

بررسی فشارهای عصبی ناشی از کار و نقش آن در کاهش

بهره‌وری سازمان

مهرزاد سرفرازی^۱، سید محمود هاشمی^۲، رنگین نگار کرم زاده^۳

چکیده

استرس^۴، افسردگی بدنی یا عاطفی است که بر اثر مسائل یا مشکلات واقعی یا تصویری پدید می‌آید، و گاه سبب رسیدن آسیب‌های فراوانی به فرد و سازمان می‌شود. همچنین به عکس العمل افراد در برابر ویژگی‌های محیط که تهدید به شمار می‌آید نیز اطلاق می‌شود. هدف پژوهش حاضر کشف رابطه بین تأثیر فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس شغلی) بر کاهش بهره‌وری سازمانی در جمعیت هلال احمر استان فارس می‌باشد. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی - پیمایشی از شاخه‌ی تحقیقات میدانی است. جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل کلیه‌ی مدیران در سه رده‌ی ارشد، میانی و عملیاتی و همچنین کارکنان در جمعیت هلال احمر استان فارس است که شامل ۴۶۳ نفر می‌باشد و شهرهای فیروز آباد، لامرد، شیراز، فسا، نی‌ریز، جهرم، گراش، خنج، لار، اوز، داراب و کازرون را تحت پوشش قرار می‌دهد و با استفاده از شیوه‌ی نمونه‌گیری خوشه‌ای ۱۰۶ نمونه در سطح تصادفی انتخاب گردیده‌اند و در میان آن‌ها پرسش‌نامه توزیع گردید که از این ۱۰۶ عدد ۹۴ پرسش‌نامه به دست محقق برگشت داده شد. پرسش‌نامه تحقیق شامل ۳۰ سوال است که بر مبنای فرضیات تحقیق توسط محققان تنظیم شده است. برای سنجش روایی پرسش‌نامه از روایی محتوا استفاده شد و برای محاسبه‌ی ضریب قابلیت اعتبار ابزار اندازه‌گیری در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ بهره‌گرفته شد. پردازش آماری داده‌ها در محیط نرم‌افزاری SPSS و MINITAB انجام شده است. نتایج تحقیق در ارتباط با فرضیه‌ی اصلی تحقیق نشان داد که کارکنان جمعیت هلال احمر استان فارس عقیده دارند که فشارهای عصبی عاملی برای کاهش بهره‌وری محسوب نمی‌شود؛ ولی آنان معتقد هستند که در محیط کاری آن‌ها زمینه برای آسیب دیدگی وجود دارد و این یکی از عواملی است که باعث کاهش بهره‌وری سازمانی آن‌ها می‌شود، همچنین در ارتباط با فرضیه‌ی فرعی اول تحقیق می‌توان نتیجه گرفت که هرچه شغل مهم‌تر باشد، استرس کارکنان کاهش می‌یابد. نتایج در ارتباط با فرضیه‌ی فرعی دوم تحقیق نشان داد که حجم زیاد کار منجر به استرس بیشتر کارکنان می‌شود. در ارتباط با فرضیه‌ی فرعی سوم، نتایج تحقیق این فرضیه را نیز تأیید کرد و نشان داد که هرچه تعارض در نقش بیشتر باشد، استرس نیز افزایش می‌یابد؛ ولی نتایج تحقیق فرضیه چهارم را تأیید نکرد؛ بنابراین تضاد در روابط شخصی کارکنان با سایر همکاران و مدیران منجر به بروز استرس نمی‌شود. **واژه‌های کلیدی: فشارهای عصبی ناشی از کار، پیامدهای فشار عصبی، عوامل مؤثر در ایجاد استرس، بهره‌وری، بهره‌وری سازمان**

۱. عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد لارستان و دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی

۲. عضو باشگاه پژوهشگران دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

۳. عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور

مقدمه

در قرن حاضر فشارهای روانی بخش عمده ی زندگی افراد را در محیط کاری و سازمانی تحت تأثیر قرار داده است. همچنین فشار عصبی در زندگی روزمره به طور فراوان مشاهده می شود و همه افراد تحت تأثیر فشار عصبی به دفعات کم و بیش بوده و آن را تجربه کرده اند. بروز این فشار پیامدهایی از قبیل عدم ارضای نیازها، احساس ناکامی، افسردگی و اضطراب، غیبت از کار و عدم رضایت شغلی و کاهش کارایی و عملکرد را در پی دارد. بنابراین در دهه ی اخیر موضوع فشارهای روانی و آثار آن مورد توجه زیادی واقع گردیده و از جمله مباحث اساسی رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. در واقع می توان قرن ۲۱ را به جرأت قرن استرس نامید. بدون شک حرکت در جهت نیل به اهداف سازمانی و کسب آن اهداف و در نهایت پیشرفت جامعه در گرو افزایش عملکرد کارکنان در سازمان ها است. فشار روانی مهم ترین تأثیر را بر عملکرد فرد می گذارد. بدین ترتیب هنگامی که فشار های روانی از حد مشخص فراتر برود، باعث کاهش عملکرد فرد می شود و از آنجا که محیط کاری، مدیران به عنوان یکی از مهم ترین عناصر سازمان به حساب می آیند، آن ها نیز با فشارهای عصبی گوناگونی روبه رو می شوند. بنابراین میزان فشارهای روانی در سطح متعادل بهترین عملکرد را به همراه خواهد داشت و اگر میزان آن از یک محدوده کمتر یا بیشتر شود، عملکرد پایین خواهد آمد. چنانچه فشار روانی مدت زیادی ادامه یابد، به تدریج فرد خسته خواهد شد و ادامه این وضعیت باعث می شود که انرژی جسمی و احساسی فرد، کاهش و توانایی او تضعیف گردد. از آنجا که توان فرد یکی از عناصر اساسی در افزایش بهره وری است و بهره وری نیز تابعی از توان و شناخت شغل و همچنین حمایت سازمانی است، لذا عملکرد افراد نیز در سازمان نزول خواهد یافت. امروزه فشارهای روانی یکی از معضلات انسان ها به خصوص در جوامع رو به رشد و صنعتی است و شناخت علل و عوامل به وجود آورنده این مشکل و ارائه نتایج و آنچه در این تحقیق مدنظر است، عوامل فشارزای درون سازمانی (خط مشی سازمان، ساخت سازمانی، شرایط فیزیکی و شرایط روانی سازمانی) و عوامل فشارزای برون سازمانی (عامل فردی، خانوادگی و محیط اجتماعی) می باشد.

بیان مسأله

بر اساس مطالعات انجام شده، درصد بالایی از کارکنان سازمان ها نشانه هایی را که حاکی از وجود تنیدگی یا استرس در آن هاست، مورد بررسی قرار داده اند. براساس یکی از تحقیقات انجام شده کاهش مسائل و مشکلاتی که در محیط کار به استرس کارکنان منجر می گردد، عمدتاً در اختیار مدیریت سازمان قرار دارد، لذا بررسی میزان استرس ناشی از عوامل و مشکلات محیط کار، می تواند همواره مدیریت را به سلامت جسمی و روحی کارکنان خود آگاه سازد تا در صورت وجود نشانه های منفی استرس تصمیمات لازم در خصوص کاهش استرس گرفته شود و فضای سازمانی را نه بدون استرس، بلکه در سطح بهینه ی آن یعنی در حدی که منجر به بالاترین سطح بهره وری سازمان گردد، هدایت کند و از آنجا که در دنیای صنعتی کنونی، انسان بیش

از حد، دچار دغدغه کار و زندگی است، همواره این احتمال وجود دارد که فشردگی فعالیت های اجتماعی در این گونه جوامع به ویژه در زندگی شهری و در سازمان ها، آرامش خاطر را از افراد سلب نموده و آنان را در برهه ای از زمان دچار فشارهای روانی و تنش های عصبی می نماید.

برای رهایی از این تنش های روانی نخستین گام: شناخت عوامل ایجاد کننده فشارهای عصبی است، پس از شناخت این عوامل برای کاهش میزان استرس ضروری است تغییراتی در محیط کار و زندگی به وجود آورد که از آن جمله می توان به کاهش تعهدات اجتماعی، تغییر مسیر زندگی و جابه جایی مکانی اشاره کرد. همچنین در صورت تداوم فشارهای روانی از سایر راهکارها برای غلبه بر استرس می توان بهره گرفت. در این تحقیق در پی پاسخ گویی به این سوال اساسی هستیم که آیا رابطه ای بین فشارهای عصبی ناشی از کار و کاهش بهره وری سازمانی وجود دارد. همچنین در این پژوهش در پی پاسخ به سوال های دیگری نیز هستیم، نظیر:

آیا فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس) منجر به تنش های روانی در کارکنان می شود؟

آیا فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس) منجر به کاهش عملکرد کارکنان می شود؟

آیا فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس) تأثیری بر روند دستیابی سازمان به اهداف از پیش تعیین شده اش دارد؟

آیا مدیران سازمان ها می توانند فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس) را کنترل و آن را کاهش دهند؟

ضرورت و اهمیت تحقیق

برای بسیاری از مردم استرس مجموعه ای از احساسات منفی شامل تنش، اضطراب، عصبانیت و ناآرامی است. استرس به عنوان پیامد منفی فشار فیزیولوژیکی بر روی سیستم داخلی افراد توسط محرک های خارجی یا استرس زها دیده شده است. برای مثال: شکست در یک آزمون مهم و یا حتی طلاق از موقعیت های پراسترس هستند که ممکن است سبب ناآرامی در افراد بشوند، ولی برخی از افراد نیز تصویر مثبتی از استرس در ذهن دارند. کسب ارتقای ازدواج یا طلاق یا صاحب فرزند شدن در فرد استرس ایجاد می کند. برخلاف احساسات منفی مرتبط با استرس، نوع مثبت استرس همان شرایط مطلوب زندگی هستند. اما صرف نظر از این که هیجان ایجاد شده، نتیجه استرس زهای مثبت یا منفی باشد، هر فردی نیازه تطبیق با تغییرات ایجاد شده دارد. بنابراین آنچه موجب اضطراب و پریشانی یک فرد می شود، ممکن است برای دیگران لذت بخش باشد؛ زیرا پاسخ های فیزیولوژیکی و روانی افراد به رویدادها متفاوت است. نکته قابل توجه دیگر این که، بررسی فشارهای سازمانی به دو دلیل ضروری است: نخست آن که کوتاهی در رسیدگی به فشارهای سازمانی می تواند بر توان منابع انسانی یک سازمان، زیان هایی وارد سازد. دوم آن که هر گاه فشارهای سازمانی به درستی باز شناخته شود و با تدابیر و دوراندیشی هدایت و سرپرستی گردد، می تواند در بهبود عملکرد کارکنان و خشنودی

آن‌ها و افزایش بازده سازمان موثر واقع شود. (مورهد/گریفین، ۱۳۸۶، ص ۶۳).

اهمیت و ضرورت این تحقیق از آنجا افزایش می‌یابد که بررسی کشف تأثیر فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس) و تأثیر آن بر بهره‌وری سازمانی و همچنین عملکرد کارکنان می‌تواند به مدیران جمعیت هلال احمر استان فارس کمک کند تا با شناخت هرچه بهتر و بیشتر فشارهای عصبی و میزان استرس موجود در محیط‌های کاری خود با یک برنامه ریزی دقیق در جهت استفاده از تمام ظرفیت‌های سازمانی و بهبود عملکرد کارکنان بهره‌وری لازم را ببرند. همچنین شناخت عوامل استرس‌زا در محیط‌های کاری و نیز برنامه ریزی و ارائه راهکارهایی برای کاهش فشارهای عصبی در جمعیت هلال احمر استان فارس از دیگر دلایل با اهمیت بودن این تحقیق است.

مروری بر مباحث نظری و ادبیات تحقیق:

تعریف استرس یا فشار عصبی

از فشار عصبی و روانی تعاریف گوناگون به عمل آمده که در ذیل به چند مورد آن اشاره می‌شود:

استرس به عکس‌العمل افراد در برابر ویژگی‌های محیط که تهدید به شمار می‌رود، گفته می‌شود. استرس به سازگاری ضعیف فرد در محیط دلالت دارد که ضمن آن یا تقاضا افراطی است یا فرد توان مقابله با موقعیتی خاص را ندارد. افراد در حالت استرس و فشار عصبی، قادر نیستند بدون لطامت فیزیولوژیکی - روانی، مانند خستگی مزمن، فشار خون زیاد در بروز محرکات محیط پاسخگو باشند. استرس فرسودگی بدنی یا عاطفی است که بر اثر مسایل و مشکلات واقعی یا تصویری پدید می‌آید. استرس گاه سبب رسیدن آسیب‌های فراوانی به فرد و سازمان می‌شود. فشارهای روانی در فرد باعث می‌شود که بدن وظایفی را که به طور عادی و به سادگی می‌تواند انجام دهد با دشواری بیشتر به انجام برساند.

در تعریف دیگری، استرس به مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده داخلی و خارجی اطلاق شده، بدین گونه که هرگاه تعادل داخلی یا خارجی از میان برود، پدید می‌آید. هرچه فشار عصبی به شکل‌های مختلف تعریف شده است، اما زمینه مشترک همه آن تعاریف این است که علت ایجاد فشار عصبی وجود محرکی به صورت فیزیکی یا روانی است و فرد به طریقی خاص نسبت به آن عکس‌العمل نشان می‌دهد. در اینجا فشار عصبی را به عنوان عکس‌العمل فرد برای سازگاری نسبت به محرکی که الزامات فیزیکی و روانی گسترده‌ای را برای او به وجود می‌آورد، تعریف می‌کنیم. (مورهد/گریفین، ۱۳۸۴، ص ۱۶۵)

مدیریت فشارهای عصبی در محیط کار

فشارهای عصبی که به اصطلاح استرس نامیده می‌شود، در زندگی روزانه ما به طور فراوان مشاهده می‌

شود. نگرانی افراد نسبت به کار، خانواده، فرزند، دوری اعضای خانواده از یکدیگر و جدایی آن‌ها، مشکلات اجتماعی، وضع اقتصادی و نیازهای گوناگون، انتظارات و توقعات سازمان از کارمندان، پیشرفت تکنولوژی و نگرانی وسیع از کهنه شدن اطلاعات و معلومات، مشکلات مدیریت، توقعات کارکنان همگی سبب می‌شود که فرد از لحظه بیداری در بامداد تا هنگام آرمیدن در شامگاه همواره دچار هیجان‌ها - تنش‌ها، نگرانی‌ها و بیم‌ها و امیدهای گوناگون باشد که گاه با ظرفیت بدنی، عصبی، روانی وی متناسب است و گاه با آن سازگار نیست، مجموعه چنین حالت‌ها و فشارها ناشی از آن در اصطلاح استرس نامیده می‌شود. آگاهی از تنش مرتبط به شغل برای مدیران اهمیت دارد. تنش مزمن منجر به نتایج جانبی ناگوار فیزیکی و روانی بر افراد می‌شود، زیرا سلامت کارکنان و سهمی که در پیشبرد اهداف سازمان دارند، به مخاطره می‌افتد. بررسی‌های انجام شده نشان می‌دهد که تاثیر فشار عصبی به ویژه در پرسنل مدیریت شدیدتر است. فشار عصبی علت اصلی ترک خدمت، غیبت از کار و کم کاری است و تاثیر نامطلوب بر اثر بخشی سازمان دارد. این مطالعه ابتدا به تعریفی از استرس یا فشار عصبی می‌پردازد و سپس به بررسی مراحل استرس، علل فشار عصبی و پیامدهای فشار عصبی پرداخته و در خاتمه نیز پیشنهادهایی برای کاهش فشار عصبی در محیط کار ارائه شده است (مورهد / گریفین، ۱۳۸۴، ص ۱۶۴)

پیامدهای فشار عصبی

فشار عصبی دارای پیامدهایی نیز می‌باشد که به شرح زیر قابل توضیح می‌باشد:

پیامدهای فردی: نتایجی هستند که عمدتاً بر فرد اثر می‌گذارند. هرچند ممکن است سازمان نیز به طور مستقیم یا غیر مستقیم از این پیامد متاثر شود، ولی این افراد است که که بهای اصلی را می‌پردازد. پیامدهای فردی را می‌توان به شرح زیر تقسیم بندی کرد:

الف) پیامدهای رفتاری

پیامدهای رفتاری فشار عصبی واکنش‌هایی هستند که ممکن است باعث ایجاد آسیب به فرد یا دیگران شوند. اعتیاد به الکل و مواد مخدر، حادثه آفرینی، خشونت و به هم خوردن اشتها از جمله پیامدهای رفتاری فشار عصبی می‌باشند.

ب) پیامدهای روانی: پیامدهای روانی فشار عصبی بستگی به سلامتی جسمانی - روانی فرد دارند. هنگامی که اشخاص در محیط کار با فشار عصبی شدیدی مواجه می‌شوند، ممکن است دچار افسردگی، پر خوابی یا بی خوابی شوند. ممکن است فشار عصبی باعث بروز مشکل خانوادگی نیز شود.

ج) پیامدهای جسمی: فشار عصبی ممکن باعث بروز بی نظمی‌های جسمی شود. به عنوان مثال بین ناراحتی و حمله قلبی با فشار عصبی رابطه وجود دارد. سایر پیامدهای ناشی از فشار عصبی شدید عبارتند از: سردرد، کمر درد، زخم معده و نارحتی‌های معده و اثنی عشر، نارحتی پوستی و

۲- پیامدهای سازمانی : فشار عصبی پیامدهای دیگری نیز دارد که اثر مستقیم تری بر سازمان دارند: الف (عملکرد : یکی از پیامدهای واضح فشار عصبی شدید کاهش عملکرد مناسب و درست است . این کاهش در مورد کارگران اجرایی به صورت کیفیت پایین کار و افت بهره وری متجلی می گردد و در مورد مدیران ممکن است به معنی تصمیم گیری غلط و یا برهم خوردن روابط کاری با دیگران به دلیل عصبانیت و ناسازگاری است

ب) کناره گیری : کناره گیری نیز می تواند نتیجه فشار عصبی باشد . مهم ترین انواع کناره گیری عبارتند از : غیبت و استعفا . اشخاصی که برای مقابله با فشار عصبی دوران سختی را در محیط کاری می گذرانند، به منظور پیدا کردن سازمان بهتری به ترک سازمان خود می اندیشند . فشار عصبی می تواند پیامدهای دیگری هم داشته باشد . به عنوان مثال فرد ممکن است مبادرت به کناره گیری روانی کرده و نسبت به شغل و سازمان مربوطه بی توجه شود .

ج (نگرش ها : موضوعاتی چون رضایت شغلی ، روحیه ، تعهد سازمانی ، تحت شرایط فشار عصبی آسیب می بینند و انگیزه های کار را کم می کنند . پایین آمدن هر یک از آن ها سبب کاهش یا پایین آمدن عملکرد یا تولید می شود .

۳- واماندگی : پیامدهای فشار عصبی واماندگی است که هم بر اشخاص و هم بر سازمان ها اثر می گذارد . واماندگی یک احساس عمومی تحلیل رفتگی است و هنگامی به وجود می آید که فرد احساس کند فشارهای زیادی را تحمل می کند و منابع رضایت نیز خیلی کم می باشند . اولین قربانیان حالت واماندگی اشخاصی هستند که دارای اشتیاق بالا بوده و انگیزش شدیدی برای انجام کار دارند . آن ها به ویژه هنگامی که سازمان نوآوری آن ها را نادیده گرفته و یا محدود کرده است و دائماً به فرک منافع خود می باشند، آسیب می بینند . در چنین حالتی شخص عملاً اشتیاق و انگیزش خود را همانند شمعی که می سوزد و فنا می شود، تجلیل می برد و در نهایت نتایج کار را ضایع می کند. در این مرحله ممکن است فرد کم کم از رفتن به سر کار احساس وحشت کند و ممکن است وقت زیادتری را صرف انجام کار کند، ولی موفق به انجام کار کمتر شود و ممکن است نا توانی فکری و جسمی از خود نشان دهد .

عوامل موثر در ایجاد استرس

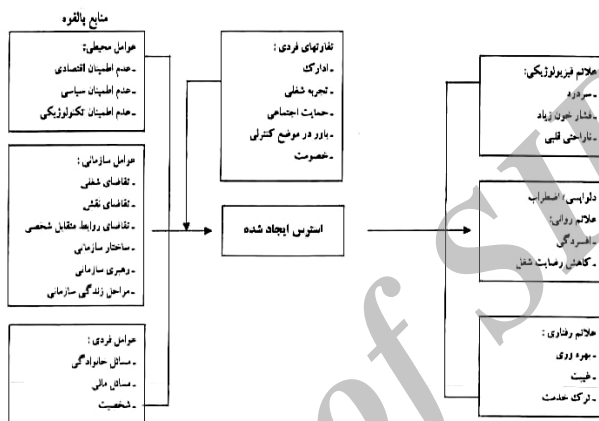
عوامل متعددی در ایجاد استرس دخالت دارد که این عوامل تحت عنوان منابع بالقوه استرس مطرح اند :

الف : عوامل محیطی

ب:عوامل سازمانی

ج: عوامل فردی

در شکل زیر مدلی از استرس آمده است که تاثیر هر یک از این عوامل رابه خوبی نشان می دهد. همان طور که در شکل نشان داده شده است ، تفاوت های فردی به عنوان یک عامل تعدیل کننده عمل می کند. از طرفی دیگر استرس می تواند نتایج به دنبال داشته باشد که علائم فیزیولوژیکی ، روانی و رفتار ی از آن جمله هستند.



شکل ۱: مدل استرس

رابطه بین استرس و عملکرد

«یرکز و دادسون» دو نظریه پرداز مدیریت هستند که ارتباط استرس و عملکرد را در قالب «قانون یرکز و دادسون» ارائه نموده اند .



استرس مضر	شرایط بر استرس	استرس بهینه	بی حوصلگی ناشی از هیجانانگیز کم
ناشی از هیجانانگیز شدید			

شکل ۲: رابطه استرس و عملکرد

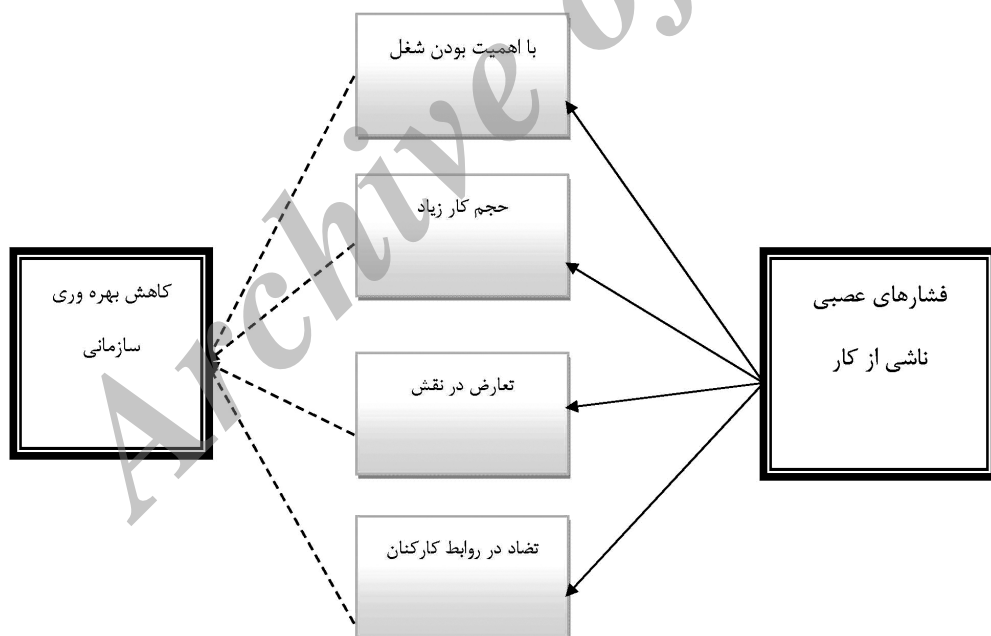
همان طور که در شکل فوق نشان داده شده است ،عملکرد سازمانی در بالا ترین سطح قرار دارد که استرس

بهینه وجود دارد. وقتی استرس کم و یا خیلی زیاد است، عملکرد پایین است و تنها زمانی که استرس در حد متوسط بهینه است (استرس خوش خیم)، عملکرد فرد نیز حد اکثر است. (مقیمی، ۱۳۷۷، صفحه ۴۲۴)

اندازه گیری فشار عصبی در سازمان

بیشترین میزان پیامد های شناخته شده فشار عصبی مربوط به شرکتها و دیگر سازمانها است و از این میان آمار مربوط به غیبتها در درجه اول قرار دارد. این آمار نشانگر درصد غیبت روزانه کارمندان در محل کار است. با این حال نمی توان این طور نتیجه گرفت که شرکتی که بالاترین میزان غیبت را دارد، الزاما بیشتر از شرکت های دیگر از فشار عصبی کارمندان خود رنج می برد (برای مثال در چند مورد از شرکت های صنعتی خاص، حوادثی نظیر جراحت و مصدومیت کارمندان عامل اساسی در غیبت آنها بوده است. در حقیقت بعضی از شرکتها بیشتر از حضور کارمندان خود رنج می برند. حضور کارمندان نالایق و خسته ای که همانند کارمندان غایب هیچ سود و صنعتی برای شرکت ندارند، اکثرا افرادی که دچار فشار عصبی هستند، ترجیح می دهند در خانه نمانند و بیشتر در محل کار خود باشند. (منتظری، ۱۳۸۳، ص ۱۴)

نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش



نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش

اهداف تحقیق :

- هدف اصلی :

کشف رابطه بین تأثیر فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس شغلی) بر کاهش بهره‌وری سازمانی

- اهداف فرعی :

کشف رابطه بین میزان حجم زیاد کاری و ارتباط آن با فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس شغلی)

کشف رابطه بین ابهام در نقش و میزان فشارهای عصبی ناشی از کار

کشف رابطه بین تضاد در روابط شخصی کارکنان و میزان فشارهای عصبی ناشی از کار

کشف رابطه بین میزان نشانه‌های فردی استرس با امنیت شغلی کارکنان

فرضیه‌های تحقیق :

- فرضیه اصلی :

بین فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس) و کاهش بهره‌وری سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

- فرضیه‌های فرعی :

به نظر می‌رسد هرچه شغل بااهمیت‌تر باشد، استرس کاهش پیدا می‌کند.

به نظر می‌رسد حجم زیاد کار موجب بروز استرس در بین کارکنان می‌شود.

به نظر می‌رسد تعارض در نقش منجر به بروز استرس در بین کارکنان می‌شود

به نظر می‌رسد تضاد در روابط شخصی کارکنان با سایر همکاران و مدیران منجر به بروز استرس می‌گردد.

روش‌شناسی تحقیق :

روش تحقیق مجموعه‌ای از قواعد، ابزارها، راه‌های معتبر و نظام یافته برای بررسی واقعیت‌ها، کشف

مجهولات و دستیابی به راه حل مشکلات است. (عزتی، ۱۳۷۶، ص ۲۰). تحقیق پیمایشی یا زمینه‌یابی،

جمعیت‌های کوچک و بزرگ را انتخاب و با مطالعه‌ی نمونه‌های منتخب از آن جامعه‌ها برای کشف میزان

نسبی توزیع و روابط متقابل روان‌شناختی و جامعه‌شناسی مورد بررسی قرار می‌دهد. (کرلینجر، فرد. آن،

۱۳۷۴، ص ۲۱۳).

جامعه مجموعه‌ی اعضای حقیقی یا فرضی است که نتایج پژوهش به آن انتقال داده می‌شود. (دلاور،

۱۳۸۴، ص ۱۶۷) جامعه مجموعه‌ی همه عناصری است که دارای یک یا چند ویژگی مشترک هستند. (هومن

، ۱۳۷۳، ص ۱۴۷).

با توجه به اهداف تحقیق روش مورد مطالعه در این پژوهش توصیفی - پیمایشی از شاخه‌ی تحقیقات

میدانی می‌باشد و جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش را مدیران در سه رده (ارشد، میانی و عملیاتی) و

کارکنان در جمعیت هلال احمر استان فارس را تشکیل می‌دهد.

روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه :

منظور از حجم نمونه تعداد کل عناصر موجود در نمونه است، اندازه نمونه به ماهیت جامعه و هدف مورد بررسی بستگی دارد (ساروخانی، ۱۳۷۷، ص ۱۵۷)

شیوه نمونه گیری در این مطالعه، روش خوشه ای می باشد و برای تعیین حجم نمونه لازم در ابتدا به شیوه تصادفی از میان جمعیت های هلال احمر شهرستان های استان فارس دوازده شهرستان و شهر شامل شیراز، فیروزآباد، لامرد، فسا، نیریز، چهرم، گراش، خنج، لار، اوز، داراب و کازرون را انتخاب کرده ایم و با مراجعه به هریک از این جمعیت ها، آمار مربوط به تعداد کارکنان آن ها را بیرون آوردیم که کل جامعه ی آماری ما را ۱۱۵ نفر شامل مدیران در تمام رده ها و کارمندان تشکیل داد که بر مبنای فرمول زیر ۱۰۶ نفر را به عنوان حجم نمونه انتخاب کرده ایم و تعداد ۱۰۶ پرسش نامه در بین جامعه آماری توزیع گردید که از این تعداد ۹۴ پرسش نامه به دست محقق برگشت داده شد.

$$n = \frac{ntS^2}{nd + t^2 S^2} = \frac{364 \times 1/96^2 \times 29^2}{436 \times 5^2 + 1/96^2 \times 29^2} = 106$$

جدول ۱- جامعه آماری و حجم نمونه لازم

ردیف	شهر	تعداد کارکنان	تعداد پرسش نامه های توزیع شده	تعداد پرسش نامه های برگشت داده شده توسط کارکنان
۱	فیروزآباد	۹	۸	۷
۲	لامرد	۱۴	۱۳	۱۲
۳	شیراز	۱۹	۱۷	۱۷
۴	فسا	۸	۸	۷
۵	نیریز	۶	۶	۴
۶	چهرم	۹	۶	۶
۷	گراش	۹	۹	۹
۸	خنج	۱۲	۱۱	۱۱
۹	لار	۷	۷	۶
۱۰	اوز	۶	۵	۴
۱۱	داراب	۸	۸	۶
۱۲	کازرون	۸	۸	۷
جمع کل	۱۲	۱۱۵	۱۰۶	۹۴

ابزار سنجش و گردآوری اطلاعات :

پرسش نامه به عنوان یکی از متداول ترین شیوه های جمع آوری اطلاعات شناخته شده است. (دلاور ، ۱۳۸۴ ، ص ۱۲۰)

ابزار اندازه گیری در این پژوهش پرسش نامه محقق ساخته است . این پرسش نامه شامل ۳۰ سوال می باشد که بر مبنای طیف لیکرت طرح ریزی شده است و فرضیات تحقیق را مورد سنجش قرار می دهد، در ابتدا شخص پاسخگو می باید به سوال های عمومی نظیر جنسیت ، سن ، سطح تحصیلات، سابقه خدمت و سابقه مدیریت پاسخ دهد.

روایی ابزار اندازه گیری

مفهوم روایی به این سوال پاسخ می دهد که ابزار اندازه گیری تا چه حد خصیصه ی موردنظر را می سنجد. بدون آگاهی از روایی ابزار اندازه گیری نمی توان به داده های حاصل از آن به دقت اطمینان داشت (سرمد و سایرین ، ۱۳۷۹ ، ص ۱۷۰).

برای سنجش روایی پرسش نامه ی تحقیق حاضر از روایی وابسته به محتوا استفاده شده است. بدین منظور با مراجعه به متون علمی و تئوری های مربوط به موضوع تحقیق سوالات پرسش نامه توسط محقق و سایر همکاران تنظیم گردیده و برای متناسب بودن و تأیید روایی آن در اختیار متخصصان و جمعی از صاحب نظران قرار گرفت و پس از انجام اصلاحات لازم و بهره گرفتن از نظریات کارشناسی و تأیید روایی محتوا، پرسش نامه مورد تأیید قرار گرفت و برای توزیع در جامعه آماری آماده شد.

اعتبار ابزار اندازه گیری :

مفهوم اعتبار ابزار اندازه گیری بدین معنی است که ابزار اندازه گیری در شرایط متفاوت تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می دهد. معمولاً دامنه ی ضریب قابلیت اعتبار از صفر (عدم ارتباط) تا ۱+ (ارتباط کامل است). (سرفرازی ، ۱۳۸۲ ، ص ۱۱۳)

برای محاسبه ضریب قابلیت اعتبار ابزار اندازه گیری در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری از جمله پرسش نامه ها یا آزمون هایی که خصیصه های مختلف را اندازه گیری می کند، به کار می رود. در این گونه ابزار پاسخ به هر سوال ، می تواند مقادیر عددی مختلف را اختیار کند. برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ابتدا باید واریانس نمره های هر زیرمجموعه سوال های پرسش نامه (یا زیرآزمون) و واریانس کل را محاسبه کرد. سپس با استفاده از فرمول زیر مقدار ضریب آلفا را محاسبه کرد.

$$r_a = \frac{j}{j-1} \left[1 - \frac{\sum S^2}{S^2} \right] = \frac{30}{29} \left[1 - \frac{50/98}{257/95} \right] = 0/830$$

که در آن :

J = تعداد زیرمجموعه های سوال های پرسش نامه ی آموز

S21 = واریانس زیر آزمون ام

S2 = واریانس کل آزمون (سرمد و سایرین ، ۱۳۷۸ ، ص ۱۶۹)

یافته های پژوهش

جداول توزیع فراوانی

بررسی سوال های مربوط به فرضیه اصلی تحقیق

فرضیه اصلی تحقیق: فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس) باعث کاهش بهره وری سازمانی می شود.

جدول ۲- بررسی سوالات مربوط به فرضیه اصلی تحقیق

سوال ۵	سوال ۴	سوال ۳	سوال ۲	سوال ۱	گزینه	
۲۰	۱۲	۲۵	۷	۱۳	فراوانی	کاملاً موافق
۲۱/۳	۱۲/۸	۲۶/۶	۷/۴	۱۳/۸	درصد	
۳۳	۸	۲۸	۲۹	۱۹	فراوانی	موافق
۳۵/۱	۸/۵	۲۹/۸	۳۰/۹	۲۰/۲	درصد	
۷	۹	۷	۱۰	۱۴	فراوانی	بی نظر
۷/۴	۹/۶	۷/۴	۱۰/۶	۱۴/۹	درصد	
۱۲	۳۷	۱۹	۲۵	۲۲	فراوانی	کاملاً مخالف
۱۲/۸	۳۹/۴	۲۹/۸	۲۶/۶	۲۳/۴	درصد	
۲۲	۲۶	۱۵	۲۲	۲۳	فراوانی	مخالف
۲۳/۴	۲۷/۷	۲۶/۶	۲۳/۴	۲۴/۵	درصد	
۵۶/۴	۲۱/۳	۲۶/۴	۳۸/۳	۳۴	درصد تجمعی گزینه کاملاً موافق و موافق	
۲/۸	۳/۶۱	۲/۶۹	۳/۲۷	۳/۲۵	میانگین	
۱/۵۰	۱/۳۳	۱/۴۵	۱/۳۲	۱/۴۱	انحراف معیار	

بر اساس یافته های جدول فوق میانگین نمره سوال اول ۳/۲۵، سوال دوم ۳/۲۷، سوال سوم ۲/۶۹، سوال چهارم ۳/۶۱، و سوال پنجم ۲/۸ بوده است. بیشترین درصد تجمعی گزینه های موافق و کاملاً موافق با ۵۶/۴

مربوط به سوال پنجم (فکر می‌کنم در محیط کاری من زمینه برای آسیب دیدگی در هنگام کار کردن وجود دارد.) و کمترین درصد تجمعی گزینه‌های موافق و کاملاً موافق با ۲۱/۳ مربوط به سوال چهارم (من کارم را دوست ندارم، اما نمی‌توانم ریسک کنم و مسیر کاری خود را تغییر دهم.) متوسط نمره پاسخ‌ها بین ۲/۶۹ تا ۳/۶۱ در نوسان بوده است که نشان دهنده میزان موافقت پاسخ دهندگان با تاثیر فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس) بر کاهش بهره‌وری سازمانی است

مقایسه میانگین نمره شاخص فشار عصبی با نمره ملاک

P	t	انحراف معیار	میانگین	شاخص
۰/۹۹	۲/۴۸	۰/۹۶۷	۳/۲۵	فشار عصبی

$$H_0 : \mu \geq 3$$

$$H_1 : \mu < 3$$

H0: فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس) باعث کاهش بهره‌وری سازمانی نمی‌شود.

H1: فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس) باعث کاهش بهره‌وری سازمانی می‌شود.

میانگین نمره پاسخ دهندگان ۳/۲۵ با انحراف معیار ۰/۹۶۷ بوده است. با توجه به این که مشاهده شده در سطح $P > 0/01$ معنی دار نبوده است؛ بنابراین فرض صفر رد نمی‌گردد. به عبارت دیگر فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس) باعث کاهش بهره‌وری سازمانی نمی‌شود. به عبارت دیگر کارکنان عقیده دارند که فشارهای عصبی عاملی برای کاهش بهره‌وری محسوب نمی‌شود.

بررسی سوال‌های مربوط به فرضیه فرعی اول تحقیق

فرضیه فرعی اول تحقیق: به نظر می‌رسد هر چه شغل با اهمیت تر باشد، استرس کاهش پیدا می‌کند.

جدول ۳- بررسی سوال‌های مربوط به فرضیه فرعی اول تحقیق

سوال ۱۰	سوال ۹	سوال ۸	سوال ۷	سوال ۶	گزینه	
۲۰	۳۹	۵۴	۲۶	۳۴	فراوانی	
۲۱/۳	۴۱/۵	۵۷/۴	۲۷/۷	۲۵/۵	درصد	کاملاً « موافق
۲۶	۳۱	۳۴	۴۵	۴۰	فراوانی	
۲۷/۷	۳۳	۳۶/۲	۴۷/۹	۴۲/۶	درصد	موافق
۴	۷	۲	۱۱	۱۶	فراوانی	
۴/۳	۷/۴	۲/۱	۱۱/۷	۱۷	درصد	بی نظر
۱۷	۴	۱	۵	۴	فراوانی	
۱۸/۱	۳/۴	۱/۱	۵/۳	۴/۳	درصد	کاملاً « مخالف
۲۵	۱۳	۲	۵	۹	فراوانی	
۲۶/۶	۱۳/۸	۲/۱	۵/۳	۹/۶	درصد	مخالف
۴۹	۷۴/۵	۹۳/۶	۷۵/۶	۶۸/۱	درصد تجمعی گزینه کاملاً « موافق و موافق	
۳/۰۱	۲/۱۵	۱/۵۲	۲/۱۰	۲/۲۹	میانگین	
۱/۶	۱/۳۷	-۰/۷۸	۱/۰۵	۱/۱۸	انحراف معیار	

بر اساس یافته‌های جدول فوق میانگین نمره سوال شش ۲/۲۹، سوال هفت ۲/۱۰، سوال هشت ۱/۵۲، سوال نه ۲/۱۵، و سوال ده ۳/۰۱ بوده است. بیشترین درصد تجمعی گزینه‌های موافق و کاملاً « موافق با ۹۳/۶ مربوط به سوال هشتم (در شغلی که به آن علاقه قلبی دارم، اگر به ایفای نقش پردازم، بهتر می‌توانم به وظایف عمل کنم) و کمترین درصد تجمعی گزینه‌های موافق و کاملاً « موافق با ۴۹ مربوط به سوال دهم (دست از تفریح و سرگرمی کشیده ام؛ زیرا کار تمام وقت مرا اشغال می‌کند).

متوسط نمره پاسخ‌ها بین ۱/۵۲ تا ۳/۰۱ در نوسان بوده است که نشان دهنده میزان موافقت پاسخ‌دهندگان با تاثیر اهمیت شغلی بر کاهش استرس است.

مقایسه میانگین نمره شاخص بهبود اهمیت شغلی با نمره ملاک

P	t	انحراف معیار	میانگین	شاخص
۰/۰۰۰	-۱۱/۹۴	۰/۶۲۹	۲/۲۰	اهمیت شغلی

$$H_0 : \mu \geq 3$$

$$H_1 : \mu < 3$$

H_0 : هر چه شغل با اهمیت تر باشد، استرس کاهش پیدا نمی کند..

H_1 : هر چه شغل با اهمیت تر باشد، استرس کاهش پیدا می کند.

میانگین نمره پاسخ دهندگان $2/20$ با انحراف معیار $0/629$ بوده است. با توجه به این که t مشاهده شده در سطح $P > 0/01$ معنی دار بوده است، بنابر این فرض صفر رد می گردد. به عبارت دیگر هر چه شغل با اهمیت تر باشد، استرس کارکنان نیز کمتر می شود.

بررسی سوال‌های مربوط به فرضیه فرعی دوم تحقیق

سوال فرعی دوم تحقیق: به نظر می رسد حجم کار زیاد موجب بروز استرس در بین کارکنان می شود.

جدول ۴- بررسی سوال‌های مربوط به فرضیه فرعی دوم تحقیق

سوال ۱۶	سوال ۱۵	سوال ۱۴	سوال ۱۳	سوال ۱۲	سوال ۱۱	گزینه	
۱۴	۲۴	۲۷	۱۱	۱۶	۲۳	فراوانی	کاملاً « موافق
۱۴/۹	۲۵/۵	۲۸/۷	۱۱/۷	۱۷	۲۴/۵	درصد	
۳۲	۲۷	۵۲	۳۸	۳۳	۳۸	فراوانی	موافق
۳۴	۲۸/۷	۵۵/۳	۴۰/۴	۳۵/۱	۴۰/۴	درصد	
۱۲	۳	۳	۱۳	۱۲	۶	فراوانی	بی نظر
۱۲/۸	۳/۲	۳/۲	۱۳/۸	۱۲/۸	۶/۴	درصد	
۱۹	۲۲	۱۰	۱۴	۱۴	۱۱	فراوانی	کاملاً « مخالف
۲۰/۲	۲۳/۴	۱۰/۶	۱۴/۹	۱۴/۹	۱۱/۷	درصد	
۱۶	۱۸	۲	۱۸	۱۸	۱۶	فراوانی	مخالف
۱۷	۱۹/۱	۲/۱	۱۹/۱	۱۹/۱	۱۷	درصد	
۴۸/۹	۵۴/۲	۴۸/۹	۵۲/۱	۵۲/۱	۶۴/۹	درصد تجمعی گزینه کاملاً « موافق و موافق	
۲/۹۰	۲/۸۱	۲/۰۲	۲/۸۹	۲/۸۳	۲/۵۶	میانگین	
۱/۳۵	۱/۵۱	۰/۹۷	۱/۳۳	۱/۴۰	۱/۴۱	انحراف معیار	

بر اساس یافته‌های جدول فوق میانگین نمره سوال یازده $2/56$ ، سوال دوازده $2/83$ ، سوال سیزده $2/89$ ، سوال چهارده $2/02$ ، و سوال پانزده $2/81$ و سوال شانزدهم $2/90$ بوده است. بیشترین درصد تجمعی گزینه‌های موافق و کاملاً « موافق با $64/9$ مربوط به سوال یازدهم (اگر حجم کارها زیاد باشد، احساس آرامش قلبی ندارم).

و کمترین درصد تجمعی گزینه‌های موافق و کاملاً موافق با ۴۸/۹ مربوط به سوال چهاردهم و شانزدهم (من با بردن کارها به خانه موافق نیستم، ولی در برخی شرایط ناچار به چنین کاری هستم.) و (احساس می‌کنم به دلیل حجم کار زیاد کارها فرصت رسیدن به خانواده را ندارم.) متوسط نمره پاسخ‌ها بین ۲/۰۲ تا ۲/۹۰ در نوسان بوده است که نشان دهنده میزان موافقت پاسخ دهندگان با تاثیر حجم زیاد کار بر افزایش استرس است.

مقایسه میانگین نمره شاخص حجم زیاد کار با نمره ملاک

شاخص	میانگین	انحراف معیار	t	P
حجم زیاد کار	۲/۶۷	۰/۶۲۹	-۵/۰۲	۰/۰۰۰

$$H_0 : \mu \geq 3$$

$$H_1 : \mu < 3$$

H0: حجم کار زیاد موجب بروز استرس در بین کارکنان نمی شود.

H1: حجم کار زیاد موجب بروز استرس در بین کارکنان می شود..

میانگین نمره پاسخ دهندگان ۲/۶۷ با انحراف معیار ۰/۶۲۹ بوده است. با توجه به این که t مشاهده شده در سطح $P > ۰/۰۱$ معنی دار بوده است، بنابر این فرض صفر رد می گردد. به عبارت دیگر حجم زیاد کار باعث افزایش استرس در کارکنان می شود

بررسی سوال‌های مربوط به فرضیه فرعی سوم تحقیق

فرضیه فرعی سوم تحقیق: به نظر می‌رسد تعارض در نقش منجر به بروز استرس در بین کارکنان می‌شود.

جدول ۵- بررسی سوال‌های مربوط به فرضیه فرعی سوم تحقیق

سوال ۲۲	سوال ۲۱	سوال ۲۰	سوال ۱۹	سوال ۱۸	سوال ۱۷	گزینه
۶	۱۹	۱۲	۴۲	۳۹	۲۱	فراوانی
۶/۴	۲۰/۲	۱۲/۸	۴۴/۷	۴۱/۵	۲۲/۳	درصد
۲۳	۲۵	۲۱	۲۷	۴۸	۳۳	فراوانی
۲۴/۵	۲۶/۶	۲۲/۳	۲۸/۷	۵۱/۱	۳۵/۱	درصد
۱۴	۱۲	۱۴	۹	۴	۱۰	فراوانی
۱۴/۹	۱۲/۸	۱۴/۹	۹/۶	۴/۳	۱۰/۶	درصد
۲۹	۱۸	۲۳	۶	۱	۱۷	فراوانی
۳۰/۹	۱۹/۱	۲۴/۵	۶/۴	۱/۱	۱۸/۱	درصد
۲۲	۱۸	۲۴	۱۰	۲	۱۳	فراوانی
۲۳/۴	۱۹/۱	۲۵/۵	۱۰/۶	۲/۱	۱۳/۸	درصد
۳۰/۹	۴۷/۸	۳۵/۱	۷۳/۴	۹۲/۶	۵۷/۴	درصد تجمعی گزینه کاملاً موافق و موافق
۳/۴۰	۲/۹۰	۳/۲۷	۲/۰۹	۱/۷۱	۲/۶۵	میانگین
۱/۲۶	۱/۴۴	۱/۳۹	۱/۳۲	۰/۷۸	۱/۳۷	انحراف معیار

بر اساس یافته‌های جدول فوق میانگین نمره سوال هفده ۲/۶۵، سوال هجده ۱/۷۱، سوال نوزده ۲/۰۹، سوال بیست ۳/۲۷، و سوال بیست و یک ۲/۹۰ و سوال بیست و دو ۳/۴۰ بوده است. بیشترین درصد تجمعی گزینه‌های موافق و کاملاً موافق با ۷۳/۴ مربوط به سوال نوزدهم (من از منتظر ماندن در بیشتر صفوف تنفر دارم.) و کمترین درصد تجمعی گزینه‌های موافق و کاملاً موافق با ۳۰/۹ مربوط به سوال بیست و دوم (محیط و جو سازمانی با روحیات و علائق من سازگار نیست.) متوسط نمره پاسخ‌ها بین ۱/۷۱ تا ۳/۴۰ درنوسان بوده است که نشان دهنده میزان موافقت پاسخ دهنده‌گان با تاثیر تعارض در نقش باعث بروز استرس در کارکنان است.

مقایسه میانگین نمره شاخص تعارض در نقش با نمره ملاک

P	t	انحراف معیار	میانگین	شاخص
۰/۰۰۰	-۴/۵۸	۰/۷۰۸	۲/۶۶	تعارض در نقش

$$H_0 : \mu \geq 3$$

$$H_1 : \mu < 3$$

H0: تعارض در نقش منجر به بروز استرس در بین کارکنان نمی شود...

H1: تعارض در نقش منجر به بروز استرس در بین کارکنان می شود...

میانگین نمره پاسخ دهندگان ۲/۶۶ با انحراف معیار ۰/۷۰۸ بوده است. با توجه به این که t مشاهده شده در سطح ۰/۰۱ > P معنی دار بوده است، بنابر این فرض صفر رد می گردد. به عبارت دیگر تعارض در نقش باعث بروز استرس در کارکنان می شود.

بررسی سوال های مربوط به فرضیه فرعی چهارم تحقیق

فرضیه فرعی چهارم تحقیق: به نظر می رسد تضاد در روابط شخصی کارکنان با سایر همکاران و مدیران منجر به بروز استرس می گردد.

جدول ۶- بررسی سوال های مربوط به فرضیه فرعی چهارم تحقیق

سوال ۳۰	سوال ۲۹	سوال ۲۸	سوال ۲۷	سوال ۲۶	سوال ۲۵	سوال ۲۴	سوال ۲۳	گزینه	
۳	۲۰	۶	۱۶	۲۰	۳	۹	۲۰	فراوانی	کاملاً موافق
۳/۲	۲۱/۳	۶/۴	۱۷	۴۱/۳	۳/۲	۹/۶	۲۱/۸	درصد	
۱۳	۴۰	۱۶	۳۵	۲۴	۱۸	۲۹	۴۵	فراوانی	موافق
۱۳/۸	۴۲/۶	۱۷	۳۷/۲	۲۵/۵	۱۹/۱	۳۰/۹		درصد	
۱۷	۱۴	۱۵	۱۴	۱۱	۱۰	۲۹	۴۷/۱۲۹	فراوانی	بی نظر
۱۸/۱	۱۴/۹	۱۶	۱۴/۹	۱۱/۷	۱۰/۶	۳۰/۹		درصد	
۲۳	۸	۳۱	۱۷	۱۷	۳۹	۱۰	۱۲/۵۸	فراوانی	کاملاً مخالف
۲۴/۵	۸/۵	۳۳	۱۸/۱	۱۸/۱	۴۱/۵	۱۰/۶		درصد	
۳۸	۱۱	۲۵	۱۲	۲۲	۲۴	۱۶	۵۱/۱۳	فراوانی	مخالف
۴۰/۴	۱۱/۷	۲۶/۶	۱۲/۸	۲۳/۴	۲۵/۵	۱۷	۱۱/۷	درصد	
۱۷	۶۴/۵	۲۳/۷	۵۴/۳	۴۶/۸	۲۲/۳	۴۰/۹	۶۹/۹	درصد تجمعی گزینه کاملاً موافق و موافق	
۳/۸۵	۲/۴۶	۳/۵۶	۲/۷۲	۲/۹۶	۳/۶۷	۲/۹۴	۲/۳۷	میانگین	
۱/۱۹	۱/۲۵	۱/۲۳	۱/۲۹	۱/۴۹	۱/۱۴	۱/۲۲۷	۱/۲۲۳	انحراف معیار	

بر اساس یافته‌های جدول فوق میانگین نمره سوال بیست و سه ۲/۳۷، سوال بیست و چهار ۲/۹۴، سوال بیست و پنج ۳/۶۷، سوال بیست و شش ۲/۹۶، و سوال بیست و هفت ۲/۷۲ و سوال بیست و هشت ۳/۵۶، سوال بیست و نه ۲/۴۶ و سوال سی ۳/۸۵ بوده است. بیشترین درصد تجمعی گزینه‌های موافق و کاملاً موافق با ۶۹/۹ مربوط به سوال بیست و سوم (من دوست دارم در محیط شلوغ و در تعامل با دیگران باشم) و کمترین درصد تجمعی گزینه‌های موافق و کاملاً موافق با ۱۷ مربوط به سوال سی ام (افراد روی مرا زمین می‌اندازند و مرا مایوس می‌کنند).

متوسط نمره پاسخ‌ها بین ۲/۳۷ تا ۳/۸۵ در نوسان بوده است که نشان دهنده میزان موافقت پاسخ دهندگان با تاثیر تضاد در روابط شخصی کارکنان با سایر همکاران و مدیران بر بروز استرس است.

مقایسه میانگین نمره شاخص تضاد در روابط شخصی با نمره ملاک

شاخص	میانگین	انحراف معیار	t	P
تضاد در روابط شخصی	۳/۰۶۳	۰/۶۹۷	۰/۸۸	۰/۸۱۰

$$H_0 : \mu \geq 3$$

$$H_1 : \mu < 3$$

H0: تضاد در روابط شخصی کارکنان با سایر همکاران و مدیران منجر به بروز استرس نمی‌گردد.

H1: تضاد در روابط شخصی کارکنان با سایر همکاران و مدیران منجر به بروز استرس می‌گردد.

میانگین نمره پاسخ دهندگان ۳/۰۶۳ با انحراف معیار ۰/۶۹۷ بوده است. با توجه به این که t مشاهده شده در سطح ۰/۰۱ > P معنی دار نبوده است، بنابراین فرض صفر رد نمی‌گردد. به عبارت دیگر کارکنان موافق با تاثیر تضاد در روابط شخصی کارکنان با سایر همکاران و مدیران بر بروز استرس نمی‌باشند.

آزمون t مستقل

مقایسه میانگین نمرات پاسخ دهندگان مرد و زن در خصوص شاخص‌های تحقیق

شاخص	زن		مرد		P	t
	میانگین	واریانس	میانگین	واریانس		
فشار عصبی	۳/۴۵	۰/۸۵	۳/۱۶	۱/۰۱	۰/۱۸۵	۱/۳۳
اهمیت شغلی	۲/۳۸	۰/۶۹	۲/۱۳	۰/۵۹	۰/۰۹۳	۱/۶۹
حجم زیاد کار	۲/۶۶	۰/۵۸	۲/۶۷	۰/۶۵	۰/۹۵	-۰/۰۵
تعارض در نقش	۲/۶۹	۰/۸۰	۲/۶۳	۰/۶۶	۰/۷۳	۰/۳۴
تضاد روابط شخصی	۳/۲۲	۰/۶۵	۲/۹۶	۰/۶۸	۰/۱۰۰	۱/۶

با توجه به این که t مشاهده شده در سطح $P > 0.05$ معنی دار نبوده، بنابراین بین نظریات پاسخ دهندگان زن و مرد تفاوت وجود ندارد. به عبارت دیگر از نظر زن و مرد تاثیر فشار عصبی بر کاهش بهره وری، تاثیر اهمیت شغلی بر کاهش استرس، تاثیر حجم زیاد کار بر بروز استرس، تاثیر تعارض در نقش بر بروز استرس و تاثیر تضاد در روابط کاری کارکنان بر بروز استرس یکسان است. مردان بیشترین تاثیر را در تاثیر فشارهای عصبی بر کاهش بهره وری و سپس به ترتیب تاثیر تضاد در روابط کاری کارکنان بر بروز استرس، تاثیر حجم زیاد کار بر بروز استرس، تاثیر تعارض در نقش بر بروز استرس و تاثیر اهمیت شغلی بر کاهش استرس دانسته اند. زنان بیشترین تاثیر را در تاثیر فشارهای عصبی بر کاهش بهره وری و سپس به ترتیب تاثیر تضاد در روابط کاری کارکنان بر بروز استرس، تاثیر تعارض در نقش بر بروز استرس، تاثیر حجم زیاد کار بر بروز استرس و تاثیر اهمیت شغلی بر کاهش استرس دانسته اند.

نتیجه گیری و پیشنهادها:

تحلیل فرضیه اصلی تحقیق

فرضیه اصلی تحقیق: فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس) باعث کاهش بهره وری سازمانی می‌شود. تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به سوال اول اصلی تحقیق نشان داد که متوسط نمره تاثیر فشارهای عصبی ۳/۲۵ با انحراف معیار ۰/۹۶۷ بوده است. با توجه به این که t مشاهده شده در سطح $P > 0.01$ و $P = 0.000$ معنی دار نبوده است؛ بنابراین این کارکنان عقیده دارند که فشارهای عصبی عاملی برای کاهش بهره وری محسوب نمی‌شود.

تجزیه و تحلیل شاخص‌های مربوط به فشارهای عصبی نشان داد که بیشترین تاثیر فشارهای عصبی بر کاهش بهره وری سازمانی مربوط به سوال پنجم (فکر می‌کنم در محیط کاری من زمینه برای آسیب دیدگی

در هنگام کار کردن وجود دارد.) با $۵۶/۴$ بوده است. به عبارت دیگر اکثریت کارکنان هلال احمر معتقد هستند که در محیط کاری آن‌ها زمینه برای آسیب دیدگی وجود دارد و این یکی از عواملی است که باعث کاهش بهره‌وری سازمانی آن‌ها می‌شود. از یافته‌های این تحقیق می‌توان نتیجه گرفت می‌توان باید حتی الامکان محیط‌های کاری را از آسیب دیدگی در هنگام کار مصون کنیم.

۲- بررسی فرضیه فرعی اول تحقیق: به نظر می‌رسد هر چه شغل با اهمیت تر باشد، استرس کاهش می‌یابد. تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به سوال اول و فرعی تحقیق نشان داد که متوسط نمره تاثیر اهمیت شغلی بر کاهش استرس $۲/۲۰$ با انحراف معیار $۰/۶۲۹$ بوده است. با توجه به این که t مشاهده شده در سطح $P > ۰.۱$ و $P = ۰/۰۰۰$ معنی دار بوده است، بنابر این با احتمال $۰/۹۹$ می‌توان نتیجه گرفت که هر چه شغل مهم تر باشد، استرس کاهش می‌یابد. به عبارت دیگر کارکنان هلال احمر معتقد هستند که در شغل‌های مهم تر به دلیل اطمینان و اعتماد به نفسی که برای کارکنان به وجود می‌آید، استرس نیز کمتر است.

تجزیه و تحلیل شاخص‌های مربوط به تاثیر اهمیت شغلی بر کاهش استرس نشان داد که بیشترین تاثیر اهمیت شغلی بر کاهش استرس مربوط به سوال هشتم (در شغلی که به آن علاقه قلبی دارم، اگر به ایفای نقش بپردازم، بهتر می‌توانم به وظایف عمل کنم.) با $۹۳/۶$ بوده است. به عبارت دیگر اکثریت کارکنان هلال احمر معتقد هستند که اگر در شغل مورد علاقه شان استخدام شوند، بهتر می‌توانند به ایفای نقش بپردازند. از یافته‌های این تحقیق می‌توان نتیجه گرفت می‌توان با فرهنگ سازی درست در بین کارکنان یعنی با مشخص کردن اهمیت شغلی آن‌ها و با اهمیت دادن به شغل آن‌ها استرس را در بین کارکنان کم نمود. مقایسه نظریات پاسخ دهندگان زن و مرد نشان داد که بین زن و مرد در خصوص تاثیر اهمیت شغلی بر کاهش استرس تفاوتی وجود ندارد ($P = ۰/۰۹۳$).

۳- بررسی فرضیه فرعی دوم تحقیق: به نظر می‌رسد حجم کار زیاد موجب بروز استرس در بین کارکنان می‌شود.

تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به سوال دوم و فرعی تحقیق نشان داد که متوسط نمره تاثیر حجم زیاد کار بر بروز استرس $۲/۶۷$ با انحراف معیار $۰/۶۲۹$ بوده است. با توجه به این که t مشاهده شده در سطح $P > ۰.۱$ و $P = ۰/۰۰۰$ معنی دار بوده است، بنابر این با احتمال $۰/۹۹$ می‌توان نتیجه گرفت که هر چه حجم کار زیادتر باشد، استرس بیشتر است.

تجزیه و تحلیل شاخص‌های مربوط به تاثیر حجم زیاد کار بر بروز استرس نشان داد که بیشترین تاثیر حجم زیاد کار بر بروز استرس مربوط به سوال یازدهم (اگر حجم کارها زیاد باشد، احساس آرامش قلبی ندارم.) با $۶۴/۹$ بوده است. به عبارت دیگر اکثریت کارکنان هلال احمر معتقد هستند که اگر حجم کارها زیاد باشد، احساس آرامش قلبی ندارند. از یافته‌های این تحقیق می‌توان نتیجه گرفت که باید با به کار گماشتن نیروهای

جدید حجم کاری افراد را در ساعات موظفی کم نمود تا از این طریق استرس در بین کارکنان نیز کم شود.
($P = 0/109$)

مقایسه نظریات پاسخ دهندگان زن و مرد نشان داد که بین زن و مرد در خصوص تاثیر اهمیت شغلی بر کاهش استرس تفاوتی وجود ندارد ($P = 0/093$).

۴- بررسی فرضیه فرعی سوم تحقیق: به نظر می‌رسد تعارض در نقش منجر به بروز استرس در بین کارکنان می‌شود.

تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به سوال سوم و فرعی تحقیق نشان داد که متوسط نمره تاثیر تعارض در نقش کارکنان بر بروز استرس $2/66$ با انحراف معیار $0/708$ بوده است. با توجه به این که t مشاهده شده در سطح $0.1 > P = 0/000$ معنی دار بوده است، بنابراین با احتمال $0/99$ می‌توان نتیجه گرفت که هر چه تعارض در نقش کارکنان بیشتر باشد، استرس بیشتر است.

تجزیه و تحلیل شاخص‌های مربوط به تاثیر تعارض در نقش کارکنان بر بروز استرس نشان داد که بیشترین تاثیر تعارض در نقش کارکنان بر بروز استرس مربوط به سوال نوزدهم (من از منتظر ماندن در بیشتر صفوف تنفر دارم.) با $73/4$ بوده است. به عبارت دیگر اکثریت کارکنان هلال احمر معتقد هستند که از منتظر ماندن در بیشتر صفوف تنفر دارند.

از یافته‌های این تحقیق می‌توان نتیجه گرفت که باید تا جایی که امکان دارد شغل‌هایی که به افراد واگذار می‌شود، دارای وظایف همسو و هماهنگی باشد تا از این طریق کارکنان را از سردرگمی در کارهایشان نجات داد و استرس آن‌ها را در محیط کار به حد اقل رساند
($P = 0/200$)

مقایسه نظریات پاسخ دهندگان زن و مرد نشان داد که بین زن و مرد در خصوص تاثیر تعارض در نقش کارکنان بر بروز استرس تفاوتی وجود ندارد ($P = 0/733$).

۵- بررسی فرضیه فرعی چهارم تحقیق: به نظر می‌رسد تضاد در روابط شخصی کارکنان با سایر همکاران و مدیران منجر به بروز استرس می‌گردد.

تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به سوال چهارم و فرعی تحقیق نشان داد که متوسط نمره تاثیر تضاد در روابط شخصی کارکنان با سایر همکاران و مدیران بر بروز استرس $3/063$ با انحراف معیار $0/697$ بوده است. با توجه به این که t مشاهده شده در سطح $0.1 > P = 0/000$ معنی دار نبوده است، بنابراین با احتمال $0/99$ می‌توان نتیجه گرفت که رابطه معنی داری بین تضاد در روابط شخصی کارکنان با سایر همکاران و مدیران بر بروز استرس وجود ندارد.

تجزیه و تحلیل شاخص‌های مربوط به تاثیر تضاد در روابط شخصی کارکنان با سایر همکاران و مدیران بر

بروز استرس نشان داد که بیشترین تاثیر تضاد در روابط شخصی کارکنان با سایر همکاران و مدیران بر بروز استرس مربوط به سوال بیست و سوم (من دوست دارم در محیط شلوغ و در تعامل با دیگران باشم.) با ۶۹/۹ بوده است. به عبارت دیگر اکثریت کارکنان هلال احمر معتقد هستند که دوست دارند در محیط‌های شلوغ و در تعامل با دیگران باشند.

از یافته‌های این تحقیق می‌توان نتیجه گرفت که کارکنان هلال احمر استان فارس موافق با این مطلب که تضاد در روابط شخصی کارکنان با سایر همکاران و مدیران موجب بروز استرس در کارکنان می‌شود، نیستند؛ بنابراین اگر شغل‌ها هم غیر هماهنگ باشد، تاثیری بر کار کارکنان ندارد.

مقایسه نظریات پاسخ دهندگان زن و مرد نشان داد که بین زن و مرد در خصوص تاثیر تضاد در روابط شخصی کارکنان با سایر همکاران و مدیران بر بروز استرس تفاوتی وجود ندارد ($P = 0/100$).

پیشنهادهای بر مبنای یافته‌های تحقیق :

۱- با توجه به این که اهمیت شغلی در بین کارکنان باعث کاهش استرس می‌شود، اهمیت و شاخص‌های مهم شغلی افراد را به آن‌ها شناساند و با تاکید بر این موضوع شغل‌ها را با اهمیت به حساب آورد که این مهم نیز از طریق اهمیت دادن مدیران بالایی به شغل‌های زیر دست از طریق تشویق آن‌ها امکان پذیر می‌باشد.

۲- با توجه به این که حجم زیاد کار موجب استرس در بین کارکنان می‌گردد، پیشنهاد می‌شود که کارها را طبقه بندی کرده و برای ساعات موظفی کارکنان حجم مشخصی از کار تعیین نمود تا از این طریق استرس آن‌ها نیز کاهش یابد؛ یا می‌توان با به کار گماشتن نیروهای بیشتر حجم کاری افراد را به اندازه ساعات موظفی آن‌ها تعیین نمود و از این طریق استرس آن‌ها را نیز کاهش داد.

۳- با توجه به این که تعارض در نقش کارکنان موجب بروز استرس در بین آن‌ها می‌شود، پیشنهاد می‌گردد که با برنامه ریزی صحیح وظایفی که به هر شخص محول می‌شود، هماهنگ و همسو باشند تا از این طریق بتوان استرس آن‌ها را کاهش داد؛ زیرا تعارض در وظایفی که به عهده یک نفر است، موجب سردرگمی و کاهش عملکرد فرد می‌شود.

۴- پیشنهاد می‌شود که روابط بین کارکنان و مدیران بیشتر باشد و از نقش‌های همدیگر بیشتر اطلاع داشته باشند تا از این طریق هم کارکنان نسبت به انجام وظایفشان حساس تر باشند، هم مدیران از عملکرد کارکنان آگاهی داشته باشند تا از این طریق بتوانند راهکارهایی برای برطرف کردن نقص‌هایی که وجود دارد، ارائه دهند.

۵- پیشنهاد می‌شود از طریق فرهنگ سازی در بین کارکنان وظایف آن‌ها را نه تنها به عنوان یک وظیفه مادی، بلکه به عنوان یک وظیفه معنوی جلوه داد تا از این طریق در انجام کارها دقت بیشتری کنند و اهمیت

بیشتری برای شغلشان قائل باشند.

۶- پیشنهاد می‌شود در سازمان از کارکنان و مدیران نظر خواهی شود و از این طریق عواملی که منجر به بروز استرس در بین کارکنان می‌شود، شناسایی نمود و حتی الامکان آن را رفع نمود تا از این طریق کارایی کارکنان را بالا برد.

Archive of SID

منابع:

- ۱- سرفرازی، مهرزاد، (۱۳۸۲) «بررسی اثربخشی سبک تصمیم‌گیری مدیران نو آور در مقایسه با مدیران سازگار بر مبنای تئوری نوآوری سازگاری کرتون (KIA)» پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان، دانشکده مدیریت، ص ۱۲۳
- ۲- مقیمی، محمد (۱۳۷۷) مدیریت و سازمان رویکردی پژوهشی، انتشارات ترمه، ص ۴۳۳ و ۴۳۴ و ۴۲۴
- ۳- جعفری، مقدم، سعید (۱۳۸۰)، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۳۲، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، تهران
- ۴- منتظری، احمد، (۱۳۸۳)، مدیریت استرس، انتشارات سارگل، ص ۱۴
- ۵- خاکی، غلامرضا (۱۳۸۲)، روش تحقیق در مدیریت، مرکز انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، تهران
- ۶- کال (۱۳۶۳) مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم اسلامی، ترجمه حافظ نیا محمد رضا، انتشارات سمت، تهران
- ۷- فضل نیا، محمد رضا، (۱۳۸۳)، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، ص ۴۱
- ۸- الوانی، سید مهدی، آذر، عادل، دانایی فرد، حسین (۱۳۸۳)، روش شناسی پژوهش کمی در مدیریت رویکرد جامع، انتشارات صفار، اشرافی، تهران
- ۹- محب، علی (۱۳۸۲)، بهره‌وری در مدیریت، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران
- ۱۰- رضاییان علی، (۱۳۸۳)، مدیریت فشار روانی، انتشارات مهر، قم
- ۱۱- مورهد، گریفین، (۱۳۸۴)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه الوانی، سید مهدی، معمار زاده، غلامرضا انتشارات مروارید، تهران
- ۱۲- ساروخانی، باقر (۱۳۷۷)، «روشهای تحقیق در علوم اجتماعی»، ناشر پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، چاپ چهارم، تهران ص ۱۵۷
- ۱۳- کرلینجر، فردان، (۱۳۷۴)، «مبانی پژوهش در علوم رفتاری»، ترجمه: حسن پاشا شریفی، جعفر نجفی زنده، انتشارات آوای نور، چاپ اول، تهران، ص ۲۱۳
- ۱۴- هومن، حیدر علی، (۱۳۷۳)، «شناخت روش علمی در علوم رفتاری»، نشر پارسا، چاپ اول، تهران، ص ۱۶۷
- ۱۵- سرمد، زهره، بازرگان، عباس، حجازی، الهه (۱۳۷۸)، «روشهای تحقیق در علوم فناوری»، نشر آگاه، چاپ دوم، تهران، ص ۱۶۹
- ۱۶- سرمد، زهره، بازرگان، عباس، حجازی، الهه (۱۳۷۹) «روشهای تحقیق در علوم رفتاری»، نشر آگاه، چاپ سوم، تهران، ص ۱۷۰
- ۱۷- عزتی، مرتضی، (۱۳۷۶)، «روش تحقیق در علوم اجتماعی» انتشارات موسسه تحقیقات اقتصادی

دانشگاه تربیت مدرس، چاپ اول، تهران، ص ۲۰
۱۸- دلاور، علی، (۱۳۸۴)، «روش تحقیق در روان شناسی و علوم تربیتی»، نشر ویرایش، چاپ هیجدهم، تهران،
ص ۱۲۰

- 19-kreitner, Robert and Angele kinicki, Organizational Behavior ,2nd edition, Boston, MA:IRWN 1991
- 20-Nelson, Debra L. and Jeams Cempbell Quick , Understanding Organizational Behavior: A Multimedia Approach, Cincinnati, Ohio: South- Western, 2002.
- 21-George Jennifer M. and Gareth R Jones , Understanding and Managing Organizational Behavior edititon Reading , Massachussts: Addisson-Wesley, 1999
- 22-Schermerhorn , Jr , John R , James G . Hunt, and Richard N . Osborn , Managing Organizational Behavior, 5th edition , New York : John Wiley , 1994
- 23-Jamal Muhammad , “Relationship of Job Stress and Type A Behavior to Employees Job Satisfaction , Organizational Commitment , Psychosomatic Health Problems, and Tunover Motivation” , Human Relations , August 1990, pp 727-738.
- 24-Tipgos , M.A., “The Things That stress Us” Management World, June-August 197, pp. 17-18.
- 25- Girdano, D.A., G. Everly , Jr . and D. E. Dusek, Controlling stress and Tension: A Holiistic Approach, 3rd ed., Englwood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1990.