



بررسی تاثیر عوامل استرس زا بر عملکرد کارکنان (مورد مطالعه ادارات ستادی بانک کشاورزی)

ابوالقاسم حکمیان (نویسنده مسئول مکاتبات)

دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

aminar777@yahoo.com

محمد ذاکری

دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

Mohamad4276@yahoo.com

علیرضا دقیقی اصلی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

daghigiasli@gmail.com

۱-۱- چکیده

هدف از این تحقیق بررسی تاثیر کاهش عوامل استرس زا بر عملکرد کارکنان در ادارات بانک کشاورزی می باشد. در این راستا ابتدا با مروری بر ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش مهمترین متغیرهای تحقیق شناسایی و مدل پیشنهادی تحقیق ترسیم گردید. سپس با استفاده از شاخص های استخراج شده و بر مبنای جامعه آماری تحقیق پرسشنامه ای تنظیم گردید. تعداد نمونه منتخب با استفاده از جدول مورگان برابر با ۲۴۸ نفر برآورد گردید. پرسشنامه مذکور به روش تصادفی ساده در اختیار نمونه قرار گرفت و سپس به منظور پایایی و روایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ، روایی محتوایی و عاملی استفاده گردید. با توجه به اینکه مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای پیش آزمون (نمونه ۶۰ تایی) برابر با ۰/۹۰۸ و کل پرسشنامه (۰/۹۳۱) بزرگتر از ۰/۶ حاصل گردید، پایایی پرسشنامه مورد استفاده تایید گردید. میزان ضریب بارتلت (KMO) برابر با ۰/۸۸۹ بدست آمد، و با توجه به بزرگتر بودن میزان ضریب از ۰/۶ روایی عاملی نیز تأیید گردید. به منظور بررسی توزیع داده ها از آزمون k-s استفاده شد و در نهایت با توجه به نرمال بودن توزیع داده ها از مدلسازی معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل برای بررسی فرضیه های استفاده گردید. نتایج نشان داد کاهش عوامل استرس زای شغلی بر عملکرد کارکنان ادارات مرکزی بانک کشاورزی به میزان ۹۹٪ تاثیر دارد. عوامل فرهنگی با ۶۶٪ و عوامل سازمانی با ۶۴٪ بالاترین اولویت را در ایجاد استرس داشته اند و رتبه های بعدی به ترتیب به عوامل اجتماعی (۴۳٪) و عوامل خانوادگی (۴۱٪) و عوامل فردی با ۳۸٪ اختصاص یافت.

واژگان کلیدی: عوامل استرس زا، عملکرد کارکنان، کارایی کارکنان، بهبود عملکرد، محیط سازمانی



مقدمه

در طول یک قرن اخیر، ماهیت کار کردن دچار تغییرات گسترده ای شده است و هنوز هم این تغییرات با سرعت وصف ناپذیری در حال پیشروی است. متعاقب این تغییرات، آمار بیماری ها به سرعت بالا رفته، جنبه های اخلاقی و انسانی زندگی بشری روزبه روز کم رنگتر شده اند و هرروز مشکلات جدیدی پدیدار میشوند. یکی از عارضه های جدید زندگی به سبک مدرن، وجود استرس در محیط کار است. در زندگی تمامی افراد که در یکی از مشاغل موجود در جامعه فعالیت میکنند، استرس وجود دارد و این استرس، به شکلهای گوناگون به آنها فشار وارد میآورد. شناسایی منابع و عوامل موثر بر بروز استرس شغلی در یک سازمان، میتواند به مواجهه هرچه بهتر با این پدیده کمک رساند (جزنی، حبیبی و نصر، ۱۳۸۹).

ادبیات موضوع

لغت قدیمی دیسترس بر اثر حذف به کلمه ی متداول و روزمره استرس مبدل شده است. استراتژی ما باید در جهت به حداقل رساندن استرس منفی و به حداکثر رساندن استرس مثبت باشد (خنیفر، ۱۳۸۹)

مطالعه متون کهن نشان می دهد که اولین بار بقراط ناراحتی هایی را که به علت بیماری ها به وجود می آمد از رنج هایی که به دلیل مقاومت و پیکار با آن ها وجود داشت جداگانه در نظر می گرفت. در انجام این عمل او به جنبه ای از بیماری که شبیه به فشار روانی بود، یعنی نیرو و دفاع به وجود آمده به وسیله تلاش برای فائق آمدن بر بیماری اشاره میکند (مجتهدی، ۱۳۸۳).

قرن ها است که طرفداران طب بقراطی و طب ارسطویی هر دو به این نتیجه رسیده اند که اختلافات احساسی و روانی باعث بروز تغییراتی چشمگیر در بدن می شود. در متون اسلامی مانند کتاب قانون ابن سینا نیز آمده که واکنش های روانی بر قلب تأثیر می گذارند تا آن جا که ممکن است منجر به مرگ فرد شوند (Chen et. al, 1995).

واژه ی استرس به معنای نیرو، فشار و اجبار، واژه ای است انگلیسی و در زبان های مختلف با همین لفظ به کار برده شده است. در زبان فارسی واژه ی فشار روانی به عنوان برابر نهاده استرس به کار برده اند که با مفهوم دقیق استرس سازگار نیست (خنیفر، ۱۳۸۹).

جدول (۱): منابع استرس از دیدگاه صاحب نظران (Lamb, S. & Kwok, K.C.S. (2016)

منابع استرس	محقق
مقدار حجم کاری تخصیص داده شده بالاتر از حد عادی، عدم امنیت کاری، تعارض نقش، نحوه ی انجام ارزیابی درون سازمان، امید به آینده ی شغلی.	Lamb, & Kwok, (2016)
فقدان کنترل، شکاف اطلاعات، علت و نتیجه، تعارض، آینده ی شغلی به بن بست رسیده، بیگانگی، سنگین باری نقش، سبک باری نقش، محیط کار، و تعارض نقش	Semih, et.al (۲۰۱۴)
داشتن نقش های چندگانه، نداشتن زمان کاری برای استراحت، عدم تسلط کافی بر کار، ترس از اخراج به خاطر انجام اعمال خلاف، داشتن وابستگی به همکاران، عدم پاسخگویی مناسب به انتظارات.	Al- Homayan et al (2013)
پست سازمانی، ابهام نقش، پیشرفت کاری، ساختار سازمانی، تداخل زندگی کاری و خانوادگی، قرار گرفتن در معرض انتظارات متضاد، وظایف تکراری و کم تحرک کننده	Katrina, et.al (۲۰۱۳)
نبود دستورالعمل کاری مناسب و شناخته شده، ترس از آینده، ابهام کاری، ارتباطات کاری، ارتباطات خانوادگی، حجم کاری بالا	Springer (۲۰۰۷)
شخصیت، سیستم کاری، فقدان حمایت، عدم وجود آموزش های لازم، فشار کاری و شرایط و پاسخگویی کار در قبال سرپرستان، تعامل سازمانی، بازخورد عملکرد	Bradford (۲۰۰۳)



مفهوم استرس در فرآیند تحول خود از زمان دیرین یا عصر پسین هر چه بیشتر شهرت یافته از دقت آن کاسته شده است در واقع امروزه مردم هنگامی که به هر گونه ملالتی از خستگی گرفته تا خشم دچار می شوند می گویند تحت تأثیر استرس اند یا استرس بر آنها وارد می شود.

استرس بخش اجتناب ناپذیر زندگی بشر است. اوقات زندگی انسان در سه بخش اصلی سپری می شود: سازمان، جامعه و خانواده. بدیهی است که استرس در هر سه قسمت یاد شده وجود دارد. پس می توان منابع استرس را به چند بخش عمده زیر تقسیم کرد:

۱. استرس های ناشی از شغل: بیشتر مردم بیش از نیمی از اوقات بیداری خود را در محل کار به سر می برند. به همین دلیل محیط کار بر آنان تأثیرگذار است. هم زمان با صنعتی شدن جهان غرب، به مسائل کار و محیط آن توجه بیشتری معطوف شده است. در همین زمینه استرس ناشی از شغل و تأثیر آن بر کارآیی افراد، مورد توجه قرار گرفته است. دو نوع استرس سازمانی وجود دارد: تعارض نقش و ابهام نقش. تعارض نقش عبارت است از وقوع همزمان دو یا بیش از دو تقاضا که نقش های متفاوتی را موجب می شود و فرد می تواند در تمامی آن موقعیت ها نقش خود را ایفا کند. ابهام در نقش نیز به سردرگمی فرد در چگونگی ایفای نقش اشاره دارد؛ هنگامی که فرد اطلاعات کافی در زمینه نقش های خود ندارد و دچار ابهام نقش می شود. تعارض و ابهام نقش، هیجان های منفی را افزایش می دهند. به علاوه، احساس عدم امنیت شغلی و مدیریت نامناسب در محیط کار از جمله متغیرهای مرتبط با استرس های شغلی هستند. (Brissette et. al, 2005).

۲. استرس های ناشی از مسائل اجتماعی: عوامل اجتماعی عبارت است از عوامل محیطی که شخص را احاطه کرده اند و او در محیط زندگی اجتماعی خود با آنها سروکار دارد. موقعیت هایی که به طور معمول غیر قابل کنترل هستند؛ مانند مسائل مربوط به مبادله و معامله، در صف ایستادن، از دست دادن کالا و تأخیر، در بروز استرس مؤثرند. بسیاری از مسائل اجتماعی که به استرس می انجامند، از زندگی شهری و مدرن سرچشمه می گیرند. مانند رقابت با دیگران، مسائل تحصیلی، شغلی و ...

۳. استرس های ناشی از شرایط خانوادگی: خانواده پایه و اساس هر جامعه ای است. اگر امور خانواده منظم و متناسب با شرایط مختلف اعضای آن باشد، بسیاری از مسائل رخ نخواهند داد. وضعیت شغلی افراد خانواده بر تمام اعضای خانواده و شرایط خانواده بر وضعیت افراد آن مؤثر است. چنانچه توازن مناسبی میان زمان و انرژی مصرف شده در هنگام کار با زمان و انرژی مصرفی امور مربوط به خانه وجود نداشته باشد، استرس به وجود می آید. از جمله عوامل مؤثر بر کاهش استرس در خانواده، ایجاد روابط صمیمی در محیط خانه و آسایش روحی اعضای آن است. در غیر این صورت استرس ایجاد خواهد شد.

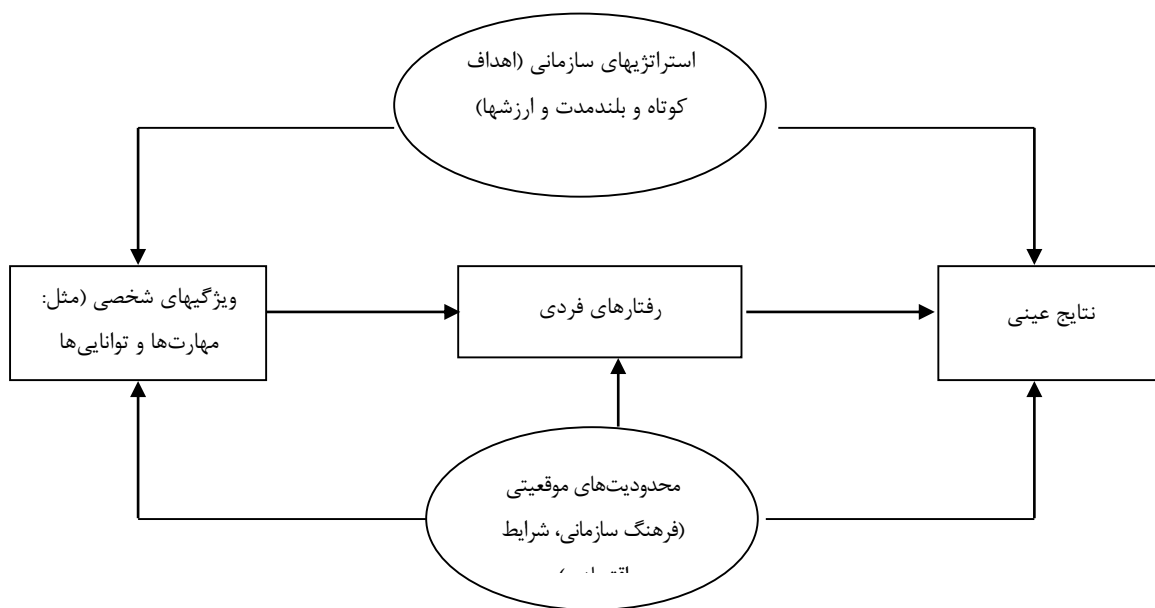
۴. مهاجرت: هنگامی که افراد از محل زندگی خود به جای دیگری با فرهنگی متفاوت از فرهنگ خود مهاجرت می کنند، دچار استرس می شوند. این نوع مهاجرت استرس زا است. زیرا بیشتر افراد نمی توانند به آسانی با ارزش ها و شرایط جدید انطباق پیدا کنند. به بیان دیگر تفاوت میان تقاضاهای محیطی و تجارب پیشین افراد موجب استرس می شود.

سازمان های موجود در هر جامعه با استفاده از منابع محدودی که در اختیار دارند، به گونه ای به رفع نیازهای فردی و گروهی افراد جامعه می پردازند و از آنجا که منابع تولید همواره با یک ویژگی یعنی کمیابی مواجه هستند، اغلب اصلی ترین هدف سازمان ها استفاده بهینه از عوامل تولید و رسیدن به اثر بخشی است. این عوامل شامل زمین، سرمایه، نیروی انسانی، فناوری و مدیریت است. در این بین نیروی انسانی ارزشمندترین دارایی سازمان ها و از نقش حساس برخوردار است. عملکرد انسان در درون سازمان انعکاسی از دانش، مهارت و ارزش های اوست. به همین منظور شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان یکی از اهداف بهسازی نیروی انسانی در مدیریت بخش های دولتی است که برای سنجش دانش، توانایی، انگیزش، رفتار شغلی و عملکردی کارکنان پایه ریزی می شود (لندران و کامکار و راعی، ۱۳۸۴).

عملکرد سازمانی نتایج قابل اندازه گیری، تصمیمات و اقدامات سازمانی است که نشان دهنده میزان موفقیت و دستاوردهای کسب شده است. هزینه ها بخش محوری از عملکرد محسوب می شود درعین حال عملکرد تقریباً هر هدف رقابتی و تعالی غیرمادی نظیر قابلیت اطمینان، انعطاف پذیری کیفیت و سرعت را نیز در بر می گیرد (بریانت، ۲۰۰۳). امروزه در فضای



رقابتی، کسب و کارها در تلاشند تا با ایجاد مزیت رقابتی پایدار از طریق ارتقا عملکرد سازمانی رونق یابند و خود را با تغییرات نوظهور انطباق دهند. بیشتر مطالعات گذشته در زمینه عملکرد سازمانی بر مبنای عملکرد مالی بوده اند، گرچه شاخصهای مالی چندان با اهداف راهبردی و بلند مدت یک کسب و کار همبستگی ندارند. نمی توانند در شرایط حاد رقابتی مزیت برای سازمانها ایجاد کنند. همچنین اندازه گیری عملکرد سازمانی بدون در نظر گرفتن اهداف سازمانی غیر ممکن است در سال ۱۹۹۴، ای.آی.سی.پی. ای پیشنهاد کرد که شاخصهای عملکردی، شامل اطلاعات غیر مالی نیز باشند. این اطلاعات می توانند منعکس کننده سرمایه فکری و پاسخگوی اجتماعی باشد به منظور شناخت کامل جنبه های گوناگون اندازه گیری عملکرد سازمانی می بایست به تحلیل شیوه های مختلف عملکرد پرداخت شاخصهای سنتی عملکرد شاخصهای مالی بوده اند نسبتهایی مانند بازگشت سرمایه گذاری و گردش مالی هارپر هفت بعد برای عملکرد بیان کرده است: بهره وری، هزینه واحد، قیمت، نسبت عوامل، نسبت هزینه، سبدمحصول، تخمین ورودی ها (سید جوادین، ۱۳۹۰).



شکل (۱): مدل ارزیابی عملکرد در سازمانها (منبع: اکبری، کارنما و ملاحسینی، ۱۳۹۲: ۶۸)

مساله اساسی تحقیق

امروزه فشار روانی شغلی به یکی از رایج ترین و پر هزینه ترین مشکلات محیط های کاری تبدیل شده است. فشار روانی، پاسخ غیراختصاصی بدن به هرگونه فشاری است که بر آن وارد می شود. این پاسخ می تواند در مقابل هر محرک درونی، شناختی یا محرک بیرونی و محیطی (عوامل استرس زا) بروز داده شود. هرچند سلیه بین استرس سودمند و استرس مضر، تفاوت قائل است و میزانی از استرس برای ادامه زندگی را لازم می داند. افراد به دلیل تفاوت های فردی، در برابر فشار روانی به شیوه های گوناگون پاسخ می دهند و شدت فشار ادراک شده و چگونگی واکنش به آن، به طرز تلقی و برداشتی که فرد از آن دارد وابسته است. در تبیین استرس عده ای بر ویژگی های محرک های محیطی که موجب به هم ریختگی و تنش می شود، تاکید می کنند. اما سوالی که در این تحقیق مطرح گردید، این بود که استرس شغلی چه تاثیری بر عملکرد کارکنان بانک کشاورزی دارد؟

اهمیت و ضرورت تحقیق



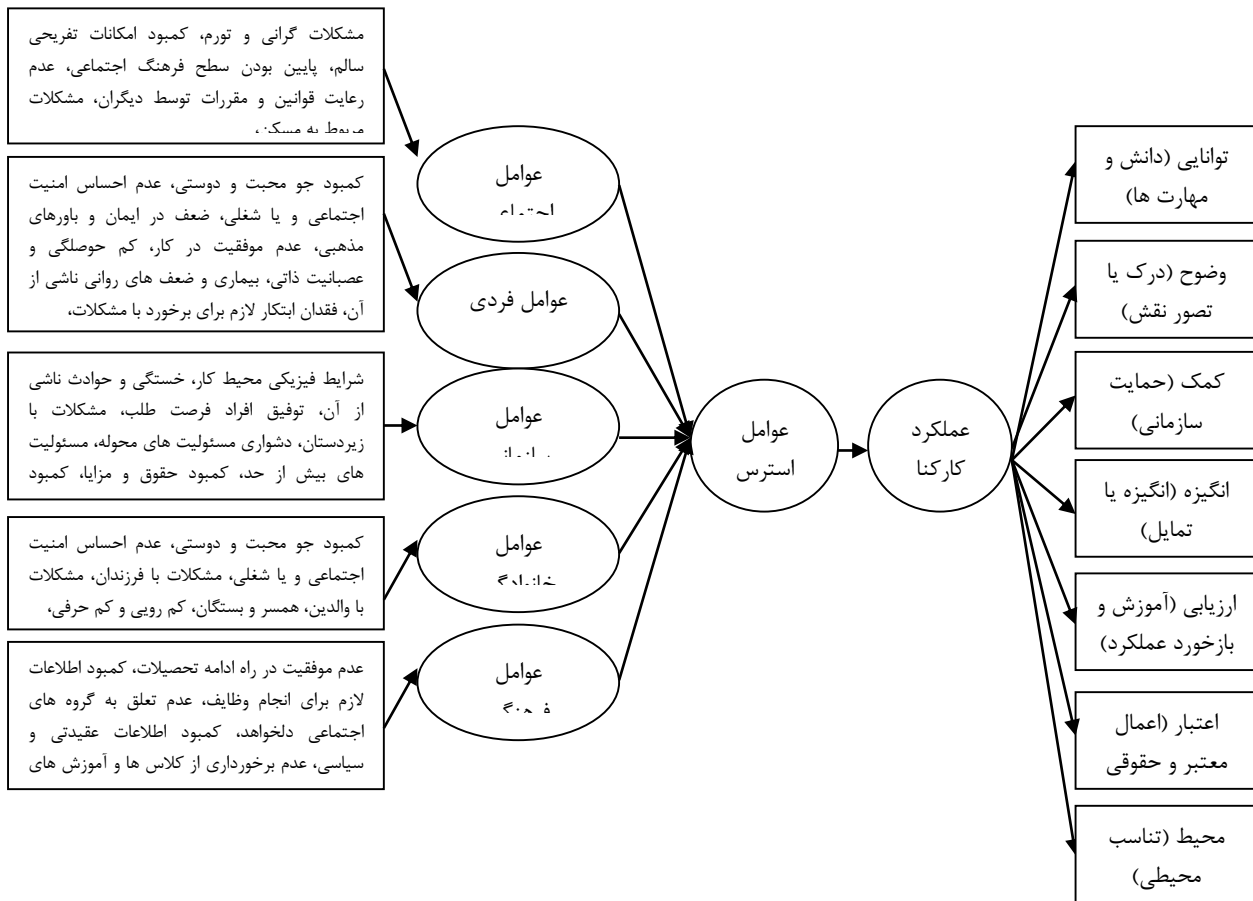
استرس شغلی مسئله‌ای شایع و پرهزینه در محیط‌های کاری می باشد. با توجه به شرایط ناپهنجاری که از محیط (رکود اقتصادی، وضعیت نامناسب معیشتی، عدم اطمینان از آینده و امنیت اجتماعی) بر کارکنان وارد می گردد، بانک کشاورزی به دنبال شناسایی موثرترین عوامل استرس‌زا بر کارمندان خود می باشد، زیرا با شناسایی این عوامل و برطرف ساختن هر یک از آنها، وضعیت روحی و روانی کارمندان بهبود می‌یابد. استرس اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت های اعضای سازمان دارد. از آنجائیکه مدیران و کارمندان سازمان تحت تاثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاصی می شوند و دست به اعمالی می زنند که سلامت سازمانی را به میزان قابل توجهی کاهش می دهد، لذا مدیریت کردن استرس و استفاده از آن در جهت خلاقیت و حرکت سریعتر در جهت رشد و تعالی سازمان، یکی از مهمترین اهدافی می‌باشد که بانک کشاورزی به آن تمایل دارد. در حقیقت در صورتی که بانک عوامل موثر در ایجاد استرس را بشناسد، با آموزش موثر کارکنان خود و با هدف شناخت بهتر عوامل پدید آورنده استرس و مدیریت کردن بهتر آن می تواند از استرس منفی و عواقب آن پیشگیری به عمل آورد. استرس شغلی از عوامل خطرزا برای سلامت انسان شناخته شده است که با تاثیر سیستمی بر سلامت جسمی و روانی، عملکرد افراد را به میزان قابل توجهی کاهش می دهد و حتی عامل اصلی برای کارکنان به شمار می رود. با توجه به اینکه شناسایی موثرترین عوامل استرس شغلی و برطرف ساختن آن می‌تواند نتایج مثبتی بر عملکرد پرسنل سازمانی داشته باشد انجام این تحقیق ضرورت می‌یابد. لذا در این تحقیق ابتدا به شناسایی موثرترین عوامل موثر بر استرس شغلی پرداخته شده و با بررسی میزان تاثیر هر یک از عوامل استرس‌زا بر عملکرد پرسنل سازمانی، اولویت های آن مشخص گردیده و در نهایت پیشنهاداتی در جهت کاهش عوامل استرس‌زا به سازمان ارائه شده است که می‌تواند روند کاهش استرس شغلی را بهبود بخشد.

در دهه های اخیر فشار عصبی یا استرس شغلی، علل و عوامل آن در محیط های کاری و سازمان ها مورد بررسی و توجه بسیار واقع شده است و یکی از مباحث اصلی در رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است (کارگر و بیدگلی، ۱۳۹۱). با توجه به نتایج آماری بدست آمده از ارزیابی عملکرد کارکنان در سال ۹۴، نسبت به عملکرد کارکنان در سال ۹۳ تنزل داشته است لذا بانک کشاورزی نیاز به شناسایی عوامل مثبت و منفی اثرگذار بر بازده کارمندان و عملکرد آنان می باشد. با توجه به رکود اقتصادی ایجاد شده در دوره پساتحریم و فشارهای مالی بسیار زیادی که بر قشر متوسط و ضعیف جامعه وارد می گردد، استرس به میزان قابل توجهی در افراد افزایش یافته است. از سویی دیگر عوامل اجتماعی، فردی، سازمانی، خانوادگی و فرهنگی (متاثر از عوامل اقتصادی) در کارکنان استرس زیادی ایجاد نموده اند. بسیاری از کارمندان بانک کشاورزی آستانه تحمل بسیار پایینی داشته و در برابر کوچکترین فشار، تعادل روانی خود را از دست می دهند، این امر می تواند آسیب های جبران ناپذیری را به سلامت و عملکرد سازمانی وارد آورد. از این رو در این تحقیق سعی بر آن داریم تا با شناسایی مهمترین عوامل استرس‌زا و میزان تاثیر آن بر عملکرد کارکنان، به بانک کشاورزی در جهت کاهش عوامل منفی استرس‌زا کمک نماییم. تا از این طریق میزان عملکرد پرسنل روند صعودی به خود بگیرد.



مدل مفهومی، فرضیات و اهداف تحقیق

مدل مفهومی تحقیق به صورت شکل شماره (۱) می باشد:



شکل (۲): مدل مفهومی تحقیق (منبع: White & Mohr, 2011; رئیسی و ظهیری, ۱۳۸۷; احمدی و بذرافشان, ۱۳۹۳)

بر اساس مدل مفهومی فوق، فرضیات زیر مطرح و مورد آزمون قرار گرفت:

فرضیه اصلی تحقیق: عوامل استرس‌زای شغلی بر عملکرد کارکنان ادارات مرکزی بانک کشاورزی تاثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی تحقیق:

۱. عوامل اجتماعی به عنوان یکی از عوامل استرس‌زای شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.
۲. عوامل فردی به عنوان یکی از عوامل استرس‌زای شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.
۳. عوامل سازمانی به عنوان یکی از عوامل استرس‌زای شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.
۴. عوامل خانوادگی به عنوان یکی از عوامل استرس‌زای شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.
۵. عوامل فرهنگی به عنوان یکی از عوامل استرس‌زای شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.

بر اساس فرضیه‌های مطرح شده فوق، اهداف زیر برای این پژوهش تبیین و مورد اقدام قرار گرفته است:

هدف آرمانی این تحقیق بهبود عملکرد شغلی پرسنل از طریق کاهش عوامل استرس‌زا در بانک کشاورزی و هدف کلی آن شناسایی و اولویت بندی عوامل استرس‌زا و بررسی تاثیر آنها بر عملکرد کارکنان است. همچنین هدف ویژه در این تحقیق،



بررسی تاثیر عوامل استرس زا بر عملکرد سازمان در بانک کشاورزی بوده و قصد پژوهشگر، ارائه راهکارهایی برای کاهش عوامل استرس زا در بانک کشاورزی در جهت بهبود عملکرد شغلی افراد و در نهایت ارتقا عملکرد سازمان بوده است.

روش تحقیق

تحقیق حاضر یک نمونه از تحقیقات کاربردی می باشد. از نوع توصیفی- پیمایشی می باشد. مهمترین روش های گردآوری اطلاعات در این تحقیق، روش کتابخانه ای (با هدف بررسی ادبیات موضوع از طریق مطالعه کتب و مقالات و جستجوهای اینترنتی در منابع معتبر) و پژوهش های پیمایشی (جمع آوری داده ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل از پرسشنامه) است. پرسشنامه بکار رفته نیز شامل دو بخش است:

- سوالات جمعیت شناختی: همچون جنسیت، سن، وضعیت تاهل، تحصیلات و سابقه کاری
- سوالات تخصصی: در طراحی این قسمت سعی گردیده تا سوالات پرسشنامه تا حد ممکن قابل فهم باشد و از ارائه سوال های منفی پرهیز شود. برای طراحی این بخش از طیف پنج گزینه ای لیکرت استفاده گردیده است که یکی از رایج ترین مقیاسهای اندازه گیری به شمار می رود.

برای ارزیابی پایایی ابزار سنجش از روش الفای کرونباخ استفاده گردید. و با توجه به اینکه مقدار پایایی برای پیش آزمون (نمونه ۶۰ تایی) برابر با ۰/۹۰۸ و کل پرسشنامه (۰/۹۳۱) بزرگتر از ۰/۶ حاصل گردیده است این پرسشنامه از مقدار پایایی مناسبی برخوردار می باشد.

روایی ابزار این تحقیق نیز به دو روش روایی محتوایی (کسب نظرات خبرگان و تاییدیه ایشان) و روایی عاملی (آزمون بارلت) صورت گرفته است. با توجه به اینکه برای محاسبه روایی پرسشنامه مورد استفاده از تحلیل عاملی و نرم افزار SPSS استفاده گردید نتایج زیر بدست آمد که با توجه به اینکه میزان ضریب بارلت (KMO) برابر با ۰/۸۸۹ بدست آمد، این پرسشنامه دارای روایی می باشد.

جامعه آماری این تحقیق، کارشناسان ادارات مرکزی بانک کشاورزی می باشد. در این تحقیق نمونه گیری از جامعه مورد مطالعه به روش تصادفی ساده خواهد بود. تعداد جامعه آماری با توجه به حجم کارشناسان بانک کشاورزی در ادارات مرکزی برابر با ۷۰۰ نفر برآورد گردید و تعداد نمونه با استفاده از جدول مورگان برابر با ۲۴۸ نفر حاصل گردید. نمونه گیری از جامعه مورد مطالعه به روش تصادفی ساده بوده که حجم نمونه آماری بر اساس جدول کرجسی و مورگان و با توجه به حجم کارشناسان بانک کشاورزی در ادارات مرکزی برابر با ۲۴۸ نفر برآورد گردید.

به منظور تجزیه و تحلیل تحلیل اطلاعات جمع آوری شده از طریق پرسشنامه و آزمون نرمال بودن توزیع داده ها ابتدا از آزمون K-S استفاده شد. سپس با استفاده از آزمون فراوانی در نرم افزار کاربردی SPSS اقدام به بررسی مشخصات جمعیت شناختی نمونه از آزمون فراوانی و نمودار مربعی بهره گرفته شد. با توجه به توزیع نرمال داده ها، از مدلسازی معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل برای بررسی فرضیه ها استفاده شد.

یافته ها

به منظور بررسی آمار توصیفی نمونه پاسخگویان پنج سوال، جنسیت، تاهل، تجربه و سابقه کاری، سمت سازمانی و تحصیلات مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس نتایج حاصل از تحقیق ۶۷/۷٪ پاسخگویان مرد و ۳۲/۳٪ زن بوده اند. ۴۳/۱٪ افراد مجرد و ۵۶/۹٪ افراد متاهل گزارش شده است بنابراین بیشتر پاسخگویان پرسشنامه متاهل می باشند. ۲۲/۶٪ افراد دارای سابقه زیر پنج سال، ۴۱/۱٪ افراد دارای سابقه بین شش تا ده سال، ۲۶/۶٪ دارای سابقه بین یازده تا پانزده سال و ۹/۷٪ افراد دارای سابقه بیش از شانزده سال می باشند همین امر حاکی از باتجربه بودن نیروی کار بانک کشاورزی دارد و اطمینان و قابل قبول بودن پاسخ ها را افزایش می دهد. ۱۲/۱٪ دارای مدرک فوق دیپلم و ۴۳/۱٪ دارای مدرک کارشناسی، ۴۰/۳٪ افراد دارای مدرک کارشناسی ارشد و ۴/۴٪ افراد دارای مدرک دکتری بوده اند. بنابراین می توان چنین عنوان نمود که ۸۳٪ کارشناسان



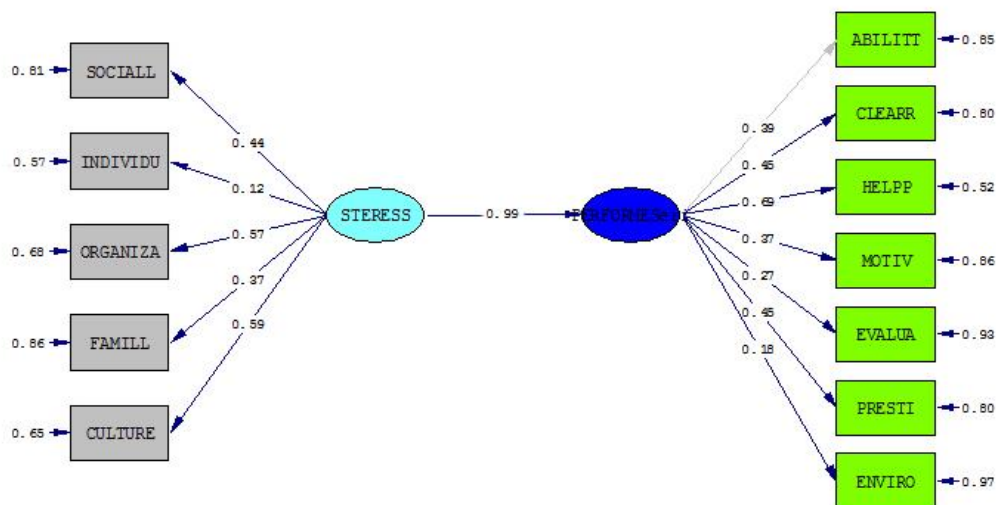
بانک که در این تحقیق به عنوان نمونه پاسخگو بوده اند از تحصیلات کارشناسی و کارشناسی ارشد برخوردار بوده اند که این امر می تواند اطمینان به پاسخ ها را مورد توجه قرار دهد. ۵/۲٪ افراد سمت مدیریت، ۲/۴٪ دارای سمت معاونت، ۱۴/۸٪ سمت سرپرست، ۵۰/۵٪ افراد کارشناس و ۲۷/۱٪ افراد کاربر بوده اند که بیش از ۵۰٪ افراد کارشناس گزارش داده اند بنابراین می توان به صحت نتایج بدست آمده از داده ها تکیه نمود.

به منظور بررسی وضعیت موجود متغیرهای تحقیق از روش تی تک نمونه ای استفاده گردید. با توجه به اینکه حد بالا و پایین هر دو مثبت بدست آمده است غیر از متغیر ارزیابی که در وضعیت متوسط قرار دارد سایر متغیرهای تحقیق در وضعیت مطلوب قرار دارد.

جدول (۲): وضعیت موجود متغیرهای تحقیق

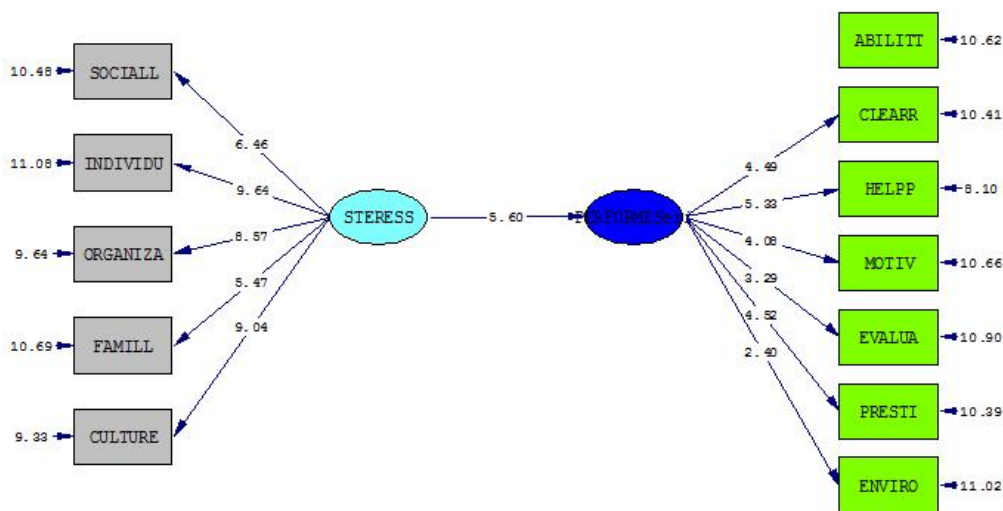
ارزش = ۳						عاملها
با ضریب ۹۵٪ اطمینان		تفاوت میانگین ها	ضرایب معناداری	درجه آزادی	تی	
پائین	حد بالا					
۰/۷۳۳	۰/۹۴۵	۰/۸۳۹	۰/۰۰۰	۲۴۷	۱۵/۶۱۰	عوامل اجتماعی
۰/۶۰۶	۰/۸۳۲	۰/۷۲۲	۰/۰۰۰	۲۴۷	۱۲/۳۰۷	عوامل فردی
۰/۴۱۷	۰/۶۶۱	۰/۵۳۹	۰/۰۰۰	۲۴۷	۸/۷۲۸	عوامل سازمانی
۰/۵۶۷	۰/۸۲۵	۰/۶۹۶	۰/۰۰۰	۲۴۷	۱۰/۶۴۶	عوامل خانوادگی
۰/۵۳۰	۰/۷۷۱	۰/۶۵۱	۰/۰۰۰	۲۴۷	۱۰/۶۲۶	عوامل فرهنگی
۰/۵۳۶	۰/۷۲۵	۰/۶۳۱	۰/۰۰۰	۲۴۷	۱۳/۱۵۹	توانایی (دانش و مهارت ها)
۰/۴۴۶	۰/۶۸۰	۰/۵۶۳	۰/۰۰۰	۲۴۷	۹/۵۰۱	وضوح (درک یا تصور نقش)
۰/۵۸۴	۰/۷۶۷	۰/۶۷۶	۰/۰۰۰	۲۴۷	۱۴/۵۲۳	کمک (حمایت سازمانی)
۰/۳۵۹	۰/۶۲۶	۰/۴۹۲	۰/۰۰۰	۲۴۷	۷/۲۴۷	انگیزه (انگیزه یا تمایل)
-۰/۰۴۶	۰/۲۰۰	۰/۰۷۶	۰/۰۲۶	۲۴۷	۲/۲۱۵	ارزیابی (آموزش و بازخورد عملکرد)
۰/۱۸۹	۰/۴۱۷	۰/۳۰۳	۰/۰۰۰	۲۴۷	۵/۲۵۳	اعتبار (اعمال معتبر و حقوقی پرسنل)
۰/۰۸۸	۰/۸۸۲	۰/۲۲۰	۰/۰۰۱	۲۴۷	۳/۲۸۳	محیط (تناسب محیطی)

در تحلیل عاملی اکتشافی دوازده عامل شناسایی گردید که دارای واریانس بزرگتر از یک بوده اند، بنابراین دوازده عاملی شناسایی شده با متغیرهای تحقیق برابر بوده و مدل پیشنهادی با مدل نهایی حاصل از داده ها از نظر تعداد متغیرها همخوانی داشته است. همچنین در ماتریس چرخش یافته عاملی میزان تعلق هر سوال به هر عامل مورد بررسی قرار گرفت و مطابق با پیش بینی ها هیچ سوالی حذف و یا جابه جا نگردید. با توجه به محدودیتهای موجود در این بخش صرفاً به ارائه مدل نرم افزاری تحقیق در حالت استاندارد و معناداری برای فرضیه اصلی تحقیق اکتفا می گردد:



Chi-Square=152.40, df=53, P-value=0.00500, RMSEA=0.087

نمودار شماره (۱): فرضیه اصلی تحقیق در حالت استاندارد



Chi-Square=152.40, df=53, P-value=0.00500, RMSEA=0.087

نمودار شماره (۲): فرضیه اصلی تحقیق در حالت معناداری

با توجه به آزمون های صورت گرفته و مناسب بودن شاخصهای برازش مدل، خلاصه نتایج تحقیق در فرضیات ششگانه به شرح جدول شماره (۳) ارائه می گردد:



جدول (۳): نتایج فرضیه های پژوهش با استفاده از معادلات ساختاری

شماره	نوع	فرضیه	RMSEA	ضریب تاثیر	T-value	پذیرش/عدم پذیرش
۱	اصلی	عوامل استرس زای شغلی بر عملکرد کارکنان ادارات مرکزی بانک کشاورزی تاثیر دارد.	۰/۰۸۷	٪۹۹	>+۱/۹۶	پذیرش
۱	فرعی	عوامل اجتماعی به عنوان یکی از عوامل استرس زای شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.	۰/۰۹۱	٪۴۳	>+۱/۹۶	پذیرش
۲	فرعی	عوامل فردی به عنوان یکی از عوامل استرس زای شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.	۰/۰۲۴	٪۳۸	>+۱/۹۶	پذیرش
۳	فرعی	عوامل سازمانی به عنوان یکی از عوامل استرس زای شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.	۰/۰۷۷	٪۶۴	>+۱/۹۶	پذیرش
۴	فرعی	عوامل خانوادگی به عنوان یکی از عوامل استرس زای شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.	۰/۰۶۱	٪۴۱	>+۱/۹۶	پذیرش
۵	فرعی	عوامل فرهنگی به عنوان یکی از عوامل استرس زای شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد.	۰/۰۳۱	٪۶۶	>+۱/۹۶	پذیرش

بحث و نتیجه گیری

بر اساس نتیجه فرضیه اصلی تحقیق، عوامل استرس زای شغلی بر عملکرد کارکنان ادارات مرکزی بانک کشاورزی به میزان ٪۹۹ تاثیر دارد. براساس نتایج بدست آمده، عوامل فرهنگی با ٪۶۶ و عوامل سازمانی با ٪۶۴ بالاترین اولویت را در ایجاد استرس داشته اند و رتبه های بعدی به ترتیب به عوامل اجتماعی(٪۴۳) و عوامل خانوادگی(٪۴۱) و عوامل فردی با ٪۳۸ رسیده است. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق حاجلو(۱۳۹۱)، رنجبر عزت آبادی و عرب، هادی زاده و عسکری(۱۳۸۸) همخوانی دارد. نتیجه فرضیه فرعی اول نیز حاکی از این است که برخورداری از حمایت اجتماعی کافی مانند سپری در میان گیرنده، فرد از آثار منفی استرس محافظت می نماید. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق کاظمی، جاویدی و آرام(۱۳۸۹) و آرگوتا و چافرا(۲۰۰۶) همخوانی دارد. بر اساس نتیجه فرضیه فرعی دوم، عوامل فردی به عنوان یکی از عوامل استرس زای شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر ٪۳۸ دارد. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق کاظمی، جاویدی و آرام(۱۳۸۹) و فایر(۲۰۰۰) همخوانی دارد. نتیجه فرضیه فرعی سوم بیان می نماید که عوامل سازمانی به عنوان یکی از عوامل استرس زای شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر ٪۶۴ دارد. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق کاظمی، جاویدی و آرام(۱۳۸۹) و فایر(۲۰۰۰) همخوانی دارد. یافته های فرضیه فرعی چهارم چنین است که عوامل خانوادگی به عنوان یکی از عوامل استرس زای شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر ٪۴۱ دارد. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق کاظمی، جاویدی و آرام(۱۳۸۹) و فایر(۲۰۰۰) همخوانی دارد. نتیجه فرضیه فرعی پنجم نیز حاکی از این است که عوامل فرهنگی به عنوان یکی از عوامل استرس زای شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر ٪۶۶ دارد. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق کاظمی، جاویدی و آرام(۱۳۸۹) و فایر(۲۰۰۰) همخوانی دارد.

در راستای نتایج بدست آمده پیشنهادهایی به صورت زیر ارائه می گردد:

برای برخورد با استرس شیوه های مختلفی وجود دارد. برخوردهای کوتاه مدت و مقطعی سالم از برنامه های مراقبه، تمدد اعصاب، ورزش، استراحت و دارو درمانی است و برخوردهای بلند مدت و ریشه هایی که فرد را از نظر ایمانی و عقیدتی استحکام می بخشد و با دور کردن از تشنج های دنیای مادی یا هیاهوی رقابت های پر استرس سعی در متعال نمودن فرد که پایه های ایمان و ارزشی او سست شده است دارد.



کارشناسان به مدیران پیشنهاد می کنند به استرس در محیط کار اهمیت زیادی بدهند. آنها می توانند افراد دارای استرس را شناسایی کنند و به آنها آموزش دهند. همچنین می توانند در عملی پیشگیرانه عوامل استرس زا را از محیط کار حذف کنند، عواملی همچون

- فقدان تامین شغل
- حاکمیت روابط بر ضوابط
- بوروکراسی سردرگم
- فقدان مکانیسم های کنترل و ارزشیابی
- شیفت های کاری نامرتب
- ساعت کار زیاد

پیشنهاد می شود که کارمندان یک دوره آموزش مهارت های ارتباطی را بگذرانند تا مهارت های ارتباطی را به خوبی بیاموزند و قادر باشند نیازها و خواست های خود را به روشنی بیان کنند و اینکه بدانند چگونه ارتباطی دوستانه و سازنده با همکاران برقرار نمایند. همین مهارت های منجر به ایجاد صمیمیت، حمایت اجتماعی، همکاری و در نتیجه کاهش استرس می گردد.

تلاش در جهت ارتقای سطح تحصیلات کارکنان و اعضای خانواده آنان

- تقویت روح ایمان و اعتقادات مذهبی و برخورداری از اخلاق و صفات پسندیده کارکنان و اعضای خانواده آنان
- تلاش در جهت حفظ سلامت جسمانی و تغذیه مناسب افراد
- کاهش خستگی کارکنان از طریق افزایش مدت زمان استراحت آنان
- استفاده از قدرت نوآوری و خلاقیت کارکنان و پژوهش های کاربردی آنها
- توجه واقعی به مشکلات اقتصادی کارکنان و تلاش برای اصلاح وضع مالی و ارتقای وضعیت معیشتی
- انگیزش مناسب کارکنان از طریق اعطای پاداش های مادی، تفویض اختیار، ایجاد محیط دوستانه و روابط غیر رسمی بین کارکنان.

پیشنهاد می گردد تا محیطی به دور از سخت گیری، بی رحمی، تعارض نقش و تعارض بین گروهی فراهم گردد تا روابط فیزیکی کار مطلوب گردد تا افراد دچار استرس، هیجان، اضطراب و به طور کلی ضعف عملکرد نگردند.

پیشنهاد می شود تا عوامل زیر رعایت گردد:

- انجام پژوهش و تحقیقات متناسب با کار
- حجم متناسب کارها و دوری از حجم بیش از اندازه یا کم بودن کار
- به کار گیری سبک مدیریتی صحیح و علمی
- بهبود روش های انجام کار
- گماردن افراد در مشاغل متناسب و جلوگیری از اشتغال همزمان به چند شغل و داشتن شغل دوم و پرداخت اضافه کار به صورت کامل، وام های قرص الحسنه و....
- کاهش عدم امنیت شغلی و ترس از بیکار شدن

با توجه به تاثیر عوامل خانوادگی به عنوان یکی از عوامل استرس زای شغلی بر عملکرد کارکنان موارد زیر پیشنهاد می گردد:

- تشکیل کارگاه های آموزشی، بهداشت روانی جهت توجیه کارکنان جهت ایجاد روابط خانوادگی مطلوب و آداب برخورد و رفتار متقابل و تاثیر آنها
- تهیه فیلم های کوتاه و مستند آموزشی برای مقاوم سازی کارکنان و اعضای خانواده آنها در برابر استرس
- تعامل و همکاری با دانشکده ها و مراکز روان شناسی برای رفع مشکلات و روان درمانی کارکنان
- ایجاد شرایط خوب کاری و تفریحات سالم برای کارکنان و برنامه ریزی مناسب برای تنظیم اوقات فراغت کارکنان و خانواده آنان و ایجاد و گسترش امکانات ورزشی، تفریحی و سرگرمی سازنده و مفید برای آنان.



نهایتاً نیز با توجه به اینکه عوامل فرهنگی به عنوان یکی از عوامل استرس زای شغلی بر عملکرد کارکنان می باشد، فرهنگسازی صحیح و ارزش نهادن به کارمندان به عنوان مهمترین جز سازمان پیشنهاد می گردد.

منابع:

۱. احمدی، ع. و بذرافشان، ع. (۱۳۹۳). رابطه بین سبک های مدیریت با سلامت سازمانی و استرس شغلی کارکنان، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۵، شماره ۲، صص ۷۳-۹۰.
۲. اکبری، م. کارنما، ا. و ملاحسینی، ع. (۱۳۹۲). بررسی رابطه رهبری تحول آفرین و عملکرد سازمانی، سازمان های دولتی استان کرمان، فصلنامه علمی ترویجی توسعه سازمان پلیس، شماره ۴۵ دوره ۱۰، صص ۶۳-۸۶.
۳. جزئی، ن. حبیبی، م. و نصر، س. (۱۳۸۹). تحلیل عوامل موثر بر استرس شغلی و راهکارهای مدیریت آن، فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، سال چهارم شماره ۱۱، صص ۱۲۷-۱۵۱.
۴. حاجلو، ن. (۱۳۹۱). رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت، فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال ۳، شماره ۳، پیاپی ۱۱، صص ۱۶۹-۱۸۷.
۵. خنیف، ر. ح. (۱۳۸۹). استرس شغلی؛ از افسانه تا واقعیت. ۹-۳۸. <http://www.ensani.ir/storage/Files/doi:10.22251/1271429132012022-5.pdf>
۶. رنجبر عزت آبادی، م. عرب، م. هادی زاده، ف. و عسکری، ر. (۱۳۸۸). تاثیر استرس بر عملکرد مدیران بخش های بیمارستان های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی تهران، فصلنامه پژوهشی دانشکده بهداشت یزد، سال ۸، شماره اول و دوم، شماره مسلسل ۲۶، صص ۱-۱۱.
۷. رئیس، پ. و ظهیری، م. (۱۳۸۷). بررسی شیوع استرس شدید، عوامل استرس زا و تاثیر آن بر عملکرد مدیران بیمارستان ها، اندیشه و رفتار، سال چهارم، شماره ۲، صص ۷۵-۹۳.
۸. سیدجوادین، م. (۱۳۹۰)، ارزیابی عملکرد سازمان با استفاده از تکنیک (BSC مطالعه موردی)، پژوهشگر (فصلنامه مدیریت)، شماره ۱۸ .
۹. کارگر، غ. و بیدگلی، ح. (۱۳۹۱). مطالعه نقش ویژگی های فردی بر بروز عوامل استرس زای شغلی در بین دبیران تربیت بدنی شهرستان شهریار، پژوهش در مدیریت ورزشی، شماره ۱، صص ۵۱-۷۶.
۱۰. کاظمی، س. جاویدی، ح. و آرام، م. (۱۳۸۹). تاثیر آموزش مهارت های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان، فصلنامه علمی-پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال ۱، شماره ۴، صص ۶۳-۸۰.
۱۱. لندران اصفهانی، س. کامکار، م. و راعیف، م. (۱۳۸۴). رابطه بین عوامل موثر بر عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مبارکه و رضایت دانشجویان از عملکرد کارکنان، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، شماره ۲۴، صص ۱۹-۳۸.
۱۲. مجتهدی، ز. (۱۳۸۳). مطالعه بررسی عوامل استرس زای شغلی و رابطه آن با سلامت عمومی معلمان دوره راهنمایی و متوسطه استان همدان، ناظر مرضیه فامیل رشتی، شورای تحقیقات سازمان آموزش و پرورش استان همدان.

13. Al- Homayan, A. Mohd Shamsudin, F. Subramaniam, CH. & Islam, R. (2013). Effects of Job Stress and Organizational Support on the Relationship between Job Demand Resources and Nurses' Job



- Performance in Saudi Public Hospitals, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 7(10): 7-19, 2013 -ISSN 1991 -8178
14. Argota, B. & chafra, S.(2006), Intrapreneurship: Construct Refinement and Cross-Cultural Validation. Journal of Business Venturing, vol, 16 (5), pp. 495-527.
 15. Beryant, A.M. (2003), Technology, Infrastructure and Entrepreneurship: Role of the Government in Building a sustainable Economy, School of Business and Economics North Carolian A & T State University
 16. Bradford, C. (2003) . Emotional competence : a developmental perspective, In R , Bar – on , & J. D. A, Parker, The Handbook of Emotional intelligence : Theory , Development , Assessment, and Application at Home, School, and in the Work Place, Josses- Bass , San Francisco , pp. 69 – 91 .
 17. Brissette I. Scheier, M. F., & Carver C. S. (2002) The role of optimism in social network development, coping, and psycho-logical.82,102-111.
 18. Chen, M., Miller, G., Cooper, D., & Wilson, T. (1995). Taiwanese junior college teachers' stress: Counseling implications. Proceedings of the Fifth International Counseling Conference . Hong Kong: International Counseling Association.
 19. Katrina, N. & pirismink, G. & Katrina, N. (2013).Teachers: emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment, Journal of Workplace Learning, 24 (4), 256 – 269.
 20. Lamb,S. & Kwok, K.C.S. (2016). longitudinal investig ation of work environment stressors on the performance and wellbeing of offi ce workers, Applied Ergonomics 52 (2016) 104 e11.
 21. Semih, S. Balkan, M. & Serin, M.E. (2014). Job strees and performance: the mediating effect of emotional inteelligence, European journal of business and social , vol 3, no 5, pp 67-75.
 22. Springer , G.Lee (2007) The relationship of emotional intelligence to job satisfaction and organizational commitment , a dissertation Presented in Partial Fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in the university of Regent .
 23. White, B. & Mohr, D.C. (2011). The Relationship between Organizational Climate and Quality of Chronic Disease Management. Health Services Research , 46, 691-711.