

## «مدیریت بهره وری»

سال هشتم - شماره 30 - پاییز 1393

ص ص 89 - 69

تاریخ دریافت مقاله: 92/09/19

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 93/06/09

# بررسی رابطه بین عملکرد مدیران و فشارهای عصبی در بین کارمندان سازمانهای دولتی شهر کرمان در سال 1391

مریم محمدزاده<sup>1</sup>

بهناز افلاطونیان<sup>2\*</sup>

دکتر محمود نکویی مقدم<sup>3</sup>

بهنوش افلاطونیان<sup>4</sup>

طاهره محمدی پورنجیب<sup>5</sup>

## چکیده

فشارهای عصبی سازمانی علاوه بر تهدیدی برای سلامت کارمندان تاثیر نامطلوبی در بازده کاری و کمیت و کیفیت ارائه خدمات دارد. هدف از این تحقیق تعیین رابطه بین عملکرد مدیران و فشارهای عصبی در بین کارمندان سازمانهای دولتی می باشد. این پژوهش از نوع توصیفی - همبستگی است که در آن از نمونه گیری طبقه بندی تصادفی استفاده شد و تعداد سیصد پرسشنامه به نسبت نمونه در هر سازمان توزیع گردید. برای آنالیز اطلاعات از آزمون های همبستگی اسپیرمن، مدل لگ خطی و آزمون کای دو استفاده و تحلیل ها با نرم افزار spss18 انجام شد. نتایج نشان داد به طور معناداری بین فشار عصبی و عملکرد مدیران رابطه وجود دارد که در بین زنان، متأهلین، کارمندان مسن تر، کارمندان با تحصیلات لیسانس و بالاتر و کارمندان با سابقه کار کمتر از بیست سال فشارهای عصبی به طور معناداری بیشتر است. با توجه به اهمیت نیروی انسانی در پیشرفت هر جامعه و جهت رسیدن به اهداف نظام سلامت و توسعه پایدار کشور، سیاستگذاران و مدیران ارشد منابع انسانی می توانند استراتژیهای مؤثری برای افزایش قابلیت و توانایی مدیران و بهره وری بیشتر از منابع، طراحی و اجرا کنند.

**واژه‌های کلیدی:** فشارهای عصبی، سازمانهای دولتی، عملکرد مدیران.

<sup>1</sup> - کارشناس ارشد مدیریت دولتی، پژوهشگر پایگاه تحقیقات بیمارستان شهید باهنر کرمان، ایران

<sup>2</sup> - دانشجوی کارشناسی ارشد جامعه شناسی، پژوهشگر مرکز تحقیقات بیماریهای عفونی و گرمسیری، کمیته تحقیقات HSR و زئونوزها دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ایران. [behnazafatoonian@yahoo.com](mailto:behnazafatoonian@yahoo.com)

<sup>3</sup> - دانشیار، مرکز تحقیقات مدیریت ارائه خدمات سلامت، پژوهشکده آینده پژوهی در سلامت، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران.

<sup>4</sup> - کارشناس مهندسی مدیریت پروژه، پژوهشگر کمیته تحقیقات HSR، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، ایران.

<sup>5</sup> - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، گروه مدیریت، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، ایران

## مقدمه

امروزه از فشارهای روانی به عنوان عارضه اجتناب‌ناپذیر در محیط کار و سازمان یاد می‌شود. مطالعات نشان می‌دهد اغلب مشاغل دارای وضعی هستند که سبب ایجاد فشار روانی بر کارکنان می‌شود، علاوه بر تهدید سلامتی آنان بازده کاریشان را نیز در مورد با کمیت و کیفیت ارائه خدمات به گونه‌ای نامطلوب تحت تاثیر قرار می‌دهد (مجتهد زاده، 1378: 2). کارشناسان معتقد هستند، علاقه مندی و رضایت کارکنان از شغل خود باعث افزایش عملکرد و کارایی آنان می‌گردد؛ چرا که علاقه‌مندی و نگرش مثبت به شغل سبب تلاش و کوشش مضاعف کارکنان شده و نیز منجر به کاهش هزینه‌ها می‌گردد و بر کل جامعه تأثیر گذاشته و کارکنانی در جهت رضایت مراجعه‌کنندگان، مشتریان قدم برمی‌دارند و نگرش مثبتی به زندگی دارند و از نظر روانی جامعه سالم‌تری را به نمایش می‌گذارند (صداقتی فرد، 1391: 51-39). رابطه مدیران با زیردستانش می‌تواند یک عامل تعیین‌کننده در روند شغلی افراد باشد. پژوهشگران معتقد هستند که سطوح بالای ادراک، عادلانه بودن رفتارها و شرایط سازمانی می‌تواند باعث بهبود کیفیت کاری و رضایت از سرپرست شود (عبدللهی و رضاخانی، 1388: 134-111). فشار روانی ناشی از شغل، معلول عواملی است که از منابع مختلفی در بیرون و درون سازمان سرچشمه می‌گیرد. عوامل فشارزای بیرون سازمان را تغییرات اجتماعی و خانوادگی، محل زندگی، وضع اقتصادی، نژاد، طبقه اجتماعی و وضع محل سکونت تشکیل می‌دهند (والدرن<sup>1</sup>، 1999: 352). عوامل فشارزای درون سازمانی را می‌توان به خط مشی‌ها، ساختارها، اوضاع و فرایندهای کاری، ابهام نقش، روابط بین افراد، افراط و تفریط نقش نام‌برد (آندرز و تنانت<sup>2</sup>، 1987: 316-307) و (آسم‌پور، 1371: 12). نتایج فشارهای روانی شامل برآیندهای رفتاری همچون کاهش عملکرد، افزایش غیبت از کار، کاهش رضایت شغلی، اختلال در تصمیم‌گیری و انحراف اجتماعی است (آندرز و تنانت، 1987: 316-307) و نتایج جسمی و فیزیولوژیک شامل بیماریهای قلبی و عروقی، بیماریهای گوارشی، بیماریهای پوستی، اختلال در سیستم ایمنی و سرطان است (پیرلو<sup>3</sup>، 1992: 32)، (رندال و الیزابت<sup>4</sup>، 1988: 20) و (ایوانسیچ، جان و مت<sup>5</sup>، 1997: 18) و

<sup>1</sup>- Waldron

<sup>2</sup>-Andrews & Tenant

<sup>3</sup>-Peerlow

<sup>4</sup>- Rendal & Elizabet

<sup>5</sup>- Ivanceich, John & Matte

نتایج و عوارض روانی مثل اضطراب، ناکامی و افسردگی می باشد (بلوکروز<sup>1</sup>، 1992: 30-15). افسردگی ناشی از استرس شغلی خسارتهایی به شکل مخارج درمان و از دست دادن ساعت کار و تولید نیز به همراه دارد. افسردگی به تنهایی در هر سال سی میلیون دلار خسارت بر اقتصاد آمریکا وارد می کند. برآورد دیگر در آمریکا نشان می دهد که چهار درصد از ساعات کاری بر اثر غیبت کارکنان از دست می رود (آلوانی<sup>2</sup>، 1988: 25-29). طبق برآوردهایی دیگر در سال 1997 در آمریکا نشان داد میانگین غیبت از کار به دلیل استرس شدید، حدود چهار برابر میانگین غیبت از کار در مورد تمام آسیبها و بیماریهای غیر کشنده شغلی بود (هارینگتن<sup>3</sup>، 1997: 25-32).

از دیدگاه سازمان بهداشت جهانی، مفهوم کیفیت زندگی یک مفهوم فراگیر است که از سلامت فیزیکی، رشد شخصی، حالات روان شناختی، سطح استقلال، روابط اجتماعی و روابط با نهادهای برجسته محیط تأثیر می پذیرد و بر ادراک فرد مبتنی است. در واقع کیفیت زندگی گستره ای است در برگیرنده ابعاد عینی و ذهنی که در تعامل با یکدیگر قرار دارند (ناینیان، 1384: 47-54). از این رو با توجه به این مطلب که جو سازمانی مناسب می تواند در ایجاد انگیزش برای کارکنان، بهبود روحیه کارکنان، مشارکت افراد در تصمیم گیری ها و در ازدیاد خلاقیت و نوآوری موثر باشد و به عنوان یک منبع مهم در تأمین سلامت روانی کارکنان به حساب آید، تغییر در هر بخش از جو سازمانی منجر به تغییر فوری و عمیق در نحوه انجام کار و عملکرد کارکنان می گردد و توسعه و برنامه ریزی جهت انجام اقدامات مناسب برای بهبود کیفیت کاری در سازمان ها، نیازمند شناخت وضعیت روحی و روانی کارمندان و ارتباطش با نقش مدیریت و نحوه تأثیرگذاری هر یک از ابعاد آن بر انواع نگرش ها و رفتارهای کارکنان است. فرنچ و کاپلان<sup>4</sup> 1973 نشان دادند که هرچه مشارکت در سازمان کمتر باشد خشنودی شغلی پایین و احتمال مبتلا شدن فرد به بیماری جسمی و روانی بیشتر می شود. در تحقیق محمدی 1376 که به بررسی ارتباط بین نقش مدیریت با رضایت شغلی و عوامل استرس زا در سلامت پرستاران بیمارستانهای دولتی و خصوصی شهر تهران پرداخت نتایج بررسی نشان داد که نحوه سرپرستی مدیران در سلامت روانی پرستاران نقش

<sup>1</sup> - Blukrus

<sup>2</sup> - Alvani

<sup>3</sup> - Harrington

<sup>4</sup> - French & Caplan

زیادی دارد. در تحقیقی دیگر نشان داده شد که دبیرستان‌های دارای جو بسته (مشارکت پایین اعضا در تصمیم‌گیری‌های سازمان) نسبت به جو باز (مشارکت بالای اعضا در تصمیم‌گیریه‌ای سازمان) استرس زیادتری را درآ بوده‌اند (رجب پور، 1377: 45). رابینو و همکاران در سال 2009 تحقیقی انجام دادند که نتایج آن نشان داد بین برانگیزنده‌های منفی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد. در تحقیقی دیگر که رابطه استرس‌های شغلی را با فرسودگی شغلی در پرستاران می‌سنجید معلوم شد بین استرس شغلی، ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد (گروسا<sup>1</sup> و همکاران، 2010: 205-215). نتایج تحقیقات راشینگ 1989 و علامه 1372 نشان داد که بین فرهنگ سازمانی و استرس شغلی رابطه وجود دارد.

در داخل کشور نیز تحقیقات متعددی درباره کارکنان سازمان‌ها انجام گرفته است. مثلاً معلوم شده که ناکافی بودن امکانات، خود عاملی استرس‌زاست و رابطه مستقیمی بین استرس شغلی، بهداشت روانی و عملکرد شغلی وجود دارد (گروسا، 1384: 61-70). در پژوهش دیگر معلوم شد که بین جو سازمانی و استرس شغلی معلمان رابطه معناداری وجود دارد (قاسمی نژاد، 1383: 55-64). مهر علی زاده، سپاسی و امیدیان 1384 هم چنین نتیجه گرفتند که توجه به روحیه، دوری از مزاحمت، و اجتناب مدیر از رفتار کناره‌گیری می‌تواند در افزایش مشارکت اعضای هیئت علمی دانشگاه مؤثر باشند. نتایج تحقیق حاجلو 1391 نشان داد که بین استرس شغلی و رضایت از جو سازمانی رابطه منفی معنادار وجود دارد. به عبارت دیگر، با کاهش میزان رضایت از جو سازمانی، استرس شغلی کارکنان افزایش می‌یابد.

راشینگ<sup>2</sup> 1989، قاسمی نژاد 1384 نیز بین رضایت از جو سازمان و استرس شغلی رابطه پیدا کرده‌اند. لونسین 1991 نیز فرسودگی شغلی را یکی از علل خستگی جسمانی و آسیب‌پذیری در مقابل بیماری‌ها معرفی کرده است. هویدا و همکاران 1388 به بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پرداختند و نتایج بررسی آنها نشان داد در میان کارکنان همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به جز نوع دوستی بیش از حد متوسط بود و میزان جوانمردی در بین کارکنان با توجه به نوع وظایف از تفاوت معناداری برخوردار بود. کاستیلوس 2010 در تحقیق خود تحت عنوان بررسی میزان

<sup>1</sup> -Garrosa

<sup>2</sup> -Rushing

درک فرسودگی شغلی در میان مربیان فوتبال یونان به این نتایج دست یافت که: مربیان فوتبال هر چقدر استرس بیشتری را در مسابقات تحمل کنند علاوه بر افزایش فرسودگی شغلی در آنها، سلامت روانی آنها نیز برهم می‌خورد.

در یک مطالعه، نتایج نشان دادند که پرستاران زنی که در مقایسه با مردان، دارای هوش هیجانی بالایی بودند، فرسودگی شغلی کمتری داشتند (یوسفی و قاسمی، 1385: 669-662). گریس و درکسن در دو تحقیق خود در سالهای 2005 و 2004 به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و فرسودگی، رابطه وجود دارد و همچنین، معلوم کردند آن دسته از مردانی که دارای مهارت‌های بالای حل مسأله و تحمل استرس بودند به فرسودگی کمتری دچار شدند.

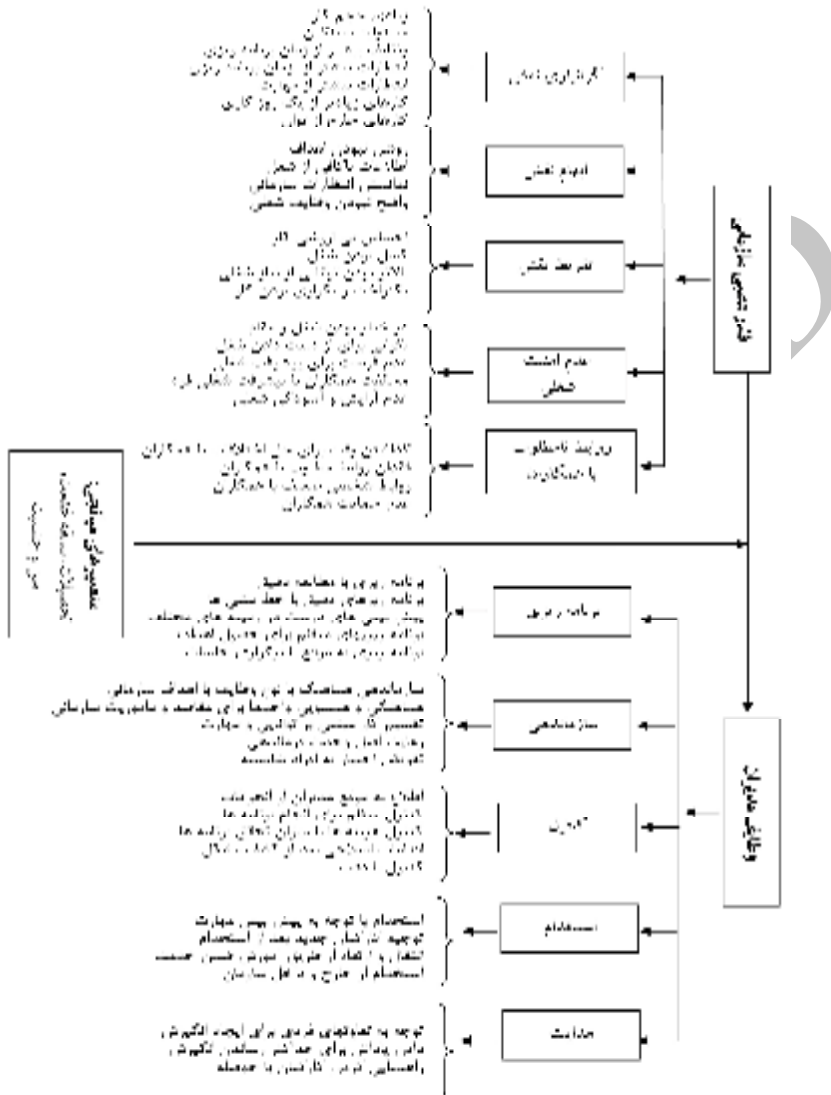
با توجه به مؤلفه‌های این تحقیق، گرانباری نقش عبارتست از زمانی که شغل ارائه شده به فرد بیشتر از حد توان او باشد یا در واقع یک فرد در یک آن چند نقش را در سازمان بر عهده بگیرد یا فرد نتواند از عهده انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برآید و دچار استرس شود (گریفین، 1996: 15). تفریط نقش وضعیتی است که در آن افراد کار خیلی کمی را انجام می‌دهند و قسمت زیادی از وقتشان را هیچ کاری انجام نمی‌دهند (بارون و گرینبرگ، 1997: 7). در ابهام نقش شخص اطلاع کافی از شغل و کاری که به عهده گرفته ندارد و اهداف کاری وی چنانکه باید واضح و صریح نیست (فرنچ و کاپلان، 1973: 67-30). عدم امنیت شغلی به این معنی است که شخص در شغلی منصوب شده، نگران از دست دادن آن باشد یا احساس آرامش و آسودگی در محیط کار و به کار گماری برای همه عمر در سازمان ندارد (نصیری، 1387: 5). روابط نامطلوب با همکاران به معنی روابط فردی و نوع ارتباطی که شخص با دیگران دارد می‌تواند سبب به وجود آمدن فشار عصبی بر وی گردد (نصیری، 1387: 5). به فعالیتهای مدیریت که باید برای حصول به هدفهای سازمانی انجام شود وظایف مدیریت گفته می‌شود (لئونارد و کازمایر، 1368: 28). سازمانهای دولتی نهادهایی هستند که در جهت تأمین منافع عمومی به وجود آمده‌اند این نهادها و سازمانها باید شخصیت‌های حقوقی باشند که به قدرت دولتی مجهز بوده و از انعطاف پذیری بنگاههای تجاری، صنعتی و خصوصی نیز باید برخوردار باشند. در سازمانها دولتی مالکیت و حق دخالت نیز برای دولت محفوظ است، لیکن مدیریت در اختیار دولت نیست (لطیفی، 1371: 5).

با توجه به مطالب گفته شده هدف اصلی این تحقیق عبارت است از تعیین رابطه عملکرد مدیران و فشارهای عصبی در بین کارمندان سازمانهای دولتی و اهداف فرعی این تحقیق:

- تعیین میزان فشارهای عصبی در بین کارمندان شهر کرمان.
- تعیین فشارهای عصبی در بین کارمندان سازمانهای دولتی شهر کرمان بر حسب سن، جنس، سابقه کار، تاهل و تحصیلات.

در بحث فشارهای عصبی سازمانی از نظریات دانشمندانی چون لوتانز، رابینز، مورهد و گریفین استفاده شده است و در بحث وظایف مدیران به طور تلفیقی از نظرات دانشمندانی چون جاسبی و تیلور استفاده شده است.

Archive of SID



شکل (1): مدل تحلیلی تحقیق

## ابزار و روش

این پژوهش از لحاظ هدف از نوع کاربردی است، اما به لحاظ روش اجرا، از نوع پژوهش توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری تحقیق حاضر عبارتست از کلیه کارمندان سازمانهای دولتی شهر کرمان، به ترتیب که 12 سازمان دولتی انتخاب شد و تعداد کل کارکنان آنها 1813 نفر بود. در این پژوهش برای تعیین حجم نمونه کارکنان از نمونه‌گیری به روش طبقه‌بندی تصادفی، متناسب با حجم طبقه استفاده شده است و حجم نمونه با خطای نمونه‌گیری 0/05 و با فاصله اطمینان 95% در فرمول کوکران حجم نمونه معادل سیصد نفر و با اعمال ضریب (1/2) از (دست رفته‌ها) شامل عدم آمادگی، غیبت و مخالفت سیصد و شصت نفر انتخاب گردید که سیصد نفر تا پایان در این طرح همکاری نمودند. (کوکران<sup>1</sup>، 1977: 428). به نسبت جمعیت و افراد شاغل هر سازمان، تعدادی به عنوان حجم نمونه با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند که برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز به طور مستقیم به هر یک از ادارات و سازمان‌های دولتی شهر کرمان مراجعه و پرسشنامه‌ها به نسبت نمونه هر سازمان، در بین کارمندان توزیع و پس از تکمیل جمع‌آوری شدند.

جدول 1. جامعه آماری و حجم نمونه سازمان‌های دولتی شهر کرمان در سال 91

ردیف	عنوان سازمان	جامعه آماری	حجم نمونه
1	دارایی	94	15
2	بازرگانی	158	17
3	مسکن	167	27
4	تعاون وروستایی	52	8
5	جهاد کشاورزی	541	90
6	صنایع و معادن	70	11
7	آموزش و پرورش	338	55
8	کار و امور اجتماعی	75	7
9	میراث فرهنگی	120	20
10	تبلیغات اسلامی	32	5
11	بنیاد شهید	140	23
12	بهبودی	130	22
13	جمع کل	1813	300

<sup>1</sup> - Cochran



در این تحقیق جهت توصیف داده های جمع آوری شده از جدول توزیع فراوانی استفاده شد. به منظور جمع آوری داده های مورد نیاز دو پرسشنامه برای سنجش فشارهای عصبی سازمانی و عملکرد مدیران مورد استفاده قرار گرفت که با نظر استادان مجرب سعی شد این دو پرسشنامه با هم ترکیب و به صورت یک پرسشنامه در اختیار پاسخگویان قرار بگیرد. در نهایت پرسشنامه ای با دو بخش تهیه شد که بخش اول شامل سؤالات دموگرافیکی افراد و بخش دوم پرسشنامه شامل سؤالاتی به صورت کاملاً موافقم، موافقم، نسبتاً موافقم، مخالفم، کاملاً مخالفم (طیف لیکرت) تنظیم گردید که ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه 0/92 به دست آمد. برای سنجش فشار عصبی سازمانی از پرسشنامه روایی و پایایی شده (فشار عصبی سازمانی) که در دانشگاه باهنر کرمان کارشده بود استفاده گردید. که ضریب آلفا کرونباخ پرسشنامه فشارهای عصبی 0/8966 به دست آمد که در این پرسشنامه پنج سؤال به سنجش گرانباری نقش، پنج سؤال به سنجش تفریط نقش، پنج سؤال به سنجش ابهام نقش، پنج سؤال به سنجش عدم امنیت شغلی و پنج سؤال به سنجش روابط بین کارمندان پرداخته شده بود. پرسشنامه عملکرد مدیران خود ساخته است که روایی آن توسط استادان خبره و مجرب تأیید و پایایی آن به میزان 0/9493 تعیین شده است در این پرسشنامه پنج سؤال به سنجش قدرت هدایت مدیران، پنج سؤال به سنجش قدرت برنامه ریزی مدیران، پنج سؤال به سنجش قدرت سازماندهی مدیران، پنج سؤال به سنجش قدرت کنترل، پنج سؤال به سنجش قدرت استخدام مدیران پرداخته است. جهت حفظ محرمانگی اطلاعات پاسخگویان، پرسشنامه ها بی نام بوده و افراد در پذیرش تکمیل پرسشنامه مخیر بودند. جهت تعیین همبستگی از آزمون های همبستگی اسپیرمن و هم چنین برای مقایسه متغیرها از آزمون های کای دو و برای تحلیل از مدل لگ خطی استفاده شده است و کلیه تحلیل های آماری در این پژوهش با نرم افزار کامپیوتری spss18 انجام شده است.

## یافته‌ها

از سیصد نفر افراد مورد مطالعه میانگین و انحراف معیار سن افراد  $35/7 \pm 10/3$  سال بود که در زنان میانگین سن  $32/6 \pm 8/7$  و در مردان  $39/2 \pm 12/4$  سال بود. میانگین و انحراف معیار سابقه کار افراد  $14/1 \pm 6/2$  سال بود که در زنان  $12/3 \pm 4/9$  و در مردان  $16/7 \pm 7/8$  سال بود.

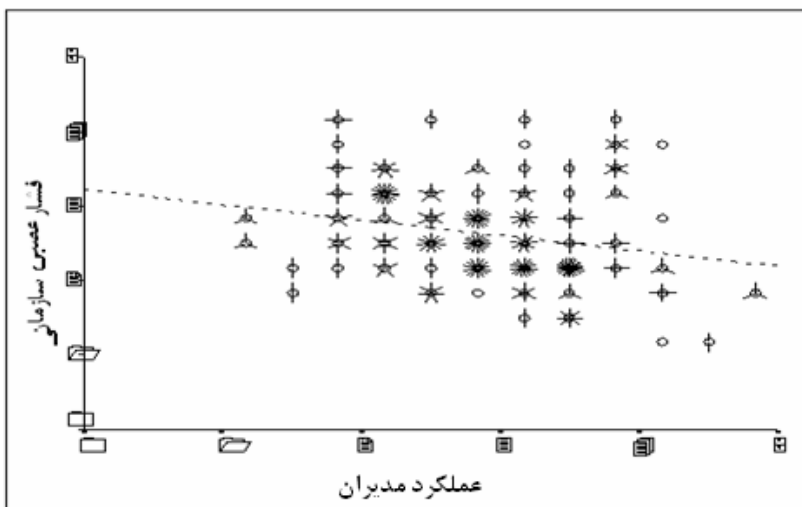
جدول 2. توزیع فراوانی واحدهای پژوهش بر اساس مشخصات دموگرافیک

متغیر	تعداد	درصد	
جنس	زن	158	52/7
	مرد	142	47/3
وضعیت تاهل	متاهل	219	73
	مجرد	81	27
سن	20 تا 30 سال	64	21/3
	31 تا 40 سال	145	48/3
	41 تا 50 سال	82	27/3
	>50 سال	9	3
سابقه کار	<5 سال	67	22/3
	5 تا 10 سال	56	18/6
	11 تا 15 سال	49	16/3
	16 تا 20 سال	45	15
	21 تا 25 سال	60	20
	26 تا 30 سال	23	7/6
تحصیلات	زیر دیپلم	7	2/3
	دیپلم	36	12
	فوق دیپلم	63	21
	لیسانس	165	55
	فوق لیسانس	29	9/7

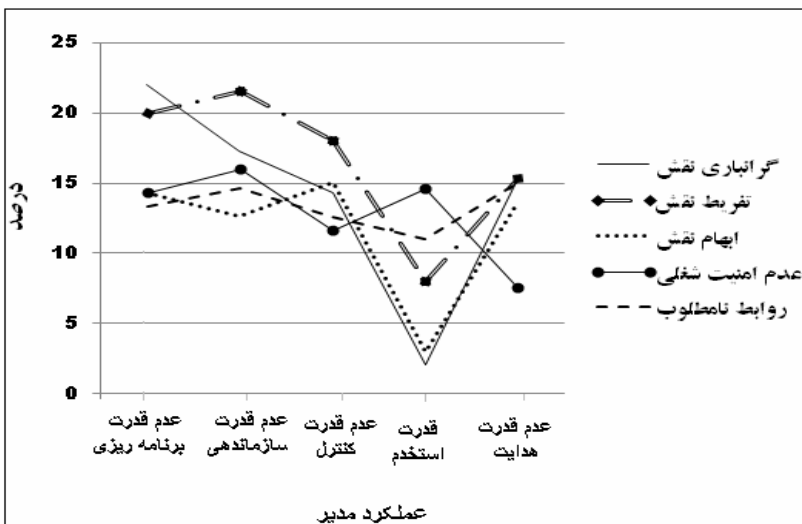
از مجموع کل کارمندان بیست درصد دچار فشار عصبی بودند که با توجه به آزمون همبستگی اسپیرمن نتایج به طور کلی نشان داد هر چه عملکرد مدیران کاهش یافته فشار عصبی سازمانی افزایش یافته است ( $P=0/001$ )، بین عدم امنیت شغلی کارمندان و

قدرت استخدام مدیران رابطه وجود داشت، هرچه قدرت استخدام مدیران افزایش یافته بود، ناامنی شغلی در بین کارمندان افزایش یافته بود ( $p=0/001$ )، هر چه قدرت هدایت مدیران کاهش یافته بود، تفریط نقش، روابط نامطلوب و گرانباری نقش در بین کارمندان افزایش یافته بود ( $p=0/001$ )، هرچه قدرت کنترل مدیران کاهش یافته بود، تفریط نقش در بین کارمندان افزایش یافته بود ( $p=0/001$ )، هر چه قدرت سازماندهی در بین مدیران کاهش یافته بود تفریط نقش، گرانباری نقش و ناامنی شغلی در بین کارمندان افزایش یافته بود ( $p=0/001$ ) و هر چه قدرت برنامه ریزی در بین مدیران کاهش یافته بود، گرانباری نقش و تفریط نقش در بین کارمندان افزایش یافته بود ( $p=0/001$ ) (نمودار 2).

با توجه به تحلیل مدل لگ خطی نتایج نشان داد که در زنان و مردان افزایش عملکرد مدیران، کاهش فشار عصبی سازمانی را به همراه داشت ( $p=0/04$ )، در کارکنان با رده سنی کمتر یا مساوی سی سال، فشار عصبی سازمانی و عملکرد مستقل بودند ( $p=0/26$ )، اما از نظر کارکنان در رده های سنی بیش از 30 سال این دو متغیر وابسته بودند که با افزایش عملکرد مدیران فشار عصبی سازمانی کاهش می یافت ( $p=0/001$ )، در کارکنان با سابقه کاری کمتر از ده سال و یا کارکنانی که بین یازده تا بیست سال سابقه کاری داشتند، فشار عصبی سازمانی و عملکرد مدیران وابسته بودند ( $p=0/001$ ) اما از نظر کارکنان با سابقه کاری بیش از بیست سال، این ارتباط وجود نداشت ( $p=0/1$ )، در کارکنان با میزان تحصیلات لیسانس و بالاتر فشار عصبی سازمانی و عملکرد مدیران وابسته اند ( $p=0/001$ ) اما از نظر کارکنان با میزان تحصیلات دیپلم یا کمتر از دیپلم و فوق دیپلم این ارتباط وجود ندارد ( $p=0/2$ )، با توجه به آزمون کای دو فشار عصبی سازمانی در زنان به طور معناداری بیشتر از مردان بوده است ( $p=0/003$ ) و در متأهلین بیشتر از افراد مجرد بوده است ( $p=0/002$ ).



شکل (2). پراکنش فشار عصبی سازمانی در برابر عملکرد مدیران



شکل (3). رابطه بین عملکرد مدیران و فشارهای عصبی سازمانی در کارمندان

## بحث و نتایج

نتایج این تحقیق نشان داد 20% از کارمندان سازمانهای دولتی دارای فشارهای عصبی بودند که از پنج آیتم فشارهای عصبی به طور متوسط این کارمندان، دو آیتم را دارا بودند که گلوب و میل در مطالعات خود در کانادا به این نتیجه رسیدند که نیمی از کارمندان کانادا، استرس زیادی در محل کار دارند و این استرس باعث بیماری آنها می شود، بطوری که از هر دو نفر، یک نفر دچار استرس می شود (رمضانی نژاد، 1380: 30)، که با نتایج مطالعه حاضر هم خوانی دارد. در مطالعه نیک پور و سلاجقه 1391 میزان سطح چابکی کارمندان سازمانهای دولتی شهر کرمان بالا گزارش شد که با نتایج این مطالعه تضادی ندارد، زیرا در تحقیق اعلام شده مؤلفه های پاسخگویی، شایستگی، انعطاف پذیری و سرعت مد نظر است، اما از این مطلب غافل نمی توان شد که فشارهای عصبی در هر سازمانی می تواند در کاهش هر استعدادی تاثیر گذار باشد.

در نتایج دیگر معلوم شد که هرچه عملکرد مدیران کاهش یافته، فشار عصبی سازمانی افزایش یافته است، لذا بین قدرت برنامه ریزی و قدرت سازماندهی مدیران و گرانباری و تفریط نقش کارمندان به طور معناداری رابطه وجود دارد. بین قدرت کنترل مدیران و تفریط نقش کارمندان به طور معناداری رابطه وجود دارد. این نتایج با مطالعاتی هم خوانی داشت، از جمله مطالعات عبداللهی و رضاخانی 1389 که نشان دادند رابطه مدیران با زیردستان می تواند یک عامل تعیین کننده در روند شغلی افراد باشد، مطالعه محمدی 1377 که از شصت بیمارستان خصوصی و عمومی در تهران به دست آمد نشان داد که نحوه سرپرستی مدیران در سلامت روانی پرستاران نقش زیادی دارد، مهرعلی زاده، سپاسی و امیدیان 1384 در مطالعه خود نشان دادند توجه به روحیه، دوری از مزاحمت و اجتناب مدیر از رفتار کناره گیری می تواند در افزایش مشارکت اعضای هیأت علمی دانشگاه مؤثر باشند.

پژوهش قاسمی نژاد و سیادت 1384 معلوم کرد که بین جو سازمانی و استرس شغلی معلمان رابطه معناداری وجود دارد و نتایج حاجلو نشان که داد با کاهش میزان رضایت از جو سازمانی، استرس شغلی کارکنان افزایش می یابد.

نتایج دیگر این تحقیق نشان داد بین قدرت هدایت مدیران و روابط نامطلوب در بین کارمندان، تفریط و گرانباری نقش کارمندان به طور معناداری رابطه وجود داشت و بین قدرت استخدام و ناامنی شغلی و روابط نامطلوب در بین کارمندان به طور معناداری

رابطه وجود داشت که شاید یکی از دلایل آن نوع قراردادهای و وظایف کارمندان بوده است و احتمالاً حس عدم امنیت شغلی در بین کارمندان قراردادی یا شرکتی می‌تواند بیشتر باشد. هویدا و همکاران (1388) که به بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پرداختند و نشان دادند در میان کارکنان همه‌ی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به جزء نوع دوستی بیش از حد متوسط بود و میزان جوانمردی در بین کارکنان با توجه به نوع وظایف از تفاوت معناداری برخوردار بود که این نتایج با مطالعه حاضر هم خوانی دارد. نتایج دیگر این مطالعه نشان داد فشار عصبی سازمانی در زنان به طور معناداری بیشتر از مردان بوده است که با مطالعه دانش‌کهن و همکاران هم خوانی دارد آنها به بررسی رضایتمندی شغلی کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان ازنا در سال 1388 پرداختند که نتایج بررسی آنها نشان داد رضایتمندی شغلی مردان بیشتر از زنان بوده است.

با توجه به تحقیق حاضر، در کارکنان با میزان تحصیلات لیسانس و بالاتر، فشار عصبی سازمانی با عدم انجام عملکرد مدیران افزایش پیدا می‌کرد که مطالعه دانش‌کهن و همکاران و ایلچردالی (2009) نشان دادند افراد دارای تحصیلات بالاتر از رضایتمندی شغلی کمتری برخوردار بودند که احتمالاً به دلیل بالا رفتن سطح انتظارات و توقعات در افراد تحصیل کرده میزان حساسیت فرد نسبت به موقعیت شغلی بیشتر شده و به نوعی فشارهای عصبی سازمانی در این گروه افزایش پیدا می‌کند که این نتایج با نتایج مطالعه حاضر هم خوانی دارند.

نتایج دیگر این تحقیق نشان داد که فشارهای عصبی سازمانی متأهلین بیشتر از افراد مجرد بوده است که احتمالاً افراد متأهل به دلیل مسؤلیتهایی که در قبال خانواده دارند، حساسیت‌ها و وابستگی‌های بیشتری نسبت به شغل خود دارند. در تحقیقی که دانش‌کهن و همکاران (1392) و شیلدز و وارد (2001) انجام دادند نشان دادند تأهل به طور مثبتی در رضایتمندی از کار تأثیر دارد، که با مطالعه حاضر نسبتاً هم خوانی ندارد زیرا رضایت از شغل در کاهش استرس‌های شغلی مؤثر است؛ ولی به تنهایی در رفع فشارهای عصبی سازمانی کافی نیست زیرا افراد رضایتمند از شغل هم، می‌توانند استرس‌های شغلی داشته باشند.

در نتایج دیگر افراد بیشتر از سی سال به طور معناداری فشارهای عصبی سازمانی بیشتری داشتند که احتمالاً این رنج سنی مربوط به گروه متأهلین بوده است. در افراد با سابقه کار بیشتر از بیست سال، فشارهای عصبی سازمانی کمتر بود که احتمالاً مربوط به

نزدیک شدن به سن بازنشستگی می باشد. نتایج شفیع آبادی و خلج آبادی 1389 که به بررسی رابطه بین رضایت شغلی با سلامت روانی کارکنان شاغل دانشگاه پرداختند نشان داد بین سن کارمندان و رضایت شغلی رابطه وجود داشت (شفیع آبادی، 1389: 33-27) که با نتایج مطالعه حاضر هم خوانی دارد.

**نتیجه گیری:** از آنجایی که فشارهای عصبی سازمانی در بین کارمندان شهر کرمان کم نیست و با عملکرد مدیران رابطه دارد و با توجه به این مطلب که فشارهای عصبی به طور نامطلوب در کارایی کارمندان تاثیر گذار است، توجه و برنامه ریزی سیاست گذاران در جهت حفظ منابع ارزشمند ملی، تحقق اهداف نظام سلامت، توسعه پایدار کشور و ارتقای کیفیت و کمیت کارایی کارمندان حایز اهمیت است. از آنجایی که تحقیقات متعددی در سطح جهان نشان داده است که سبک و راهبردهای مدیریتی و عدالت سازمانی با رفتار کارکنان و خلاقیت آنها رابطه مستقیم دارد و می تواند در فشار عصبی کارکنان هم تأثیر گذار باشد و از طرفی نیروی انسانی باارزشتترین منابع هر سازمان می باشد لذا پیشنهادهای زیر ارائه می شود

### پیشنهادهای:

- 1- توصیه می شود جهت بهبود کیفیت زندگی کارکنان، روش های کاهش استرس و فرسودگی شغلی از جمله آموزش شیوه های مقابله با تنیدگی، افزایش توانمندی های تخصصی کارکنان و توجه بیش از پیش به امور رفاهی آنها، مورد توجه قرار گیرد.
- 2- هم چنین با توجه به چند علیتی بودن متغیرهای رفتاری، توصیه می شود متغیرهای روان شناختی و رفتاری دیگری نظیر حرمت خود، خود کارآمدی، خلاقیت سازمانی و... وارد مدل شده و از طریق تحلیل های چند متغیره مثل تحلیل مسیر، رابطه علی متغیرهای مدل مورد بررسی قرار گیرد.
- 3- کسب دیدگاه و باورهای مستمر کارکنان نسبت به راهبردهای مدیریتی سازمان از طریق پژوهش های میدانی مورد توجه قرار گیرد که از این طریق مدیریت نسبت به فضای فکری و اندیشه های درونی نیروی انسانی نسبت به کمال نیروی بالا دست آگاهی خواهد داشت.
- 4- سعی در اعتماد سازی بین مدیران و گروه های کاری باید از سیاست های مدیریت ارشد باشد و باعث ترویج آن باشد.

- 5- با افزایش اعتماد به نفس، مهارت و دانش کارکنان، آنها را به استقلال عمل تشویق نمایند.
  - 6- جلب مشارکت کارکنان در امور مرتبط به مسؤلیت‌ها و برنامه ریزی سازمان می‌توان روحیهٔ مضاعف در آنها مد نظر قرار گیرد.
  - 7- برای آگاه‌سازی مستمر کارکنان از نتایج فعالیت‌ها در سازمان و امکان دسترسی به اطلاعات واحد مربوط برنامه ریزی شود این امر باعث شناخت بهتر فرآیند و اصلاح فعالیت‌های سازمانی خواهد شد.
  - 8- فرهنگ کار تیمی و ترویج جوانمردی در بین کارکنان ایجاد شود این نکته فاکتور مهمی در اشتیاق به کار و بهبود فرآیند سازمانی است.
  - 9- تفویض اختیار به تناسب مسؤلیت‌ها و ظرفیت کارکنان می‌تواند روحیهٔ کار و در نتیجه بهره‌وری را در سازمان افزایش بدهد.
- در مجموع با اعمال هر یک از بندهای فوق می‌توان فشار عصبی کارکنان سازمانها را کاهش داد و در صورت اعمال مدیریت راهبردی علمی امکان‌پویایی، خلاقیت و نشاط را در سازمانها می‌توان ایجاد نمود.

#### قدردانی و تشکر

از معاونت محترم تحقیقات و فناوری دانشگاه علوم پزشکی کرمان و مرکز تحقیقات بیماری‌های عفونی و گرمسیری، پایگاه تحقیقات بیمارستان شهید باهنر کرمان، کمیته تحقیقات ژئونوزها و HSR و همکاران محترم این مراکز و همکاری کارمندان محترم دوازده سازمان دولتی شهر کرمان نهایت قدردانی را می‌نمائیم.



## منابع:

- جاسبی، عبدا... (1377)، اصول و مبانی مدیریت، تهران، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
- رایبیز، استیفن پی (1385)، رفتار سازمانی، ترجمه سیدمحمد اعرابی و علی پارسائیان. انتشارات دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- لوتانز، فرد (1375)، رفتار سازمانی، ترجمه غلامعلی سرمد، انتشارات موسسه بانکداری ایران.
- مورهد، جی. گریفین، آر (1374)، رفتار سازمانی، ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، انتشارات مروارید.
- نیک پور، امین. سلاجقه، سنجر (1391)، بررسی وضعیت چابکی سازمانی در سازمانهای دولتی شهر کرمان، فرا سوی مدیریت، سال ششم، شماره 23، ص 39-54.
- نصیری، ندا (1387)، بررسی رابطه فشارهای عصبی در بین کارکنان بانکهای سپه شهر کرمان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه باهنر کرمان.
- کازمایر، لئونارد (1350)، اصول مدیریت، ترجمه زمردیان و مهروژان، انتشارات مرکز مدیریت دولتی
- لطیفی، محمدحسین (1371)، مشکلات کلان و راه حل‌های خرد منظومه جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه دانش مدیریت، دانشکده علوم اداری مدیریت تهران، شماره 16، ص 5-19.
- Abdolahi B, Rezakhani Z. The effect of organizational justice on employees Job Satisfaction in educational institutes. *Education & Treatment J* 2009; 25(4): 111-134. [In Persian].
- Andrews GF, Tenant C. Life events, stress, social support coping style and risk of psychological impairment, *J Nerv Ment Dis*, (1978); 166(5):307-316.
- Asemipoor M. (1992), Relationship between stress and efficiency in managers. [PhD thesis]. Tehran University; [In Persian].
- Alvani S. (1998), [Stress in organization, Government management] J. Government Educational Center Publication. 3(1): 25-29.[Persian].
- Allameh, M. (1993), Effect of organizational culture on the productivity of human resources. [MS Thesis]. Tehran University.

- 
- Blukrus B. (1992), Stress and psychology. Translated by Chini A. Navid Publication. P 15-30.
  - Cochran WG. Sampling techniques. 3rd Ed. New York, NY: John Wiley & Sons; 1977; P 428.
  - Danesh kohan A, Alipour M, Ahmadi N, Sajjadi F, Sari M. Job Satisfaction Among Employees of Azna District Health Network, 2009. J Rafsanjan Univ Med Sci 2013; 12(7): 505-18. [Farsi]
  - El Jardali F, Dimassi H, Dumit N, Jamal D, Mouro G. A national cross- sectional study on nurses' intent to leave and job satisfaction in Lebanon: implication for policy and practice. BMC Nursing 2009; 8 (3).
  - French, J.R.D., Caplan, R.D., (1973), Organizational stress in individual strain, New York, AMA .Com. P 30-65.
  - Gerits, L.; Derksen, J.L & Verbruggen, A. B. Emotional intelligence and Adaptive Success of Nurses caring for people with Mental Retardation and Severe Behavior Problems. Mental Retardation: A Journal of Practices. (2004): 42(2), 106 - 121.
  - Gerits, L.; Derksen, J. L.; Verbruggen, A. B & Katz, M. (2005), Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behavior problems. Personality and individual differences. 38(1): 33-43.
  - Garousi. M.T., Mani, A. (2005), The study of Tabriz Oil Refining Company of staff stress and its relation to psychological and physical vulnerability based on the fit the individual – environment model. Journal of Daneshvar Raftar, 12(13): 61-70.
  - Ghaseminijad A, Siyadat S.A. (2004), The relationship between organizational climate and job stress and its effects on secondary school teachers. Journal of Daneshvar Raftar. 11( 8): 55-64.
  - Garrosa, E., Rainho, C., Moreno-Jiménez, B., João Monteiro, M. (2010), The relationship between job stressors, hardy personality,

- coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points. *International Journal of Nursing Studies*, 47 (2), 205-215.
- Griffin Ricky w, managment, 5th ed. boston: Houghton Mifflin, (1996).
  - Greenberg, J. & Baron, R. A. (1997), *Behavior in organization*, New Jersey, Pearson, Prentice Hall.
  - Harrington D. *Occupational Health. Management J*; (1997), 25(3): 25-32.
  - Hajloo N. (2012), The relationship of personnel's job-stress, burnout and quality of life with Mohaghegh Ardabili university organizational climate satisfaction. 3(3):169-184
  - Hoveyda, R and Naderi, N. (2009), A study on Isfahan university employees OCB. *Journal of executive management*. 9 (2) 33: 103-118.
  - Ivanceich M. John and Matte son M. (1997), *Management of Organizational behavior*. P.18.
  - Kostelios, A. (2010), Burnout among Football coaches in Greece. *Journal of Biology of exercise*, 6(1): 101-111.
  - Lowenstein, I.F. (1991), Teacher stress leading to burnout: Its prevention and cure. *Education Today*. 41 (2).12-16.
  - Mehr Alizade, Y. Sepasi H. Omidian F. (2005), The study of relationship between organizational commitment and participation of faculty in university decision making. *Educational Sciences and Psychology*, 12 (4): 101-120.
  - Mohammadi R. (1997), the relationship between management role, job satisfaction and stressor factors with mental health of public and private hospitals nurses, in Tehran. [PhD thesis], Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran Branch.

- 
- Mojtabeh zadeh M. (1999), Relationship between stress and efficiency in Iran oil industrial manager. [MS Thesis]. Tehran University; [In Persian].
  - Naynayan, M.R., Shaeiri, M.R., Roshan, R., Seyed Mohamadi, K., Khaly, Z. The study of some psychometric properties of quality of life questionnaire. *Journal of Daneshvar Raftar*, (2005): 12(13): 59-47.
  - Peerlow H. (1992), Continues stress. Translated by Ghareeb A. Roshed publication. P.32.
  - Rendal R, Elizabet M. (1988), Job stress. Translated by Khagehpoor GH. Industrial management center. P.1-20.
  - Rajab Poor, M.R. (1998), The Study of relationship between organizational climate and job stress of high school teachers in public schools of Shiraz. [MS Thesis], University of Shiraz.
  - Ramezani Nijad, R. (2001), Comparative study of manager supportive behavior, maintenance factors of job, job stressor factors and sports physical education coaches in public universities. [PhD thesis] of physical education and sport management programs. Tehran University Faculty of Physical Education and Sport Sciences.
  - Rubino, C., Luksyte, A., Jansen Perry, S., Volpone, S.D. How Do Stressors Lead to Burnout? The Mediating Role of Motivation. *Journal of Occupational Health Psychology*, (2009), 14 (3) , 289-304.
  - Rushing, w. A. (1989), Organizational size, Rule, and surveillance. in J. A. letterer (ed) , *organizations : Structure and behavior*, 3 rd ed , New York : John Wiley , P.P. 396 – 405.
  - Sedaghati Fard M, Khalaj Asadi S. Relation with job satisfaction index to organizational commitment in faculty members of Islamic

Azad University Garmsar branch. *J Mod Industrial/Organ Psychol* 2011; 2(6): 39-51.

- Shields MA, Ward M. (2001), Improving nurse retention in the National Health Service in England: the impact of job satisfaction on intentions to quit. *Journal of Health Economics*.20(5):677- 701.
- Shafi Abadi A, Khalaj Asadi SH, (2010), Relationship between Job Satisfaction and Mental Health of the University Staff. *Journal of modern industrial/Organizational psychology*, 1(2):27-33.
- Taylor, Fredreck. *The principles of scientific management*. New York (1967).
- Yousefy, A. R. & Ghassemi, Gh. R. Job Burnout: psychiatric nurses versus non psychiatric nurses. *Eastern Mediterranean Health Journal*. (2006): 12(5), 662-669.
- Waldron HA. (1999), *Occupational health practice*, 4ed. Amazon.co.uk, Hodder Arnold Publication; P 352.

Archive of SID