

بررسی و اولویت بندی عوامل استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه

محمد حیدری ثانی^۱، مجید واحدی^۲، غلامرضا رحیمی^۳، بهلول رحیمی^۴

تاریخ دریافت ۱۳۹۲/۰۶/۰۳ تاریخ پذیرش ۱۳۹۲/۰۸/۰۶

چکیده

پیش زمینه و هدف: در دهه‌ی اخیر موضوع استرس و آثار آن در سازمان‌ها مورد توجه بسیار واقع گردیده است که گویی استرس مسئله همگانی و همه‌گیر و مبتلا به انسان امروز و مشخصه‌ی زندگی اوست. هدف اصلی این پژوهش، شناسایی و اولویت بندی عوامل استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه بود.

مواد و روش‌ها: در این پژوهش به دلیل گستردگی عوامل استرس‌زا، از ۱۲ عامل استرس‌زای فردی، شغلی و سازمانی استفاده گردید. عوامل فردی شامل جنسیت، عدم احساس کنترل، عدم حمایت اجتماعی و تیپ شخصیتی نوع A؛ عوامل شغلی شامل گرانباری نقش، کمباری نقش، ابهام نقش و ناسازگاری نقش و عوامل سازمانی شامل عدم امنیت شغلی، سیاست‌های حقوق و دستمزد، تکنولوژی و تغییر محل کار می‌باشند.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که عوامل استرس‌زای شغلی، فردی و سازمانی به ترتیب بیشترین تأثیر را بر عملکرد شغلی کارکنان داشتند. در مورد عوامل فردی استرس‌زا، بیش از ۹۰ درصد کارکنان از حمایت اجتماعی و احساس کنترل برخوردار بودند، ۲۳ درصد آنان از تیپ شخصیتی نوع A بودند و همچنین به لحاظ جنسیت، عملکرد شغلی زنان بالاتر از مردان بود. در مورد عوامل شغلی استرس‌زا، ۱۸ درصد کارکنان با ناسازگاری نقش و ابهام نقش، ۲۶ درصد با گرانباری نقش و ۴۰ درصد با کمباری نقش مواجه بودند. در مورد عوامل سازمانی استرس‌زا، ۷۵ درصد کارکنان از امنیت شغلی، ۹۴ درصد از دانش کافی در مورد تکنولوژی کاری برخوردار بودند، ۵۹ درصد آنان از حقوق و مزایای دریافتی راضی بودند و ۲۳ درصد نیز با جابه‌جایی‌های کاری مواجه بودند.

بحث و نتیجه گیری: این توصیفات نشان می‌دهد که عوامل استرس‌زای مذکور تأثیر مثبتی در عملکرد شغلی کارکنان دارد و آنان تا حدودی از فشارهای روانی به دورند. در نهایت پیشنهاد می‌گردد محققان آتی در زمینه‌ی فشار روانی، از عوامل استرس‌زای دیگری که در این پژوهش بررسی نگردیده‌اند، استفاده نمایند. **کلید واژه‌ها:** فشار روانی، عملکرد شغلی، عوامل استرس‌زا

مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، دوره یازدهم، شماره دهم، پی در پی ۵۱، دی ۱۳۹۲، ص ۷۹۰-۷۸۳

آدرس مکاتبه: دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، تلفن: ۰۴۴۱-۲۲۴۴۶۸۶

Email: mohammad.5587@gmail.com

این مقاله برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد می‌باشد.

مقدمه

رفتاری و مدیریت را به خود معطوف نموده، به طوری که باید عنوان نمود فشارهای عصبی نقش مهمی در فراهم نمودن مشکلات روحی و جسمی در انسان‌ها ایفا می‌کند (۱). اکثر اوقات کارکنان در سازمان سپری می‌شود و وقت غیرکاری از وقت کاری تأثیر می‌پذیرد. بنابراین می‌توان گفت زندگی و کار ارتباط تنگاتنگی دارند (۲). کار را می‌توان جنبه‌ای از زندگی دانست که صرف نظر از منابع مالی برخی از نیازهای اساسی آدمی نظیر تحرک روانی و بدنی، نیازهای اجتماعی، اقتصادی و احساسات خود ارزشمندی را ارضا می‌کند.

در دهه‌ی اخیر موضوع فشار عصبی و آثار آن در سازمان‌ها مورد توجه بسیار قرار گرفته و یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. مارلین کارلینز در کتاب "استفاده‌ی انسانی از منابع انسانی" در این باره می‌گوید: "فراگیری مدیریت بر فشارهای روحی و روانی سهم مثبت و مؤثری در موفقیت و رفاه شخصی افراد دارد". امروزه فشارهای عصبی به عنوان مهم‌ترین فاکتور به وجود آورنده‌ی امراض روحی، جسمی و رفتاری انسان‌ها، توجه پزشکان، روان‌شناسان و دانشمندان علوم

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

^۲ استادیار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، صندوق پستی ۳۶۹۷-۱۹۳۹۵، تهران، ایران

^۳ استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

^۴ دانشیار انفورماتیک پزشکی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه (نویسنده مسئول)

با وجود این، کار می‌تواند منبع فشار روانی نیز باشد. کار در تأمین سلامت جسمی و روانی انسان‌ها اهمیت بسیار زیادی دارد و مهم‌ترین عاملی که با سلامت جسمی و روانی نیروی کار ارتباطی تنگاتنگ دارد، استرس ناشی از کار است.

استرس شغلی امروزه یکی از پدیده‌های مهم در زندگی اجتماعی و تهدیدی جدی برای سلامتی نیروی کار در جهان می‌باشد. به نحوی که سازمان بین‌المللی کار استرس شغلی را به عنوان شناخته‌شده‌ترین پدیده تهدیدکننده سلامتی کارگران و کارکنان معرفی نمود (۳). بر اساس تعریف^۱ NIOSH فرد زمانی با استرس شغلی مواجه می‌شود که بین نیازهای شغلی با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های وی هماهنگی موجود نباشد. در این تعریف ضمن تأکید بر عدم هماهنگی با توانایی‌ها و قابلیت‌های فرد به خواسته‌های فردی نیز توجه شده است (۴). فشارهای روانی به گونه‌های متفاوت جلوه‌گر می‌شوند. در مواقعی که عوامل استرس‌زای محیطی در رفتار سازمانی تأثیر گذاشته و مدیریت الگوهای رفتاری را تحت فشار می‌گذارند و از فرد تقاضاهای فراوانی به عمل می‌آید، آن‌گاه استرس در محیط کار ملموس می‌گردد که در اصطلاح به آن استرس شغلی می‌گویند (۵). با وجود اینکه استرس مثبت نیز وجود دارد و نباید به استرس به عنوان یک پدیده منفی نگریست، زمانی که از استرس صحبت می‌شود بیشتر به عوارض و جنبه‌های منفی آن توجه می‌شود. به هر حال استرس اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان دارد. مدیران، کارکنان و ارباب رجوع سازمان، تحت تأثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاصی می‌شوند و دست به اعمالی می‌زنند که مستقیماً در فعالیت‌ها و بازدهی سازمان منعکس می‌گردد. از آنجا که عوامل استرس‌زای فراوانی وجود دارند که هر یک از آن‌ها به نوعی بر عملکرد افراد در سازمان‌ها تأثیر می‌گذارند، در این پژوهش سعی در شناسایی پاره‌ای از آن‌ها خواهیم بود تا با شناسایی و اولویت بندی آن‌ها و ارائه راهکارهای مناسب به مدیران سازمان‌ها عملکرد کارکنان را بهینه نماییم و از این منظر، سازمان‌ها از هزینه‌های جبران ناپذیر فشارهای روانی در امان باشند.

آنچه آثار و عوارض انواع استرس‌ها، به ویژه استرس‌های شغلی را ملموس‌تر و برجسته‌تر نشان می‌دهد، بیان آماری آن‌ها است. هرچند تعیین هزینه‌هایی که استرس‌های شغلی برای فرد و سازمان و جامعه ایجاد می‌کند دشوار است، اما تردید نیست که چنین هزینه‌هایی سنگین‌اند. اعتیاد به مشروبات الکلی همچون پیامدی از استرس شغلی سالانه بیش از ۲۰ میلیارد دلار هزینه

^۱ National Institute Occupational Safety and Health

برای صنایع آمریکا ایجاد می‌کند. یک بیماری روانی مانند افسردگی که ممکن است نتیجه استرس شغلی باشد، خسارت‌هایی به شکل مخارج درمان و از دست رفتن ساعات کار و تولید به همراه دارد. برآورد شده است که فقط افسردگی هر سال ۳۰ میلیون دلار هزینه برای اقتصاد آمریکا ایجاد می‌کند. برآورد دیگری نشان می‌دهد که ۴ درصد از ساعات کار بر اثر غیبت کارکنان از دست می‌رود. به زبان مالی این برآورد یعنی میلیون‌ها دلار در سال (۶).

بسیاری از حوادث ضمن کار ممکن است بر اثر استرس‌های شغلی اتفاق افتد. به طور تقریبی هر سال در آمریکا بیش از ۲ میلیون کارگر بر اثر حوادث ناشی از کار دچار آسیب‌های معلولیت‌زا می‌شوند و هر سال پانزده هزار نفر در حوادث ناشی از کار، جان خود را از دست می‌دهند. زبان دیگری که چندان به چشم نمی‌آید اما جبران‌ناپذیرتر از بقیه است، متوجه زندگی انسان‌ها است. این موضوع از آن رو بسیار درخور توجه است که آثار استرس مانند بسیاری از ناراحتی‌های روانی و عاطفی دیگر قابل سرریز شدن از محیطی به محیط دیگر یا انتقال از حوزه‌ای از زندگی به حوزه‌ای دیگر است. آثار و بازتاب‌های استرس شغلی چه بسا که موجب خراب شدن روابط افراد به ویژه همسران می‌شوند، رنج و ناراحتی پدر و مادر به کودکان منتقل می‌گردند، فرصت‌ها و دستاوردهای شغلی از دست می‌روند و کیفیت زندگی در کل لطمه می‌بیند.

از جمله پیامدهای منفی استرس می‌توان به پیامدهای جسمانی، روانی، اجتماعی و سازمانی اشاره کرد (۷-۹). غافل شدن از این پیامدها می‌تواند خسارات جبران ناپذیری را به بخش ارزشمند منابع انسانی سازمان‌ها تحمیل کند و در نهایت عملکرد کارکنان را کاهش دهد. برای جلوگیری از این چنین پیامدهایی مدیریت استرس ضروری می‌باشد. مدیریت استرس توانایی افراد را برای کاهش استرس و سازگاری مناسب با موقعیت‌های استرس آور افزایش می‌دهد. این مداخله مرکب از عناصری از قبیل افزایش آگاهی در باره استرس، آموزش حل مسئله، وجود حمایت اجتماعی، داشتن دانش و اطلاعات کافی در زمینه شغلی، مدیریت خشم، برنامه‌ریزی فعالیت‌ها و ... می‌باشد (۱۰). بنابراین؛ ضرورت امر ایجاب می‌نماید که برای کاهش پیامدهای منفی استرس، درجه اهمیت عوامل استرس‌زای فردی، شغلی و سازمانی شناسایی گردند و بخش منابع انسانی که امروزه از مهم‌ترین سرمایه‌های ارزشمند هر سازمانی می‌باشد، از آثار و نتایج منفی فشار روانی به دور باشد که این امر در نهایت منجر به ارتقای عملکرد شغلی، رضایت شغلی، حفظ سلامت روانی و جسمی کارکنان و بهره‌وری سازمان می‌گردد. در این مقاله سعی بر آن است که درجه اهمیت

یافته‌ها

نتایج حاصل از آمار توصیفی، نشان داد که ۵۵/۴ درصد پاسخگویان مرد و ۴۴/۶ درصد زن بوده‌اند. در مورد میزان تحصیلات پاسخگویان، ۲۰/۹ درصد دیپلم، ۹/۲ درصد فوق دیپلم، ۵۲ درصد لیسانس، ۱۰/۷ درصد فوق لیسانس و ۷/۱ درصد پاسخگویان را دکترا تشکیل می‌دادند. در بخش وضعیت تأهل ۱۷/۹ درصد پاسخگویان مجرد و ۸۲/۱ درصد آن‌ها متأهل بودند. همچنین میانگین سنی پاسخگویان، ۳۶/۴ سال و میانگین سابقه کاری آنان ۱۱/۴ سال بود.

در ارتباط با عوامل فردی استرس‌زا نتایج نشان داد که عوامل عدم احساس کنترل^۵ ($r = -0/208$ و $p = 0/004$) و عدم حمایت اجتماعی^۶ ($r = -0/213$ و $p = 0/003$) با عملکرد شغلی از لحاظ آماری در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار و رابطه‌ی آن‌ها معکوس بود و بین عامل تیپ شخصیتی^۷ نوع A و عملکرد شغلی رابطه‌ی معنی‌داری وجود نداشت ($r = -0/084$ و $p = 0/243$).

بین عامل جنسیت و عملکرد شغلی نیز رابطه‌ی معنی‌دار مستقیم وجود داشت ($r = -0/167$ و $p = 0/042$) و با استفاده از آزمون یو من ویتنی نتیجه می‌گیریم که تفاوت معنی‌داری در میانگین عملکرد شغلی مردان و زنان وجود دارد ($P = 0/013$) و میانگین رتبه‌ی عملکرد شغلی زنان (۱۰۹/۱۰) بالاتر از مردان (۸۹/۰۶) گردید. بدین ترتیب با توجه به آزمون کروسکال والیس، بین عوامل فردی استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی تفاوت معنی‌داری وجود داشت ($p = 0/000$) و عوامل فردی استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی به ترتیب عدم حمایت اجتماعی، عدم احساس کنترل، جنسیت، تیپ شخصیتی نوع A اولویت بندی گردیدند.

در ارتباط با عوامل شغلی استرس‌زا نتایج حاکی از آن بود که بین عوامل شغلی استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی رابطه‌ی معکوس معنی‌داری وجود داشت و همبستگی تمامی عوامل شغلی استرس‌زا با عملکرد شغلی در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار بود (جدول شماره ۱). با توجه به آزمون کروسکال والیس، بین عوامل شغلی استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی تفاوت معنی‌داری وجود داشت ($p = 0/000$) و عوامل شغلی استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی به ترتیب ناسازگاری نقش^۸، ابهام نقش^۹، گرانباری نقش^{۱۰} و کمباری نقش^{۱۱} اولویت بندی گردیدند.

عوامل استرس‌زای فردی، سازمانی و شغلی کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه را شناسایی نموده و برای رساندن آن‌ها به سطح بهینه استرس (استرس کارکردی)، بر حسب اولویت آن‌ها بررسی‌هایی انجام گردد.

مواد و روش کار

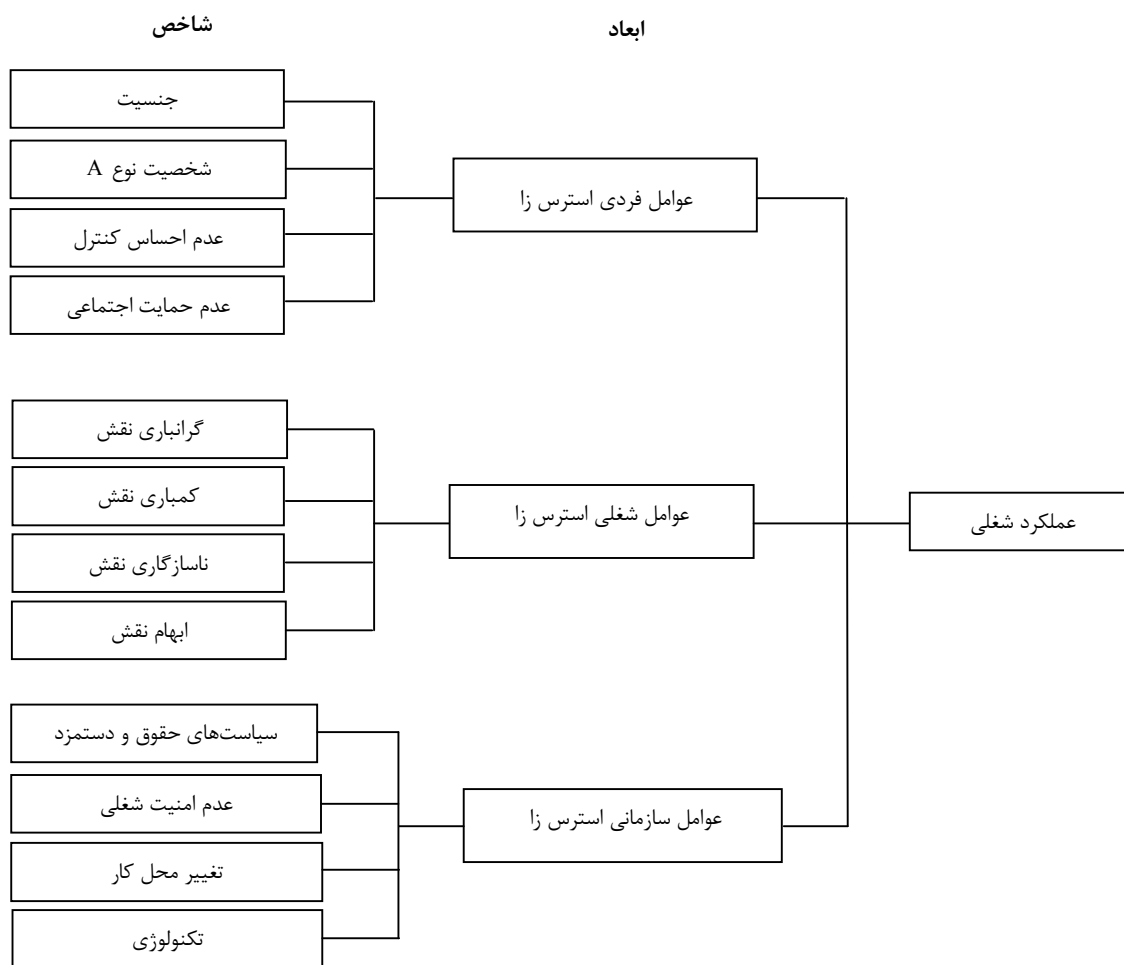
در پژوهش حاضر برای گردآوری اطلاعات، از مطالعات کتابخانه‌ای و ابزار پرسشنامه استفاده شده است. بدین طریق که ابتدا برای آشنایی بیشتر با مفاهیم پایه‌ای فشار روانی و عملکرد شغلی از کتب و مقالات علمی انتشار یافته مربوط به موضوع پژوهش استفاده شد، سپس برای اندازه‌گیری شاخص‌های به کار رفته از ابزار پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه‌ی حاضر از دو قسمت فشار روانی و عملکرد شغلی تشکیل شده است که سوالات بخش فشار روانی به صورت محقق ساخته می‌باشد و دارای ۴۱ سؤال است. ولی سوالات بخش عملکرد شغلی از پرسشنامه‌ی استاندارد ۱۵ سؤالی پاترسون^۱ تشکیل شده است.

در پژوهش حاضر بعد از مطالعه‌ی منابع کتابخانه‌ای، ادبیات موضوعی و همچنین نظرخواهی از چند تن از متخصصین، برای هر یک از فرضیه‌ها بر اساس چارچوب نظری، شاخص‌هایی استخراج شد و سپس بر اساس آن شاخص‌ها پرسشنامه‌ای تدوین گردید. در ابتدا پرسشنامه در اختیار گروهی از کارشناسان صاحب نظر قرار گرفت، بعد از آن در اختیار اساتید محترم راهنما و مشاور قرار گرفت که بعد از دریافت نظرات اصلاحی، پرسشنامه مورد تجدید نظر قرار گرفت. در نهایت بعد از کسب روایی^۲ قابل قبول پرسشنامه، اقدام به پخش آن گردید. جهت بررسی پایایی^۳ پرسشنامه از یک نمونه مقدماتی ۳۰ نفری و ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. این ضریب برای پایا بودن باید حداقل ۰/۷ باشد و مقدار ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۷۰۶ بدست آمد که نشان می‌دهد ابزار آزمون (پرسشنامه) مورد استفاده پایاست.

در مقاله‌ی حاضر از دو روش توصیفی و استنباطی استفاده شد. جامعه آماری پژوهش حاضر، ۴۰۰ نفر از کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه را شامل می‌شود. در این پژوهش از نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده گردید و برای برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران^۴ استفاده شد که حجم نمونه جامعه مورد مطالعه ۱۹۶ نفر بدست آمد. شکل شماره ۱ مدل مفهومی پژوهش (۱۱)، (۱۲) را نشان می‌دهد.

5. Lack of Control
6. Lack of Social Support
7. Type A Personality
8. Role Conflict
9. Role Ambiguity
10. Role Overload
11. Role Underload

1. Paterson
2. Reliability
3. Validity
4. Cochran



شکل شماره (۱): مدل مفهومی

جدول شماره (۱): عوامل شغلی استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی

عوامل شغلی استرس‌زا	میزان همبستگی	P-value (P<۰/۰۵)
ابهام نقش	-۰/۲۵۵	۰/۰۰۰
ناسازگاری نقش	-۰/۳	۰/۰۰۰
گرانباری نقش	-۰/۲۳۸	۰/۰۰۱
کمباری نقش	-۰/۱۴۸	۰/۰۳۹

شغلی در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار بود و بین عوامل سیاست‌های حقوق و دستمزد^۳ ($r = -0/067$ و $p = 0/352$) و تغییر محل کار^۴ ($r = -0/052$ و $p = 0/467$) با عملکرد شغلی رابطه‌ی معنی‌داری وجود نداشت. با توجه به آزمون کروسکال والیس، بین عوامل

^۳. Payroll Policies

^۴. Changing Workplace

در ارتباط با عوامل سازمانی استرس‌زا، نتایج نشان داد که بین عوامل عدم امنیت شغلی^۱ ($r = -0/418$ و $p = 0/000$) و تکنولوژی^۲ با عملکرد شغلی ($r = -0/176$ و $p = 0/014$) رابطه‌ی معکوس معنی‌داری وجود داشت و همبستگی آن‌ها با عملکرد

^۱. Job Security

^۲. Technology

سازمانی استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی تفاوت معنی‌داری وجود داشت ($p=0/000$) و عوامل سازمانی استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی به ترتیب عدم امنیت شغلی، تکنولوژی، سیاست‌های حقوق و دستمزد و تغییر محل کار اولویت بندی گردیدند.

بحث و نتیجه گیری

بحث: نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که عامل عدم حمایت اجتماعی بیشترین تأثیر را بر عملکرد شغلی کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه داشت؛ به طوری که ۸۳/۲ درصد از کارکنان ستادی دانشگاه از حمایت اجتماعی برخوردار بودند و آن‌ها احساس می‌کردند که در روزهای سخت مثل درخواست کمک مالی، همکاری در کار و حتی مشورت و مصلحت برای حل مشکل خود؛ از جانب دوستان، آشنایان و همکاران مورد حمایت قرار می‌گیرند. عدم احساس کنترل دومین عامل استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی بود؛ به طوری که ۹۷/۹ درصد از کارکنان وقتی برنامه‌ای را طراحی می‌کنند از انجام آن اطمینان کافی داشتند، ۹۰/۳ درصد، از کنترل کافی بر مسیر زندگی‌شان برخوردار بودند. ۶/۶ درصد در تصمیم‌گیری ناچار می‌شدند از شانس استفاده نمایند. این نتایج بیانگر آن است که اکثر کارکنان از اعتماد به نفس بالایی در انجام کارهای روزمره زندگی‌شان برخوردار بودند. عامل جنسیت نیز به عنوان یکی از عوامل فردی استرس‌زا بر عملکرد شغلی مؤثر بود؛ بدین معنی که عملکرد شغلی زنان بالاتر از مردان گزارش شد و این نشان می‌دهد که مردان بیشتر از زنان تحت تأثیر فشار روانی قرار داشتند. تیپ شخصیتی نوع A نیز بر عملکرد شغلی تأثیر گذار نبود. همچنین در این عامل مشخص شد که ۷۷ درصد از کارکنان از تیپ شخصیتی نوع A برخوردار نبودند و تنها ۲۳ درصد آنان با ویژگی انجام چندین کار همزمان روبرو بودند و این مشخصه در زنان بیشتر از مردان بود. در مقایسه‌ی پژوهش حاضر با پژوهش لولو، دفیل^۱ (۱۳) در سال ۱۹۹۵ در رابطه با استرس بر روی مدیران تایوانی با استفاده از استرس شغلی و بُعد شخصیتی نوع A نشان می‌دهد که مدیران تایوانی دارای تیپ شخصیتی نوع A بودند و آنان تحت شرایط فشار کاری زیاد و در مخاطره بیماری‌های فکری و جسمی بودند که در پژوهش حاضر، تنها ۲۳ درصد کارکنان ستادی دانشگاه دارای تیپ شخصیتی نوع A بودند و گرانباری نقش نیز در آنان ۲۶ درصد بود. که این نتایج نشان می‌دهد اکثر کارکنان ستادی دانشگاه از بیماری‌های فشار روانی به دور بوده و از عملکرد شغلی بالاتری برخوردار هستند.

در رابطه با عوامل استرس‌زای شغلی، عامل ناسازگاری نقش بیشترین تأثیر را بر عملکرد شغلی کارکنان داشته است؛ به طوری که ۲۲ درصد آنان به طور همزمان و از دو سو در معرض انتظارات و فشارهای متضاد قرار می‌گرفتند و ۱۱/۲ درصد کارکنان، وظایفی که برایشان محول می‌شد با باورها و ارزش‌های شخصیشان ناسازگار بود و نتایج این عامل نشان می‌دهد که وظایف کاری از سوی مدیران به زیردستان، به صورت صحیح و مشخص محول شده است و در نهایت کارکنان با سازگاری نقش مواجه بودند. ابهام نقش نیز دومین عامل استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی بود. این عامل نشان داد که ۸۰ درصد کارکنان، انتظارات کاری مشخص و تعریف شده‌ای داشتند و همچنین ۸۳/۱ درصد آنان از شرح وظایف مشخصی برخوردار بودند. گرانباری نقش، سومین عامل استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان بود. این عامل نشان داد که ۲۵/۱ درصد کارکنان دانشگاه بعد از اتمام ساعت کاری، توان فیزیکی‌شان را از دست می‌دهند. ۹۷/۹ درصد آنان از مهارت‌های لازم برای انجام وظایفشان برخوردار بودند و ۲۶/۹ درصد کارکنان برای انجام امورات، وقت کافی نداشتند. آخرین عامل استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان، کمباری نقش می‌باشد. در این عامل ۷۶/۴ درصد کارکنان احساس می‌کردند که در محل کارشان از استعدادها و توانایی‌هایشان، به طور کامل استفاده می‌شود. همچنین ۳۹/۳ درصد کارکنان با وجود مهارت‌های بالایی که داشتند، کارشان نیاز به مهارت بالایی نداشت و این نتیجه نشان می‌دهد که تقریباً ۴۰ درصد کارکنان توانمندی بالاتری نسبت به کارشان داشتند که استفاده‌ی بهینه از این افراد عملکرد شغلی آنان را نیز بهبود می‌بخشد. در مقایسه‌ی پژوهش حاضر با پژوهش عثمان بشیر^۲ (۱۴) در سال ۲۰۱۰ که در رابطه با تأثیر استرس شغلی بر روی عملکرد شغلی کارکنان یک بانک در پاکستان بود مشخص شد که بین عوامل استرس‌زای ابهام نقش، ناسازگاری نقش و گرانباری نقش با عملکرد شغلی کارکنان رابطه‌ی معکوس معنی‌داری وجود داشت؛ بدین معنی که هر چقدر استرس شغلی کارکنان بیشتر باشد عملکرد شغلی آنان کمتر می‌شود که نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های عثمان بشیر همسو بود. در رابطه با عوامل استرس‌زای سازمانی عامل عدم امنیت شغلی، بیشترین تأثیر استرس را نسبت به سایر عوامل استرس‌زای سازمانی بر عملکرد شغلی داشته است. این عامل نشان داد که ۹۶ درصد کارکنان تمرکز کافی بر شغلشان داشتند، ۸۴/۲ درصد از شغلشان راضی بودند، ۶۵/۳ درصد کارکنان از محیط عاطفی و آرامی برخوردار بودند، ۱۸/۹ درصد آنان نگران از دست دادن

² Usman Bashir

¹ Lou-Lu Dphil

معنی داری نداشت و عامل جنسیت، رابطه‌ی مستقیم و عوامل عدم حمایت اجتماعی و عدم احساس کنترل، رابطه‌ی معکوس با عملکرد شغلی داشتند. همچنین بین عوامل شغلی استرس زا با عملکرد شغلی رابطه‌ی معکوس معنی داری وجود داشت و در نهایت، از بین عوامل سازمانی استرس زا، عوامل تکنولوژی و عدم امنیت شغلی رابطه‌ی معکوس معنی داری با عملکرد شغلی داشتند و بین عوامل سیاست‌های حقوق و دستمزد و تغییر محل کار رابطه‌ی معنی داری وجود نداشت. با عنایت به استرس کارکردی (فشار روانی متوسط) می‌توان این گونه بیان کرد که کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه در قالب عوامل استرس‌زای مورد بحث در محدوده‌ی استرس کارکردی قرار داشتند و این گونه استرس بایستی در افراد وجود داشته باشد تا به نوعی آنان را به چالش کشانده و موجب شود افراد از بی‌حوصلگی، بی‌حالی، بی‌تفاوتی و بی‌انگیزگی به دور مانند.

جهت کاهش شدت استرس و یا ایجاد استرس کارکردی در بین کارکنان شاغل و همچنین افراد غیر شاغل موارد زیر پیشنهاد می‌گردد:

۱. به کارکنان بیاموزند که زمان را اداره کنند، قبل از اینکه زمان آنان را تحت کنترل درآورد. اگر بتوانند زمان را تحت کنترل درآورند، بازدهی بیشتری خواهند داشت و استرس کمتری را در شغل خود تجربه خواهند کرد. نکته‌ی اساسی برای اداره‌ی مؤثر زمان، تمرکز روی نتایج است نه فعالیت‌ها.
۲. به کارکنان بیاموزند که با دوستان، آشنایان و همکارانشان ارتباط قوی داشته باشند؛ زیرا حمایت آنان کارکنان را در رفع مشکلاتشان یاری می‌رساند.
۳. به کارکنان بیاموزند که در تصمیم‌گیری‌ها عجله نکنند؛ بیشتر وقتشان را بر روی کارهای مهم سپری کنند و عاقلانه تصمیم بگیرند.
۴. شرح وظایف زیردستان مشخص و تعریف شده باشد و مدیران از زیر دستان انتظارات نا به جا نداشته باشند.
۵. به کارکنان بیاموزند که در مواقعی که با کمباری نقش مواجه هستند، سعی کنند توانمندی‌هایشان را به مدیرشان انتقال دهند و خودشان را به چالش بکشانند.
۶. مدیران رفتارهای مناسب و یکسانی با زیردستان داشته باشند؛ به طوری که زیردستان تبعیضی در رفتار مدیران مشاهده نکنند.
۷. هر گونه سیاستی که می‌تواند در افزایش امنیت شغلی کارکنان مؤثر واقع شود، از سوی سازمان اعمال گردد؛ مثل تبدیل وضعیت نوع استخدام کارکنان، ایجاد فضای مناسب کاری، تخصیص تسهیلات مالی و ...

شغلشان بودند و تنها ۵۱/۱ درصد اعلام کردند که در شغلشان موفقیت و ارتقای شغلی پایین است. تکنولوژی، دومین عامل استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی بود. نتایج این عامل نشان داد که ۹۶/۹ درصد کارکنان با ورود تکنولوژی جدید کاری موافق و همسو بودند و دانش و مهارت آنان پاسخگوی تکنولوژی موجود بود. همچنین ۹۲/۲ درصد کارکنان، از دانش و مهارت همسطح یا بالایی نسبت به همکاران در مورد تکنولوژی فعلی برخوردار بودند که همه‌ی این عوامل نشان می‌دهد که تکنولوژی به عنوان عامل استرس‌زا می‌تواند تأثیر مستقیم در عملکرد شغلی کارکنان داشته باشد. در نهایت، سیاست‌های حقوق و دستمزد و تغییر محل کاری به عنوان عوامل استرس‌زای سازمانی، بر عملکرد شغلی تأثیر گذار نبودند. در مورد سیاست‌های حقوق و دستمزد، تنها ۴۳ درصد کارکنان، در تخصیص اضافه کاری‌ها نوعی تبعیض احساس می‌کردند. همچنین ۶۰/۶ درصد کارکنان از حقوق و مزایای دریافتی راضی بودند. در مورد تغییر محل کاری، نتایج نشان داد که ۸۰ درصد کارکنان با جابجایی‌های کاری مواجه نبودند و تنها ۲۷/۱ درصد آنان با مأموریت‌های شهری و درون شهری مواجه بودند. روبینا کازمی^۱ و همکاران (۱۵) در سال ۲۰۰۸ پژوهشی در رابطه با تأثیر استرس شغلی بر عملکرد شغلی بر روی ۵۵ نفر از کارکنان خانه‌های پزشکی در منطقه‌ی ابوتاباد پاکستان انجام دادند. نتایج این بررسی نشان داد که رابطه‌ی معکوس معنی داری بین استرس شغلی و عملکرد شغلی کارکنان وجود دارد؛ بدین معنی که استرس شدید حاکم بر کارکنان خانه‌های پزشکی، عملکرد شغلی آنان را کاهش می‌دهد. کار بیش از حد، نبود منابع، نبود ارتباطات و نبود راحتی با سرپرستان و همکاران، عوامل ایجاد کننده‌ی استرس در بین کارکنان بودند و وجود این عوامل، استرس بیشتری را بر روی مردان نسبت به زنان ایجاد می‌کرد. نتایج پژوهش حاضر نیز نشان داد که رابطه‌ی معکوس معنی داری بین عوامل استرس‌زا و عملکرد شغلی وجود دارد و مردان از عملکرد شغلی پایینی نسبت به زنان برخوردار بودند و علت آن وجود بیشتر عوامل استرس‌زا در مردان بود.

نتیجه‌گیری کلی: نتایج پژوهش حاکی از آن بود که بین عوامل فردی، شغلی و سازمانی استرس‌زای مؤثر بر عملکرد شغلی تفاوت معنی داری وجود داشت. بدین منظور این عوامل شناسایی و به لحاظ درجه‌ی اهمیت و تأثیرگذاری بر عملکرد شغلی به ترتیب عوامل شغلی، عوامل فردی و عوامل سازمانی استرس‌زا اولویت بندی شدند. در پژوهش حاضر مشخص شد که از بین عوامل فردی، عامل تیپ شخصیتی نوع A با عملکرد شغلی رابطه‌ی

^۱. Rubina Kazmi

تقدیر و تشکر

بدین وسیله از حمایت‌های حوزه معاونت پژوهشی و آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ارومیه که ما را در اجرای این طرح یاری نموده‌اند نهایت تشکر و قدردانی می‌نمایم.

۸. سنجش و ارزیابی توانمندی علمی و جسمی کارکنان و تقویت آنان برای سازگاری با تکنولوژی کاری.
۹. جلوگیری از جابجایی‌های کاری مکرر.

References:

1. Rezaeian A. Stress Management (Advanced Organizational Behavior Management). 1st ed. Tehran: samt; 2004.
2. kafetsios K. Work-family conflict and its relationship with job satisfaction and psychological distress: The role of affect at work and gender. Hellenic J Psychology. 2007;4:15-35.
3. Lotfizadeh M, Moazen B, Habibi E, Hassim N. Occupational Stress Among Male Employees of Esfahan Steel Company, Iran: Prevalence and Associated Factors. Int J Prev Med 2013;4(7):803-8.
4. NIOSH. Exposure to stress. Occupational hazards in hospitals, DHHS. Centers for disease control and prevention. 2008; Available from: <http://www.cdc.gov/NIOSH/>.
5. Ranjbarian R, Sadeghi M. How can managers to control stress in the organization. Taavon 2004;136:66-8. (Persian)
6. Gholami F. Influence of psychological environment in TQM. Roudehen: Branch Roudehen; 2004.
7. Mohammadi M, Alipour N. Job Stress (Preventive ways of work-related stress) Mashhad: selselozahab; 2009.
8. AbuAlRub RF. Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. J Nurs Scholarsh 2004;36(1):73-8.
9. Hombergh P van den, Künzi B, Elwyn G, Doremalen J van, Akkermans R, Grol R, et al. High workload and job stress are associated with lower practice performance in general practice: an observational study in 239 general practices in the Netherlands. BMC Health Serv Res 2009;9(1):1-8.
10. Linden W. Stress management: from basic science to better practice. Philadelphia: SAGE. Publications;2005:83-5.
11. Ross R, Altmaier E. Job Stress (Anxiety and Stress Management for Individual and Organization). 2nd ed. Tehran: Baztab; 2010.
12. Smith MJ. Review of research stress. Ohio: NIOSH; 1978. P. 27-8.
13. Dphil LL. Managerial stress job satisfaction & health Taiwan stress medicine. United States: John Wiley & Sons, Ltd; 1995.P.53-64.
14. Bashir U, Ramay MI. Impact of stress on employees job performance a study on banking sector of Pakistan. Int J Marketing Studies 2010;2(1):P122.
15. Kazmi R, Amjad S. Occupational stress and its effect on job performance (A case study of medical House officers of district Abbottabad, Pakistan). J Ayub Med Coll Abbottabad 2008;20(3):135-9.

INVESTIGATING AND RANKING THE STRESSOR FACTORS ON EMPLOYEES' JOB PERFORMANCE IN URMIA UNIVERSITY OF MEDICAL SCIENCES STAFF

HeidariSani M¹, Vahedi M², Rahimi GH³, Rahimi B^{4*}

Received: 25 Aug, 2013; Accepted: 28 Oct, 2013

Abstract

Background & Aims: Stress and its effect is a significant problem in all organizations; therefore employees and even human are living with it in recent decade. The purpose of present study was to investigate and rank stressor factors on employees' job performance in Urmia University of Medical Sciences.

Materials & Methods: To simplify and analyze the proposal, we classified stressor factors into 3 groups; personal, occupational and organizational. Personal factors included gender, lack of social support, lack of sense of control and type A personality. Occupational factors involved role overload and under load, role conflict, role ambiguity and organizational factors consist of lack of job security, payroll policies, technology and changing workplace.

Results: The results indicated that occupational, personal and organizational stressor factors have had significant effect on job performance respectively. With regard to the personal factors, over the 90% of respondents had sense of control and social support, 23% of them had type A personality and in terms of gender, women job performance was higher than men. Referring to occupational factors, 18% of respondents had role conflict and role ambiguity, 26% of them had role overload and 40% of them have been faced with role underload. Finally, considering to organizational factors, 75% of respondents had job security, 94% of them had compatible sense with job technology, 59% had satisfied with payroll policies and only 23% of respondents had been faced with changing workplace.

Conclusion: These results show that the above mentioned stressor factors had positive effect on employees' job performance and they were free from stress. We suggest that future scholars focus on other stressor factors that have not been investigated in this research.

Key words: Stress, job performance, stressor factors

Address: Urmia University of Medical Sciences, Tel: (+98) 4412244686

Email: mohammad.5587@gmail.com

¹Graduate Student Management Executive Branch of Bonab

²Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Payam Noor University, PO Box 19395-3697, Tehran, Iran

³Assistant Professor, Islamic Azad University of Bonab

⁴Assistant Professor Medical Informatics, University of Urmia Medical Sciences (Corresponding Author)