

## بررسی رابطه بین فشارهای شغلی، سلامت عمومی، هوش سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس<sup>۱</sup>

هادی رزقی شیرسوار

استادیار گروه مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، گرمسار، ایران

rezghih@yahoo.com (مسئول مکاتبات)

مسعود صمدزاده

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس، شهر قدس، ایران

محسن اصغرپور

کارشناس پژوهش دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران

### چکیده

**هدف پژوهش:** هدف اصلی اجرای این پژوهش «بررسی رابطه بین فشارهای شغلی، سلامت عمومی، هوش سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس» می باشد.

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر از نوع پژوهش کاربردی است. همچنین از نظر دسته بندی برحسب نحوه گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی - همبستگی محسوب می شود. جامعه آماری در این تحقیق، شامل کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس است که در مجموع ۲۲۲ نفر می باشند که بر اساس جدول مورگان تعداد ۱۴۴ نفر به عنوان نمونه مورد پژوهش انتخاب شده اند. در این تحقیق از پرسشنامه سلامت عمومی GHQ که بیانگر عملکرد افراد بر اساس سه حیطه شناختی، عاطفی و رفتاری می باشد، استفاده شد. جهت بررسی مؤلفه های رضایت شغلی از پرسشنامه استاندارد ۱۲ سؤالی JDI و جهت بررسی مؤلفه های هوش سازمانی از پرسشنامه علیرضا فقیهی (۱۳۸۸) که به ۲۰ گویه تقسیم یافته، استفاده گردید.

**یافته ها:** نتایج تحقیق نشان می دهد متغیرهای مورد بررسی یعنی: سلامت عمومی، رضایت شغلی و هوش سازمانی بر عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس تأثیر مثبتی دارند، اما با توجه به بتای ارائه شده، بین متغیر فشار شغلی و عملکرد تأثیر منفی یافت شده است (بدین معنی که با افزایش فشار شغلی از نمره عملکرد شغلی کاسته می شود). در ضمن در مجموع بالاترین میزان تأثیر مربوط به متغیر رضایت شغلی می باشد.

**نتیجه گیری:** با توجه به نتایج رگرسیونی به دست آمده چنین نتیجه گیری می شود که بهتر است مدیران دانشگاه آزاد اسلامی نمونه مورد پژوهش تا حد امکان بر رضایت شغلی کارکنان بیفزایند و از میزان فشار شغلی کارکنان کاسته شود تا در نهایت بهترین نمره عملکردی به دست آید.

**واژگان کلیدی:** فشارهای شغلی، سلامت عمومی، هوش سازمانی، رضایت شغلی

## مقدمه

و در دفتری یادداشت نمایید. موانع دردرساز کوچک را با اندیشه و تفکر مثبت و اخلاق از سر راهتان بردارید و از کنار بقیه با احتیاط بگذرید. نظم در کارها را فراموش نکنید. شلوغ و در هم بر هم بودن میز حتی باعث ایجاد استرس می‌شود. قبل از اینکه به سراغ پرونده‌های نیمه کاره بروید میزتان را تمیز و مرتب کنید. اولویت‌بندی کنید و کارها را به ترتیب اهمیتشان انجام دهید و برای کارهایتان برنامه‌ریزی کنید. اگر از عهده انجام مسئولیتی بر نمی‌آید بهتر است صادقانه به ریاستان بگویید تا بعد پشیمان نشوید. قانون‌های کاری را بشناسید و حتی به همکارانتان نیز آموزش دهید. مدتی را هم به استراحت مشغول شوید. وقت ناهار از شرکت خارج شوید و در هوای آزاد قدم بزنید. لازم نیست یک کیلومتر پیاده‌روی کنید. همین چند قدم کافی است تا نفس عمیق بکشید و یک نوشیدنی بخورید و با انرژی مضاعف به کارتان برگردید (آلتمایر و رندال آر ۱۳۸۷).

در همه حال مثبت بیندیشید و هدف از کار کردن را برای خود بازگو کنید. به این فکر کنید که با استفاده از درآمد حاصله خواهید توانست نیازهای خود و خانواده‌تان را برطرف کنید و همسر و فرزندانتان را خوشحال سازید. به کار به‌عنوان پلی برای رسیدن به آرزوها و خواسته‌هایتان نگاه کنید و از آن لذت ببرید. فراموش نکنید که بیزاری از کار یگانه عاملی است که باعث استرس و خستگی می‌شود و از فعالیت انسان می‌کاهد (ساعتچی، ۳۸۹).

در مجموع با توجه به اهمیت متغیرهای فشارهای شغلی، سلامت عمومی، هوش سازمانی و رضایت شغلی در این مقاله به بررسی تمامی این متغیرها و رابطه آن با عملکرد پرداخته خواهد شد.

دانشمندان از این واقعیت که بسیاری از حملات قلبی در افرادی اتفاق می‌افتد که فاقد هرگونه عامل مستعد کننده مانند فشار خون بالا، مصرف سیگار و کلسترول بالا هستند، مدت‌ها است سردرگم‌اند. آن‌ها از خود می‌پرسند چه چیز موجب این حمله قلبی شده است؟ پس از مطالعات و بررسی‌های متعدد بر روی الگوهای رفتاری خاص، جواب خود را در استرس یافتند؛ پاسخ روحی، هیجانی و رفتاری بدن به تغییرات فیزیکی و نیازهای فیزیولوژیک بدن که امروز به‌عنوان یکی از عوامل خطرزای بیماری‌های قلبی به شمار می‌رود (جوهر کلام، ۱۳۸۲).

در این میان، استرس‌های کاری بیش از همه دردرساز است. کار کردن در محیطی مملو از سرعت، مجادله، ناامنی و تغییر با خود شرایطی را به همراه می‌آورد که فکر کنیم هیچ‌گاه به پیشرفت و موفقیتی که انتظارش را می‌کشیم، نخواهیم رسید. تمامی این افکار در مدت نه چندان طولانی باعث تند شدن ضربان قلب و افزایش فشار خون شده و در نهایت به آشفتگی جریان خون و افزایش وارد بر دیواره شریان‌ها منجر می‌شود. مطالعات اخیر نشان می‌دهد، بیش از ۴۰ درصد از سکنه‌های قلبی در افرادی اتفاق می‌افتد که در محیط‌های اجتماعی پر از استرس کار می‌کنند.

فشار کاری، کمبود وقت و انرژی، عدم داشتن زمان کافی برای به پایان رساندن پروژه‌ها، کمبود حقوق و مزایا و عدم امکان بیان ناراضی‌های شغلی همگی از مواردی است که باعث بروز استرس در محیط کاری می‌شود. از آنجا که موارد فوق همیشگی بوده و هیچ‌گاه از محیط‌های کاری جدا نیستند، بهتر است به جای ایجاد شرایط تنش‌زا، اداره و محل کار را برای خودمان به محیطی شاد، دلپذیر و حتی سرگرم کننده تبدیل کنیم. ابتدا از خودتان شروع کنید. دلایلی را که باعث بروز استرس در محیط شغلی‌تان می‌شود فهرست کرده

## بیان مسئله

هر چند اکثر تحلیل‌گران فشارهای شغلی، اهمیت نیروها و حوادث برون‌سازمانی را نادیده می‌گیرند. این نکته روز به روز روشن‌تر می‌شود که تأثیر این نیروها و حوادث بسیار شدید است. هرگاه از دید سیستم باز به سازمان نگاه کنیم (یعنی بپذیریم که سازمان از محیط خارج به شدت تأثیر می‌پذیرد) واضح است که فشار شغلی صرفاً به چیزهایی که در خلال ساعت کار در درون سازمان اتفاق می‌افتد محدود نمی‌شود. ایوان سویچ ماتسون فشارزاهای برون‌سازمانی را به صورت تغییرات اجتماعی-تکنولوژیکی، خانواده، جابه‌جایی شرایط اقتصادی و مالی، نژاد و طبقه اجتماعی و شرایط محیطی دانسته و بدون شک این تأثیرات به مشاغل آنان نیز کشیده شده است. هرچند علوم پزشکی بر طول عمر انسان‌ها افزوده است و تهدید بسیاری از بیماری‌ها را از بین برده است یا کاهش داده است. سرعت حرکت زندگی امروزی نیز فشار روانی را افزایش و بهزیستی را کاهش داده است. کریتر بهزیستی را چنین تعریف می‌کند: تعادل هماهنگی و مولد جسمانی، ذهنی و بهبود اوضاع که معلوم قبول مسئولیت فردی بر پیشرفت و توسل به برنامه افزایش نندرستی است (ساعتچی ۱۳۸۱).

از آنجا که امروزه مردم در نوع زندگی سرشار از دیدن، تحرک شهرنشینی و ازدحام و سریعاً گرفتار تحویل شده‌اند، بهزیستی آنان به‌طور کلی راه تباهی را پیموده، امکانات بالقوه ابتلا به فشار روانی در محیط کار افزایش یافته است خانواده شخص در رشد شخصیت او تأثیر فراوانی دارد. شرایط خانوادگی اعم از یک بحران مختصر مانند دعوای خانوادگی یا بیماری یکی از اعضای خانواده یا مناسبات غیردوستانه با همسر یا فرزندان به مدت طولانی، می‌تواند در نقش عامل مهم فشارزای یک کارمند ظاهر شود (ساعتچی ۸۴).

تغییر محل خانه به دلیل جابه‌جایی یا ارتقای محیط مسکونی، می‌تواند همین نقش را داشته باشد. اکثر انسان‌های اوایل دهه ۲۰۰۱ در نتیجه وضعیت مالی ناشی از اقتصاد بحرانی دچار فشار روانی شده‌اند. بسیاری ناچار به داشتن شغل دوم (یا شغل سایه) شده‌اند یا زنان آن‌ها برای کمک در رفع پاره‌ای از نیازهای خانواده وارد بازار کار شده‌اند. این امر، ساعت تفریح و استراحت و پرداختن به فعالیت‌های خانگی را کاهش می‌دهد. تأثیر کلی آن بر کارمندان افزایش فشار روانی در مشاغل اول یا اصل آنان است. متغیرهای اجتماعی نظیر: نژاد، جنس، طبقه اجتماعی، نیز می‌تواند به صورت فشارزایی عمل کند. در طی سالیان متمادی، جامعه شناسان پی برده‌اند که اقلیت‌ها عوامل فشار روانی بیشتری از سفیدپوست‌ها دارند. در واقع افراد متعلق به طبقات متوسط و بالای جامعه نیز ممکن است دچار فشارهای روانی خاص خود، یا مشترک با دیگران داشته باشد (ظهیری ۱۳۸۴).

از سوی دیگر محققین در زمینه استرس از حفظ سلامتی مضاعف افرادی که دارای مشاغل با استرس بالا بودند حمایت می‌کردند. پرهیز از داشتن و تمرین مناسب، خواب کافی می‌تواند بدن را در ترکیب بهتری در رابطه با استرس قرار دهد. زمانی که کارکنان خسته می‌شوند و از کار دست می‌کشند به آن‌ها به احتمال اجازه می‌دهند تا مشاغل آنان قدرت استقامت آن‌ها را به دست می‌گیرند. آنان همچنین غذاهای مناسبی را می‌خورند، قهوه برای هضم غذا می‌نوشند و قدم زدن را به صورت یک تمرین مناسب قرار می‌دهند. مردم در صورتی که دارای ترکیب نامناسب خستگی بیش از حدود و تغذیه ضعیف باشند یا از لحاظ جسمانی مریض هستند و یا از لحاظ احساسات دچار افسردگی شده‌اند (ملکوتی و همکاران ۱۳۸۳).

مسئله اساسی این پژوهش بررسی رابطه بین متغیرهای فشارهای شغلی، سلامت عمومی، هوش

جهت آشنایی بیشتر با علوم روان‌پزشکی و نظایر آن.

۳- **پژوهشی:** تحقیق درباره علل، نحوه شروع، درمان و پیشگیری از بیماری‌های روانی و عقب‌ماندگی ذهنی اعتیادها و انحرافات، مانند پژوهشی در مدارس، دانشگاه‌ها، سازمان پلیس، سربازخانه‌ها، کارخانه‌ها و مراکز کارایی، درمانگاه‌های عمومی مراکز بهداشت تنظیم خانواده، مادر و کودک و نظایر آن.

۴- **طرح و برنامه‌ریزی:** درباره ایجاد و گسترش مراکز جامع روان‌پزشکی منطقه‌ای، مراکز بهداشت مادر و کودک و تنظیم خانواده، مراکز کودکان استثنایی، مراکز مسمومین و مصدومین، مراکز آموزشی جهت بالا بردن کیفیت امور بهداشتی درمان و سطح آگاهی مردم به وسیله رسانه گروهی، آشنا ساختن پزشکان عمومی با مسائل روان‌پزشکی که در درمانگاه‌های عمومی فعالیت می‌کند و ایجاد هماهنگی بین برنامه‌های خدماتی آموزشی و پژوهشی، هدف‌های بهداشت روانی را می‌توان در سه قسمت زیر خلاصه کرد: (۱) پیشگیری؛ (۲) درمان؛ (۳) باز توانی یا توان‌بخشی (ظهیری ۱۳۸۴).

#### هوش سازمانی

هوش سازمانی مفهومی جدید در عرصه ادبیات سازمان و مدیریت است. پیشینه موضوعی هوش سازمانی به دهه ۱۹۹۰ برمی‌گردد و ریشه‌های آن را باید در نظریه‌های مدیریت دانش و یادگیری سازمانی جستجو کرد؛ اما سخن از هوش سازمانی از سال ۱۹۹۲ به طور آشکار و صریح در مقاله‌ای که توسط ماتسودا با عنوان «هوش سازمانی، اهمیت آن به‌عنوان یک فرایند و فرآورده» در کنفرانس بین‌المللی اقتصاد در توکیو منتشر گردید. مطرح شده است. در این مقاله ضمن تشریح معنا و مفهوم هوش سازمانی، فرایند

سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه شهر قدس می‌باشد. در ضمن ارائه مدل رگرسیونی مناسب یکی دیگر از مسائل مورد بررسی در این مقاله خواهد بود.

#### عوامل مؤثر سلامت روانی

در سلامت روانی انسان عوامل مؤثرند که می‌توان آن‌ها را به دو دسته تقسیم کرد: ۱- عوامل فردی؛ ۲- عوامل اجتماعی؛ ۳- عوامل فردی.

در مرحله خاصی از زندگی یک شخص، وجود یک حالت تعادل بین او و محیطش، به وضع و میزان رشد و تکامل او بستگی دارد. برای اینکه شخص بزرگسال از سلامتی روانی کامل بهره‌مند باشد باید نیازهای او به موقع ارضاء شده باشند و او توانسته باشد احساسات و عواطف و افکارش را بیان نماید. به عبارت دیگر فرد باید در مرحله از رشد و تکاملش از زندگی لذت ببرد و از ناکامی‌ها و تعارض‌های شدید در امان باشد (ملکوتی و همکاران، ۱۳۸۳). به طور خلاصه بهداشت روانی دارای چهار هدف اصلی است:

۱- **خدماتی:** جهت تأمین سلامت فکر و روان افراد جامعه، پیشگیری از ابتلا به بیماری‌های روانی، بیماری‌های سریع و پیشگیری بیماران مبتلا به اختلالات عصبی روانی به طور سرپایی و یا بستری، کمک‌های مشورتی به افرادی که دچار مشکلات روانی، اجتماعی و خانوادگی شده‌اند.

۲- **آموزش:** آموزش بهداشت روانی به افرادی که با بیماران عصبی و روانی سر و کار دارند و همچنین آموزش بهداشت روانی همگانی و آشنا ساختن مردم جهت همکاری و استفاده از سرویس‌های موجود در صورت مواجهه با استرس‌ها و مشکلات روانی، آموزش روان‌پزشکی به دانشجویان پزشکی و پیراپزشکی، تنظیم برنامه‌های بازآموزی کوتاه‌مدت روان‌پزشکی برای پزشکان عمومی

همان‌گونه که در دنیای انسانی و در حیات پرتلاطم بشری انسان‌های موفق و کارا خواهند بود که دارای هوشی سرشار و بهره‌مند از درجه هوشی بالا باشند. بی‌تردید این انسان‌ها با بهره‌گیری از هوش خدادادی خود خواهند توانست بر مسائل و مشکلات زندگی خود فائق آیند. قطعاً در دنیای سازمانی نیز وضع به همین‌گونه خواهد بود، بخصوص اینکه در عصر حاضر هرچه زمان به جلو تر می‌رود با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش‌های جدید، سازمان‌ها نیز پیچیده‌تر و اداره آن‌ها نیز مشکل‌تر می‌شود. این معنا زمانی پراهمیت خواهد شد که بپذیریم در هر سازمان امروزی علاوه بر منبع عظیم و خلاق انسانی هوشمند، تکنولوژی‌های هوشمندی نیز در فرآیند عملکرد سازمان‌ها نقش مؤثری ایفا می‌کنند (لوی ۲۰۱۲).

هوش سازمانی ترکیبی از تمام مهارت‌های مورد نیاز و استفاده شده توسط سازمان می‌باشد. این مهارت‌ها هستند که به تغییرات منتهی می‌شوند، در عمل و عکس‌العمل سریع می‌شوند، انعطاف‌پذیر و راحت بودن را شامل می‌شوند، قادر به استفاده از تخیل می‌باشند. استفاده از مهارت‌های ذکر شده نیاز به ساختار مناسب و عملکرد سازمان، مدیریت مؤثر و استفاده از منابع انسانی، عوامل عاطفی، تکنولوژی، دانش و یادگیری و توانایی سازمان را در پی دارد. با این حال، پیشرفت سریع تکنولوژی در قرن بیست و یکم در برقراری ارتباط شناختی، نتایجی که از طریق انجام مطالعات در زمینه‌های علمی مانند تدریس و یادگیری به اجرا درآمده موجب شده است تا بحث‌ها بالا بگیرد (استون هاوس ۲۰۱۱).

روانشناسان هوش را به‌عنوان توانایی عملکرد مؤثر در زندگی تعریف کرده‌اند. مردمان هوشمند کسانی هستند که به کسب دانش و مهارت ماحصل تجربه برای مدیریت کارآمد و وظایف زندگی روزمره سوق

هوش سازمانی را متشکل از پنج عنصر و فراورده هوش سازمانی را در قالب طراحی سیستم‌های اطلاعات معرفی کرده است. از نظر وی هوش سازمانی متشکل از هوش انسانی و ماشینی بوده است. ماتسودا هوش سازمانی را مجموعه‌ای پیچیده، تعاملی، انباشته و هماهنگ کننده از هوش انسانی و ماشینی سازمان به‌عنوان یک کل تعریف کرده است (کاکیر و آدا ۲۰۱۲).

ویلیام هلال در سال ۱۹۹۷ در رابطه با هوش سازمانی چارچوبی ارائه کرده است که در آن به طور منسجم زیرساخت‌ها و سیستم‌های شناختی هوش سازمانی را نشان داده است. همچنین در این چارچوب یکی دیگر از مؤلفه‌های آن یادگیری تک حلقه‌ای و دو حلقه‌ای می‌باشد که به معنی کسب دانش و بهبود و اصلاح سیستم است. همچنین متذکر می‌شود که امروزه سازمان‌ها سیستم‌های یادگیری هوشمندی هستند که از افراد آموزش دیده‌ای تشکیل شده‌اند که این افراد از شبکه‌های اطلاعاتی پیچیده جهت سازگاری با دنیای پیچیده استفاده می‌کنند (گلین ۲۰۱۲).

### اهمیت هوش سازمانی

امروزه سازمان‌ها با شرایط دائماً متغیر در محیط اقتصادی، تکنولوژیکی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی مواجه هستند. واکنش موفقیت‌آمیز و پویای سازمان‌ها بستگی به توانایی آن‌ها در ارائه اطلاعات مرتبط و یافتن به موقع راه‌حل مناسب برای مشکلات مواجه شده با آن‌ها دارد. با توجه به این امر توجه نظریه‌پردازان سازمانی، بر طراحی توانایی‌های فکری سازمان و از جهتی دیگر بر یکپارچگی فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی متمرکز است که نتیجه این روند، مفهوم جدیدی در تئوری سازمانی است که از آن به‌عنوان هوش سازمانی نام برده می‌شود (لفر و همکاران ۲۰۱۲).

سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغل تعریف می‌کنند به این معنا که اگر شغل شرایطی مطلوب را برای فرد فراهم کند فرد از شغلش رضایت خواهد داشت اما اگر شغل برای فرد رضایت و لذت مطلوب را فراهم نکند فرد شروع به مذمت شغل خود کرده و در صورت امکان شغل خود را ترک خواهد کرد (شفیع‌آبادی ۱۳۸۲). کوهلن<sup>۴</sup> اگر انگیزه‌های اصلی و مهم فرد در زمینه شغلی او با کارایی که انجام می‌دهد ارضا شوند رضایت شغلی نیز زیاد خواهد بود. هر چه فاصله بین نیازهای شخصی فرد با ادراک یا نگرش او نسبت به توانایی بالقوه شغل برای ارضا این نیازها کمتر باشد رضایت شغلی نیز زیاد خواهد بود (ساعتچی ۱۳۷۲).

استون ریموند، رضایت شغلی را چنین تعریف می‌کند: نگرشی است که فرد در مورد شغلش دارد و این نگرش از ادراک فرد از شغلش ناشی می‌شود و مبتنی بر عوامل محیط کار مانند سبک سرپرستی، رویه‌ها و سیاست‌ها، تعلق به گروه کاری، شرایط کاری و مزایای جانبی کار می‌باشد (ریموند<sup>۵</sup> ۲۰۰۲).

### عملکرد

عملکرد، معیار پیش‌بینی شده یا معیار وابسته کلیدی در چارچوبی که ارائه می‌دهیم، می‌باشد که این چارچوب به‌عنوان وسیله‌ای برای قضاوت در مورد اثربخشی افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها عمل می‌کند. عملکرد حاصل یا نتیجه فرایند و تحقق اهداف می‌باشد. فرایند بدین معنی است که انجام هر کاری و مراحل می‌بایست انجام بگیرد تا آن کار انجام پذیرد، و تحقق اهداف بدین معنی است که با رعایت و مراحل کاری آن هدف تحقق پیدا می‌کند (مهرگان ۱۳۸۳).

داده می‌شوند. یکی از جنبه‌های بسیار مهم هوش پذیرفتن تغییرات پویای جهانی، تغییر محیط‌زیست، مهارت‌ها و دانش حاصل از تجارب گذشته که غیرقابل انکار و چالش‌انگیز می‌باشد. اطلاعات مؤثر شامل استفاده از سیستم‌های موجود در یادگیری، گسترش، ارتقاء دانش موجود، تجزیه و تحلیل شرایط جدید، توسعه شرایط جدید و راه‌حلهایی که برای کمک به ارتقای سطح کیفی محیط انجام می‌شود (لفرتر و همکاران ۲۰۱۲).

سازمان‌ها نیز باید همان کارهایی که مؤثر می‌باشد و برای تغییر محیط سازمانی اثربخش می‌باشد را انجام دهند. آن‌ها باید سیستم‌ها و داده‌های داخلی را بر اساس تجربیات گذشته ادامه دهند ولی باید به اندازه کافی حساس به محیط‌های متغیر و قابل‌انعطاف برای توسعه سیستم‌ها و دانش جدید برای کنار آمدن با این تغییرات باشند. بنابراین هوش سازمانی در سازمان‌های پیچیده امروزی برآیند و ترکیبی از دو هوش فعال انسانی و هوش مصنوعی ماشینی خواهد بود که بی‌تردید مدیران سازمان‌ها برای پویایی و افزایش کارایی سازمان خود راهی جز بهره‌گیری از این دو جریان هوشمند نخواهند داشت.

### رضایت شغلی

محققان مختلف تعاریف گوناگونی از رضایت شغلی ارائه داده‌اند: رضایت شغلی عبارت است از یک پاسخ عاطفی یا احساسی که به جنبه‌های متعدد شغل یک فرد داده می‌شود به عبارت دیگر رضایت شغلی یک مفهوم واحد و به هم پیوسته‌ای نیست، زیرا که یک فرد به همان نسبت که در قبال یک جنبه از شغلش می‌تواند راضی باشد با یک یا چند جنبه دیگر آن می‌تواند ناراضی باشد (رابرت کریتر<sup>۲</sup> و همکاران ۱۹۹۹). فیشر و هانا<sup>۳</sup> (۱۹۳۹) رضایت شغلی را عامل روانی قلمداد کرده‌اند و آن را به صورت نوعی

## پیشینه پژوهش

### پیشینه خارجی

لوی (۲۰۱۳) به بررسی هوش سازمانی و مدیریت فشار، عملکرد و سلامت سازمان پرداخته است. ساختمان ذاتاً چند نظامی است و در مقایسه با صنایع دیگر پیشرفت‌های فنی و فکری متعددی را در تلاش برای بهینه‌سازی بهره‌وری اتخاذ کرده است. در ساخت‌وساز، رکود مدیریت علت ریشه‌ای ۳۰ درصد از زمان‌های غیر مولد است. این موضوع فرصتی و نیازی برای رویه‌های استاندارد و تشکیلاتی قابل تکرار استراتژی‌های مدیریت نوین به وجود آورده است. چارچوبی نظری برای هوش سازمانی (OI) که توانایی رویه‌ای یک سازمان برای پردازش کارآمد، پشتیبانی، اندازه‌گیری و استدلال به واسطه مسائل مدیریتی را در برمی‌گیرد، پیشنهاد می‌شود. عناصر هوش سازمانی به سه نوع سرمایه فکری تقسیم می‌شوند: سرمایه انسانی، سرمایه سازمانی و سرمایه ارتباطی. عملکرد فعالیت سازمانی بستگی به کیفیت این سرمایه‌ها دارد که در یک سازمان در دسترس هستند. سرمایه انسانی سازمان (HC) عبارت است از منابع انسانی در سازمان که می‌توان برای دستیابی و اعمال دانش سازمان در انجام، پاسخ، یا کنترل کار معین با دارایی‌های سازمانی موجود از آن‌ها استفاده کرد. سرمایه سازمانی (OC) اشاره دارد به دارایی‌های در دسترس سازمان برای حمایت از انجام فعالیت‌های سازمانی. سرمایه ارتباطی (RC) که سرمایه انسانی و سرمایه سازمانی را با هم ترکیب می‌کند در فعالیت‌های سازمانی خاص مورد نیاز است. بعلاوه، این تحقیق از توانایی‌های معرفتی انسانی به‌عنوان مبنای ساختار اساسی برای تشکیل توانایی‌های معرفتی سازمانی نوین که قادرند فرآیندهای مدیریتی را به‌عنوان خلق ارزش حیاتی نشان دهند، استفاده می‌کند. توانایی معرفتی سازمانی باید منابع سازمانی متناسب برای یکپارچه‌سازی و تعیین انتخاب منطقی پیشرفت‌ها

و فناوری‌های قابل اعمال را تعریف کند. این توانایی می‌تواند با متغیرهای به‌هم‌پیوسته، یعنی سرمایه فکری، فرآیند مدیریتی و اجرا که همگی پشتیبان هوش سازمانی هستند، توسعه دهد. از چارچوب نظری برای هوش سازمانی، یک نمونه (مدل یادگیری قابل فهم) که نقش روابط در عملکرد سازمان و استفاده از منابع را تعیین می‌کند، شکل می‌گیرد. سپس یک تحقیق موردی، نمونه را بر فرآیند مدیریتی در صنعت ساختمان اعمال می‌کند. تحقیق موردی نشان می‌دهد که مدل یادگیری قابل فهم (ILM) را می‌توان به‌طور مؤثر توسط تصمیم‌گیرندگان صنعت استفاده کرد تا عملکرد فعالیت‌های سازمانی را ارتقاء بخشد. تشخیص و اعمال چارچوب نظری منجر به ایجاد یک نظریه مدیریتی جدید، مدیریت و هوش سازمانی می‌گردد. بنابراین یک مبنای اساسی ارائه می‌دهد که چگونگی فرآیندهای ساخت، دانش، مهارت‌ها و منابع مورد استفاده در فعالیت‌های مدیریتی را تشریح می‌کند. این نظریه مشارکت می‌کند و فهم مدیریتی بهتری از منابع سازمانی گرفته تا محصول نهایی به دست می‌دهد.

اکبسی (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی پویایی موقتی اعتماد در روابط بین سازمانی متداوم پرداخته است. این مقاله گزارشی در مورد نتایج حاصل از یک مطالعه کیفی انجام شده برای درک ماهیت اعتماد و پیامدهای آن، برای تأمین‌کنندگان و خریداران در کوتاه‌مدت (نسبتاً جدید) و بلندمدت (بزرگ‌تر/ بالغ‌تر) را در زمینه روابط درون سازمانی ارائه می‌دهد. محققان اهمیت پژوهشی را که به بررسی ویژگی‌های موقتی و پویایی اعتماد در مطالعات درون سازمانی اشاره دارد متذکر شده‌اند. مقاله ما به این موضوع از طریق شناخت ماهیت در حال تغییر اعتماد چنانچه رابطه خریدار و فروشنده بیشتر می‌شود، پاسخ می‌دهد. یافته‌های ما مکملی در اصلاحات تحقیقات متناقض و پراکنده قبلی در طول رابطه مشارکت و ادراک اعتماد، انواع

فعلی در ژاپن و ایالات متحده بر اساس نمونه‌گیری مبتنی بر وب انجام شد. در ژاپن، پرسشنامه‌ها در اواسط ژانویه ۲۰۰۹ توزیع شد و ۵۳۶ کارگر وقت ژاپن پاسخ دادند. در ایالات متحده، پرسشنامه‌ها در اواسط آوریل ۲۰۰۹ توزیع شد و ۵۳۲ کارگر وقت آمریکا پاسخ دادند. در نتیجه به دست آمده از تجزیه و تحلیل گروهی از طریق مدل‌سازی معادلات ساختاری، تفاوت‌های ذیل در مدل‌های نظری بین ژاپن و ایالات متحده آشکار شد: (۱) در خارج از روابط گروهی، در مورد کارگران ژاپنی استقلال گروهی مرتبط به سرمایه اجتماعی ساختاری نبوده است (به‌عنوان مثال، تراکم شبکه) اما برای کارگران آمریکایی این مسئله به طور مثبت دخیل بوده است (۲) اثرات واسطه سرمایه ساختاری اجتماعی در روابط بین استقلال گروهی و هم رضایت شغلی و تعهد سازمانی بین ژاپن و ایالات متحده متفاوت بوده است و (۳) رابطه منفی بین سرمایه اجتماعی ساختاری و رضایت شغلی به طور قابل توجهی برای کارگران ژاپنی شدیدتر از کارگران آمریکایی می‌باشد. تفاوتی در اثرات واسطه رابطه / شناختی اجتماعی سرمایه (به‌عنوان مثال، اعتماد) در روابط بین استقلال گروهی و هر دو عامل رضایت شغلی و تعهد سازمانی بین آمریکا و ژاپن وجود نداشته است.

### پیشینه داخلی

میرغفوری و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان چارچوب استراتژیک مفهومی ایجاد سازمان یادگیرنده با استفاده از تسهیل ساز هوش سازمانی نشان می‌دهد که ابزارهای متنوعی برای ایجاد، جمع‌آوری، انتقال و استفاده بهینه از اطلاعات و برای پیاده‌سازی سازمان یادگیرنده به سازمان‌ها معرفی شده است. یکی از این ابزارها هوش سازمانی می‌باشد که با دانش قابلیت‌های

پیامدهای ابعاد روابط تیره اعتماد کردن بوده و همچنین به دلایلی که خریداران و تأمین کنندگان خواستار ادامه یا فسخ / مشارکت‌های با اعتماد کم/و یا همکاری‌هایی با عدم وجود اعتماد بوده می‌پردازد. علی‌الخصوص، در این مقاله سعی بر این داشته‌ایم این نکته را به تصویر بکشیم که خریداران و تأمین کنندگان در درک ماهیت اعتماد در روابط کوتاه‌مدت و تبادلات دراز مدت اساساً مفاهیم و تمثیل‌های متفاوت قابل ملاحظه‌ای از خود بروز می‌دهند. از نظر تأمین کنندگان تفاوت‌های بارزی در ماهیت اعتماد در روابط با شرکای دراز مدت در مقایسه با شرکای کوتاه‌مدت به چشم می‌خورد در حالی که خریداران تفاوت کمی و یا هیچ‌گونه تفاوتی در این زمینه نمی‌بینند. به نظر می‌رسد تأمین کنندگان و خریداران مفاهیم و معانی متفاوتی در مورد جایگاه اعتماد در روابط گسترده‌تر اقتصادی و / یا شخصی در اذهان خویش دارند. در این پژوهش، از طریق مدل قیاسی، انواع مختلفی از خیانت و ناامیدی را با مثال تشریح شده و عوامل مختلفی را که منجر به ادامه روابط ما بین خریداران و تأمین کنندگان با شرکایی که به آن‌ها اعتماد ندارند را شناسایی نموده و مسائل کلیدی و مهمی را که روابط غیرقابل اعتماد را خاتمه می‌بخشد، مشخص کرده است.

یاماگوچی (۲۰۱۳) به مطالعه میان فرهنگی ژاپن-ایالت متحده در روابط ما بین استقلال گروهی، سرمایه اجتماعی سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرداخته است. اهداف مطالعه حاضر شامل دستیابی به روابط و عملکرد ما بین استقلال گروهی، سرمایه اجتماعی-سازمانی، نقطه نظرات و نگرش‌های کارمند از رضایت شغلی و تعهد سازمانی و اینکه چقدر این عوامل به یکدیگر مرتبط هستند، متمرکز می‌باشد. همچنین بررسی شباهت‌ها و تفاوت‌های این‌گونه روابط بین ژاپن و ایالات متحده مد نظر قرار گرفته است. به همین منظور، یک بررسی از کارگران متصدی



بررسی رابطه بین هوش سازمانی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس. بررسی رابطه بین رضایت شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس. ارائه مدل مناسب در جهت پیش‌بینی عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس.

#### سؤالات پژوهش

**سؤال اصلی پژوهش:** بین فشارهای شغلی، سلامت عمومی، هوش سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس چه رابطه‌ای وجود دارد؟

#### سؤالات فرعی

- ۱) بین فشارهای شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس چه رابطه‌ای وجود دارد؟
- ۲) بین سلامت عمومی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس چه رابطه‌ای وجود دارد؟
- ۳) بین هوش سازمانی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس چه رابطه‌ای وجود دارد؟
- ۴) بین رضایت شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس چه رابطه‌ای وجود دارد؟
- ۵) با چه مدلی می‌توان عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس را از طریق متغیرهای فشارهای شغلی، سلامت عمومی، هوش سازمانی و رضایت شغلی پیش‌بینی نمود؟

#### روش تحقیق

با توجه به تقسیم‌بندی تحقیقات از نظر هدف، پژوهش حاضر از نوع پژوهش کاربردی است. همچنین از نظر دسته‌بندی برحسب نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی-همبستگی محسوب می‌شود.

کاربردی و مؤثر می‌تواند مزایای بالقوه فراوانی را نصیب سازمان نماید.

قنونی و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان رابطه بین زیرسیستم تحول سازمانی در سازمان یادگیرنده با هوش سازمانی در شرکت مخابرات استان خوزستان نشان داده است که بین زیر سیستم تحول سازمانی در سازمان یادگیرنده هوش سازمانی رابطه آماری معنی‌دار وجود دارد. ضمن اینکه اتحاد و توافق بالاترین و میل به تغییر کمترین اهمیت را در بین کارکنان شرکت مورد پژوهش نشان می‌دهد.

جمال‌زاده و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیقی به بررسی رابطه هوش سازمانی و یادگیری سازمانی در بین کارکنان و اعضای هیئت‌علمی منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی و ارائه الگویی جهت ارتقاء یادگیری سازمانی پرداخته است. نتایج پژوهش نشان داد: ابعاد هوش سازمانی (چشم‌انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، اتحاد و توافق کاربرد دانش و فشار عملکرد) در هر دو گروه آزمودنی‌ها با یادگیری سازمانی رابطه مثبت و معناداری دارند. متغیرهای سرنوشت مشترک، میل به تغییر و روحیه به ترتیب در هر دو گروه درصد بیشتری از واریانس متغیر یادگیری سازمانی را تبیین کرده‌اند.

#### اهداف تحقیق

**هدف کلی:** بررسی رابطه بین فشارهای شغلی، سلامت عمومی، هوش سازمانی و رضایت شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس

#### اهداف فرعی:

بررسی رابطه بین فشارهای شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس  
بررسی رابطه بین سلامت عمومی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس.

جدول ۲: آزمون رابطه بین فشارهای شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس

عملکرد	فشار شغلی		
عملکرد		Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	
		N	
فشار شغلی		Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	
		N	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### جامعه آماری

جامعه آماری در این تحقیق، شامل کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس است که در مجموع ۲۲۲ نفر می‌باشند که بر اساس جدول مورگان تعداد ۱۴۴ نفر به‌عنوان نمونه مورد پژوهش انتخاب شده‌اند.

جدول ۱: پایایی پرسشنامه‌ها پژوهش

پرسشنامه	آلفای کرونباخ
سلامت عمومی	۰/۸۹۵
فشارآورهای شغلی	۰/۹۱۱
رضایت شغلی	۰/۸۶۳
مؤلفه‌های هوش سازمانی	۰/۷۹۵
عملکرد شغلی	۰/۸۶۴

### ابزار پژوهش، روایی و پایایی

در این تحقیق از پرسشنامه سلامت عمومی GHQ که دارای ۲۰ سؤال است و پرسشنامه ۲۰ گویه‌ای فشار آورهای شغلی استایمز و جهت بررسی سطح عملکرد شغلی از پرسشنامه مینا نابدل (۱۳۸۶) که دارای ۱۲ گویه ۵ گزینه‌ای استفاده شده است که بیانگر عملکرد افراد بر اساس سه حیطه شناختی، عاطفی و رفتاری می‌باشد. جهت بررسی مؤلفه‌های رضایت شغلی از پرسشنامه استاندارد ۱۲ سؤالی JDI و جهت بررسی مؤلفه‌های هوش سازمانی از پرسشنامه علیرضا فقیهی (۱۳۸۸) که به ۲۰ گویه تقلیل یافته، استفاده گردید. با توجه به استاندارد بودن پرسشنامه‌ها، روایی ابزار مورد بررسی قرار نگرفت؛ اما پایایی پرسشنامه‌ها به شرح زیر می‌باشد.

### آزمون‌های آماری

۱) بین فشارهای شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس چه رابطه‌ای وجود دارد؟  
 $H_0 =$  بین فشارهای شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس رابطه معناداری وجود ندارد.  
 $H_1 =$  بین فشارهای شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس رابطه معناداری وجود دارد.  
 تفسیر:

نتایج حاصل از اجرای آزمون همبستگی پیرسون با توجه به سطح معنی‌داری (sig:0.000) در سطح اطمینان ۹۹٪ و به‌صورت دو دامنه نشان‌دهنده، رد فرض صفر و تأیید فرض پژوهش می‌باشد. به بیان روشتر بین متغیرهای فشار شغلی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس رابطه منفی و معناداری وجود دارد. (جدول شماره ۲)

جدول ۳: آزمون رابطه بین سلامت عمومی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس

عملکرد	سلامت سازمانی	عملکرد	سلامت سازمانی
1	.748**	1	.748**
144	.000	144	.000
1	.748**	1	.748**
144	.000	144	.000

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- ۲) بین سلامت عمومی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس چه رابطه‌ای وجود دارد؟  
 H<sub>0</sub> = بین سلامت سازمانی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس رابطه معناداری وجود ندارد.  
 H<sub>1</sub> = بین سلامت سازمانی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس رابطه معناداری وجود دارد.  
 تفسیر: نتایج حاصل از اجرای آزمون همبستگی پیرسون با توجه به سطح معنی‌داری (sig:0.000) در سطح اطمینان ۹۹٪ و به صورت دو دامنه نشان دهنده، رد فرض صفر و تأیید فرض پژوهش می‌باشد. به بیان روش‌تر بین متغیرهای هوش سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. (جدول شماره ۴)
- ۳) بین هوش سازمانی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس چه رابطه‌ای وجود دارد؟  
 H<sub>0</sub> = بین هوش سازمانی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس رابطه معناداری وجود ندارد.  
 H<sub>1</sub> = بین هوش سازمانی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس رابطه معناداری وجود دارد.  
 تفسیر: نتایج حاصل از اجرای آزمون همبستگی پیرسون با توجه به سطح معنی‌داری (sig:0.000) در سطح اطمینان ۹۹٪ و به صورت دو دامنه نشان دهنده، رد فرض صفر و تأیید فرض پژوهش می‌باشد. به بیان روش‌تر بین متغیرهای سلامت سازمانی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. (جدول شماره ۳)
- ۴) بین رضایت شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس چه رابطه‌ای وجود دارد؟  
 H<sub>0</sub> = بین رضایت شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس رابطه معناداری وجود ندارد.  
 H<sub>1</sub> = بین رضایت شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس رابطه معناداری وجود دارد.  
 تفسیر: نتایج حاصل از اجرای آزمون همبستگی پیرسون با توجه به سطح معنی‌داری (sig:0.000) در سطح اطمینان ۹۹٪ و به صورت دو دامنه نشان دهنده، رد فرض صفر و تأیید فرض پژوهش می‌باشد. به بیان روش‌تر بین متغیرهای رضایت شغلی و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. (جدول شماره ۵)

جدول ۴: آزمون رابطه بین هوش سازمانی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس

هوش سازمانی	عملکرد		
.837**	1	Pearson Correlation	عملکرد
.000		Sig. (2-tailed)	
144	144	N	
1	.837**	Pearson Correlation	هوش سازمانی
	.000	Sig. (2-tailed)	
144	144	N	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

جدول ۵: آزمون رابطه بین رضایت شغلی با عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس

رضایت شغلی	عملکرد		
.914**	1	Pearson Correlation	عملکرد
.000		Sig. (2-tailed)	
144	144	N	
1	.914**	Pearson Correlation	رضایت شغلی
	.000	Sig. (2-tailed)	
144	144	N	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

جدول ۶: خلاصه مدل رگرسیون پژوهش

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	رضایت شغلی، فشار شغلی، سلامت سازمانی، هوش سازمانی <sup>a</sup>	.	Enter

جدول ۷: مدل رگرسیون پژوهش

Model	R	R Square <sup>b</sup>	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.916 <sup>a</sup>	.891	.871	3.82038

جدول شماره ۸: آزمون تحلیل واریانس یک طرفه

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	230095.653	4	57523.913	3941.254	.000
	Residual	2043.347	140	14.595		
	Total	232139.000 <sup>b</sup>	144			

a. Predictors: رضایت شغلی، فشار شغلی، سلامت سازمانی، هوش سازمانی

b. This total sum of squares is not corrected for the constant because the constant is zero for regression through the origin.

d. Linear Regression through the Origin. Dependent Variable: عملکرد

جدول ۹: میزان تأثیر متغیرهای تأثیرگذار پژوهش

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	Constant))	3.183	3.664		1.644	.101
	فشار شغلی	-.612	.041	-.596	2.533	.007
	سلامت سازمانی	.125	.055	.204	2.286	.024
	هوش سازمانی	.196	.057	.342	3.471	.001
	رضایت شغلی	.993	.087	.953	11.416	.000

a. Dependent Variable: عملکرد b. Linear Regression through the Origin

۵) با چه مدلی می‌توان عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس را از طریق متغیرهای فشارهای شغلی، سلامت عمومی، هوش سازمانی و رضایت شغلی پیش‌بینی نمود؟

جدول شماره ۶ نشان می‌دهد، مدل رگرسیونی بکار رفته به صورت یکجا (اینتر) می‌باشد.

نتایج جدول شماره ۷ نشان می‌دهد، ۸۹ درصد واریانس عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس به واسطه مؤلفه‌های سلامت عمومی، فشار شغلی، رضایت شغلی و هوش سازمانی تبیین می‌شود.

نتایج جدول شماره ۸ نشان می‌دهد، در سطح اطمینان ۹۹٪، بین متغیر عملکرد و متغیرهای سلامت عمومی، فشار شغلی، رضایت شغلی و هوش سازمانی دارای یک رابطه کاملاً خطی می‌باشد.

نتایج جدول شماره ۹ نشان می‌دهد، تمامی متغیرهای مورد بررسی یعنی سلامت عمومی، رضایت شغلی و هوش سازمانی بر عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس تأثیر مثبتی دارند، اما با توجه به بتای ارائه شده، بین متغیر فشار شغلی و عملکرد تأثیر منفی یافت شده است (بدین معنی که با افزایش فشار شغلی از نمره عملکرد شغلی کاسته می‌شود. در ضمن در مجموع بالاترین میزان تأثیر مربوط به متغیر رضایت شغلی می‌باشد. با توجه به نتایج به دست آمده معادله رگرسیونی به شرح مدل زیر

عوامل و تدوین و پیشنهادهایی برای تقویت فعالیت‌های سازمان در این زمینه، برخی برنامه‌های میان رشته را سازمان‌دهی کنند. در ضمن هوش سازمانی ترکیبی از تمام مهارت‌های مورد نیاز و استفاده شده توسط سازمان می‌باشد. این مهارت‌ها هستند که به تغییرات منتهی می‌شوند، در عمل و عکس‌العمل سریع می‌شوند، انعطاف‌پذیر و راحت بودن را شامل می‌شوند، قادر به استفاده از تخیل می‌باشند. استفاده از مهارت‌های ذکر شده نیاز به ساختار مناسب و عملکرد سازمان، مدیریت مؤثر و استفاده از منابع انسانی، عوامل عاطفی، تکنولوژی، دانش و یادگیری و توانایی سازمان را در پی دارد؛ و عملکرد باید به صورت کاملاً واضح و مشخص از سوی کارکنانی که انتظار انجام مطلوب کار از آن‌ها می‌رود، تعریف و درک شود.

بررسی نتایج تحقیق و مقالات موجود در زمینه رضایت شغلی، هوش سازمانی، سلامت عمومی، فشار شغلی و همچنین عملکرد کارکنان که تا حدودی در پیشینه تحقیق به آن‌ها اشاره گردید، همچنین با توجه به نتایج تحقیق حاضر پیشنهادهای زیر توصیه می‌گردد:

۱- که مدیران و کارکنان جوی را فراهم سازند تا نگرش مثبت و قوی کارکنان جدید به سازمان در بدو ورود به شرکت تغییر نکند و کارکنان در ادامه خدمت همچنان با علاقه به سازمان کارها را به نحو احسن انجام دهند.

$$\text{رضایت شغلی} \times 0.953 + (\text{هوش سازمانی} \times 0.342) + (\text{سلامت سازمانی} \times 0.204) + (\text{فشار شغلی} \times -0.596) + 3.183 = \text{عملکرد کارکنان}$$

می‌باشد:

### نتیجه‌گیری

از سال ۱۹۷۴ میلادی، کشورهای عضو سازمان جهانی بهداشت توجه بیشتری به مسئله عوامل روانی - اجتماعی در امر سلامت و رشد آدمی داشته‌اند. در آن تاریخ مجمع جهانی بهداشت به مدیر کل سازمان مأموریت داد که به‌منظور کند و کاو در نقش این

۲- پیشنهاد می‌شود سیستم ترفیع از درون عادلانه باشد تا موجب دلبستگی بیشتر کارکنان گردد و موجب تقویت رضایت شغلی به‌وسیله جبران متقابل گردد.

۳- پیشنهاد می‌شود مدیران برای تحکیم پایگاه اجتماعی کارکنان در بعضی تصمیم‌گیری‌ها آنان را

۱۳- توجه به سلامت فیزیکی و ذهنی و استفاده کارکنان کارآمد در مشاغل مدیریتی.

۱۴- تنظیم نظام ارتقای شغلی بر اساس اصول شایستگی و لیاقت.

۱۵- دادن اختیارات کافی به کارکنان و افزایش احساس مسئولیت در آنان. تقویت وجدان کاری و انضباط اجتماعی که عاملی خود کنترلی می باشد.

مشارکت داده و در مورد نقش و وظایف کارکنان هر چه بیشتر شفاف سازی صورت دهند.

۴- پیشنهاد می شود جهت بهبود عملکرد سازمانها جهت گیری های سیستم پاداش خود را در سطح گروهی و سازمانی قرار دهند نه سطح فردی.

۵- پیشنهاد می شود برای تشویق بهبود عملکرد پاداش های سالانه را به کارکنانی دهند که تا حدی به انجام رفتارهای فرا نقش تمایل دارند.

۶- در جهت تقویت هوش سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس، پیشنهاد می شود این دانشگاه، سند چشم انداز خود را به صورت مدون و مکتوب در اختیار کلیه کارکنان قرار دهند.

۷- پیشنهاد می شود کارکنان برای شناسایی فرصت ها و تهدیدها، محیط خارجی خود را به دقت مورد بررسی قرار دهند.

۸- پیشنهاد می شود کارکنان راهبردهای تعیین شده را به طور مرتب با توجه به تغییرات بازنگری قرار دهند.

۹- در نهایت پیشنهاد می شود در سازمان اطلاعات دقیق و مناسبی برای پیشبرد اهداف سازمان جمع آوری شود. و تصمیم گیری های کلیدی بر اساس چشم انداز و مأموریت های دانشگاه اتخاذ شود.

۱۰- بازخورد عملکرد کارکنان به خودشان. منظور ارائه غیررسمی عملکرد روزانه کارمند به خودش و همچنین بازدید رسمی دوره ای است.

۱۱- مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها. اجرای برنامه های آموزشی، استفاده از تشویق های متناسب شغل و نیز عدم تبعیض جنسیت در ارتقا و پیشرفت شغلی در دانشگاه آزاد شهر قدس باعث بالا رفتن رضایت شغلی خواهد بود.

۱۲- استفاده از مکانیزم های انگیزشی: اعم از سیاست های انگیزشی بلند مدت و کوتاه مدت نظیر ارتقای شغلی، چرخش شغلی، پاداش مالی، مرخصی تشویقی، تشویق کتبی و...

### منابع و مأخذ

- ۱) آلتمایر، الیزابت ام. راس، رندال آر. (۱۳۸۷). استرس شغلی. ترجمه: غلامرضا خواجه پور. تهران: انتشارات مدیریت صنعتی.
- ۲) جواهر کلام، فائق. (۱۳۸۲). مدیران و استرس. مجله مناطق آزاد، شماره ۲۸.
- ۳) حسنی، زهره. (۱۳۸۷). اعتباریابی شاخص های ارزیابی عملکرد مدیران از دیدگاه مدیران ابتدایی مدارس دولتی منطقه ۷ تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
- ۴) رجب بیگی، مجتبی. (۱۳۸۴). سنجش رضایت شغلی در بخش دولتی و عوامل مؤثر بر آن. فصلنامه مدرس علوم انسانی. دوره ۱۰. شماره ۱
- ۵) ساعتچی، محمود. (۱۳۷۲). نگرش کارکنان درباره عوامل مؤثر در رضایت شغلی و ترک خدمت. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی. گروه مدیریت دولتی.
- ۶) ساعتچی، محمود. (۱۳۸۱). سلامت روانی، گنجینه ناشناخته سازمان. تدبیر، سال سوم، شماره ۲۲.
- ۷) ساعتچی، محمود. (۱۳۸۲). بهداشت روانی در محیط های کارگری. زمینه، سال سوم، شماره ۲۲.
- ۸) ساعتچی، محمود. (۱۳۸۴). روانشناسی کاربردی برای مدیران. در خانه، مدرسه و سازمان. چاپ

- 20) Kristen Bell De tienne. Bradley R. Agle (2011) The Impact of moral stress compared to other stressors on employee Fatigue, job satisfaction, and turnover: An Empirical Investigation.
- 21) Lefter.V&Prejmerean.M&Vasilache.S. (2012), "The Dimension of Organizational intelligence in Romanian companies-A Human Capital perspective". California Management Review. Vol.38.
- 22) Levy, Pierre (2013) organizational intelligence & manage stress, performance and organization safety, Information Sciences, vol. 180, no. 1-2.
- 23) Nordin, Norshidan (2012) Assessing Emotional Intelligence, Leadership Behaviour and Organizational Commitment in a Higher Learning Institution, Procedia – Social and Behavioral Sciences 56 (2012) 643-651.
- 24) Raymond J. Stone (200). Human Resource Managment (Australial: John Wiley & Sons, (2002)
- 25) Stonehouse, George (2011), "A cybernetic model to enhance organizational intelligence in Australia", International Journal of productivity and performance Management, Vol. 53 No. 8.
- 26) Yamaguchi, Ikushi (2013) A Japan-US cross-cultural study of relationships among team autonomy, organizational social , job satisfaction, and organizational commitment, International Journal of Intercultural Relations 37 (2013)
- اول. تهران: موسسه نشر و ویرایش با همکاری انتشارات فهیم.
- ۹) ساعتچی، محمود. (۱۳۸۹). روانشناسی در کار، تهران: سازمان مدیریت و برنامه ریزی. مرکز آموزش مدیریت دولتی
- ۱۰) سلطانی، ایرج. (۱۳۸۳). مدیریت عملکرد بسترساز پرورش منابع انسانی. تهران: انتشارات ارکان.
- ۱۱) شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۸۲). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل. تهران: انتشارات رشد.
- ۱۲) شهبازی، محمد، و همکاران. (۱۳۸۷). تأثیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر ترک خدمت کارکنان. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس. سال پنجم. شماره ۱۹.
- ۱۳) عسگری، مهدی. (۱۳۸۷). بررسی عوامل مؤثر بر سیستم ارزیابی عملکرد مدیران بانک تجارت (مطالعه موردی بخش ستادی تهران). پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
- ۱۴) مهرگان، محمدرضا. (۱۳۸۳). مدل‌های کمی در ارزیابی عملکرد سازمانها. تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

#### یادداشت‌ها

<sup>۱</sup> این مقاله بر گرفته از طرح پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شهر قدس می باشد.

<sup>۲</sup> Robert Kreinter

<sup>۳</sup> Fisher & Hana

<sup>۴</sup> kohlen

<sup>۵</sup> Raymond

- 15) Acar,A.Zafar (2012) Organizational culture, leadership styles and organizational commitment in Turkish logistics industry, Procedia – Social and Behavioral Sciences 58 (2012) 217-226.
- 16) Cakir, Rahman&Ada, sukru (2012) "can the organizational intelligence Be developed in schools by inservice training?.World Applied Sciences Journal
- 17) Ekici, Ahmet (2013) Temporal dynamics of trust in ongoing inter-organizational relationships, Industrial Marketing Management xxx (2013).
- 18) Glynn, M.A. (2012) "organization intelligence in Spanish managers, Academy of Management Review, Vol. 21 No. 4, pp. 1081-1111.
- 19) Kreinter, Robert& Angelo Kinicki and Murc Baelens (1999) organizational Behaviour, First Edition, (MC Graw. Hill publisher.