

## ارزیابی فشار عصبی ناشی از محیط کار بر عملکرد کارکنان در یک سازمان ورزشی

حسین پورسلطانی<sup>۱\*</sup>، مهرعلی همتی نژاد<sup>۲</sup>، مجتبی صادقی<sup>۳</sup>

### چکیده

تحقیق حاضر ارزیابی فشار عصبی و روانی ناشی از محیط کار را در عملکرد کارمندان ادارات تربیت بدنی استان مازندران از دیدگاه آنان، مورد بررسی قرار داده است. از بین ۲۲۰ کارمند ادارات تربیت بدنی، ۱۱۴ نفر پرسشنامه ها را تکمیل نمودند. پرسش نامه شماره ۱ شامل ۵ سوال بوده که ویژگی های فردی، را نزد کارمندان ادارات تربیت بدنی مورد سنجش قرار می دهد. پرسش نامه شماره ۲ که از ۳۶ سوال تشکیل شده، ارتباط فشار عصبی ناشی از محیط کار را بر عملکرد نیروی انسانی مورد ارزیابی قرار می دهد. پایایی پرسشنامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ، ۷۸ درصد بدست آمد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات، از تکنیک های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. از آمار توصیفی برای خلاصه کردن و طبقه بندی داده های خام و محاسبه میانگین، فراوانی داده ها، انحراف معیار و رسم نمودارها و جداول استفاده گردیده است. جهت آزمون فرضیه ها از آزمون t مستقل، تحلیل واریانس یکطرفه (ANOVA)، آزمون کروسکال والیس و آزمون یومان ویتنی و آزمون کولموگوروف اسمیرنوف استفاده شده است. نتایج نشان داد که فشارهای عصبی روانی یک عامل منفی برای بهروری بیشتر در سازمان محسوب می شود، بطوری که وجود فشارهای عصبی و روانی در سازمان موجب کاهش سلامت روانی و، مهارت ارتباط کارمندان می شود. نظر به اینکه بسیاری از جامعه مورد بررسی بیان نموده اند که به نحوی با فشار عصبی روبرو بوده اند، تأییدی بر وجود فشار عصبی می باشد و به صراحت می توان گفت تندرستی افراد سازمان با تندرستی خود سازمان به هم پیوسته است.

**واژه‌های کلیدی:** ادارات تربیت بدنی، فشار عصبی و روانی، عملکرد کارمندان، محیط کار

### Effect of Stress of Job Environment on Performance in the Sport Organization

#### Abstract

The following study has examined the stress from work environment among the personnel in Mazandaran's Physical Education Organizations with anel perspective. 114 out of 220 Personnel in physical education organizations have filled in the questionnaire. The questionnaire number one including 5 questions evaluates the personal features among the physical education staff. The questionnaire number 2 including 36 questions evaluates the relation of stress on the performance of man power. The stability of questionnaire has been obtained %78 through Crounback Test. The techniques of descriptive and inferential statistics have been used to analyze the information. Descriptive statistics has been used to summarize and classify the raw data and evaluate the mean data frequency, standard deviation, diagrams and tables. Independent T test and ANOVA test and man-vitny test and kruskal-wallis test and kolmogorov smirnov test has been used to test the hypotheses The results showed that stress is considered as a negative factor to optimize more in the organizations, so that the presence of stress in the organizations caused the decrease in personnel's health and decrease in communicate bee twin personnel's As many person of community under study stated that they have faced stress, it confirms the presence of stress. Since most of the responders considered work environment a stress environment. So, it can be precisely said that personnel's health is directly related to the health of organization itself.

**Key words:** Stress, Work environment, Personnel Performance, Physical Education Organizations.

Email: hpsoltani@yahoo.com

\* نویسنده مسئول: حسین پورسلطانی استادیار پژوهشکده تربیت بدنی

۱- استادیار پژوهشکده تربیت بدنی

۲- استادیار دانشگاه گیلان

۳- کارشناس ارشد دانشگاه گیلان

حال حاضر فشار عصبی و روانی بخش عمده‌ای از زندگی افراد را در ابعاد مختلف تحت تأثیر قرار می‌دهد. فشارهای عصبی در محیط‌های سازمانی ممکن است تحت تأثیر حوادثی که در خارج از سازمان به وقوع می‌پیوندد نیز قرار گیرد (۲). مدارک و شواهد کافی در این خصوص نشان می‌دهد که فشار عصبی شدید بر سلامت جسمی و روانی و عملکرد افراد تأثیر منفی دارد و به عنوان یکی از مهم‌ترین آفات سازمان‌ها شناخته شده است و اثرات مخربی را بر مهم‌ترین رکن از ارکان سازمان یعنی نیروی انسانی خواهد داشت.

آخرین پژوهش هادر ارتباط با فشارهای عصبی و روانی توسط کرباسی در سال ۱۳۸۷ انجام شد. او مطالعه خود را بر روی اساتید دانشگاه آزاد واحد همدان انجام داد. در بین منابع استرس، درس خواندن دانشجویان، تعداد زیاد ایشان در کلاس و کم انگیزگی شان در راس قرار داشت (۳). رحیمیان در سال ۱۳۸۶، در پژوهشی که بر روی پرستاران بیمارستان دولتی شهر اصفهان انجام داد به این نتیجه رسید: میزان استرس آزمودنی‌های دارای سبک دلبستگی ایمن کمتر از آزمودنی‌های دارای سبک‌های دلبستگی اجتنابی و دوسوگرا است. سبک دلبستگی می‌تواند رضایت شغلی و استرس شغلی را به خوبی پیش‌بینی نماید (۴). بیگدلی و کریم زاده در سال ۱۳۸۵ در پژوهش خود بر روی پرستاران شهر سمنان به این نتیجه رسیدند که ۱- بین استرس شغلی و سلامت روانی پرستاران ارتباط معنی داری وجود دارد. ۲- تفاوت معنی داری بین سلامت روانی پرستاران زن و مرد دیده نشد. ۳- تفاوت معنی داری بین سلامت روانی پرستاران متاهل و مجرد به دست نیامد. ۴- بین سابقه شغلی و سلامت روانی پرستاران ارتباط معنی داری وجود دارد (۵). حاتمی زاده و طوفانی در سال ۱۳۸۵ در تحقیقی که بر روی کارکنان توانبخشی تهران داشتند به این یافته رسیدند بعنوان اولین قدم بر اصلاح نظام ارزیابی و تدوین معیارهای صحیح برای سنجش عملکرد کارکنان، و اصلاح نظام پرداخت‌ها تاکید می‌شود (۶). حسینی و فلاحی در سال ۱۳۸۲، در تحقیق به عمل آمده بر روی پرسنل پرستاران شهرهای ری و شمیرانات استان تهران به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی پرسنل پرستاری گذار بوده و موجب کاهش آن می‌شود. بر اساس یافته‌های این پژوهش پیشنهاد می‌شود آموزش مهارت‌های ارتباطی برای پرسنل پرستاری شافل در مراکز

مدیریت در عرصه‌های متفاوت یکی از عوامل مهم در تحقق مأموریتها و اهداف سازمانها می‌باشد، که به موجب آن می‌توان از منابع و امکانات موجود بهره‌برداری کرده و شکوفا شدن تواناییهای بالقوه نیروهای انسانی را در قالب اهداف مطروحه سازمانی پدید آورد (۱). انسان برای ادامه حیات خود، گروهها و سپس سازمان‌ها را بوجود آورد. سازمان، یک واحد هماهنگ اجتماعی است که از دو یا چند نفر تشکیل می‌شود، تا برای تأمین یک یا مجموعه‌ای از هدف‌ها، به گونه‌ای مستمر یا مداوم کار می‌کنند (۹). مهمترین عامل در نیل به اهداف هر سازمان، نیروی انسانی آن است و شکی نیست که موفقیت و پیشرفت هر سازمان نیز به نیروی انسانی آن بستگی دارد. اعتقاد بر این است که کارایی و بازدهی هر سازمان مستقیماً به انگیزه کارکنان و میزان روحیه آنها در نیل به اهداف از پیش طراحی شده سازمان بستگی دارد (۹). روحیه خدمت در نیروهای انسانی رابطه مستقیم با کارایی سازمان دارد. آموزش صحیح شرح وظایف، کارکنان را بر می‌انگیزاند که به طور موثرتری در جهت تحقق اهداف سازمانی عمل کنند. کارکنانی که با کار خود آشنا هستند از روحیه بیشتر و بهتری برخوردارند (۱۰). بسیاری از اشخاص درک صحیحی از ماهیت فشار عصبی نداشته و از میزان اثر بخشی فشار عصبی بر راندمان کاری نیروی سازمانی و تبعاتی که می‌تواند در پی داشته باشد، ناآگاهند. امروزه بخش بزرگی از مباحث نظری مرتبط با فشار عصبی به مطالعات دکتر هانس سلیه<sup>۱</sup> باز میگردد (۹). تکنولوژی باعث می‌شود که افراد پیوسته شغل و نوع رفتار خود را تغییر دهند. کنترل کیفیت کامل و تاکید که تکنولوژی بر بهبود سیستم فرایندها دارد می‌تواند موجب افزایش تنش و فشار روانی افراد گردد (۱۰). در رابطه با تنش و فشار روانی ذکر دو واقعیت حائز اهمیت می‌باشد. نخست تنش یا فشار روانی حاصله می‌تواند موجب بیماری‌های جسمی (تضعیف سیستم ایمنی در برابر بیماری‌ها) و بیماری‌های روحی روانی (افسردگی و انزوا) شود. دوم اینکه هزینه‌های قابل ملاحظه‌ای به تبع ایجاد فشار روانی در کارکنان (برای هر کارفرمایی) بر جا می‌ماند که جبران مافات در این زمینه مستلزم صرف ساعتهای فراوان کاری توسط کارمندان سازمان می‌باشد (۱۰). در قرن حاضر بخصوص در سه دهه اخیر فشار عصبی و روانی بخش عمده‌ای از زندگی افراد را در بر گرفته و در سطوح عالی

**Archive of SID**

دیوید بی سنتر و جان ام کالوی<sup>۱</sup> با یک پرسشنامه استرس شغلی، به مطالعه شخصیت معلمینی پرداختند که دانش آموزان آن‌ها دارای اختلال رفتاری و احساسی بودند. آنها استرس بیشتری نسبت به سایر همکارانی داشتند که بین دانش‌آموزان عادی کار می‌کردند، همچنین آن‌ها به ترک موقعیت آموزشی خود تمایل زیادی نشان می‌دادند (۱۶) مطالعات نشان دادند که فشار عصبی و روانی بر عملکرد سازمانی و عملکرد شغلی و سلامت روانی تأثیر می‌گذارد. سازمان نیز بر روی خلاقیت و بازده سازمان اثر می‌گذارد، اگر چه مدیریت نیز می‌تواند به طور مستقیم بر روی بازده سازمان تأثیر داشته باشد توصیه می‌شود مدیران با توجه به با توجه به این مقوله فشار عصبی و روانی، و سعی در کاهش آن می‌توانند بسیاری از هزینه‌های سازمان را پائین بیاورند و همچنین راندمان کاری سازمان را بالا ببرند.

**روش شناسی**

با توجه به ماهیت پژوهش حاضر می‌توان بیان نمود که بر اساس هدف تحقیق، پژوهش حاضر از نوع کاربردی است. روش تحقیق در این پژوهش، روش توصیفی-پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق را تمامی کارمندان رسمی و پیمانی دیپلم به بالای شاغل در ادارات تربیت بدنی استان مازندران تشکیل می‌دهند که بر اساس جدول مورگان از ۲۲۰ نفر کل جامعه آماری، ۱۴۰ نفر از کارمندان شاغل در ادارات تربیت بدنی استان مازندران به صورت تصادفی، انتخاب می‌شوند. پرسشنامه محقق ساخته با استفاده از پرسشنامه استرس شغلی الوانی (۱۳۷۲) تهیه گردیده که شامل ۳۶ سوال می‌باشد. برای اعتماد از اینکه پرسشنامه واقعاً به اندازه گیری مفاهیم مورد نظر پرداخته است جهت تعیین اعتبار بین ۲۰ نفر از کارمندان ادارات تربیت بدنی استان مازندران توزیع گردید، نتایج تجزیه و تحلیل آماری با ضریب آلفای کرونباخ در سطح ۰/۰۵ نشان دهنده ضریب پایایی ۷۸ درصد می‌باشد. روش های آماری مورد استفاده در این پژوهش مشتمل بر روشهای آماری t مستقل و تحلیل واریانس یکطرفه، آزمون کروس کالوالیس و یومان ویتنی بودند. محاسبات آماری با برنامه کامپیوتری (SPSS Ver. 13) انجام گرفت.

توانبخشی به اجرا درآید تا آنان از این مهارتها برای مقابله با استرس شغلی استفاده کرده تا بدین ترتیب کیفیت مراقبت از مددجویان افزایش یابد (۷).

دانیل چاک<sup>۲</sup> در سال ۱۳۸۱، ویژگی های فردی مدرسان تربیت بدنی و ورزش دانشگاه ها را با عوامل تنش زای سازمانی و فردی و همچنین با میزان هنجار تنش مقایسه کرد و نشان داد که جامعه آماری پژوهش با تنش متوسطی مواجه هستند و عوامل سازمانی بیشتر از عوامل فردی موجب ایجاد تنش می‌شوند. در بین عوامل فردی (میکرواستروسور) حجم کار یا اضافه بار کمی و فشار زمان دو عامل عمده تنش بودند (۸). میل مد<sup>۳</sup> و همکاران در سال ۲۰۰۶، در تحقیقی تحت عنوان استرس شغلی و عملکرد کاری در پرسنل نظامی بدین نتیجه رسیدند که حذف منابع استرس شغلی می‌تواند در حفظ راندمان کاری این افراد نقش متمر اثر ایفا کند (۱۱).

چن<sup>۴</sup> در تحقیقات به عمل آورده در سال ۲۰۰۵، به این نتیجه رسید که ویژگیهای فردی مانند سن، تجربه، وضعیت رفاهی و غیره ارتباط زیادی با کاهش عملکرد و رضایتمندی، افزایش اضطراب و افسردگی، تحلیل و خستگی و سایر اختلالات روانی دارد (۱۲). انتونی<sup>۵</sup> و همکاران در سال ۲۰۰۵، در تحقیقی به این نتیجه رسیدند که استرس روانی در کارمندان میتواند موجب کاهش رضایت شغلی و در نتیجه کاهش عملکرد شود (۱۳). ابواب<sup>۶</sup> در سال ۲۰۰۴، در پژوهشی تحت عنوان استرس شغلی، عملکرد شغلی و حمایت اجتماعی در میان پرستاران بیمارستان دریافت که بین استرس شغلی و عملکرد شغلی ارتباطی معکوس وجود دارد بدین معنا که هر چه استرس شغلی بیشتر باشد، عملکرد شغلی تنزل می‌یابد (۱۴). چان - ک - بی<sup>۷</sup> و همکاران در سال ۲۰۰۰، در تحقیقی که درباره استرس شغلی در بین شش گروه از افراد با تجربه انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که فشار کاری و تضاد بین محیط کار با خانواده از عوامل استرس‌زا در محیط کار است. به علاوه فشار حاصل از تضاد بین کار و خانواده و دورنمای ضعیف شغلی با سطح رضایت کاری ارتباط منفی و معنی‌داری دارد (۱۵). الیزبت جایگل<sup>۸</sup> مدیر ارشد بیمه و عضو هیأت مدیره HSE در سال ۲۰۰۰، بیان می‌کند، تحقیقی که توسط مرکز اجرایی سلامت ایمنی روی ۵ میلیون کارگر (که در معرض میزان بالایی از استرس شغلی قرار داشتند) انجام گرفت، به روشنی نشان داد که استرس شغلی یک مشکل جدی در بریتانیا است. وی اضافه می‌کند در تحقیقاتی که با دامنه محدودتری صورت گرفته بود استرس، دومین مشکل و موضوع بزرگ سلامت شغلی بعد از کمردرد است (۱۶).

عصبی محیط کار نداشته اند (نمودار ۲). نتیجه دیگری که در این تحقیق به دست آمد نشان می داد که بین دیدگاه کارمندان با سابقه خدمت مختلف پیرامون تاثیرگذاری فشار عصبی محیط کار بر عملکرد فردی و سازمانی، انگیزش و رضایتمندی و مهارت های ارتباطی تفاوت معناداری وجود ندارد (جدول ۴).

نتایج نشان میدهد، که بین دیدگاه کارمندان با سابقه خدمت مختلف پیرامون تاثیرگذاری فشار عصبی بر عملکرد فردی، عملکرد سازمانی و انگیزش و رضایتمندی تفاوت معناداری وجود ندارد. همانطور که در نمودار (۴) ملاحظه می شود، تفاوت دیدگاه کارمندان با سابقه خدمت مختلف نیز در مورد تاثیر فشار عصبی بر مهارت های ارتباطی بیش از سایر متغیرها است. دیدگاه افراد با سابقه خدمت کم در تمامی موارد بجز انگیزش و رضایتمندی منفی تر از گروه های سنی دیگر است. افراد با سابقه خدمت زیاد بیشترین تاثیر فشار عصبی را بر متغیرهای عملکرد سازمانی و مهارت های ارتباطی دانسته اند.

نتایج تحقیق نشان داد که از دیدگاه کارمندان فشار عصبی بر انگیزش و رضایت مندی آنها تاثیر معناداری نداشت. که این نتیجه بر خلاف نتایجی است که محققان دیگر انجام داده اند. آزاد مرز آبادی (۱۳۸۶) در بررسی خود به این نتایج رسید که بین استرس با رضایت از کار، رضایت از مسوول و رضایت از حقوق و مزایا ارتباط معنی دار وجود داشته است. هولون و همکاران بر این عقیده اند که بین استرس سازمانی و رضایت شغلی ارتباطی مستقیمی وجود دارد. ان هاراتانی - تی در سال (۱۹۹۹)، طی تحقیقی، یافته های مربوط به استرس شغلی در ژاپن را مورد مطالعه قرار دادند.

نتایج تحقیق نشان داد که فشار عصبی تاثیر معناداری بر انگیزش و رضایت مندی کارمندان می گذارد. اما فشار عصبی بر مهارت های ارتباطی آنها تاثیر معناداری ندارد. از دیدگاه کارمندان توجه به سلامت روانی در کاهش فشار عصبی محیط کار تاثیر معناداری نداشته و از طرفی دیگر آموزش نیز نمی تواند در تقلیل فشارهای عصبی تاثیر معنی داری داشته باشد (جدول ۱). نتایج این تحقیق نشان می دهد که بین دیدگاه زنان و مردان پیرامون تاثیرگذاری آموزش و توجه به سلامت روانی بر کاهش فشار عصبی محیط کار تفاوت معناداری وجود ندارد (جدول ۲) و همین طور زنان نسبت به مردان دیدگاه بهتری نسبت به تاثیرگذاری هردو متغیر بر کاهش فشار عصبی دارند.

نتایج جدول ۳ نشان میدهد، بین دیدگاه زنان و مردان پیرامون تاثیرگذاری فشار عصبی بر عملکرد فردی، عملکرد سازمانی و انگیزش و رضایتمندی تفاوت معناداری وجود ندارد. و همین طور بین دیدگاه زنان و مردان پیرامون تاثیرگذاری فشار عصبی بر مهارت های ارتباطی تفاوت معناداری وجود دارد.

نتایج تحقیق نشان میدهد تفاوت دیدگاه دو جنس در مورد تاثیر فشار عصبی بر مهارت های ارتباطی بیش از سایر متغیرها است. غیر از متغیر انگیزش و رضایتمندی، زنان نسبت به مردان دیدگاه بهتری نسبت به تاثیرگذاری فشار عصبی محیط کار بر عملکرد فردی و سازمانی و مهارت های ارتباطی دارند.

نتایج تحقیق مبین اینست که بین دیدگاه کارمندان با سابقه خدمت مختلف پیرامون تاثیر گذاری آموزش و توجه به سلامت روانی بر کاهش فشار عصبی محیط کار تفاوت معناداری وجود ندارد. اما بین دیدگاه کارمندان با سابقه خدمت مختلف پیرامون تاثیرگذاری آموزش و توجه به سلامت روانی بر کاهش فشار عصبی محیط کار تفاوت معناداری وجود دارد.

نتایج این پژوهش نشان می دهد، افراد با سابقه خدمت متوسط (۱۰ تا ۲۰ سال) دیدگاه مثبت تری نسبت به اثرگذاری هر دو روش آموزش و توجه به سلامت روانی کارکنان بر کاهش فشارهای عصبی محیط کار دارند. اما افراد با سابقه خدمت کم نسبت به سایر گروه ها دیدگاه چندانی مثبتی نسبت به اثرگذاری این دو متغیر بر کاهش فشارهای

جدول 1. نتایج تاثیر فشار عصبی بر عملکرد کارکنان

شاخص	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	z	Sig.
تاثیرگذاری فشار های عصبی بر انگیزش و رضایتمندی	۱۱۴	۲/۳۶	۰/۴۰	۰/۸۲	۰/۵۰
تاثیرگذاری فشار های عصبی بر مهارت های ارتباطی	۱۱۴	۲/۴۲	۱/۱۶	۲/۱۹	۰/۰۱*
تاثیر توجه به سلامت روانی در کاهش فشارهای عصبی	۱۱۴	۳/۷۱	۱/۰۱	۱/۷۵	۰/۰۴*
تاثیر آموزش در کاهش فشارهای عصبی	۱۱۴	۳/۵۰	۱/۰۳	۱/۸۴	۰/۰۲*

\* در سطح (P ≤ ۰/۰۵) معنی دار است

جدول 2. نتایج تاثیرگذاری آموزش و توجه به سلامت روانی بر کاهش فشار عصبی محیط کار با توجه به عامل جنسیت

شاخص	جنسیت	میانگین	انحراف استاندارد	z	Sig.
آموزش	مرد	۳/۴۶	۱/۰۵	-۱/۵۰۵	۰/۱۳۲
	زن	۴	۰/۱۵۸		
توجه به سلامت روانی	مرد	۳/۷۴	۰/۹۷	-۱/۴۶۷	۰/۱۴۲

\* در سطح (P ≤ ۰/۰۵) معنی دار است

جدول 3. مقایسه دیدگاه مردان و زنان پیرامون تاثیرگذاری فشار عصبی بر عملکرد فردی، عملکرد سازمانی و انگیزش و رضایتمندی

شاخص	جنسیت	میانگین	انحراف استاندارد	t	درجه آزادی	سطح معناداری
عملکرد فردی	مرد	۲/۴۲	۰/۸۹	-۱/۸۶۸	۱۰۲	۰/۰۶۵
	زن	۲/۷۱	۰/۸۱			
عملکرد سازمانی	مرد	۲/۷۲	۱/۰۰	-۱/۲۲۴	۱۰۲	۰/۲۲۴
	زن	۳/۲۱	۰/۷۰			
انگیزش و رضایتمندی	مرد	۲/۳۶	۰/۴۰	۱/۷۵۴	۱۰۲	۰/۰۸۲
	زن	۲/۱۷	۰/۳۸			

\* در سطح (P ≤ ۰/۰۵) معنی دار است

جدول 4. مقایسه دیدگاه مردان و زنان پیرامون تاثیرگذاری فشار عصبی بر مهارت های ارتباطی

شاخص	جنسیت	میانگین	انحراف استاندارد	Z	Sig.
مهارت های ارتباطی	مرد	۲/۲۲	۱/۰۶۳	-۳/۳۷۷	۰/۰۰۱*
	زن	۳/۳۱	۱/۰۶۲		

\* در سطح (P ≤ ۰/۰۵) معنی دار است

جدول 4. مقایسه دیدگاه کارمندان با سابقه خدمت مختلف پیرامون تاثیرگذاری فشار عصبی محیط کار بر عملکرد

سابقه خدمت	میانگین	انحراف استاندارد	F	درجه آزادی	Sig.
کمتر از ۱۰	۲/۶۰	۱/۰۵			
عملکرد سازمانی	۱۰-۲۰	۲/۷۵	۲/۲۰۲	۲	۰/۱۱۶
	بیشتر از ۲۰	۳/۰۸	۱/۰۲		
عملکرد فردی	کمتر از ۱۰	۲/۴۴	۰/۸۸		
	۱۰-۲۰	۲/۵۶	۰/۸۱	۰/۱۵۲	۲
بیشتر از ۲۰	۲/۴۶	۰/۸۵			
	کمتر از ۱۰	۲/۳۹	۰/۳۹		
بیشتر از ۲۰	۲/۲۵	۰/۴۷	۰/۸۱۹	۲	۰/۴۴۴
	بیشتر از ۲۰	۲/۳۵	۰/۴۲		

## Archive of SID

یافته با نتایج تحقیقات بدست آمده همخوانی دارد. حسینی و فلاحتی در سال (۱۳۸۲)، در تحقیق به عمل آمده بر روی پرسنل پرستاران شهر های ری و شمیرانات استان تهران به این نتیجه رسیدند که آموزش مهارت های ارتباطی بر استرس شغلی پرسنل پرستاری اثر گذار بوده و موجب کاهش آن می شود.

زارع در مطالعه ای که در سال (۱۳۸۰)، بر روی کارمندان شرکت برق منطقه ای یزد انجام داد، به این نتیجه رسیده است که فشار عصبی یا استرس در سازمان هایی وجود دارد که روابط صنعتی و روابط با مشتری رو به افول است و کنترل کیفیت ضعیفی در آنها اعمال می شود. از دلایل همخوانی این تحقیق با تحقیقات فوق مشابهت روابط غیر رسمی نامناسب در ادارات تربیت بدنی استان با سازمان های دیگر عنوان کرد.

نتایج تحقیق نشان داد که از دیدگاه کارمندان توجه به سلامت روانی در کاهش فشار عصبی محیط کار تاثیر معنا داری داشت.

رضایی و ویسی در سال (۱۳۷۹)، در تحقیقی که به عمل آورد به این یافته دست پیدا کرد: رابطه بین استرس شغلی و سلامت روان معنی دار و منفی بود. این بررسی همچنین نشان داد که در شرایط پر استرس افراد دارای سرسختی بالا بیش از افراد دارای سرسختی پایین، سلامت روان برخوردارند. همچنین افراد دارای حمایت اجتماعی بالا بیش از افراد دارای حمایت اجتماعی پایین از نظر سلامت روان تفاوتی میان آنها دیده نشد.

بیگدلی و کریم زاده در سال (۱۳۸۵) در پژوهش خود بر روی پرستاران شهر سمنان به این نتیجه رسیدند که بین استرس شغلی و سلامت روانی پرستاران ارتباط معنی داری وجود دارد. نور بخش در سال (۱۳۷۸)، پژوهشی را به منظور شناخت و اعتبار یابی ابزار اندازه گیری عوامل فشار زای شغلی با سلامت روانی انجام داد، نتایج پژوهش نشان داد: بین عوامل استرس زا و سلامت روانی دبیران مرد رابطه معنی داری دیده شد، به طوری که افزایش عامل استرس با افزایش تهدید سلامت روانی همراه بود و همین طور بین عوامل استرس زای شغلی و عامل ضعیف مدیریت از یک سو و سلامت روانی دبیران زن از سوی دیگر رابطه معنی داری مشاهده گردید.

یافته های تحقیق نشان داد که بین فشار های عصبی و آموزش رابطه معناداری وجود داشت که این نتیجه با تحقیق

بر طبق نتایج این تحقیق، شواهد موجود نشان می دهد می دهد که نحوه ای (الگوی) کنترل نیازهای شغلی، هم چنین تکنولوژی جدید در کار با فشار خون بالا و افزایش چربی در سرم خون در بین کارمندان ژاپنی ارتباط و همبستگی دارد به همین دلیل رضایت شغلی کمتری در بین کارمندان ژاپنی وجود دارد. چان - ک - بی و همکاران در سال (۲۰۰۰)، در تحقیقی که درباره استرس شغلی در بین شش گروه از افراد با تجربه انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که فشار کاری و تضاد بین محیط کار با خانواده از عوامل استرس زا در محیط کار است. به علاوه فشار حاصل از تضاد بین کار و خانواده و دورنمای ضعیف شغلی با سطح رضایت کاری ارتباط منفی و معنی داری دارد.

انتونی و همکاران در سال (۲۰۰۵)، در تحقیقی به این نتیجه رسیدند که استرس روانی در کارمندان می تواند موجب کاهش رضایت شغلی و در نتیجه کاهش عملکرد شود. زارع کارشناس ارشد مدیریت نیروی انسانی در مطالعه ای که در سال (۱۳۸۰)، بر روی کارمندان شرکت برق منطقه ای یزد انجام داد، به این نتیجه رسیده است که، فشار عصبی یا استرس در سازمان هایی وجود دارد که در آنها، غیبت افراد زیاد است، کارمندان دائماً تعویض می شوند. نتایج این تحقیق نشان می دهد، چنان چه افراد از وضعیت شغلی خویش راضی باشند، به موقع در محل کار خود حاضر می شوند، دقیق تر کار می کنند.

آزاد مرزو سلیمی در سال (۱۳۸۳)، در پژوهشی که بر روی افراد نظامی یک واحد انجام داد به این نتیجه رسید که بین رضایت شغلی و استرس رابطه معناداری وجود دارد. محسنی و رحیمی در سال (۱۳۸۴)، در پژوهش به عمل آورده بر روی کارکنان شرکت سایپا به این نتیجه رسیدند با توجه به تولید انبوه و حوادث شغلی، به میزان حداقل ۱۲ درصد موارد در افزایش رضایتمندی شغلی و بهره وری و عملکرد نیز تاثیر قابل توجهی خواهد داشت. از جمله عوامل عدم همخوانی این تحقیق با تحقیق فوق می توان تفاوت فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی و شرایط روحی و روانی متفاوت کارمندان ادارات تربیت بدنی با دیگر سازمان ها دانست.

نتایج تحقیق نشان داد که از دیدگاه کارمندان فشار عصبی بر مهارت های ارتباطی آنها تاثیر معناداری داشت. براساس نتایج این تحقیق مدیران سازمان باید با ایجاد راهکارهای مناسب و حذف عوامل استرس زا ارتباط بین کارمندان سازمان و همچنین ارتباط کارمندان با ارباب رجوع را بهبود ببخشند این

## Archive of SID

که همبستگی بین، جنسیت و استرس و نوع مدرسه و استرس معنی دار نیست. به نظر می‌رسد مرد و زن بودن دلیلی فشار عصبی کارمندان نیست. اما بررسی رابطه جنسیت ممکن است زنان به دلیل داشتن ویژگی‌های روحی متفاوت نسبت به مردان تمایل دارند از لحاظ عاطفی و با ایجاد انگیزه و روحیه بخشیدن کار کنند و همچنین به دلیل اینکه در سالهای اخیر زنان هم مانند مردان در رشته‌های که بیشتر مردان هستند فعالیت می‌کنند سرسخت و ضریب تحمل شان بالا رفته است. کارمندان و مدیران بیشتر از تجربه خود استفاده می‌کنند و داشتن جنسیت متفاوت نمی‌تواند دلیلی کافی برای ایجاد استرس باشد.

اما برخلاف نتایج این تحقیق، چن و همکاران در سال (۱۹۸۵)، در تحقیقی که روی معلمان تایوانی انجام دادند، رابطه بین استرس و ویژگی‌های فردی را مورد بررسی قرار دادند. استرس در زنان بیشتر از مردان گزارش دادند. کارن ای معتقد است بررسی رابطه متغیرهای فردی با عوامل تنش زای فردی، بیان می‌کند که مرئیان زن، مجرد و کم سابقه از تنش بیشتری رنج می‌برند.

فیجن افراتی و بن سیرا در سال (۱۹۹۵) با بررسی رابطه متغیرهای فردی با عوامل تنش زای فردی، بیان می‌کند که مرئیان زن، مجرد و کم سابقه از تنش بیشتری رنج می‌برند. جمشید نژاد در سال (۱۳۷۵)، تحقیقی را با عنوان بررسی و مقایسه استرس شغلی و رضایت شغلی مدیران مدارس ابتدائی متوسطه شهر اهواز به انجام رساند. بین استرس مدیران و رضایت شغلی زن و مرد تفاوت معنی داری مشاهده شد.

رضایی و ویسی در سال (۱۳۷۹)، در تحقیقی که به عمل آورد به این یافته دست پیدا کرد: مردان در برابر استرس شغلی و رضایت شغلی بیش از زنان سرسختی از خود نشان می‌دهند. هاشم زاده و بهره دار در سال (۱۳۷۹)، پژوهشی که بر روی کارکنان بیمارستان‌های شیراز انجام داد به این نتیجه رسید سلامت روان در کارکنان مرد بیشتر از کارکنان زن است. از جمله عوامل عدم همخوانی این تحقیق با تحقیق چن (۱۹۸۵)، فیجن افراتی و بن سیرا (۱۹۹۵)، جمشید نژاد (۱۳۷۵)، رضایی و ویسی (۱۳۷۹)، هاشم زاده (۱۳۷۹) ویژگی‌های اجتماعی و فرهنگی و تفاوت جامعه آماری تحت بررسی دانست.

یافته‌های تحقیق نشان داده است که: بین دیدگاه کارمندان

انجام شده همخوانی دارد. بررسی دیدگاه و نگرش مدیران حسینی و فلاحی در سال (۱۳۸۲)، بر روی پرسنل پرستاران شهرهای ری و شمیرانات تحقیق به عمل آوردند که بر اساس یافته‌های این پژوهش پیشنهاد می‌شود آموزش مهارت‌های ارتباطی برای پرسنل پرستاری شاغل در مراکز توانبخشی به اجرا درآید تا آنان از این مهارت‌ها برای مقابله با استرس شغلی استفاده کرده تا بدین ترتیب کیفیت مراقبت از مددجویان افزایش یابد. براساس نتایج این تحقیق مدیران ادارات تربیت بدنی باید با ایجاد دوره‌های آموزشی متناسب با حرفه کارمندان از ایجاد استرس در نیروی انسانی سازمان جلوگیری کنند.

استناد به یافته‌های این تحقیق: بین دیدگاه کارمندان مرد و زن پیرامون تاثیر آموزش، توجه به سلامت روانی، عملکرد سازمانی، عملکرد فردی، انگیزش و رضایت مندی در کاهش فشار عصبی ناشی از محیط کار تفاوت معناداری وجود نداشت. اما پیرامون تاثیر فشار عصبی بر مهارت‌های ارتباطی شان تفاوت معناداری وجود داشت.

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین جنسیت و تاثیر فشار عصبی بر عملکرد کلی کارکنان رابطه معناداری وجود نداشت. اما تفاوت دیدگاه دو جنس در مورد تاثیر فشار عصبی بر مهارت‌های ارتباطی بیش از سایر متغیرها است. غیر از متغیر انگیزش و رضایتمندی، زنان نسبت به مردان دیدگاه بهتری نسبت به تاثیرگذاری فشار عصبی محیط کار بر عملکرد فردی و سازمانی و مهارت‌های ارتباطی دارند.

لازم به ذکر است چون در این تحقیق عوامل دموگرافیک را به صورت جدا با هر یک از متغیرهای تحقیق بررسی شده است. تحقیقات کمی در این زمینه انجام شده است. به همین خاطر نتایجی که از متغیرهای دموگرافیک بدون در نظر گرفتن متغیرهای تحقیق شده است را به اختصار آورده شده است.

بیگدلی و کریم زاده در سال (۱۳۸۵) در پژوهش بر روی پرستاران شهر سمنان به این نتیجه رسیدند که تفاوت معنی داری بین سلامت روانی پرستاران زن و مرد دیده نشد. رضایی در سال (۱۳۶۸) با بررسی متغیر جنس، در میزان استرس معلمان تفاوت معنی دار مشاهده نکرد. رضایی در سال (۱۳۷۰) همچنین تفاوت معناداری بین جنسیت و فشارهای عصبی مشاهده نکرد حاجی بابائی در سال (۱۳۸۵)، در

بین شرایط و اوضاع سازمان می باشد. اما برخلاف نتایج این تحقیق: رضایی در سال (۱۳۶۸)، در تحقیق خود بین سابقه کار و میزان استرس معلمان تفاوت معنی دار مشاهده کرد. رضایی کارشناس ارشد روانشناسی بالینی در تحقیقی که در سال (۱۳۷۰)، تفاوت معناداری بین استرس و سابقه کار آزمودنی ها مشاهده نکرد. جمشید نژاد در تحقیقی که در سال (۱۳۷۵)، به عمل آورد بین میزان استرس شغلی مدیران کم سابقه و مدیران با سابقه زیاد، تفاوت معنی داری مشاهده نشد.

نوابی نژاد در سال (۱۳۷۶)، ویژگی های فردی مانند سابقه کار ارتباط زیادی با کاهش افزایش اضطراب و افسردگی، تحلیل و خستگی و سایر اختلالات روان تنی نشان داده اند. بیگدلی و کریم زاده در سال (۱۳۸۵)، در پژوهش خود بر روی پرستاران شهر سمنان به این نتیجه رسیدند که بین سابقه شغلی و سلامت روانی پرستاران ارتباط معنی داری وجود دارد.

چن در تحقیقات به عمل آورده در سال (۲۰۰۵)، به این نتیجه رسید که ویژگی های فردی مانند سابقه کار ارتباط زیادی با افزایش اضطراب و افسردگی، تحلیل و خستگی و سایر اختلالات روان تنی دارد.

#### نتیجه گیری

نتایج نشان داد که فشارهای عصبی روانی یک عامل منفی برای بهروری بیشتر در سازمان محسوب می شود، بطوری که وجود فشارهای عصبی و روانی در سازمان موجب کاهش سلامت روانی و مهارت ارتباط کارمندان می شود. نظر به اینکه بسیاری از جامعه مورد بررسی بیان نموده اند که به نحوی با فشار عصبی روبرو بوده اند، تأییدی بر وجود فشار عصبی می باشد و به صراحت می توان گفت تندرستی افراد سازمان با تندرستی خود سازمان به هم پیوسته است.

با سابقه کاری متفاوت پیرامون تاثیر عملکرد سازمانی، عملکرد فردی، انگیزش و رضایت مندی در کاهش فشار عصبی ناشی از محیط کار تفاوت معناداری وجود نداشت. اما پیرامون تاثیر فشار عصبی بر مهارت های ارتباطی، آموزش، توجه به سلامت روانی شان تفاوت معناداری وجود داشت. افراد با سابقه خدمت متوسط (۱۰ تا ۲۰ سال) دیدگاه مثبت تری نسبت به اثرگذاری هر دو روش آموزش و توجه به سلامت روانی کارکنان بر کاهش فشارهای عصبی محیط کار دارند. اما افراد با سابقه خدمت کم نسبت به سایر گروه ها دیدگاه چندان مثبتی نسبت به اثرگذاری این دو متغیر بر کاهش فشارهای عصبی محیط کار نداشته اند. یافته های تحقیق نشان می دهد که بین سابقه کار و تاثیر فشار عصبی ناشی از محیط کار بر عملکرد کلی کارمندان رابطه معناداری وجود دارد.

تحقیقاتی که در این زمینه بدست آمده و با یافته حاضر همخوانی دارد به این شرح است: چن و همکاران در سال (۱۹۸۵)، در تحقیقی که روی معلمان تایوانی انجام دادند، رابطه بین استرس و ویژگی های فردی را مورد بررسی قرار دادند و احساس استرس بیشتری را در بین آزمودنی های کم سابقه و مجرد گزارش نمودند. کارن ای معتقد است رابطه متغیر های فردی با عوامل تنش زای فردی، بیان می کند که مر بیان زن، مجرد و کم سابقه از تنش بیشتری رنج میبرند.

فیجن افراتی و بن سیرا در سال (۱۹۹۵)، در پژوهشی برای بررسی تاثیر محیط کار معلمان تربیت بدنی و ورزش در میزان تنش و تحلیل رفتگی بیان می کنند، در رابطه متغیر های فردی با عوامل تنش زای فردی، بیان می کند که مر بیان زن مجرد و کم سابقه از تنش بیشتری رنج میبرند. نوابی نژاد در سال (۱۳۷۶) ویژگی های فردی مانند سابقه کار ارتباط زیادی با کاهش عملکرد و رضایتمندی دارد. پیامی در سال (۱۳۷۹)، در پژوهش خود به این نتیجه رسید این پژوهش موید وجود ارتباط بین سابقه کار با فرسودگی شغلی در سطح معنی دار است. و معتقد است که مهمترین متغیری که قابلیت پیش گیری فرسودگی شغلی را دارا است حالت و صفت اضطراب و سابقه کار فعلی می باشد.

چن در تحقیقات به عمل آورده در سال (۲۰۰۵)، به این نتیجه رسید که ویژگی های فردی مانند سابقه کار ارتباط زیادی با کاهش عملکرد و رضایتمندی دارد. از دلایل عدم همخوانی این تحقیق با تحقیقات ذکر شده می توان تفاوت



Archive of SID

منابع

13. Common wealth scientific and industrial research organization, Mel born, (2003). the effect of physiological stress on decreased job satisfaction in staffs
14. Murphy, S., (2004). Job stress, job Performance and Social Support among hospital, nurses Jour/nal.
15. Chan, B; lai,- G; ko-y-c; Boey, k-w. (2000). work stress among six professional groups, the singapore experience. Soc-sci.(10): 145-32.
16. Gyngell Elizabeth (2000). HSE publishes new research on occupational stress. www.Stress- ip.co. uk / News. Htm.
۱. الوانی، سید مهدی، ۱۳۸۲، یادگیری الگویی راهی به توسعه و بهبود سازمانی، فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره ۶، ص ۱۸-۳۱.
۲. کریفین، مورهد، ۱۳۸۵، رفتار سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی، معمار زاده، چاپ گلشن.
۳. کرباسی، منیژه، ۱۳۸۷، شیوع منابع علایم استرس در استادان دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان-دانشگاه آزاد همدان.
۴. رحیمیان و گر، اسحاق، رابطه سبک های دل بستگی بزرگسالی با رضایت و استرس شغلی در پرستاران- دانشگاه روان پزشکی دانشگاه تهران.
۵. هاشم زاده، ایرج، بهره دار، محمد جعفر، ۱۳۷۹، استرس شغلی در رابطه با سلامت روان در کارکنان بیمارستانهای شیراز-دانشگاه علوم پزشکی شیراز.
۶. طوفانی، نیره، حاتمی زاده، نیکتا، ۱۳۸۵، بررسی نگرش کارکنان مراکز جامع توان بخشی بهزیستی استان تهران نسبت به وضعیت عوامل درون سازمانی استرس زل و شدت استرس زائی آنها-دانشگاه بهزیستی دانشگاه تهران.
۷. رضائی، شادی، ۱۳۸۲، تاثیر آموزش مهارت های ارتباطی بر میزان استرس شغلی پرسنل پرستاری شاغل در مراکز توان بخشی شهرستان های ری، شمیرانات استان تهران.
۸. رضوی، محمد حسین، ۱۳۸۱، بررسی اثرات تربیت بدنی بر فشارهای جسمانی-روانی بانوان شاغل، نشریه علمی-پژوهشی المپیک.
9. Gyngell Elizabeth (2000). HSE publishes new research on occupational stress. www.stress- ip.co. uk / News. Htm.
10. Kenneth, Rfox. (1999). the influence of physical activity on mental well being, university of Bristol, Priory House, wood lands Rd/ Bristol uk.
11. Sherry E. sullivan Rabise, Bhugat,(1992). Personal Charities Physical Education training and Sport university with organizational tension factor, journal of sport management, 12, PP: 83-97.
12. Chan, k-B,Lai G,ko.y. c., Boey, k. w., (2005). Work stress among six professional groups, the Singapore experience.