشر از ابتدایی ترین ابزار کار در اعصار بدوی گرفته تا پیچیده ترین و بغرنج ترین تجهیزات مکانیکی و الکترونیکی زمان حاضر متأثر از همین تمایل و اشتیاق می باشد. هر انسان عاقل و خرد مندی می خواهد بهترین کار را انجام دهد و بهترین بهره را حاصل کند (ابطحی، ۱۳۸۳).

تأثیر ویرانگر فشار روانی فقط به بیماری محدود نمی شود، بلکه اثر زیانباری بر عملکرد کارکنان و رفتارهای مدیران همچون، چگونگی تصمیم گیری، کیفیت روابط فردی، استانداردهای کار، کیفیت زندگی شغلی و سطح کارایی و بهره وری دارد (دژدار، ۱۳۷۵).

لذا در این تحقیق، رابطه و نقش عوامل بوجود آورنده فشار روانی - به عنوان متغیر مستقل - در بهره وری عملکرد کارکنان - به عنوان متغیر وابسته، در سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران مورد توجه قرار گرفته است. همانطور که از عنوان تحقیق بر می آید این تحقیق شامل دو بخش اصلی می باشد که مبنای کار تحقیقاتی مورد نظر را تشکیل می دهد. بخش اول این تحقیق به بررسی عوامل ایجاد کننده فشار روانی می پردازد و بخش دوم به بررسی رابطه میان این نوع فشارها و بهره وری عملکرد کارکنان در جامعه آماری مورد نظر، اختصاص دارد.

سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران به عنوان یک سازمان خدماتی فعال در عرصه فرهنگ با توجه به دایره جغرافیایی گسترده و تنوع مخاطبی که در قلمرو فعالیتش دیده می شود، پتانسیل سرشاری جهت اثرگذاری های مثبت فرهنگی به منظور بهبود شاخص های مهمی همچون فرهنگ شهروندی، اشاعه و تبلیغ سبک زندگی ایرانی - اسلامی و اخلاق اجتماعی شهروندان تهرانی دارد. لذا بایستی از تمام ظرفیت های خود در این حوزه به بهترین شکل بهره گیرد.

از اینرو، سرمایه انسانی این سازمان به عنوان ارزشمندترین دارایی سازمان های خدماتی عرصه فرهنگ، باید روز به روز بهره ورتر شده و در راستای سیاست های کلان سازمان ارزش گذاری شود. لذا عوامل مخلّ فرآیند بهره وری نیروی انسانی مانند فشارهای روانی و زمینه سازهای آن، به عنوان عوامل دارای بار ارزشی منفی شناسایی شده و بایستی پس از شناسایی، اقدامات لازم به منظور کمینه سازی آنها صورت پذیرد.

بنابراین تحقیقاتی از این دست به منظور شناسایی عوامل اختلال آفرین و میزان تأثیر آنها در فرآیند بهره وری سرمایه های انسانی ضروری است. بدیهی است که ضریب اهمیت این تحقیقات با توجه به میزان کارکرد و اثرگذاری محیط و سازمان مورد مطالعه، افزایش می یابد. موضوع انتخابی برای پژوهش در حیطه مسائل علوم رفتاری و مدیریت منابع انسانی است. در این تحقیق به بررسی و تجزیه و تحلیل رابطه بین فشار روانی با بهره وری عملکرد کارکنان پرداخته شده است. همچنین قلمرو مکانی این تحقیق سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران است و قلمرو زمانی این تحقیق کارکنان آن سازمان در سال ۱۳۹۷ می باشد.

### فرضیه تحقیق

در این تحقیق، فرضیه های تحقیق به قرار زیر است:

- فرضیه اول: بین ابهام نقش و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.
- فرضیه دوم: بین تعارض نقش و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.
- فرضیه سوم: بین ساختار سازمانی و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.
- فرضیه چهارم: بین حمایت سازمانی و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.
- فرضیه پنجم: بین حوادث زندگی و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.
- فرضیه ششم: بین فشار روانی و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.

### متغیرهای تحقیق

#### مفهوم فشار روانی

"ایوان سویچ" و "ماتسون" فشار روانی را به زبان ساده، تاثیر و تآثر ارگانسیم و محیط، تعریف کرده که این تاثیر و تآثر، نوعی پاسخ انطباقی است که با میانجیگری ویژگی های شخص و یا فرآیندهای روان شناختی تحقق می یابد (لوتانز، ۱۳۷۲). و یا "فشار روانی" وضعیت پویایی است که فرد در آن وضعیت با یک فرصت، محدودیت با نیازی مواجه می شود که مرتبط با آن چیزی است که وی تمایل به آن دارد و نتایج حاصل برای وی مبهم و نامطمئن و در عین حال با اهمیت می باشد (ماتو جوزی، ۲۰۱۰).

هانس سیلیه فشار روانی را در وضعیت عدم تعادلی که در وجود انسان به دنبال برخورد با یک تنش زا بروز می کند تعریف می کنند (تیلور روبرت، ۲۰۰۴).

(بیرونیومن) فشار روانی ناشی از شغل را چنین تعریف می کنند: (شرایطی ناشی از تاثیر و تاثر افراد با مشاغل آنان و تغییرات درونی که آنان را به انحراف از کنش معمولی خود ناچار می سازد. از علامت مشخصه فشار روانی است (لوتانز، ۱۳۷۲). (فشار روانی شرایطی است که در آن فرد با یک فرصت، محدودیت یا تقاضا روبرو است که در ارتباط با چیزی است که فی نفسه مطلوب آدمی است ولی برداشت او از نتایج آن نا مطمئن و در عین حال مهم است (تیلور روبرت، ۲۰۰۴).

کاکس نتیجه می گیرد که فشار روانی شغلی، در شناخت و تشخیص فرد از توانایی های خودش برای تطابق خواست ها و نیازهای مربوط به شغل ناشی می شود. بنا بر این فشار روانی فقط یک بعد محیطی، اجتماعی و یا اجتماعی- روانی ندارد و آن را نمی توان بصورت ساده به عنوان وقوع حوادث که به صورت عمومی و کلی فشارزا هستند تلقی کرد بلکه فشار روانی در ادراک و ارزیابی شخص از بالانس و تعامل بیان در خواست هایی که از او می شود و توانایی وی برای مقابله با آن ها قرار می گیرد، خلاصه می شود. (همان منبع، همانجا)

تحقیقات نشان می دهد که یک اتفاق نظر عمومی بر روی تعریف فشار روانی وجود ندارد. اما خوشبختانه درباره ی عوامل تشکیل دهنده آن توافق نسبی بین همگان دیده می شود که این عوامل شامل: یک محرک محیطی، یا عامل تنش زا، که اغلب به عنوان یک نیروی به کار برنده از سوی فرد توصیف می گردد، و پاسخ جسمانی یا روانی فرد به چنین نیرویی و تعامل بین آن ها می باشد. (ماتو جوزی، ۲۰۱۰).

### علائم فشار روانی

در زیر علائم فشار روانی ملاحظه می گردد:

#### علائم جسمانی

همان طور که آرامش خاطر تأثیر عمده ای در پیشگیری از ابتلا به بسیاری از ناراحتی های جسمانی دارد و عامل مؤثری در سرعت بخشیدن به بهبودی بسیاری از بیماری هاست. فشار روانی در تضعیف بیشتر عملکرد قسمت های مختلف بدن از جمله قلب و جریان گردش خون تا سیستم ایمنی بدن نقش بسزایی دارد. به نقل از نشریه تایمز مالی در نشست انجمن محققان انگلیس، فشار روحی بر میزان آسیب پذیر بودن شخص در برابر ابتلا به عفونت ها از سرماخوردگی تا ایدز و از بیماری های خود ایمنی نظیر آرتروز تا موارد شخصی از سرطان نقش تعیین کننده ای دارد. (اطلاعات، ۱۳۷۵). در اینجا اثر فشار روانی بر عملکردهای جسمانی مورد بررسی قرار می گیرد.

#### علائم روانی

اضطراب، افسردگی، هیجانانگ شدید، دلسردی عاطفی، سوء ظن، پوچی و ناامیدی، از دست دادن کنترل عاطفی، مظلوم نمایی، ترس از دیوانگی، بی تفاوتی، توهم و وسواس، احساس دائم گرفتاری،-ترس های ناشناخته، افزایش میزان خواب روزانه، ناتوانی در تمرکز، فراموشی، ناتوانی در تصمیم گیری، تنش، عصبانیت، دلهره و مواردی از این قبیل را می توان از علایم روانی محسوب نمود. علائم روانی استرس نیز همچون علایم فیزیولوژیکی آن، از فردی به فرد دیگر متفاوت است البته بایستی این نکته را یادآور شد که اثر این عوامل در سطح گروهی و سازمانی، بسیار مخرب تر از سطح فردی آن می باشد. چرا که قادر است مسیر حرکت تشکیلات را منحرف، و از دست یابی به اهداف و مقاصد باز دارد. و در سطح فردی نیز قادر است قدرت تفکر، تجزیه و تحلیل و تصمیم گیری را از فرد سلب نموده و روحیه او را به پایین ترین حد ممکن برساند و فرد دچار اضطراب، ناکامی و کشمکش درونی گردد که به توضیح مختصری از هر یک می پردازیم:

اضطراب- نوعی فشار روانی است که با ناکامی بستگی زیاد دارد. در این حالت به جای اینکه فرد به اتفاقات کنونی واکنش نشان دهد، نگران وضع آینده می شود هرگاه شخصی تصور ناکامی آینده خویش را داشته باشد، دچار اضطراب می شود، زیرا که نمی تواند آینده را پیش بینی کند، و همیشه عدم اطمینان از پیش آمدهای آینده وجود دارد.

اشخاصی که دچار اضطراب های نسبتاً شدید می باشند، اغلب نسبت به آینده نامطمئن و از نظر حالت روانی ترسان و محتاط می شوند. اینان به جای کوششی برای دست زدن به کارهای تازه، به کارهای مطمئن و رفتارهای عادی می پردازند. چنین اشخاصی میل دارند که دیگران به آنان بگویند چه کنند. افراد مضطرب حتی ممکن است در شیوه رفتار عادی خود

دچار شکست شوند و توانایی تشخیص موقعیت های اطمینان بخش و زیان بخش را از یکدیگر نداشته باشند. اشخاص که دچار اضطراب بسیار شدید می شوند، مگر در مواردی که امنیت آنان به خطر افتاده باشد، در سرکار دیده نمی شوند (دکتر الوانی، ۱۳۷۸).

### علائم رفتاری

نشانه های رفتاری فشار عصبی از بعد سازمانی به صورت نقل و انتقالات شغلی، تغییرات در بهره وری، غیبت، تأخیر حضور در سرکار، ترک خدمت، کاهش مشارکت در مسائل کاری، پایین بودن کیفیت کار، کاهش انگیزه، ضعف در روحیه، تعویق کار، نارضایتی و ناخشنودی در کار و ... خود را ظاهر کند که به برخی از آن ها اشاره مختصری گردد.

غیبت از کار - یکی از نشانه های فشار عصبی رفتاری است که افراد از آن به عنوان حربه ای جهت واکنش نسبت به محیط کار خویش از خود نشان می دهند اصولاً هنگامی که فرد خود را تحت فشار ببیند، قاعداً دست به عکس العمل خواهد زد و برای مدتی خود را از محیط فشارزا دور می کند، تا بدین وسیله بتواند مقداری از فشارهای عصبی رفتاری خویش را در سازمان کاهش دهد. بنابراین غیبت یک امری طبیعی خواهد بود، در زمانی که فرد در محیطی که کار می کند آرامش نداشته باشد. مدیریت سازمان باید سعی کنند تا محیط سازمان، محیط آرام بوده و از هرگونه فشار عصبی منفی دور باشد.

عدم رضایت شغلی - فشار عصبی دارای اثر مستقیم بر رضایت شغلی دارد. هنگامی که فرد دچار فشار عصبی می شود، تنش در او ایجاد شده و رضایت شغلی وی کاهش می یابد. به عقیده برخی محققین حتی هنگامی که فشار عصبی، از سطوح پایین تا متوسط، نیز برای افراد پیش می آید. از جهتی ممکن است عملکرد آن ها بالا رود ولی از سوی دیگر رضایت شغلی آن ها کاهش می یابد و طبیعتاً کاهش رضایت شغلی باعث بی علاقمندی به شغل و پایین آمدن سطح عملکرد افراد و کیفیت کار آنان خواهد شد.

### علائم روابط بین شخصی

فشارهای عصبی می تواند تأثیرات سوئی بر مناسبات فرد با دیگر همکاران در سازمان به وجود آورد و روابط بین خود و سایر اعضاء سازمان را تیره سازد که علائم این تأثیر عبارتند از: انزوا با اختلاط بیش از حد با دیگران، پاسخگویی به ارباب رجوع به شیوه ماشینی، انزوا و دوری گزینی از ارباب رجوع، نشان دادن خشم و بی اعتمادی بیش از حد، افزایش ستیزه های فردی و اجتماعی با سایر کارکنان، افزایش مشکلات خانوادگی و زناشویی و سایر مناسبات بین فردی خارج از محیط کار شامل روابط با فرزندان، انزوای اجتماعی، درگیری بیش از حد با ارباب رجوع، استفاده از ارباب رجوع برای حل مسایل و برآوردن نیازهای شخصی و اجتماعی.

### • مقدمه بهره وری

بدیهی است عقلایی کارکردن و رفتاری خردمندانه داشتن از آغاز زندگی بشر با او قرین بوده است. بنابر این بهره وری به مفهوم وسیع و گسترده خود از دیرباز مورد توجه انسان بوده است. از یک طرف خواسته ها و آرزوهای بشر نامحدود است و از طرف دیگر توان و قدرت، امکانات، ابزار و زمان حیات او محدود است. بناچار اندیشه استفاده مؤثر از منابع با زندگی بشر گره خورده و بهره وری به مفهوم وسیع و گسترده خود از دیرباز مورد توجه انسان قرار گرفته است. تاریخ حیات بشر مملو از تلاشهایی است که وی با غلبه بر محدودیتهای منابع انجام داده و به سوی اهداف و آرزوهایش گام برداشته است، روز به روز بر توان خود افزوده و بیشتر بر طبیعت چیره شده است (رستگار، ۱۳۸۵).

بهره وری در درجه اول، یک دیدگاه فکری است که همواره سعی دارد آنچه را که در حال حاضر موجود است، بهبود بخشد. بهره وری مبتنی بر این عقیده است که انسان می تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از روز پیش به انجام رساند. علاوه بر آن بهره وری مستلزم آنست که به طور پیوسته تلاشهایی در راه انطباق فعالیتهای اقتصادی با شرایطی که دائماً در حال تغییر است و همچنین تلاشهایی برای بکارگیری نظریه ها و روشهای جدید انجام گیرد، بهره وری ایمان راسخ به پیشرفت انسانهاست (وزارت صنایع سنگین، ۱۳۷۱).

حقیقت بهره‌وری، نوعی آگاهی بر این نکته است که بدانیم در فرصت محدود و نامشخص عمر، چگونه از سرمایه‌های الهی استفاده کنیم و تا فرصتی هست نسبت وجودی‌مان را بهبود بخشیم (خاکی، ۱۳۸۲). بهره‌وری از واژه‌های همیشه پویا است که همواره در معرض تکامل و تغییر است. اگر بهره‌وری را فرهنگ استفاده بهینه و مطلوب از امکانات در دسترس قلمداد کنیم، بدیهی است از این منظر همگی در برابر این نعمتهای الهی مسئولیت داریم. در واقع در چنین مفهومی است که نسلهای آتی نیز با الگوپذیری اساس و بنیاد زندگی خود را بنا می‌نهند (رضایی، ۱۳۸۴).

#### • بهره‌وری نیروی انسانی

سرمایه انسانی و توسعه منابع انسانی از موضوعات کلیدی عصر حاضر تلقی می‌شود. ما در عصر شگفت‌انگیزی به سر می‌بریم که انفجار دانش نامیده می‌شود. عصری که با نهضت جهانی شدن همراه است. گرچه این روندها ضرورت فراگیری و آموختن را صدچندان کرده است، اما بر یک اصل بسیار سرنوشت‌ساز تأکید دارد و آن اینکه منابع انسانی کمیاب‌ترین منابع و تضمین بخش موقعیت رقابتی بلندمدت سازمانها محسوب می‌شود (والتون، ۱۳۸۴).

رسالت مدیریت و هدف اصلی مدیران هر سازمان استفاده مؤثر و بهینه از منابع و امکانات گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات است. در این رسالت استفاده بهینه از نیروی انسانی (بهره‌وری نیروی انسانی) از اهمیت خاصی برخوردار است چرا که انسان برخلاف سایر منابع سازمانی دارای عقل و اختیار است و مدیر نمی‌تواند بسادگی از آن استفاده نماید و مهمتر اینکه نیروی انسانی نه تنها یک منبع سازمانی است بلکه تنها عامل بکارگیری سایر عوامل می‌باشد؛ این نقش در سازمانهای خدماتی اهمیت بیشتری می‌یابد چرا که انسان، بیکه‌تاز صحنه کار و عرصه خدمات مربوطه می‌گردد. حال اگر این انسان با انگیزه و توانمند و بهره‌ور باشد، می‌تواند سایر منابع را به نحو احسن و مطلوب بکار گیرد و انواع بهره‌وری را محقق سازد و نهایتاً سازمان را بهره‌ور کند و گرنه رکود و عقب‌ماندگی ارمغان نیروی انسانی منفعل و بی‌انگیزه می‌باشد. اما اینکه چگونه نیروی انسانی بهره‌ور می‌شود و یا بهره‌وری وی افزایش می‌یابد؟ سؤالی است که پاسخ آن در مؤسسات و سازمانهای مختلف به تناسب رسالت آنها و نیازهای کارکنان گوناگون است. اگرچه ممکن است این نیازها و عوامل، شبیه بهم باشند اما مطمئناً شدت و اولویت تأثیر آنها بر بهره‌وری کارکنان یکسان نیست.

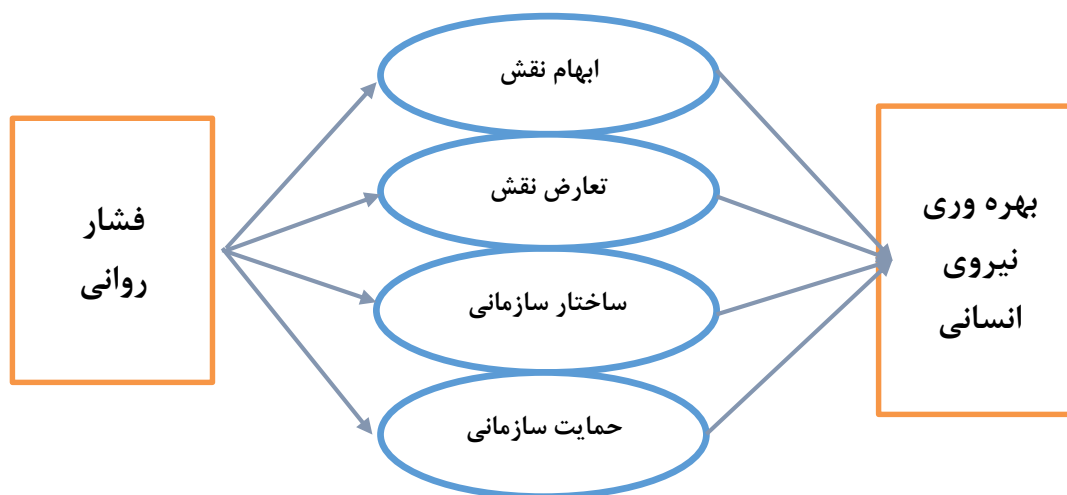
برطبق نتایج تحقیق راب‌اور کوهات در ارزیابی بهره‌وری نیروی انسانی، موارد ذیل به عنوان معیار ارزیابی بهره‌وری نیروی انسانی معرفی شده است:

- ۱) متوسط درآمد هر کارمند
- ۲) متوسط هزینه‌های هر کارمند
- ۳) متوسط سود ایجاد شده توسط هر کارمند
- ۴) نسبت بازگشت سرمایه افراد
- ۵) درآمد / پاداش
- ۶) هزینه‌های پاداش
- ۷) متوسط پاداش هر کارمند
- ۸) میزان استعفا
- ۹) آموزش
- ۱۰) میزان غیبت یا کارگریزی (اور کوهارت<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸)

#### مدل تحقیق

در شکل شماره ۱، مدل تحقیق ارائه شده است.

<sup>1</sup> Urquhart



در شکل شماره ۱، مدل تحقیق

### روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی است بدلیل آنکه نتایج حاصل از آن در راستای توسعه کاربرد مفهوم فشار روانی و بهره وری عملکرد، قابل پیگیری است. این تحقیق از نظر روش، تحقیق توصیفی و از حیث ماهیت، تحقیق همبستگی است که در آن سعی در شناسایی رابطه بین متغیر مستقل فشار روانی و متغیر وابسته «بهره وری کارکنان» می باشد. در تحقیق همبستگی هدف اصلی آن است که مشخص شود آیا رابطه ای بین دو یا چند متغیر کمی (قابل سنجش) وجود دارد؟ هدف از یک مطالعه همبستگی ممکن است برقراری یک رابطه و یا نبود آن، و به کارگیری روابط در انجام پیش بینی ها باشد (خاکی، ۱۳۸۴). با توجه به هدف پژوهشگر در طرح های تحقیقاتی، از ابزارهای مختلفی برای جمع آوری اطلاعات استفاده می شود که عبارتند از پرسشنامه، مصاحبه، مطالعات کتابخانه ای و... در این تحقیق ابتدا جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری، تدوین ادبیات تحقیق، شناسایی شاخص ها و تعاریف عملیاتی آنها از روش مطالعه کتابخانه ای و مصاحبه با اساتید و صاحب نظران و همچنین مدیران جامعه مورد مطالعه استفاده شده است. سپس در جمع آوری اطلاعات جهت پاسخ گویی به سئوالات تحقیق، از دو پرسشنامه، استفاده گردید. برای بررسی میزان فشار روانی پرسنل از پرسشنامه استاندارد هلمز و راهه ساراسون، و بهره وری عملکرد کارکنان از طریق شاخصهایی که از اجماع نظر دانشمندان بر روی بهره وری حاصل شده بود استفاده شده است.

### جامعه و نمونه آماری تحقیق

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنانی که در ستاد سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران اشتغال دارند. تعداد جامعه آماری با توجه به آمار اخذ شده شامل ۴۲۰ نفر می باشد. برای نمونه گیری از روش تصادفی ساده استفاده شد. در ادامه با استفاده از فرمول کوکران (رابطه شماره ۱) تعداد نمونه آماری ۲۰۰ نفر بدست می آید که تقریباً برابر حجم نمونه جدول مورگان می باشد و روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شده است.

$$n = \frac{z^2 pqN}{d^2(N-1) + z^2 pq} = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 420}{0.05^2(420 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 200$$

(رابطه شماره ۱)

$N$  = حجم نمونه (۴۲۰ نفر)

$n$  = نمونه آماری (۲۰۰ نفر)

$Z$  = مقدار متغیر نرمال واحد استاندارد در سطح اطمینان ۹۵ درصد که برابر ۱,۹۶ می باشد.

$P$  = مقدار صفت موجود در جامعه و چون در دسترس نیست ۰,۵ در نظر گرفته می شود.



$q$  = درصد افراد فاقد صفت (1-P) که در اینجا ۰.۵ خواهد بود.  
 $d$  = مقدار خطای مجاز که در اینجا ۰.۰۵ در نظر می گیریم.

### روایی و پایایی پرسشنامه ها

محقق در این تحقیق جهت سنجش روایی پرسشنامه‌ها، آنها را در اختیار اساتید محترم راهنما و مشاور قرار داده و در خصوص تعداد و تناسب ابعاد و سئوالات تحقیق از آنها سوال شد. پس از اخذ نظرات جمع مذکور، اقدامات اصلاحی در پرسشنامه‌ها، با نظر نهایی اساتید محترم راهنما و مشاور انجام گرفت که این خود تامین کننده روایی محتوایی تحقیق می باشد.

در خصوص سنجش پایایی پرسشنامه‌های این تحقیق از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار ضریب آلفای کرونباخ ۰.۷۸۶ حاصل گردید. به علت اینکه مقدار از ۰.۷ بیشتر است، پایایی پرسشنامه قابل اعتماد است.

### تجزیه و تحلیل داده ها

با توجه به فرضیات اصلی تحقیق، جهت سنجش فرضیات، از آزمون همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن استفاده گردید.

• بررسی فرضیه اول تحقیق: « بین ابهام نقش و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.»

دو فرض:  $H_0$  مبنی بر صفر بودن ضریب همبستگی و عدم وجود همبستگی میان دو متغیر در جامعه در برابر فرض  $H_1$  مبنی بر غیر صفر بودن ضریب همبستگی و وجود همبستگی میان دو متغیر در جامعه؛ در سطح خطای ۰/۰۱ مورد آزمون قرار می‌گیرد. در جدول شماره ۱، نتایج آزمون نتایج ضریب همبستگی اسپرمن فرضیه ارائه شده است.

جدول شماره ۱، نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپرمن بین «ابهام نقش» و «بهره وری عملکرد»

نتایج	
ضریب همبستگی	فراوانی
۰/۴۷۷	۲۰۰

با استناد به نتایج جدول ۱، با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱، رابطه آماری معنی‌داری بین دو متغیر «ابهام نقش» و «بهره وری عملکرد» وجود دارد. بدین معنی که فرض  $H_0$  مبنی بر ناهمبسته بودن دو متغیر «ابهام نقش» و «بهره وری عملکرد» در سطح خطای ۰/۰۱ رد می‌شود؛ یعنی این دو متغیر بطور معنی‌داری همبسته می‌باشند و ضریب همبستگی بدست آمده برابر ۰/۴۷۷ می‌باشد؛ که نشانگر همبستگی مستقیم و مثبت این دو متغیر است. در نتیجه فرضیه اول تحقیق مورد تأیید واقع می‌شود و می‌توان گفت که: « بین ابهام نقش و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.»

• بررسی فرضیه دوم تحقیق: بین تعارض نقش و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.»

دو فرض:  $H_0$  مبنی بر صفر بودن ضریب همبستگی و عدم وجود همبستگی میان دو متغیر در جامعه در برابر فرض  $H_1$  مبنی بر غیر صفر بودن ضریب همبستگی و وجود همبستگی میان دو متغیر در جامعه؛ در سطح خطای ۰/۰۱ مورد آزمون قرار می‌گیرد. در جدول شماره ۲، نتایج آزمون نتایج ضریب همبستگی اسپرمن فرضیه ارائه شده است.

جدول شماره ۲، نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپرمن «تعارض نقش» و «بهره وری عملکرد»

نتایج	
ضریب همبستگی	فراوانی
۰/۵۵۳	۲۰۰



با استناد به نتایج جدول شماره ۲، با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱، رابطه آماری معنی داری بین دو متغیر « تعارض نقش » و « بهره وری عملکرد » وجود دارد. بدین معنی که فرض H<sub>۱</sub> مبنی بر ناهمبسته بودن دو متغیر « تعارض نقش » و « بهره وری عملکرد » در سطح خطای ۰/۰۱ رد می شود؛ یعنی این دو متغیر بطور معنی داری همبسته می باشند و ضریب همبستگی بدست آمده برابر ۰/۵۵۳ می باشد؛ که نشانگر همبستگی مستقیم و مثبت این دو متغیر است. در نتیجه فرضیه دوم تحقیق مورد تأیید واقع می شود و می توان گفت که: « بین تعارض نقش و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.»

• بررسی فرضیه سوم تحقیق: « بین ساختار سازمانی و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.»  
دو فرض: H<sub>۱</sub> مبنی بر صفر بودن ضریب همبستگی و عدم وجود همبستگی میان دو متغیر در جامعه در برابر فرض H<sub>۰</sub> مبنی بر غیر صفر بودن ضریب همبستگی و وجود همبستگی میان دو متغیر در جامعه؛ در سطح خطای ۰/۰۱ مورد آزمون قرار می گیرد. در جدول شماره ۳، نتایج آزمون نتایج ضریب همبستگی اسپرمن فرضیه ارائه شده است.

جدول شماره ۳، نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپرمن «ساختار سازمانی و بهره وری عملکرد»

نتایج	
ضریب همبستگی	فراوانی
۰/۴۲۷	۲۰۰

با استناد به نتایج جدول شماره ۳، با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱، رابطه آماری معنی داری بین دو متغیر «ساختار سازمانی و بهره وری عملکرد» وجود دارد. بدین معنی که فرض H<sub>۱</sub> مبنی بر ناهمبسته بودن دو متغیر «ساختار سازمانی و بهره وری عملکرد» در سطح خطای ۰/۰۱ رد می شود؛ یعنی این دو متغیر بطور معنی داری همبسته می باشند و ضریب همبستگی بدست آمده برابر ۰/۴۲۷ می باشد؛ که نشانگر همبستگی مستقیم و مثبت این دو متغیر است. در نتیجه فرضیه سوم تحقیق مورد تأیید واقع می شود و می توان گفت که، «بین ساختار سازمانی و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.»

• بررسی فرضیه چهارم تحقیق: « بین حمایت سازمانی و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.»  
دو فرض: H<sub>۱</sub> مبنی بر صفر بودن ضریب همبستگی و عدم وجود همبستگی میان دو متغیر در جامعه در برابر فرض H<sub>۰</sub> مبنی بر غیر صفر بودن ضریب همبستگی و وجود همبستگی میان دو متغیر در جامعه؛ در سطح خطای ۰/۰۱ مورد آزمون قرار می گیرد. در جدول شماره ۴، نتایج آزمون نتایج ضریب همبستگی اسپرمن فرضیه ارائه شده است.

جدول شماره ۴، نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپرمن «حمایت سازمانی و بهره وری عملکرد»

نتایج	
ضریب همبستگی	فراوانی
۰/۴۴۶	۲۰۰

با استناد به نتایج جدول شماره ۴، با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱، رابطه آماری معنی داری بین دو متغیر «حمایت سازمانی و بهره وری عملکرد» وجود دارد. بدین معنی که فرض H<sub>۰</sub> مبنی بر ناهمبسته بودن دو متغیر «حمایت سازمانی و بهره وری عملکرد» در سطح خطای ۰/۰۱ رد می شود؛ یعنی این دو متغیر بطور معنی داری همبسته می باشند و ضریب همبستگی بدست آمده برابر ۰/۴۴۶ می باشد؛ که نشانگر همبستگی مستقیم و مثبت این دو متغیر است. در نتیجه فرضیه پنجم تحقیق مورد تأیید واقع می شود و می توان گفت که، « بین حمایت سازمانی و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.»

• بررسی فرضیه پنجم تحقیق: « بین حوادث زندگی و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.»  
دو فرض:  $H_0$ : مبنی بر صفر بودن ضریب همبستگی و عدم وجود همبستگی میان دو متغیر در جامعه در برابر فرض  $H_1$   
مبنی بر غیر صفر بودن ضریب همبستگی و وجود همبستگی میان دو متغیر در جامعه؛ در سطح خطای ۰/۰۱ مورد آزمون قرار می گیرد. در جدول شماره ۵، نتایج آزمون نتایج ضریب همبستگی اسپرمن فرضیه ارائه شده است.

جدول شماره ۵، نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپرمن « حوادث زندگی » و « بهره وری عملکرد »

نتایج	
ضریب همبستگی	فراوانی
۰/۴۳۹	۲۰۰

با استناد به نتایج جدول شماره ۵، با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱، رابطه آماری معنی داری بین دو متغیر «حوادث زندگی» و « بهره وری عملکرد » وجود دارد. بدین معنی که فرض  $H_0$  مبنی بر ناهمبسته بودن دو متغیر « حوادث زندگی» و « بهره وری عملکرد » در سطح خطای ۰/۰۱ رد می شود؛ یعنی این دو متغیر بطور معنی داری همبسته می باشند و ضریب همبستگی بدست آمده برابر ۰/۴۳۹ می باشد؛ که نشانگر همبستگی مستقیم و مثبت این دو متغیر است. در نتیجه فرضیه پنجم تحقیق مورد تأیید واقع می شود و می توان گفت که، « بین حوادث زندگی و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.»

• بررسی فرضیه ششم تحقیق: « بین فشار روانی و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.»  
دو فرض:  $H_0$ : مبنی بر صفر بودن ضریب همبستگی و عدم وجود همبستگی میان دو متغیر در جامعه در برابر فرض  $H_1$   
مبنی بر غیر صفر بودن ضریب همبستگی و وجود همبستگی میان دو متغیر در جامعه؛ در سطح خطای ۰/۰۱ مورد آزمون قرار می گیرد. در جدول شماره ۶، نتایج آزمون نتایج ضریب همبستگی اسپرمن فرضیه ارائه شده است.

جدول شماره ۶، نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپرمن «فشار روانی» و «بهره وری عملکرد»

نتایج	
ضریب همبستگی	فراوانی
۰/۴۷۸	۲۰۰

با استناد به نتایج جدول شماره ۶، با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱، رابطه آماری معنی داری بین دو متغیر «فشار روانی» و « بهره وری عملکرد » وجود دارد. بدین معنی که فرض  $H_0$  مبنی بر ناهمبسته بودن دو متغیر «فشار روانی» و «بهره وری عملکرد» در سطح خطای ۰/۰۱ رد می شود؛ یعنی این دو متغیر بطور معنی داری همبسته می باشند و ضریب همبستگی بدست آمده برابر ۰/۴۷۸ می باشد؛ که نشانگر همبستگی مستقیم و مثبت این دو متغیر است. در نتیجه فرضیه پنجم تحقیق مورد تأیید واقع می شود و می توان گفت که، « بین فشار روانی و بهره وری عملکرد کارکنان، رابطه با معنی وجود دارد.»

### نتیجه گیری کلی

با توجه به تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق و با در نظر گرفتن اهدافی که این تحقیق در جستجوی آنها است بدنبال استنباط و نتیجه گیری از چگونگی واقعیات موجود هستیم همانگونه که در ابتدای این مجموعه آمده است، پژوهش حاضر بررسی می کند که آیا بین فشار عصبی موجود در پرسنل و بهره وری آنان همبستگی معنی داری وجود دارد؟ در این راستا

متغیرهای فرعی فشارهای عصبی تعریف گردید و اهداف فرعی شکل گرفتند که عبارت بودند از بررسی وجود رابطه و همبستگی بین متغیرهای فرعی فشار عصبی و بهره وری.

نتایج حاصل در رابطه با وجود همبستگی بین هریک از متغیرهای فرعی فشارهای عصبی یعنی ابهام نقش و تعارض نقش، حوادث زندگی، ساختار سازمانی و عدم حمایت سازمانی با بهره وری در سطح کل سازمان نشان می دهد که بهره وری پرسنل همبستگی معنی داری با هریک از متغیرهای ابهام نقش و تعارض نقش، حوادث زندگی، ساختار سازمانی و عدم حمایت سازمانی دارد. از نتایج فوق می توان نتیجه گرفت که:

۱. بین هریک از متغیرهای فرعی فشارهای عصبی و بهره وری مدیران همبستگی معنی داری وجود دارد.
۲. ساختار سازمانی مجموعه ای از فرآیندها، خط مشی ها، سیاست گذاریها، میزان تمرکز و میزان مشارکت در تصمیم گیریها و ابهام نقش میزان روشن بودن وظایف و وجود اطلاعات کافی برای انجام وظایف می باشد.
۳. تعارض نقش که موقعیت های متضاد را در بر می گیرد به عنوان مثال حجم کار زیاد در وقت کم و یا با امکانات کم، و یا سرعت زیاد تولید با کنترل کیفیت مطلوب، و یا اولویت دادن به کارتا برطرف کردن یک مشکل حاد خانوادگی، از عواملی است که بر بهره وری اثر گذاشته است.
۴. حوادث زندگی که به بیان دیگر محیط سازمان و شامل محیط خانواده و محیط اقتصادی و اجتماعی جامعه می باشد عامل دیگر تولید کننده فشارهای عصبی بوده و نقش زیادی را بر میزان بهره وری دارد و به عبارت دیگر محیط سازمان نقش بسزایی در بهره وری پرسنل داشته است.
۵. حمایت سازمانی که روابط بین همکاران و بین رئیس و مرئوس را تعریف می کند بیان می کند که جو نسبتاً صمیمی و دوستانه بین پرسنل سازمان برقرار است و در موقع ایجاد بحران و یا حادثه برای هر یک از آنان، از حمایت همکاران و روسای خود برخوردار می شوند.

### پیشنهادات

- با توجه به تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق و با در نظر گرفتن نتیجه گیری انجام شده از آزمونهای این پژوهش، پیشنهادات و راه حلهایی برای مرتفع ساختن عوامل ایجاد کننده فشارهای عصبی ارائه می شود:
- براساس تحقیق حاضر، ساختار سازمان، یکی از عوامل ایجاد کننده فشارهای عصبی در سازمان می باشد لذا انجام اقداماتی که از طریق آن بتوان ساختار سازمان را بهبود بخشید مورد توجه می باشد.
  - ایجاد و ارائه یک الگوی ارتباطات اثر بخش در سازمان است. بدین معنی که با افزایش ارتباطات موثر می توان انتظارات مختلف را شناسایی نمود و انتظارات متعارض را حذف کرد.
  - اداره بهبود محیط کار و یا مدیریت سطوح عالی سازمان می بایست به صورت محرمانه مشکلات خانوادگی و اجتماعی پرسنل را شناسایی و درصدد رفع آن برآید تا بدین ترتیب از فشارهای عصبی آنان کاسته شده و بتوانند نقش خود را در سازمان بنحو مطلوب ایفا نمایند.
  - مدیران سطوح عالی باید سعی کنند که از تفرقه و بروز اختلاف پیشگیری کنند تا در هنگام ایجاد مشکل برای مدیران اعم از سازمانی و غیر سازمانی، بتوانند از همکاری، همدلی و حمایت همکاران و سرپرستان خود بهره مند شود.
  - با تهیه و تدوین شرح وظایف، تعیین مسئولیتها و حدود اختیارات و روشن کردن سطح انتظار از نقش آنان و بازخور عملکرد، می توان ابهام نقش را تا حد زیادی مرتفع سازد.
  - بین فشارهای عصبی و بهره وری همبستگی قابل توجهی وجود دارد و هرچه میزان فشارهای عصبی افزایش یابد به نحو نامطلوبی بهره وری و عملکرد را تحت تأثیر قرار می دهد لذا کلیه عواملی که موجب ایجاد فشارهای عصبی شدید می شوند می بایست مورد توجه قرار گرفته و تحت کنترل درآیند و با کنترل فشارهای عصبی شدید، محیط و فضای سازمانی مناسب جهت کارایی و بهره وری عملکرد فراهم گردد.

## منابع و مراجع

- [۱] ابطحی، سید حسین، و بابک کاظمی، ۱۳۸۳، "بهره وری"، موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، چاپ پنجم.
- [۲] خاکی، غلامرضا، ۱۳۸۲، "مدیریت بهره وری (تجزیه و تحلیل آن در سازمان)"، مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ سوم.
- [۳] دژدار، حسین (۱۳۷۵)، بررسی تاثیر فشارهای عصبی بر کارایی مدیران جهاد سازندگی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- [۴] رضایی، اردشیر، ۱۳۸۴، "مدیریت سازمانها و بهره وری نیروی انسانی"، مجله تدبیر، سازمان مدیریت صنعتی، شماره ۱۳۱.
- [۵] لوتانزا فرد، رفتار سازمانی، غلامعلی سرمد، چاپ اول، تهران، انتشارات موسسه بانکداری بانک مرکزی ایران، ۱۳۷۲.
- [۶] مجتهدزاده، محمود (۱۳۷۸)، بررسی رابطه میان فشارهای عصبی و کارایی مدیران شرکت ملی حفاری ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه تهران.
- [۷] والتون، جان، ۱۳۸۴، "پرورش راهبردی منابع انسانی"، مترجمان: دکتر ناصر میرسپاسی و داریوش غلام زاده، انتشارات آهار.
- [8] Mathew, Joosy, (2010), "The Relationship Of Organizational Culture With Productivity & Quality", Journal Of Employee Relations, Vol.29.
- [9] Resek, Robert, (2004), "Productivity Benefits Of Higher Education", <Http://WWW.igpa.uiuc.edu>.
- [10] Talor, Bruce, (2005), "Organizational Culture Is Important in Software Productivity", <Http://WWW.Workinginunison.Com>.
- [11] Urquhart, Rob., (2008), "A survey To Measure Your Company's Human Resource Productivity": A Checklist Of Measure & Actions, Resolve Group Ltd., Internet.