

## شناسایی عوامل سازمانی و شغلی استرس زای کارکنان امور مشترکین شرکت توزیع نیروی برق شهرستان اصفهان

غلامعلی ابروانی

[Iravani30@yahoo.com](mailto:Iravani30@yahoo.com)

شرکت توزیع نیروی برق شهرستان اصفهان

کلید واژه ها: عوامل سازمانی و شغلی استرس زا / امور مشترکین / شرکت توزیع نیروی برق

شهرستان اصفهان

مقدمه

هر سازمانی برای رسیدن به اهداف خود بایرمند مابعی است. نیروی انسانی ماهر و کارآمد، با ارزش ترین منبع و عامل اصلی موفقیت سازمان می باشد. لذا توجه به نیروی کار و حفظ سلامتی آن از مهمترین وظایف هر سازمانی محسوب می گردد. یکی از معضلاتی که غالب سازمانها از آن غافل مانده اند، استرس (Stress) سازمانی و شغلی تحمیل شده بر نیروی انسانی آنها می باشد. در عصر حاضر پدیده استرس از جمله بحرانی ترین مسائل زندگی کاری افراد به شمار می آید به نحوی که تعداد بی شماری از نیروی انسانی سازمانها به این مشکل مبتلا می باشند و لذا منابع زیادی در اثر آن از بین می رود. امروزه علت بسیاری از اختلالات روانی و حتی فیزیکی انسان دنیای صنعتی و همچنین منشأ کثیری از بیماری های صعب العلاج، استرس تشخیص داده شده و در واقع می توان گفت استرس جزء لاینفکی از زندگی گردیده است و شاید به همین دلیل است که استرس را بیماری قرن نامگذاری کرده اند.

### بیان مساله و اهمیت تحقیق

یکی از مسائلی که با گسترش جوامع و افزایش تغییرات و تحولات، زندگی افراد و بهزیستی آنان را در معرض خطر قرار داده، فشار روانی یا استرس می باشد که در زندگی امروزی بیش از هر زمان دیگری مشهود است [۴]. در یکی دو دهه اخیر در کشورهای صنعتی و پیشرفته و حتی در کشورهای در حال توسعه، موضوع استرس و آثار آن در سازمانها مورد توجه و زمینه تحقیقات بسیاری واقع شده است و یکی از مباحث مدیریت و رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. در کشور ما نیز، سازمانهای مختلف با این موضوع روبرو هستند. از جمله سازمانهایی که فشارهای روانی را تجربه کرده و همواره در معرض این فشارها بوده است، شرکت توزیع نیروی برق شهرستان اصفهان می باشد. این موضوع در خصوص کارکنان حوزه خدمات مشترکین شرکت بیش از سایر بخش ها مصداق دارد. دلیل این مدعا، خدماتی بودن این شرکت و نیاز آحاد مردم به استفاده از انرژی برق می باشد

قلمرو زمانی تحقیق، خرداد تا دیماه ۸۵ می باشد.

ومسلما امور مشترکین شرکت در خط مقدم جبهه پاسخگویی به ارباب رجوع قرار دارد.

### تعریف واژه های تحقیق

الف) تعریف واژه های نظری

استرس: آرنولد و فلدمن (Arnold & Feldman) استرس را عکس العمل فرد به عوامل جدید یا تهدید کننده در محیط کاری تعریف کرده اند [۶].

استرس زا (Stressor): یعنی هر چیزی که در تمامیت زیست شناختی ارگانیسم اختلال بوجود آورد و شرایطی ایجاد کند که ارگانیسم طبیعتا از آن پرهیز کند [۱].

عوامل سازمانی استرس زا: عوامل سازمانی استرس زا را می توان نوعی عوامل فشارزای گروهی به شمار آورد، زیرا در سازمان ایجاد می گردند و از روابط جمعی در سازمان بین افراد یا بین افراد و سازمان حاصل می شوند.

عوامل شغلی استرس زا: مجموعه عوامل تنش زای شغلی که منجر به بروز واکنش های متفاوتی در افراد مختلف می گردند [۲]. استرس شغلی در وظایف شغلی و حرفه ای دیده می شود که در آن فرد احساس می کند دارای مسئولیت های فراوان، با قدرت تصمیم گیری اندک است [۳].

ب) تعریف واژه عملیاتی

استرس شغلی و سازمانی: منظور از استرس شغلی و سازمانی در این پژوهش، نمراتی است که شرکت کنندگان در پژوهش در پرسشنامه محقق ساخته ۵۲ سئوالی عوامل فشارزای سازمانی - شغلی کسب کرده اند.

### روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش، توصیفی (Descriptive) از نوع پیمایشی (Survey) است. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان زن و مرد شاغل در حوزه خدمات مشترکین شرکت به تعداد ۸۱ نفر می باشند. به دلیل محدود بودن جامعه آماری از روش سرشماری استفاده شد و لذا کل جامعه آماری مورد پژوهش قرار گرفت. ابزار پژوهش شامل دو پرسشنامه، یکی پرسشنامه ویژگیهای فردی - جمعیت شناختی با ۷ سؤال و دیگری پرسشنامه عوامل فشارزای سازمانی - شغلی با ۵۲ سؤال و ضریب اعتبار ۰/۹۴۶ بوده است. جهت تنظیم پرسشنامه عوامل فشارزای سازمانی - شغلی بصورت مقدماتی از مصاحبه بدون ساخت، استفاده به عمل آمد. نحوه عمل بدین شکل بود که با تعداد ۳۰ نفر از کارکنان قسمت های

لذا با توجه به اهمیت موضوع استرس و بدلیل فشارهای وارده ناشی از استرس سازمانی و شغلی بر کارکنان خدمات مشترکین شرکت، در این تحقیق به شناسایی عوامل سازمانی و شغلی استرس زای کارکنان امور مشترکین شرکت توزیع نیروی برق شهرستان اصفهان پرداخته شده است.

### سئوالات تحقیق

سئوالات اصلی

سئوال اول: عوامل سازمانی و شغلی موثر در ایجاد استرس در کارکنان امور مشترکین شرکت توزیع برق شهرستان اصفهان کدامند؟

سئوال دوم: سطح عوامل فشارزای سازمانی - شغلی در بین کارکنان امور مشترکین شرکت توزیع برق شهرستان اصفهان چگونه است؟

سئوالات فرعی

- آیا بین عوامل استرس زای سازمانی و شغلی در گروههای شغلی مختلف، تفاوت وجود دارد؟

- آیا بین عوامل استرس زای سازمانی و شغلی در گروه های سنی مختلف، تفاوت وجود دارد؟

- آیا بین عوامل استرس زای سازمانی و شغلی در گروههای تحصیلی مختلف، تفاوت وجود دارد؟

- آیا بین عوامل استرس زای سازمانی و شغلی در گروههای وضعیت استخدام متفاوت، تفاوت وجود دارد؟

- آیا بین عوامل استرس زای سازمانی و شغلی در گروه های دارای سابقه شغلی متفاوت، تفاوت وجود دارد؟

- آیا بین عوامل استرس زای سازمانی و شغلی در گروه های جنسیتی (بین زنان و مردان) تفاوت وجود دارد؟

- آیا بین عوامل استرس زای سازمانی و شغلی در گروههای وضعیت تأهل (بین متأهلین و مجردین) تفاوت وجود دارد؟

### قلمرو تحقیق

قلمرو مکانی تحقیق، امور مشترکین شرکت توزیع برق شهرستان اصفهان می باشد که شامل حوزه ستادی و قسمت های مشترکین امورهای هفت گانه (امورهای برق شمال، شمال غرب، جنوب شرق، جنوب غرب، غرب، شرق و مرکز) مستقر در سطح شهر اصفهان است.

تحلیل عاملی مرتبه دوم نیز صورت گرفت و در نهایت ۴ عامل فشارزا استخراج گردید. جهت سنجش اعتبار پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آماری توصیفی و استنباطی استفاده به عمل آمد. برای شناسایی عوامل استرس زا از تحلیل عاملی و برای مقایسه عوامل استرس زا بین گروه های مختلف شغلی، سنی، تحصیلی و ... از آزمون t گروه های مستقل، تحلیل واریانس یک راهه و آزمون تعقیبی LSD استفاده شد. در جدول (۱) مقادیر ویژه و درصد واریانس تبیین شده پرسشنامه برای عوامل استخراجی پرسشنامه عوامل فشارزای سازمانی و شغلی در مرتبه اول ارائه شده است.

مختلف امور مشترکین شرکت بصورت انفرادی مصاحبه صورت گرفت. پس از انجام ۳۰ مصاحبه، کلیه پاسخ های مصاحبه شوندگان به لحاظ محتوایی بررسی و با توجه به استقلال محتوایی اظهارات آنها، گویه های اولیه پرسشنامه نوشته شد. این گویه های اولیه پس از تطبیق کامل با اظهارات، ۶۶ گویه را در بر گرفت. سپس با مروری بر پیشینه پرسشنامه های فشارهای روانی و شغلی (بوژه میلر) [۵] مقیاس پاسخگویی ۶ گزینۀ ای (هرگز مایه فشار و ناراحتی نیست، بندرت مایه فشار و ناراحتی است، گاهی مایه فشار و ناراحتی است، اغلب مایه فشار و ناراحتی است، همیشه مایه فشار و ناراحتی است، با کار و شغل من مناسبتی ندارد) برای گویه ها در نظر گرفته شد. امتیاز دهی به مقیاس به صورت ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ و صفر صورت گرفت. پس از اجرای پرسشنامه از ۶۶ گویه، ۵۲ گویه نهایی به عنوان مؤلفه های اصلی عوامل فشارزای سازمانی و شغلی کارکنان امور مشترکین شرکت توزیع برق شهرستان اصفهان در نظر گرفته شد. سپس تحلیل عاملی مرتبه اول صورت گرفت و ۱۶ عامل استخراج گردید. به لحاظ زیاد بودن عوامل و اینکه بر برخی عوامل صرفاً یک گویه قرار داشت،

ردیف	مؤلفه	مقادیر ویژه اولیه			مجموع مجذورات بارهای عاملی استخراج شده		
		کل	درصد واریانس تبیین شده	درصد تجمعی واریانس تبیین شده	کل	درصد واریانس تبیین شده	درصد تجمعی واریانس تبیین شده
۱	اول	۱۸/۷۶۹	۲۸/۴۳۸	۲۸/۴۳۸	۶/۴۵۴	۹/۷۷۹	۹/۷۷۹
۲	دوم	۵/۰۴۴	۷/۶۴۳	۳۶/۰۸۱	۵/۷۹۱	۸/۷۷۴	۱۸/۵۵۳
۳	سوم	۴/۰۴۱	۶/۱۲۳	۴۲/۲۰۴	۵/۵۲۷	۸/۳۷۵	۲۶/۹۲۸
۴	چهارم	۲/۸۳۴	۴/۲۹۴	۴۶/۴۹۸	۴/۱۵۶	۶/۲۹۷	۳۳/۲۲۵
۵	پنجم	۲/۴۹۶	۳/۷۸۱	۵۰/۲۸۰	۳/۳۳۳	۵/۰۵۰	۳۸/۲۷۴
۶	ششم	۲/۲۷۴	۳/۴۴۶	۵۳/۷۲۶	۲/۹۶۴	۴/۴۹۲	۴۲/۷۶۶
۷	هفتم	۱/۹۱۹	۲/۹۰۷	۵۶/۶۳۳	۲/۸۰۴	۴/۲۴۹	۴۷/۰۱۵
۸	هشتم	۱/۸۴۲	۲/۷۹۱	۵۹/۴۲۳	۲/۷۴۹	۴/۱۶۵	۵۱/۱۸۰
۹	نهم	۱/۷۶۲	۲/۶۷۰	۶۲/۰۹۳	۲/۶۷۶	۴/۰۵۵	۵۵/۲۳۵
۱۰	دهم	۱/۶۳۶	۲/۴۷۹	۶۴/۵۷۳	۲/۲۷۷	۳/۴۵۰	۸۵/۶۸۵
۱۱	یازدهم	۱/۴۷۰	۲/۲۲۷	۶۶/۸۰	۲/۲۵۲	۳/۴۱۲	۶۲/۰۶۸
۱۲	دوازدهم	۱/۴۵۳	۲/۲۰۱	۶۹/۰۰۱	۲/۱۸۰	۳/۳۰۳	۶۵/۴۰۱
۱۳	سیزدهم	۱/۳۵۰	۲/۰۴۶	۷۱/۰۴۷	۲/۰۷۵	۳/۱۴۳	۶۸/۵۴۴
۱۴	چهاردهم	۱/۱۹۹	۱/۸۱۷	۷۲/۸۶۴	۱/۷۳۳	۲/۶۸۷	۷۱/۲۳۱
۱۵	پانزدهم	۱/۱۷۶	۱/۷۸۲	۷۴/۶۴۶	۱/۷۳۴	۲/۶۲۷	۷۳/۸۵۷
۱۶	شانزدهم	۱/۰۸۳	۱/۶۴۱	۷۶/۲۸۶	۱/۶۰۴	۲/۴۳۰	۷۶/۲۸۷

جدول شماره (۱): مقادیر ویژه و درصد واریانس تبیین شده برای عوامل استخراجی پرسشنامه استرس سازمانی و شغلی (مرتبه اول)

عامل هفتم: بر روی این عامل سه سؤال قرار گرفت. براساس محتوای سؤالاتی که بر روی این عامل قرار گرفتند، این عامل «توقعات زیاد و کار یکنواخت» نامگذاری شد.

عامل هشتم: بر روی این عامل صرفاً یک سؤال قرار گرفت. براساس محتوای سؤال، این عامل «خرده گیری و عیب جویی» نامگذاری گردید.

عامل نهم: بر روی این عامل چهار سؤال قرار گرفت. براساس محتوای سؤالاتی که بر روی این عامل قرار گرفتند، این عامل «تداخل فشارهای بین بخش ها و عدم وجود روابط انسانی» نام گرفت.

عامل دهم: بر روی این عامل صرفاً دو سؤال قرار گرفت. براساس محتوای این دو سؤال، این عامل «عدم امنیت شغلی» نامگذاری شد.

عامل یازدهم: بر روی این عامل نیز صرفاً دو سؤال قرار گرفت. براساس محتوای این دو سؤال، این عامل «عدم چشم انداز شغلی مناسب» نامگذاری گردید.

عامل دوازدهم: بر روی این عامل نیز صرفاً دو سؤال قرار گرفت. براساس محتوای این دو سؤال، این عامل «جابجایی زیاد و عدم اطلاع از عملکرد» نامگذاری شد.

عامل سیزدهم: بر روی این عامل صرفاً یک سؤال قرار گرفت. براساس محتوای این سؤال، این عامل «قاعده مند نبودن کارها و امور» نامگذاری گردید.

عامل چهاردهم: بر روی این عامل صرفاً دو سؤال قرار گرفت. براساس محتوای این دو سؤال، این عامل «نگرانی از حضور به موقع و عملکرد» نامگذاری گردید.

عامل پانزدهم: بر روی این عامل صرفاً یک سؤال قرار گرفت. براساس محتوای این سؤال، این عامل «ابهام شغلی» نامگذاری شد.

عامل شانزدهم: بر روی این عامل نیز صرفاً یک سؤال قرار گرفت. براساس محتوای این سؤال، این عامل «شرایط جغرافیایی محل کار» نام گرفت.

چنانکه در تحلیل عاملی مرتبه اول دیده می شود، تعدادی از عوامل صرفاً دارای یک سؤال هستند. بر این اساس، تحلیل عاملی مرتبه دوم نیز به اجرا در آمد. در جدول شماره (۲) اشتراک عوامل شانزده گانه استخراج شده در تحلیل عاملی مرتبه اول برای تحلیل عاملی مرتبه دوم ارائه شده است.

چنانکه در جدول (۱) دیده می شود در تحلیل عاملی مرتبه اول ۱۶ عامل با مقادیر ویژه بالاتر از یک استخراج شده اند. در تحلیل عاملی به شیوه مولفه های اصلی و چرخش از نوع واریماکس عوامل یا مولفه های استخراج شده به ترتیب بزرگترین تا کوچکترین مقدار ویژه مرتب می شوند. همچنین لازم به ذکر است که مقادیر ویژه کمتر از یک در تحلیل عاملی دارای ارزش، بعنوان در نظر گرفتن یک عامل مستقل محسوب نمی شود، به همین دلیل صرفاً در این روش آماری مؤلفه هایی که دارای مقدار ویژه بالاتر از یک هستند گزارش می شوند. بدین ترتیب چنانکه در جدول (۱) دیده می شود مولفه اول با مقدار ویژه ۱۸/۷۶۹ و توان تبیین ۲۸/۴۳۸ درصد از واریانس پرسشنامه عوامل فشارزای سازمانی و شغلی دارای بالاترین توان تبیین و در عوض عامل شانزدهم با مقدار ویژه ۱/۸۰۳ و توان تبیین ۱/۶۴۱ درصد از واریانس پرسشنامه دارای پائین ترین توان تبیین بوده اند. در مجموع شانزده عامل استخراجی اولیه قادر به تبیین ۷۶/۲۸۶ درصد از واریانس کل پرسشنامه عوامل فشارزای سازمانی و شغلی بوده اند. ترکیب قرارگیری سؤالات پرسشنامه بر روی شانزده عامل استخراجی در تحلیل عاملی مرتبه اول به صورت زیر بوده است.

عامل اول: بر روی این عامل، هشت سؤال قرار گرفت. براساس محتوای سؤالاتی که بر روی این عامل قرار گرفتند، این عامل «فشار ناشی از سختی کار» نامگذاری گردید.

عامل دوم: بر روی این عامل شش سؤال قرار گرفت. براساس محتوای سؤالاتی که بر روی این عامل قرار گرفتند، این عامل «فشار ناشی از مراجعان» نامگذاری گردید.

عامل سوم: بر روی این عامل پنج سؤال قرار گرفت. براساس محتوای سؤالاتی که بر روی این عامل قرار گرفتند، این عامل «فشار ناشی از همکاران و مدیران» نامگذاری گردید.

عامل چهارم: بر روی این عامل شش سؤال قرار گرفت. براساس محتوای سؤالاتی که بر روی این عامل قرار گرفتند، این عامل «عدم وجود فضای همکاری سالم» نام گرفت.

عامل پنجم: بر روی این عامل چهار سؤال قرار گرفت. براساس محتوای سؤالاتی که بر روی این عامل قرار گرفتند، این عامل «تبعیض و بی توجهی» نامگذاری شد.

عامل ششم: بر روی این عامل چهار سؤال قرار گرفت. براساس محتوای سؤالاتی که بر روی این عامل قرار گرفتند، این عامل «شرایط نامناسب محیطی و مقررات» نامگذاری گردید.

جدول شماره (۲): اشتراکات عوامل شانزده گانه استخراج شده در تحلیل عاملی مرتبه اول برای تحلیل عاملی مرتبه دوم

ردیف	مولفه ها	اشتراک
۱	فشار ناشی از سختی کار	۰/۷۴۹
۲	فشار ناشی از مراجعان	۰/۶۶۰
۳	فشار ناشی از همکاران و مدیران	۰/۷۷۸
۴	عدم وجود فضای همکاری سالم	۰/۵۷۹
۵	عامل تبعیض و بی توجهی	۰/۶۵۶
۶	شرایط نامناسب محیطی و مقررات	۰/۶۰۷
۷	توقعات زیاد و کار یکنواخت	۰/۴۸۵
۸	خرده گیری و عیب جویی	۰/۵۸۴
۹	تداخل فشارهای بین بخش ها و عدم وجود روابط انسانی	۰/۶۰۶
۱۰	عدم امنیت شغلی	۰/۵۶۵
۱۱	عدم چشم انداز شغلی مناسب	۰/۶۴۶
۱۲	جابجایی زیاد و عدم اطلاع از عملکرد	۰/۶۲۷
۱۳	قاعده مند نبودن کارها و امور	۰/۵۶۷
۱۴	نگرانی از حضور به موقع و عملکرد	۰/۶۲۸
۱۵	ابهام شغلی	۰/۶۸۲
۱۶	شرایط جغرافیایی محل کار	۰/۶۰۸

مقادیر ویژه درصد واریانس تبیین شده هر یک از عوامل استخراجی تحلیل عاملی مرتبه دوم در جدول شماره (۳) ارائه شده است.

جدول شماره (۳): مقادیر ویژه و درصد واریانس تبیین شده برای عوامل استخراجی پرسشنامه استرس شغلی و سازمانی

ردیف	مولفه ها	مقادیر ویژه اولیه			مجموع مجذور شده بارهای عاملی استخراج شده		
		کل	درصد واریانس تبیین شده	درصد تجمعی واریانس تبیین شده	کل	درصد واریانس تبیین شده	درصد تجمعی واریانس تبیین شده
۱	فشارهای مدیریت و کارکنان	۵/۹۷۸	۳۷/۳۶۵	۳۷/۳۶۵	۳/۰۴۳	۱۹/۰۲۱	۱۹/۰۲۱
۲	دشواری شرایط کار و سازمان	۱/۷۳۱	۱۰/۸۱۷	۴۸/۱۸۲	۲/۶۸۰	۱۶/۷۵۰	۳۵/۷۷۰
۳	شرایط نامناسب محل کار	۱/۲۶۶	۷/۹۱۴	۵۶/۰۹۶	۲/۲۲۵	۱۳/۹۰۵	۴۹/۶۷۶
۴	نگرانی از شرایط شغل	۱/۰۴۹	۶/۵۵۶	۶۲/۶۵۴	۲/۰۷۷	۱۲/۹۷۹	۶۲/۶۵۴

چنانکه در جدول (۱) مشاهده می گردد، در تحلیل عاملی مرتبه دوم، چهار عامل استخراج شده است. در مجموع چهار عامل فوق قادر به تبیین ۶۲/۶۵۴ درصد از واریانس پرسشنامه عوامل فشارزای سازمانی و شغلی بوده اند. ترکیب عوامل استخراجی مرتبه اول در تحلیل عاملی مرتبه دوم به شرح زیر است.

مولفه تحلیل عاملی مرتبه اول قرار گرفت. براساس محتوای مولفه های قرار گرفته بر روی این عامل، این عامل «فشارهای مدیریت و کارکنان» نام گرفت.

عامل دوم: مولفه های اول، پنجم، ششم و یازدهم. بر روی این عامل، چهار مولفه تحلیل عاملی مرتبه اول قرار گرفت.

۳- شرایط نامناسب محل کار : بر روی این عامل ۲ مؤلفه قرار گرفت که عبارتند از : خرده گیری و عیب جویی ، شرایط جغرافیایی محل کار .

۴- نگرانی از شرایط شغل : بر روی این عامل ۳ مؤلفه قرار گرفت که عبارتند از : فشار ناشی از مراجعان ، عدم امنیت شغلی ، نگرانی از حضور به موقع و عملکرد .

نتایج حاصل از سؤال اصلی دوم تحقیق : « سطح عوامل فشارزای سازمانی - شغلی در بین کارکنان امور مشترکین شرکت توزیع برق شهرستان اصفهان چگونه است ؟ »

بر اساس آزمون  $t$  تک گروهی مقایسه ای نظرات گروه پژوهش با میانگین ثابت ۳ ، در عوامل فشارهای مدیریت و کارکنان ( $p < 0/05$  و  $t = 2/015$ ) ، دشواری شرایط کار و سازمان ( $p < 0/01$  و  $t = 4/841$ ) ، نگرانی از شرایط شغل ( $p < 0/01$  و  $t = 3/486$ ) و در کل پرسشنامه ( $p < 0/01$  و  $t = 3/91$ ) سطح فشار روانی ارزیابی شده بطور معنی داری بالاتر از حد متوسط بوده است . اما در شرایط نامناسب محل کار در حد متوسط ( $p > 0/05$ ) بوده است .

همچنین بر اساس یافته های پژوهش ، رتبه بندی عوامل فشارزا بصورت زیر انجام گردید :

دشواری شرایط کار و سازمان با میانگین ۳/۴۷۲ در رتبه اول قرار گرفت .

نگرانی از شرایط شغل با میانگین ۳/۳۴۵ در رتبه دوم قرار گرفت .

فشارهای مدیریت و کارکنان با میانگین ۳/۱۸۳ در رتبه سوم قرار گرفت .

و شرایط نامناسب محل کار با میانگین ۳/۰۹۸ در رتبه چهارم قرار گرفت .

لازم به ذکر است که در بین ۵۲ گویه پرسشنامه عوامل فشارزا ، بی توجهی به مسکن کارکنان دارای بالاترین میانگین ( ۴/۲۸ ) بوده است .

#### نتایج حاصل از سؤلهای فرعی تحقیق

- بین گروههای شغلی مختلف، در هیچیک از عوامل فشارزا تفاوت معنی داری وجود نداشت ( $P > 0/05$ ). بنابراین می توان نتیجه گیری کرد که چهار گروه شغلی پژوهش، عوامل استرس زای سازمانی و شغلی یکسانی را گزارش کرده اند.

- بین گروههای سنی مختلف، در عوامل فشارهای مدیریت و کارکنان، نگرانی از شرایط شغل و کل پرسشنامه تفاوت معنی دار وجود داشت. **Error! Not a valid link.** ولی در عوامل

براساس محتوای مولفه های قرار گرفته بر روی این عامل، این عامل «دشواری شرایط کار و سازمان» نام گرفت.

عامل سوم: مولفه های هشتم و شانزدهم . صرفا دو مولفه تحلیل عاملی مرتبه اول بر روی این عامل قرار گرفت. براساس محتوای مولفه های قرار گرفته بر روی این عامل، این عامل «شرایط نامناسب محل کار» نام گرفت.

عامل چهارم: مولفه های دوم ، دهم و چهاردهم . بر روی این عامل سه مولفه تحلیل عاملی مرتبه اول قرار گرفت. براساس محتوای مولفه های قرار گرفته بر روی این عامل، این عامل «نگرانی از شرایط شغل» نام گرفت.

در مجموع پس از انجام تحلیل عاملی مرتبه دوم، ۲۲ سؤال بر روی عامل اول (فشارهای مدیریت و کارکنان)، ۱۸ سؤال بر روی عامل دوم (دشواری شرایط کار و سازمان)، ۲ سؤال بر روی عامل سوم (شرایط نامناسب محل کار) و ۱۰ سؤال بر روی عامل چهارم (نگرانی از شرایط شغل) قرار گرفت.

#### نتایج حاصله از یافته های تحقیق

##### نتایج حاصل از سؤال های اصلی تحقیق

نتایج حاصل از سؤال اصلی اول تحقیق : « عوامل سازمانی و شغلی مؤثر در ایجاد استرس در کارکنان امور مشترکین شرکت توزیع برق شهرستان اصفهان کدامند ؟ »

همانگونه که اشاره شد پس از اجرای پرسشنامه ، ۵۲ گویه به عنوان مؤلفه های اصلی عوامل فشارزای سازمانی و شغلی کارکنان امور مشترکین شرکت شناسایی گردید . سپس تحلیل عاملی مرتبه اول صورت گرفت و ۱۶ عامل استخراج شد و در نهایت تحلیل عاملی مرتبه دوم صورت گرفت و ۴ عامل فشارزا به شرح زیر استخراج گردید :

۱- فشارهای مدیریت و کارکنان : بر روی این عامل ۷ مؤلفه قرار گرفت که عبارتند از : فشار ناشی از همکاران و مدیران ، عدم وجود فضای همکاری سالم ، توقعات زیاد و کار یکنواخت ، تداخل فشارهای بین بخش ها و عدم وجود روابط انسانی ، جابجایی زیاد و عدم اطلاع از عملکرد ، قاعده مند نبودن کارها و امور ، ابهام شغلی .

۲- دشواری شرایط کار و سازمان : بر روی این عامل ۴ مؤلفه قرار گرفت که عبارتند از : فشار ناشی از سختی کار ، عامل تبعیض و بی توجهی ، شرایط نامناسب محیطی و مقررات ، عدم چشم انداز شغلی مناسب .

### پیشنهادات کاربردی و راهکارها

بر اساس نظرات پاسخگویان و یافته های پژوهش ، به مدیران و مسئولان شرکت ، پیشنهاداتی در قالب راهکارهایی برای کاهش استرس موجود ، ارائه می گردد :

۱- اجرای طرح تکریم کارکنان به موازات طرح تکریم ارباب رجوع

۲- کاهش و یا رفع تبعیض موجود در بین کارکنان رسمی و غیر رسمی

۳- در نظر گرفتن مزایای سختی کار برای کارکنان امور مشترکین شرکت بدلیل دشواری شرایط کاری

۴- فراهم نمودن زمینه برای ارتقاء شغلی کارکنان امور مشترکین شرکت

۵- ایجاد بستر مناسبی برای مشارکت کلیه کارکنان در تصمیم گیریها

۶- تشکیل دوره های آموزشی برای کارکنان امور مشترکین شرکت

۷- تضمین امنیت شغلی کارکنان غیر رسمی

۸- ارائه بازخورد به کارکنان به منظور مقایسه عملکرد خود با استانداردها و انجام اقدامات اصلاحی

۹- کاهش محدودیت های زمانی و ضرب الاجل های کاری در امور مشترکین

۱۰- توجه به مسکن پرسنل به عنوان اصلی ترین عامل فشارزای شناسایی شده و انجام تمهیداتی در جهت رفع این معضل اساسی کارکنان شرکت .

### منابع :

۱- پورافکاری ، ن . ( ۱۳۸۲ ) . " فرهنگ جامع روانشناسی و روانپزشکی " . جلد دوم ، چاپ چهارم ، تهران : فرهنگ معاصر .

۲- ستوده ، ع . ( ۱۳۸۱ ) . " هنجاریابی ، بررسی روایی و پایایی پرسشنامه استرس شغلی و منابع آن در بین کارکنان شهر اصفهان " . پایان نامه کارشناسی ارشد . دانشگاه اصفهان .

۳- سی وارد ، ب . ل . ( ۱۳۸۰ ) . " مدیریت استرس " . ترجمه : م ، قراچه داغی . تهران : پیکان .

۴- لوتانز ، ف . ( ۱۳۷۲ ) . " رفتار سازمانی " . جلد اول . ترجمه : غ ، سرمد . تهران : مؤسسه بانکداری ایران .

دشواری شرایط کار و سازمان و شرایط نامناسب محل کار ، تفاوت معنی داری بین گروههای سنی مختلف وجود نداشت ( $P > 0.05$ ) . نتایج نشان داد که گروه سنی ۲۹ - ۲۰ سال دارای فشارهای مدیریت و کارکنان کمتر و نگرانی از شرایط شغل بیشتری بوده اند و در مجموع گروه سنی ۳۹ - ۳۰ سال فشارهای سازمانی و شغلی بالاتری را گزارش کرده اند .

- بین گروه های تحصیلی مختلف در هیچیک از عوامل فشارزا تفاوت معنی دار وجود نداشت ( $P > 0.05$ ) . بنابراین می توان نتیجه گیری کرد که سه گروه تحصیلی پژوهش (ابتدایی و راهنمایی ، متوسطه و دیپلم ، فوق دیپلم و بالاتر) عوامل استرس زای سازمانی و شغلی یکسانی را گزارش نموده اند .

- بین گروه های وضعیت استخدام متفاوت در هیچیک از عوامل فشارزا تفاوت معنی داری وجود نداشت ( $P > 0.05$ ) . بنابراین می توان نتیجه گیری کرد که گروه پژوهش بر حسب وضعیت استخدام (رسمی ، پیمانی ، قرار دادی و سایر موارد) عوامل استرس زای سازمانی و شغلی یکسانی را گزارش نموده اند .

- بین گروههای دارای سابقه شغلی متفاوت صرفا در عامل نگرانی از شرایط شغل تفاوت معنی دار وجود نداشت ( $P < 0.05$ ) ولی در سایر عوامل فشارزا و کل پرسشنامه تفاوت معنی داری بین گروههای سابقه شغلی متفاوت وجود نداشت **Error! Not a valid link.** . نتایج نشان داد که گروه های سابقه شغلی ۱ تا ۱۰ سال و ۱۱ تا ۲۰ سال ، نگرانی از شرایط شغل بیشتری را گزارش کرده اند .

- بین گروه های جنسیتی (مردان و زنان) در هیچ یک از عوامل فشارزا تفاوت معنی داری وجود نداشت **Error! Not a valid link.** . بنابراین می توان نتیجه گیری نمود که مردان و زنان عوامل استرس زای سازمانی و شغلی یکسانی را گزارش کرده اند .

- بین گروه های وضعیت تأهل (متأهلین و مجردین) صرفا در عامل فشارهای مدیریت و کارکنان تفاوت معنی دار وجود داشت ( $P < 0.05$ ) . ولی در سایر عوامل فشارزا و کل پرسشنامه تفاوت معنی داری بین افراد متأهل و مجرد وجود نداشت ( $P > 0.05$ ) . نتایج نشان داد که افراد متأهل فشارهای بیشتری را از جانب مدیریت و کارکنان احساس نموده اند ولی در سایر عوامل فشارزا متأهلین و مجردین عوامل فشارزای یکسانی را گزارش کرده اند .

- ۵- میلر ، د . ( ۱۳۸۰ ) . " راهنمای سنجش و تحقیقات اجتماعی " . چاپ اول . ترجمه : ه . نایبی . تهران : نشر نی .
- ۶- Arnold ,H.J & Feldman , D.C(۱۹۸۸).  
"Organizational behavior " . second Edition .  
New York : MC Graw – Hill .



This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.