

## بررسی زمینه‌های فشار روانی و آثار آن بر عملکرد کارکنان و ارائه‌ی تدابیر مختلف جهت کنترل آن (مطالعه‌ی موردی: سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان)

حمید کریمپور، کارشناس درآمد اداره‌ی کل تأمین اجتماعی استان آذربایجان غربی و مدرس دانشگاه \*سعید رضا بیگی، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی بین‌الملل، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز، گروه مدیریت، تبریز، ایران، s.rezabeygi@gmail.com

**چکیده** - نیروی انسانی، به‌عنوان زیربنا و عامل اصلی سازمان به شمار می‌رود و در معرض شدیدترین حملات روانی قرار گرفته و آثار آن به‌خوبی در سازمان مشهود است. بدین منظور بر آن شدیم تا با تحقیق پیرامون «بررسی زمینه‌های فشار روانی و آثار آن بر عملکرد کارکنان و ارائه‌ی تدابیر مختلف جهت کنترل آن (مطالعه‌ی موردی: سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان)» مطالبی را ارائه نمائیم. برای جمع‌آوری اطلاعات لازم از پرسشنامه و برای تعیین پایایی و روایی پرسشنامه از فرمول کرونباخ استفاده شده است. سپس به تجزیه و تحلیل آماری پرداخته شده است. ابتدا توصیف اطلاعات بر اساس آمارهای توصیفی (جداول و نمودار) بوده، سپس بر اساس آمار استنباطی به تجزیه و تحلیل فرضیات پژوهش از طریق روش همبستگی اسپیرمن، تحلیل واریانس و آزمون t پرداخته شده است. با توجه به بررسی‌های نظری و میدانی حاصل از تحقیق، ضمن ارائه‌ی نتایج آن پیشنهادهایی در جهت کاهش فشار روانی و افزایش عملکرد کارکنان ارائه گردیده است.

**واژگان کلیدی:** فشار روانی، عملکرد کارکنان، سازمان تأمین اجتماعی

### مقدمه

در قرن حاضر استرس، بخش عمده‌ای از زندگی را در ابعاد مختلف (محیط کار، محیط اجتماعی، محیط خانواده و موارد دیگر) تحت تأثیر قرار داده است. فشار روانی یکی از بحرانی‌ترین موضوعات زندگی کاری در جهان پیچیده‌ی صنعتی امروزی است و در مقایسه با سایر شرایط معلولیت را تعداد

بیشتری از افراد نیروی انسانی به این مشکل مبتلا می‌گردند و منابع زیادی در اثر آن اتلاف می‌گردد (ابطحی، ۱۳۷۰).

گروهی از صاحب‌نظران رفتارسازمانی، فشار روانی را بیماری شایع قرن نام‌گذاری کرده‌اند. شاید هم به‌راستی دوران ما عصر فشار روانی است، دوره‌ای که در آن انسان بیش از هر زمان دیگر در معرض عوامل استرس‌زا<sup>۱</sup> قرار گرفته و مسائل و مشکلات بی‌شماری از هر سو او را احاطه کرده است. این فشارها به‌طور حتم با پیچیدگی روزافزون سازمان‌ها و گسترش تکنیک‌ها، ابزارها و دیگر ابعاد سازمان در صورت عدم برنامه‌ریزی صحیح و مناسب افزایش هم می‌یابند. تأثیر مخرب فشار روانی، فقط محدود ایجاد بیماری نیست؛ این مشکل همچنین یک اثر زیان‌آور بر روی عملکرد مهم مدیریت، نظیر نحوه‌ی تصمیم‌گیری، کیفیت روابط بین فردی، استانداردهای کار، کیفیت زندگی شغلی و البته سطح کار آیی و بهره‌وری دارد (ابزری و سرایدارن، ۱۳۷۶).

### پیشینه‌ی پژوهش

قبل از اینکه علوم روانشناسی و روان‌پزشکی به‌صورت علوم جدید ظهور کنند، پرداختن به روح و توجه به ناملازمات روانی و تشفی خاطر در طول قرون متمادی به‌ویژه طی قرون پنجم و ششم هجری؛ یعنی دوران درخشش دانشمندان اسلامی در ایران مدنظر بوده است. ابن‌سینا طبیب و حکیم نامدار ایران در معالجه‌ی بیماران روحی اشتها داشته و از شرح حال معالجات او در این زمینه حکایت‌ها شنیده‌ایم. اگرچه مسئله فشار روانی تا قبل از انقلاب صنعتی، مانند امروز مطرح نبوده است ولی در جهان صنعتی امروز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده و دارای جایگاه خاصی در دانش علوم رفتاری است. واژه‌ی فشار روانی را اولین بار هانس سلیه روان‌پزشک اتریشی، معروف به پدر سرشناس فشار روانی در سال ۱۹۳۶ در دانش پزشکی به‌کاربرد.

سلیه استرس را پاسخی می‌داند که بدن در برابر خواست‌هایی که بر آن وارد می‌شوند؛ نشان می‌دهد. وی بیان می‌کند که این پاسخ؛ پاسخی غیراختصاصی است. به این معنی که عامل استرس‌زا

<sup>1</sup> Stressors

هرچه باشد (بیرونی یا درونی) و فرد در معرض استرس نیز هر که باشد، بدن انسان در واکنشی که نشان می‌دهد، همواره از الگوی عام و یکسان و معنی پیروی می‌کند.

### بیان مسئله

سازمان یک واحد هماهنگ اجتماعی است که از دو یا چند نفر تشکیل می‌شود تا برای تأمین یا مجموعه‌ای از هدف‌ها به صورت مستمر یا مداوم کار کنند. در این میان مهم‌ترین نقش را نیروی انسانی با توجه به بُعد اجتماعی خود ایفا می‌کند و اوست که می‌تواند با به کارگیری آن‌ها مسیر را در جهت رسیدن به هدف‌ها هموار کند. لذا توجه به نیروی کار و حفظ سلامتی آن از مهم‌ترین وظایف سازمانی محسوب می‌شود و چنانچه سلامتی آن به مخاطره افتد انگیزه‌ی کاری و به دنبال آن توان، استعداد و مهارت نیروی کار در معرض خطر قرار خواهد گرفت و در نهایت سازمان از رسیدن به اهداف خود بازخواهد ماند (رایینز، ۱۳۷۹).

در دهه‌ی اخیر موضوع فشار روانی و آثار زیان‌بار آن در سازمان مورد توجه بسیار واقع گردیده و یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. واقعیت‌های موجود در مبحث رفتار سازمانی نشان می‌دهد که درصد قابل توجهی از علل و موجبات بیماری‌های روانی و کسالت‌های ناشی از خستگی کار شایع بین کارکنان سازمان‌ها را می‌توان در شیوه‌های رفتاری، برخورد و شخصیت مدیران جستجو کرد. امروزه با توجه به تغییر و تحولات کلی در سازمان‌ها درک اثر فشار روانی بر عملکرد کارکنان ضرورت می‌یابد؛ به عبارت دیگر با رشد و پیشرفت علمی و فنی و افزایش پیچیدگی حداقل تا آینده‌ی نزدیک درک فشار روانی یک راه‌حل ناگزیر نخواهد بود بلکه ضرورت آن اجتناب‌ناپذیر خواهد شد (ابزری و سرایداریان، ۱۳۸۰). فشار روانی را عکس‌العمل فرد به عوامل جدید یا تهدیدکننده در محیط کار تعریف کرده‌اند (آرنولد و فلدمن، ۱۹۸۸).

فشار روانی را می‌توان حاصل محرک‌هایی دانست که عکس‌العمل فرد را برای سازگاری برمی‌انگیزد. همه‌ی ما می‌دانیم که زندگی بدون محرک‌های مختلف، یکنواخت و کسل‌کننده می‌شود ولی باید توجه داشت که در صورت افزایش فشارهای روانی باید منتظر عواقب خطرناک آن در ابعاد فردی و اجتماعی بود (سرایدارن، ۱۳۷۵).

فشارهای روانی گاه آسیب‌های فراوانی را بر فرد و سازمان وارد می‌سازد که در روابط کار با شغل فرد باعث به وجود آمدن چند نتیجه می‌شود:

اولین نتیجه: آثار جسمی آن است از قبیل فشارخون، زخم معده، تشنج، ناتوانی در تصمیم‌گیری، از دست دادن اشتها و نظایر این موارد. دومین نتیجه: آثار رفتاری آن است که شامل تغییر در میزان تولید، غیبت، نزاع با همکار، جابجایی کارکنان، افزایش مصرف دخانیات و ناآرامی یا به خود پیچیدن و نظایر این‌ها است و سومین نتیجه: آثار روانی آن است که می‌توان نارضایتی از شغل، اضطراب، خستگی کار و طفره رفتن از کار را نام برد. از آنجا که فشارهای روانی و عصبی نمی‌تواند از زندگی روزانه و کاری کارکنان حذف گردد، لذا شناخت عوامل ایجادکننده فشار، عوارض، پیامدها و ارائه‌ی راه‌حل مناسب می‌تواند سبب اثربخشی آنان شود (احمدآبادی، ۱۳۷۷).

بدن منظور در این پژوهش قصد بر آن است تا تحقیقی پیرامون ماهیت فشار روانی، منابع فشارزا (سازمانی، شغلی، فردی) و عوارض و پیامدهای ناشی از آن و تأثیری که بر نحوه‌ی عملکرد سازمان تأمین اجتماعی اصفهان دارد و همچنین راهبردهایی برای مقابله با آن ارائه نماید.

## اهداف تحقیق

### اهداف اصلی

۱- تعیین زمینه‌های فشار روانی؛ ۲- آثار آن بر عملکرد کارکنان تأمین اجتماعی شهر اصفهان؛ ۳- ارائه‌ی تدابیر جهت کنترل آن.

### اهداف فرعی

- ۱- تعیین عوامل سازمانی ایجادکننده‌ی فشار روانی بر نحوه‌ی عملکرد کارکنان سازمان مورد مطالعه؛
- ۲- تعیین عوامل محیطی ایجادکننده‌ی فشار روانی بر نحوه‌ی عملکرد سازمان مورد مطالعه؛
- ۳- تعیین عوامل فردی ایجادکننده‌ی فشار روانی بر نحوه‌ی عملکرد کارکنان سازمان مورد مطالعه؛
- ۴- تعیین اثرات زیان‌بار عوامل فشار روانی بر نحوه‌ی عملکرد کارکنان سازمان مورد مطالعه؛

۵-شناسایی و ارائه‌ی تدابیر مناسب جهت مدیریت صحیح فشارهای روانی با توجه به نتایج حاصل از تحقیقات.

### متغیرهای تحقیق

متغیر یک معیار جامعه است که به وسیله‌ی آن تغییر در فراوانی یا شدت (یا هردوی آن‌ها) را اندازه‌گیری می‌کنند (را بینز، ۱۳۷۴).

### متغیر مستقل

متغیر مستقل چیزی است که باعث تغییر متغیر وابسته می‌شود. در این تحقیق فشارهای روانی ناشی از عوامل محیطی، سازمانی، فردی به‌عنوان متغیرهای مستقل قلمداد می‌شوند.

### متغیر وابسته

متغیر وابسته پاسخی است که تحت تأثیر یک متغیر مستقل قرار می‌گیرد. اگر آن را برحسب فرضیه بیان کنیم متغیری است که محققین درصدد توضیح آن برمی‌آیند. در این تحقیق نحوه‌ی عملکرد، متغیر وابسته است.

### متغیرهای تعدیل‌کننده

متغیر تعدیل‌کننده متغیری است که اثر متغیر وابسته را کاهش می‌دهد. در این تحقیق سیاست‌های سازمان در کاهش فشار روانی، متغیر تعدیل‌کننده محسوب می‌شوند.

### فرضیات تحقیق

#### فرضیه‌ی اصلی

بین فشارهای روانی و نحوه عملکرد کارکنان شاغل در سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.

### فرضیات فرعی

- ۱- فشارهای روانی ناشی از جانب روسای واحد بر عملکرد کارکنان سازمان مورد مطالعه تأثیر منفی دارد.
- ۲- فشارهای روانی ناشی از جانب ارباب رجوع بر روی عملکرد کارکنان سازمان مورد مطالعه تأثیر منفی دارد.
- ۳- فشارهای روانی ناشی از جانب همکاران بر روی عملکرد کارکنان سازمان مورد مطالعه تأثیر منفی دارد.
- ۴- فشارهای روانی از شرایط محیط کار بر روی عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان تأثیر منفی دارد.
- ۵- فشارهای روانی ناشی از عوامل فردی افراد بر روی عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان تأثیر منفی دارد.

### تعریف نظری و عملیاتی واژه‌ها و اصلاحات

فشار روانی (Stress): فشار روانی، وضعیت پویایی است که فرد در آن وضعیت با یک فرصت، محدودیت یا نیازی مواجه می‌شود که مرتبط با آن چیزی است که وی تمایل به آن دارد و نتایج حاصله برای وی مبهم و نامطمئن و درعین حال بااهمیت است (اسکالر، ۱۹۸۰).

فشار روانی شغلی (Job stress): عبارت است از فرآیندی که به واسطه آن ویژگی‌های محل کار یا خود شغل موجب می‌شوند تا کارکنان عدم سلامتی را تجربه کنند (سال ونایت، ۱۹۹۵).

### عملکرد کارکنان

عملکرد را می‌توان از ابعاد مختلفی بررسی نمود. از نظر کار آیی عملکرد عبارت است از مقایسه ستانده‌ها در مقابل داده‌ها، مانند تعداد سفارش‌های دریافت شده در قبال تعداد فروش روزانه، در واقع میزان کارایی از طریق صرف مقدار مشخصی از تلاش اندازه‌گیری می‌شود.

اصطلاح دیگری که با عملکرد در ارتباط است اثربخشی است که اشاره به میزان موفقیت در رسیدن به اهداف است، مفهوم دیگر در ارتباط با عملکرد عبارت از بهره‌وری است. بهره‌وری مستلزم این است که مسئله کار آیی و اثربخشی را به‌طور همزمان مورد توجه قرار دهیم به عبارت دیگر:  $\text{اثربخشی} + \text{کار آیی} = \text{بهره‌وری}$

در بررسی اهداف سازمان عملکرد عبارت از به نتیجه رساندن وظایف (از نظر کیفی و کمی) که از طرف سازمان به عهده نیروی انسانی گذاشته شده است.

### عوامل مؤثر در عملکرد

آرمسترانگ معتقد است عوامل ذیل در بررسی چگونگی رفتار فرد در محیط کار، رضایت شغلی، انگیزش و تعهد کاری وی تأثیر دارد.

- ۱- تفاوت‌های فردی شامل توانایی، مهارت، هوش، استعداد و شخصیت. ۲- ماهیت تخصصی عملکرد و شایستگی در کار.
- ۳- گذشت زمان، رشد و بلوغ فکری و جسمی افراد. ۴- منابع و زمینه‌های اجتماعی مؤثر بر فرد. ۵-
- چگونگی قضاوت و ارزیابی درباره‌ی عملکرد افراد. ۶- رفتار سازمانی و تأثیراتش بر روی فرد. ۷-
- نگرش‌ها و دیدگاه‌هایی که مردم نسبت به کار فرد پیدا نموده‌اند. ۸- نقش‌های مختلف که افراد در سازمان ایفا می‌نمایند.

فرد لوتانز سه دسته از عوامل را در رفتارهای کاری مؤثر می‌داند:

۱. ویژگی‌های شخصی: شامل الف) توانایی‌ها، نگرش‌ها و شخصیت افراد. ب) نیازها، اهداف و انگیزه‌های افراد در محیط کار. ج) تعهد آنان نسبت به سازمان و ارزش‌های حاکم بر آن. ۲. موقعیت یا محیط شامل: الف) محیط سازمان: شامل تکنولوژی، فرهنگ، ارزش‌ها. ب) هنجارهای سازمانی شامل: تأثیر گروه در رفتار فرد. ۳. چگونگی انطباق فرد با کارش. شامل تأثیر ویژگی‌های شغل در عملکرد. هاکمن و لاوسر بر اساس نظریه‌ی انتظار عوامل انگیزش در کار را طبقه‌بندی و به شش عامل ذیل که قابل اسناد می‌باشند توجه می‌نمایند:

۱- تنوع ۲- استقلال ۳- هویت و وظایف ۴- بازخور- ۵- تمایل با دیگران ۶- امکان دستیابی به اهداف  
 هراندازه کارکنان این عوامل را در همکاران بیشتر احساس نمایند رضایت شغلی نموده و عملکرد آنان افزایش می‌یابد.

### سازمان تأمین اجتماعی

اهمیت نقش تأمین اجتماعی در ارتقای کیفی و کمی سطح زندگی مردم، برنامه ریزان و دست‌اندرکاران تأمین اجتماعی را در جوامع پیشرفته و در حال توسعه بر آن داشته تا همگام با سایر برنامه ریزان اقتصادی در انجام این کار کوشا باشند. نظام تأمین اجتماعی، اقشار جامعه را به هنگام کاهش یا قطع درآمد، بروز بیماری، بیکاری، از کارافتادگی، بازنشستگی، فوت و بی‌سرپرستی از طریق دو نظام بیمه‌ای و حمایتی تحت حمایت قرار می‌دهد. در ایران نیز نمونه‌های مختلفی از برنامه‌های تأمین اجتماعی به صورت دو نظام فوق وجود دارد.

نظام بیمه‌ای به منظور پیشگیری از فقر ناشی از عوامل غیرقابل کنترل (بیکاری- پیری- مرگ نان‌آور خانه و یا از کارافتادگی) طرح‌ریزی گردید؛ و متکی بر پرداخت‌های اجباری اشخاص برای حفظ و حمایت از خود است. نظام بیمه‌ای شاغلین جامعه را از طریق مشارکت مالی بیمه‌شده، کارفرما و کمک دولت تحت پوشش قرار می‌دهد و هدف عمده‌ی آن حمایت از اشتغال، رفع موانع تولید و تأمین رفاه افراد شاغل در مراکز مشمول نظام است. مشمولان نظام بیمه‌ای به طور کلی عبارت‌اند از:

-مشمولان قانون کار. -مشمولان قانون استخدام کشوری و مقررات استخدامی خاص. -مشمولان استخدام نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران. -صاحبان حرف و مشاغل آزاد.  
 در نظام حمایتی نیز افراد تحت پوشش کسانی هستند که به طریقی تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی قرار دارند و از مزایای قانونی آن برخوردار می‌شوند.



## روش تحقیق

یکی از ارکان اساسی هر تحقیقی چارچوب یا جنبه‌های روش‌شناختی آن است، عناصری که در این قسمت نشر می‌گردد به خواننده کمک می‌کند تا روش و ابزارهایی به کار گرفته شده را شناسایی نموده و بر این اساس به یافته‌های تحقیق توجه نماید (سید عباس زاده، ۱۳۸۰).

روش اجرای این پژوهش از نوع پیمایشی است. تحقیق پیمایشی عبارت است از جمع‌آوری اطلاعات که با طرح و نقشه به‌عنوان راهنمایی عملی توصیف یا پیش‌بینی می‌شود و یا به‌منظور تجزیه و تحلیل روابط بین متغیرها صورت می‌پذیرد. پیمایش معمولاً در مقیاس وسیع صورت گرفته و در نقطه مقابل بررسی‌های آزمایشگاهی قرار دارد (اوپنهایم، ۱۳۶۹). لذا این تحقیق از آنجایی که به بررسی وضع موجود می‌پردازد در قلمرو تحقیقات توصیفی قرار دارد و از آنجایی که به بررسی نظرات و ترجیح افراد از طریق پرسشنامه می‌پردازد می‌توان از آن به‌عنوان یک تحقیق پیمایشی نام برد. در این پژوهش جهت دستیابی به وجود یا عدم وجود فشارهای روانی، علل به وجود آورنده‌ی آن و همچنین تأثیراتی که بر عملکرد کارکنان دارد علاوه بر بررسی کتابخانه‌ای، از پرسشنامه نیز استفاده شده است چراکه سعی دارد تا بر مبنای نتایج حاصل از نمونه به استنتاجی در خصوص جامعه‌ی آماری بپردازد. ضمناً تحقیق مزبور دارای ماهیت کاربردی است.

## جامعه‌ی آماری

جامعه‌ی آماری شامل گروهی از افراد که دارای یک یا چند صفت مشترک هستند که این صفات مورد توجه محقق است. جامعه ممکن است همه‌ی افراد یا یک نوع خاصی و یا عده‌ی محدودتری از همان گروه را در برگیرند (سید عباس زاده، ۱۳۷۱). جامعه‌ی آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر اصفهان است.

## روش نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه

نمونه‌ی پژوهش عبارت است از مجموعه‌ای از نشانه‌ها که هر یک از قسمت، یک گروه یا جامعه‌ای بزرگ‌تر انتخاب می‌شود. به طوری که این مجموعه معرف کیفیات و ویژگی‌های آن قسمت،

گروه، یا جامعه‌ی بزرگ‌تر باشد (سید عباس زاده، ۱۳۸۰). با توجه به جامعه‌ی مورد تحقیق از شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است و برای تعیین حجم آماری از فرمول برآورده حجم نمونه کوکران استفاده شده است.

$$n = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{t^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

n=حجم نمونه  
 N=تعداد کل افراد جامعه‌ی آماری  
 T=استیودنت t آماره  
 d=سطح خطا  
 P=احتمال وقوع  
 a=احتمال وقوع امر p+q=1

با در نظر گرفتن q,p,N,t,d حجم نمونه بالغ بر ۱۳۵ نفر است. در این پژوهش از تعداد ۱۴۰ پرسشنامه توزیع شده تعداد ۱۳۵ پرسشنامه برگشت داده شده است که اگر تعداد اصلی پرسشنامه‌های توزیع شده را مبنا در نظر بگیریم نرخ بازگشت ۹۳/۱۰۳ به دست می‌آید.

### روش و ابزار جمع‌آوری اطلاعات

روش علمی مؤثرترین شیوه برای یافتن حقایق است، پژوهش امری نظام‌دار، منطقی و تجربی بوده و داده‌ها را خلاصه می‌کند و قابلیت تکرارپذیری و انتقال دارد.

به منظور مطالعه‌ی میزان فشارهای روانی بر عملکرد کارکنان علاوه بر مطالعات کتابخانه‌ای که در راستای این پژوهش، جهت دستیابی به پیشینه تحقیق و تدوین ادبیات موضوع صورت گرفته، برای جمع‌آوری اطلاعات لازم از پرسشنامه استفاده شده است.

جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه یکی از متداول‌ترین روش‌ها است. در تهیه و تنظیم پرسشنامه محقق سعی می‌کند که از طریق طرح تعدادی سؤال اطلاعات مورد لزوم را از گروه پاسخگو دریافت نماید (سید عباس زاده، ۱۳۸۰). در پرسشنامه کلیه‌ی شاخصه‌ای مورد نظر مورد سؤال قرار گرفته

است. دو قسمت اساسی در پرسشنامه منظور گردیده است. در قسمت اول، مشخصات فردی از قبیل جنس، سن، تحصیلات و ... کارکنان مورد سؤال واقع شده است و در قسمت دوم، سؤالات مبنی بر بخش میزان فشارهای روانی در نظر گرفته شده است.

برای جمع‌آوری اطلاعات موردنیاز پژوهش با استفاده از پرسشنامه مربوطه حضوری مراجعه شده و پس از توضیح مختصری از اهداف پژوهش، پرسشنامه پژوهش در اختیار پاسخگو قرار داده شده که آن را تکمیل نماید. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها؛ امتیازبندی و تحلیل آن‌ها شروع شد.

### روش تحلیل آماری داده‌ها

روش‌های آماری به‌عنوان وسیله‌ای برای تحلیل و آنالیز و تغییر داده‌ها در همه‌ی علوم تجربی یکی از مبانی اساسی را تشکیل می‌دهد. این روش فنون درواقع پایه دستوری برای استنباط و استقرار قابل تکرار و تائید در پژوهش‌های علمی به شمار می‌رود. با توجه به شرایط فوق روش‌های آماری این تحقیق شامل دو بخش، آمار توصیفی و آمار استنباطی است. ابتدا آمار توصیفی با ارائه جداول و نمودار فراوانی استفاده گردیده است. سپس برای تحلیل فرضیه‌های تحقیق از روش‌های استنباطی آماری همبستگی اسپیرمن، آزمون t و تحلیل واریانس Anova استفاده گردیده است. جهت انجام تحلیل‌ها از نرم‌افزار آماری spss استفاده شده است.

### نتیجه‌گیری

تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به فرضیه‌ی فرعی اول پژوهش نشان داد که میانگین نمره‌ی فشار روانی ناشی از سوی روسای واحد ۲۴/۴۴ با انحراف معیار ۴/۹۷ بوده است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که فشارهای روانی ناشی از سوی روسای واحد بیش از سطح متوسط بر عملکرد کارکنان مؤثر است.

بیشترین درصد فشارهای روانی ناشی از سوی روسا مربوط به ارزیابی‌های ناعادلانه با ۸۰ درصد و کنترل‌های نا به جا و آزاردهنده از سوی رئیس بلافصل (رئیس مستقیم) با ۷۵/۶ درصد بوده است.

تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به فرضیه‌ی فرعی دوم پژوهش نشان داد که میانگین نمره‌ی فشار روانی ناشی از سوی ارباب رجوع برابر ۱۲/۹۲ با انحراف معیار ۹/۱۰۷ بوده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که فشارهای روانی ناشی از ارباب رجوع بر روی عملکرد کارکنان در سطح متوسط مؤثر بوده است. بیشترین درصد فشارهای روانی ناشی از سوی ارباب رجوع مربوط به ناآگاهی ارباب رجوع از قوانین و مقررات و در نتیجه سؤالات تکراری و مداوم آنان با ۶۲/۳ درصد و انتظارات بیش از مراجعین در انجام صحیح کار با ۵۳/۳ است.

تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به فرضیه‌ی فرعی سوم پژوهش نشان داد که متوسط نمره‌ی فشارهای روانی ناشی از سوی همکاران ۱۰/۶۳ با انحراف معیار ۳/۷۴ بوده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که فشارهای روانی ناشی از همکاران بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.

تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به فرضیه‌ی فرعی چهارم پژوهش نشان داد که متوسط نمره‌ی فشارهای روانی ناشی از شرایط محیطی کار ۳۸/۰۴ با انحراف معیار ۸۶/۶ بوده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که فشارهای روانی ناشی از شرایط محیط کار بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد.

تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به فرضیه‌ی فرعی پنجم پژوهش نشان داد که متوسط نمره‌ی فشارهای روانی ناشی از عوامل فردی ۶/۸۸ با انحراف معیار ۲/۲۰۲ با خطای معیار ۰/۱۸ بوده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که فشار روانی ناشی از عوامل فردی بر عملکرد کارکنان تأثیر دارد. بیشترین درصد فشارهای روانی ناشی از عوامل فردی مربوط به مشکلات اقتصادی با ۵۷ درصد و مشکلات خانوادگی با ۴۷/۴ درصد بوده است.

#### پیشنهادها

- ۱- احساس مسئولیت مدیران نسبت به کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی.
- ۲- ایجاد مرکز مشاوره جهت تشخیص، بررسی و رفع مشکلات کارکنان.
- ۳- نظارت بر توزیع عادلانه‌ی خدمات و کالا در بین کارکنان.
- ۴- ایجاد صندوق پیشنهادها جهت مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان.

- ۵- ارتقای سطح خدمات‌رسانی سازمان در سطح شعب مخصوصاً در خصوص امکانات مربوط به غذاخوری، مهدکودک و ...
- ۶- آموزش ارباب‌رجوع و توجه آنان در مراجعات به واحدهای بیمه.

### منابع و مآخذ

۱. ابطیحی. ح. (۱۳۷۰). مدیریت فشار روانی، مجله‌ی دانش مدیریت، نشریه‌ی دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی، موسسه‌ی انتشارات و چاپ دانشگاه تهران، شماره‌ی ۱۲؛ ص ۲۲ تا ۲۶.
۲. ابنزری، مهدی و سرایداریان، حمید (۱۳۷۶). سازمان، مدیریت و فشارهای روانی، چاپ اول، اصفهان، انتشارات ارکان.
۳. رایینز. استیفن. پی، (۱۳۷۹)، رفتار سازمانی (جلد اول و سوم)، چاپ دوم، ترجمه‌ی علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۴. احمد آبادی، محمد (۱۳۷۷)، بررسی تأثیر فشار روانی (استرس) بر عملکرد خلبانان استان اصفهان در سوانح پروازی، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، چاپ‌نشده، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
۵. سید عباس زاده، میرمحمد، (۱۳۸۰)، روش‌های علمی تحقیق در علوم انسانی، چاپ اول، دانشگاه ارومیه.
۶. اوپنهایم. ا.ان، (۱۳۶۹). طرح پرسشنامه و سنجش نگرش‌ها، ترجمه م. کریم نیا، تهران، نشر آستان قدس رضوی.
7. Arnlod, hugh, j. and feldman, daniel, c. (1988), organizational behavior, second edition, new york: mc graw – Hill.
8. Cooper, carry l. (1983). stress research. New york: johnwiley&sons inc.
9. Schaler, s. (1980) "definition and conceptualization of stress In organization", orgaizational behavior and human performance, april.
10. Sall, F.E and knight. P.A, (1995), Industrial/ organizational psychology. califonia: brookselcole.