

Identifying and ranking the organizational factors that are effective in creating job and relationship stress and its impact on Employee performance in Semnan regional electricity company

Younos Vakil Alroaia^{1*}, Hamed Karimi Shirazi²

Received Date: 2024/09/30, Accepted Date: 2025/02/02, Published online: 2025/12/22

Abstract

The present research was conducted with the aim of identifying and ranking the organizational factors affecting the creation of occupational stress and its impact on the performance of employees in the Semnan Regional Electricity Company. The research is applied in terms of purpose and mixed (quantitative-qualitative) in terms of the nature of the data. The research method in the qualitative part is content analysis and in the quantitative part descriptive-exploratory. The population consisted of 15 experts until theoretical saturation. In the quantitative part, a statistical sample of 210 employees was selected based on Cochran's formula to the number of 135 people. Data analysis techniques are used in the qualitative part of content analysis through coding and in the quantitative part of fuzzy Delphi techniques for screening, the process of fuzzy network analysis based on DIMATEL is used to determine relationships and model design. The findings of the qualitative section showed that organizational factors affecting job stress include five dimensions "organizational policy", "organizational structure", "organizational processes", "job factors", and "job performance" along with 16 sub-factors. The findings of the quantitative and fuzzy dematerialization showed that there are relationships between the dimensions, and the main factors including "organizational policy", "organizational structure", "organizational processes", "occupational factors" influence each other, respectively. That the "organizational policy" factor is the most influential factor and the "occupational factors" factor is the most influential factor. The weighting findings also showed that the factor "occupational factors" had the highest weight and the sub-factor "job instability", "high workload", and "improper health and safety" gained the first to third importance, respectively. The biggest factor of stress on employees' performance includes job factors, and other organizational stress factors have a negative effect on employees through this factor and do not directly affect job performance.

Keywords: Organizational factors, Job stress, Job performance, regional power company.

¹. Associate Professor, Department of Management, Semnan Branch, Islamic Azad University, Semnan, Iran. (Corresponding Author) E-mail: y.vakil@semnaniau.ac.ir

². Elite and Young Researchers Club, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran.



Publisher's Note: JPSM stays neutral with regard to jurisdictional claims in published material and institutional affiliations.
Copyright: Authors retain the copyright and full publishing rights
Published by Islamic Azad University
of Bandar Anzali. This article is an open
access article licensed under the
Creative Commons Attribution 4.0
International (CC BY 4.0)

شناسایی و رتبه‌بندی عوامل سازمانی موثر بر ایجاد استرس شغلی و رابطه

و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان در شرکت برق منطقه‌ای سمنان

یونس وکیل الرعایا^{*}، حامد کریمی شیرازی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۷/۹ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۱/۱۴ تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۱۰/۱

چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی و رتبه‌بندی عوامل سازمانی موثر بر ایجاد استرس شغلی و رابطه و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان در شرکت برق منطقه‌ای سمنان انجام شده است. تحقیق از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ ماهیت داده‌ها آمیخته (کمی-کیفی) است. روش تحقیق در بخش کیفی، روش تحلیل محتوا و در بخش کمی توصیفی-اکتشافی است. جامعه تحقیق از خبرگان به تعداد ۱۵ نفر تا اشباع نظری پاسخگو بودند. در بخش کمی، جامعه آماری ۲۱۰ نفری از جامعه کارکنان بر اساس فرمول کوکران به تعداد ۱۳۵ نفر انتخاب شدند. تکنیک‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کیفی تحلیل محتوای از طریق کدگذاری‌ها و در بخش کمی از تکنیک‌های دلفی فازی برای غربالگری، از فرآیند تحلیل شبکه‌ای فازی بر اساس دیمتل برای تعیین روابط و طراحی مدل، استفاده شده است. یافته‌های بخش کیفی نشان داد که عوامل سازمانی موثر در استرس شغلی شامل پنج بعد «خطمشی سازمانی»، «ساختار سازمانی»، «فرآیندهای سازمانی»، «عوامل شغلی»، و «عملکرد شغلی» به همراه ۱۶ زیرعامل می‌باشد. یافته‌های بخش کمی و دیمتل فازی نشان داد که بین ابعاد روابط وجود دارد و به ترتیب عوامل اصلی شامل «خطمشی سازمانی»، «ساختار سازمانی»، «فرآیندهای سازمانی»، «عوامل شغلی»، بر یکدیگر اثرگذار هستند به گونه‌ای که عامل «خطمشی سازمانی» تاثیرگذارترین و عامل «عوامل شغلی» تاثیرپذیرترین عامل می‌باشد. یافته‌های وزن دهی نیز نشان داد که عامل «عوامل شغلی» بیشترین وزن و زیرعامل «بی‌ثباتی شغلی»، «حجم کاری زیاد»، و «بهداشت و ایمنی نامناسب» به ترتیب اهمیت اول تا سوم را کسب کردند. بیشترین عامل استرس بر روی عملکرد کارکنان شامل عوامل شغلی است و سایر عوامل استرس سازمانی از طریق این عامل بر کارکنان تاثیر منفی می‌گذارند و خود مستقیم بر عملکرد شغلی تاثیر ندارند.

واژگان کلیدی: عوامل سازمانی، استرس شغلی، عملکرد شغلی، شرکت برق منطقه‌ای.

^۱ دانشیار گروه مدیریت، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران. (نویسنده مسئول) ایمیل: y.vakil@semnaniau.ac.ir

^۲ باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت ایران



فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۳، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۴، مقاله پژوهشی، صفحات ۵۷-۷۶

مقدمه

در زندگی مدرن امروزی استرس به یک پدیده جهانی تبدیل شده است که در هر محل کار و یا در زندگی روزمره به اشکال مختلف بروز می‌کند. بسیاری از افراد و شاغلین از نوعی استرس رنج می‌برند. در زندگی شغلی فعلی، کارمندان و کارکنان به طور فزاینده‌ای ساعات‌های طولانی کار می‌کنند و این روند رو به افزایش است. استرس در شرکت‌ها در حال تبدیل شدن به یک عامل مهم در سلامتی و کارایی فرد می‌باشد. همچنین کارکنان در بخش‌های مختلف جامعه بویژه ادارات و سازمان‌های دولتی با توجه به روندهای کاری پیچیده و عدم لحاظ اصول کنترلی کافی نسبت به عوامل زیان‌آور روانی محیط کار، هر چه بیشتر در مقابل این عوامل که استرس شغلی نمونه‌ای از آنهاست آسیب‌پذیر می‌باشند (اسماعیلی و طالبی، ۱۳۹۵) به ویژه، در ایران نیز به علت تحریم‌های مختلف و وضعیت متزلزل اقتصادی این معضل روز به روز بیشتر بروز کرده و به صورت ناهنجاری‌های مختلف خود را نشان می‌دهد (آقاجانی و همکاران، ۱۳۹۹). از طرفی، استرس شغلی باعث نارضایتی شغلی می‌شود و تأثیر عمده‌ای بر بهره‌وری کارکنان می‌گذارد (برور و همکاران، ۲۰۰۳). عوامل متعددی وجود دارد که مشاغل را برای کارکنان در خدمات یا صنایع تولیدی استرس‌زا و دشوارتر می‌کند. استرس‌های شغلی بر روابط بین فردی در محل کار تأثیر می‌گذارد، مانند درگیری با سرپرستان، همکاران، زیردستان یا سیاست‌های سازمانی (منصور، فیدا، نصیر و احمد، ۲۰۱۱؛ هوبوبیت همکاران، ۲۰۱۷) همچنین استرس منجر به خستگی منابع کارکنان می‌شود و کیفیت زندگی اجتماعی آنها را کاهش می‌دهد، مانند روابط آنها با خانواده و دوستان (هېفول، ۲۰۰۲؛ کاستیلو و همکاران، ۲۰۱۸) استرس شغلی ناشی از تعاملات فردی و محیطی است و می‌تواند دلیلی برای تنش باشد که منجر به افسردگی طولانی مدت و بیماری قلبی می‌شود (کوئری، ۲۰۱۶). علاوه بر موارد استرس شغلی در سازمان‌ها، افزایش اثربخشی و کارایی سازمان‌ها بسیار مهم است (برونی، ۲۰۱۷؛ ابوریه و همکاران، ۲۰۲۰) و سازمان‌ها تلاش دارند با کاهش استرس شغلی به میزان بالایی از عملکرد کارکنان و سازمان خود دست یابند. عملکرد سازمانی کارکنان به عنوان یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های اندازه‌گیری میزان بهره‌وری در سازمان‌ها شناخته می‌شود (آلتامیمی و اوپاکا، ۲۰۱۹). مطالعات بسیاری نشان داده‌اند که، مشاغل پر استرس، در طولانی مدت منجر به بروز نشانه‌هایی با عنوان، “سندرم افسردگی” می‌شوند، سندرمی که مشخصه آن بیمار شدن نیست، و به این مفهوم نیست که در صورت ابتلا به آن، فرد بیمار می‌گردد، اما منجر به کاهش عزت نفس افراد می‌گردد، از کیفیت کار کردن می‌کاهد، توان عاطفی و روانی را کاهش می‌دهد و فرد را نسبت به محیط خود و دیگران بی‌تفاوت می‌سازد و علاوه بر آن عملکرد ایمن و مطلوب را در محیط شغلی تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ که از این طریق، زندگی شخصی و اجتماعی فرد را، با چالش مواجه می‌کند (برسیک و همکاران، ۲۰۰۷). با توجه به این که ساعات کار کلی سازمان‌ها افزایش یافته است و این واقعیت که امنیت مالی و موفقیت کارراهه در گرو عملکرد مطلوب است، محیط کار یکی از منابع اساسی ایجاد استرس برای افراد بشر شده است، از سویی دیگر، امروزه کنترل و مدیریت چنین استرسی به دلیل عدم حل مسائل مربوط به آن و پیامدهای ضدتولیدی که به همراه دارد، موضوعی بسیار با اهمیت شده است (فالکنر و پاتیار، ۱۹۹۷؛ نقل از کیم، ماریان و لی، ۲۰۰۹). مطالعات نشان می‌دهد که همه افراد در برابر استرس آسیب‌پذیر هستند. با این حال، کسانی که انتظارات زیادی از کار خود دارند، در برابر استرس شغلی آسیب‌پذیرتر می‌شوند. تخمین زده می‌شود که از هر چهار کارگر یک نفر تحت تأثیر استرس قرار می‌گیرد و بین ۵۰ تا ۶۰ درصد غیبت‌ها در محل کار به استرس شغلی نسبت داده می‌شود. بر اساس گزارش سازمان جهانی بهداشت، بیش از ۹۰ درصد از جمعیت جهان تحت تأثیر استرس هستند.

بنابراین سازمان‌ها باید از عوامل استرس‌زا آگاه باشند و سعی کنند آنها را به حداقل برسانند زیرا برخی از پیامدهای منفی ممکن است کاهش سرعت کار، افزایش غیبت، هزینه‌های استخدام و آموزش کارکنان جدید برای جایگزینی کارمند غایب، از جمله هزینه‌های داروها. علاوه بر این، به این مثال‌ها، طبق گفته سازمان بین‌المللی کار، استرس شغلی می‌تواند تا ۱۰ درصد از تولید ناخالص داخلی یک کشور هزینه داشته باشد (یونچا سیلوا و لوپس^۱، ۲۰۲۳). اما توجه به این واقعیت که استرس شغلی به یک نتیجه منفی رایج در زندگی کاری امروزی تبدیل شده است عملکرد خود افراد و سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهد و منجر به کاهش بهره‌وری سازمان می‌شود. با توجه به این مسئله که استرس شغلی می‌تواند عامل خطر برای ترک شغل در کارشناسان و کارکنان برق منطقه‌ای باشد، و همچنین موجب کاهش کمیت و کیفیت فعالیت‌های کارشناسان و کارکنان باشد، که در نتیجه نارضایتی از ارائه خدمات به وجود خواهد، بررسی عوامل تاثیرگذار می‌تواند موجب بکارگیری روش‌هایی برای کاهش استرس در کارکنان برق منطقه‌ای و در نتیجه بهبود عملکرد آنها شود. علاوه بر این پژوهش‌های زیادی به بررسی فرسودگی شغلی، فلات‌زدگی، استرس و جو سازمانی انجام شده اما اکثر آنها در جوامع خاص مانند بیمارستان‌ها و سازمان‌های عمومی، کارکنان اورژانس متمرکز بوده و مطابق با بررسی‌های انجام شده پژوهشگر، مطالعه جامعی که متغیرها را در کنار هم و در جامعه پرسنل برق منطقه‌ای به صورت کلی بررسی نموده و سهم هر کدام را در تبیین استرس شغلی در این افراد مشخص نموده باشد، انجام نشده است. لذا، در این پژوهش سعی می‌شود تا با شناسایی عوامل سازمانی استرس‌زا شرکت برق منطقه‌ای سمنان مولفه‌های استرس شغلی مختص برق منطقه‌ای را شناسایی و عوامل علی و معلولی نشان داده شوند. به این منظور سوال اصلی پژوهش عبارت است از عوامل سازمانی موثر بر ایجاد استرس شغلی در شرکت برق منطقه‌ای سمنان کدام است؟

مروری بر مبانی نظری و پیشینه تحقیق

پیشینه نظری

استرس شغلی: استرس یک مفهوم بسیار مورد بررسی در روانشناسی است که به طور کلی به پاسخ روانشناختی به موقعیت‌های محیطی اشاره دارد. بیش از ۵۰٪ از همه کارکنان استرس عمیق را مشاهده می‌کنند و تقریباً دو سوم از آنها به دلیل استرس با عوارض شغلی مواجه می‌شوند. به طور خاص، استرس تنش‌هایی ایجاد می‌کند که منجر به خستگی ذهنی و فیزیکی می‌شود، که شرایط بیشتری را بدتر می‌کند، مانند فشار خون بالا، اختلالات خواب، اختلال عملکرد شخصی، سفت شدن ماهیچه‌ها و دیابت، و باعث استرس مزمن می‌شود (رفیقی^۲ و همکاران، ۲۰۲۲). طبق تعریف رابینز و جاج^۳ (۲۰۱۷: ۵۹۷)، استرس کاری عبارت است از شرایط پویایی که در آن فرد با فرصت‌ها، خواسته‌ها یا منابعی مواجه می‌شود که با شرایط محیطی، شرایط سازمانی و خود شخص مرتبط است. استرس حالت تنش است که بر احساسات، طرز تفکر و وضعیت جسمانی فرد تأثیر می‌گذارد. بیان می‌شود که سه بعد و شاخص وجود دارد. به شرح زیر است: ۱. استرس محیطی ۲. استرس سازمانی الف. تقاضای وظیفه، ب. تقاضای نقش، خواسته‌های شخصی ۳. استرس فردی. الف مشکلات خانوادگی، ب. مشکلات اقتصادی شخصی و ج. شخصیت کارکنان. عامل استرس‌زا سازمانی به متغیرهای محرک محیطی در محیط کار اشاره دارد که تصور می‌شود علت و معلول هستند، و این فشار اصطلاحی

¹ Junça Silva & Lopes

² Rafique

³ Robbins and Judge

است برای متغیرهایی که به واکنش های تنفرآمیز سلامتی یا رفاهی فرد به عوامل استرس زا اشاره دارد، که در آن فشارها می توانند فیزیولوژیکی یا روانی باشند (بهر،^۱ ۲۰۱۴). استرس شغلی دارای نشانه هایی چون، روانی؛ جسمانی و رفتاری می باشد (تیموری، ۱۳۹۰). استرس شغلی به دو دلیل مهم و حائز اهمیت است: در سطح سازمانی، استرس شغلی بهره وری و سوددهی را کاهش می دهد، باعث ایجاد فرسودگی شغلی و نارضایتی شغلی کارکنان می شود؛ و در سطح فردی و با در نظر گرفتن سلامتی، استرس شغلی ممکن است منجر به خطرات و صدمات مهم و حیاتی برای سلامت ذهنی و فکری کارکنان شود که عبارتند از: افسردگی، اختلالات عصبانیت، و خودکشی (فاطمی حاج آقا، ۱۳۹۶). انواع زیادی از رویدادها می توانند برای یک نفر استرس زا باشند. در یک دسته بندی مشهور چهار نوع منابع اصلی استرس عبارتند از ناکامی تعارض، تغییر و فشار (خنifer، ۱۳۸۷).

سلامت محیط کار: از نظر ارتقاء سلامت، ابتکارات جامع پیشگیری/کاهش استرس منعکس کننده رویکرد تنظیمات برای ارتقای سلامت در محل کار است (نوبلت،^۲ ۲۰۰۳). نوع شناسی دی فرانک و کوپر (۱۹۸۷) از مداخلات استرس شغلی است. آنها مداخلات را بر اساس سطح سازمانی که استراتژی هدف قرار داده است طبقه بندی کردند: کارمند فردی، سازمان و رابط سازمان فرد. هدف از مداخلات در سطح فردی، تجهیز افراد به دانش، مهارت ها و منابع برای مقابله با شرایط استرس زا است، خواه آنها علائم و نشانه های مرتبط با استرس را نشان دهند یا نه. در این سطح، برنامه های ارتقای سلامت محیط کار نیاز به پوشش طیفی از استراتژی ها، از جمله آموزش در آرامش و همچنین مدیریت زمان، تعیین هدف و سایر تکنیک های مقابله ای دارند که هدف آن تغییر روشی است که افراد در آن ساختار و سازماندهی کار و زندگی غیر کاری خود را سازماندهی می کنند (نوبلت و لامونتاجنی،^۳ ۲۰۰۶). سطح دوم مداخله استرس به رابط بین فرد و سازمان اشاره دارد و موضوعاتی مانند ابهام نقش، روابط در محل کار، تناسب فرد با محیط و مشارکت کارکنان در تصمیم گیری را هدف قرار می دهد. ابتکارات فردی-سازمانی باید بر اساس درک درستی از شرایط روانی اجتماعی خاص تأثیرگذار بر سلامت کارگران باشد. (نوبلت و لامونتاجنی، ۲۰۰۶). سطح سوم مداخلات به مناطقی در محیط های فیزیکی، سازمانی و اجتماعی می پردازد که ممکن است استرس ایجاد کند. مداخلاتی که سازمان را هدف قرار می دهند شامل استراتژی های طراحی مجدد شغل، انتخاب و استقرار و برنامه های توسعه سازمانی است (موستارد،^۳ ۲۰۰۴).

پیشینه تجربی

در بررسی پیشینه تجربی مطالعات گذشته، امیدی و همکاران (۱۴۰۲) بررسی نقش میانجی فرسودگی شغلی در رابطه بین اضطراب کرونا و استرس شغلی کارکنان شرکت مهندسی و ساختمان صنایع نفت پرداختند. هدف از این تحقیق بررسی نقش میانجی فرسودگی شغلی در رابطه بین اضطراب کرونا و استرس شغلی است. یافته ها نشان داد که اضطراب کرونا بر فرسودگی شغلی با ضرایب و استرس شغلی با ضرایب تأثیر معناداری دارد. همچنین تأثیر فرسودگی شغلی بر استرس شغلی با ضرایب معنادار است. نقش میانجی فرسودگی شغلی بین دو متغیر اضطراب کرونا و استرس شغلی تأیید شد. اخوان آفرین (۱۴۰۲)، به بررسی حوادث شغلی و استرس شغلی در یک شرکت ساختمانی و ارتباط آن با ویژگی های دموگرافیک کارکنان پرداختند. کارگران ساختمانی به عنوان یکی از پر استرس ترین مشاغل شناخته می شوند.

¹ Beehr

² Noblet

³ Mustard

استرس شغلی علاوه بر سلامت روان کارکنان بر ایمنی محیط کار نیز تأثیر منفی دارد. مطالعه حاضر باهدف بررسی حوادث شغلی و استرس شغلی در یک شرکت ساختمانی و ارتباط آن با ویژگی‌های دموگرافیک کارکنان انجام شد. نتایج بررسی حوادث نشان داد، لغزیدن و سقوط از ارتفاع بالاترین فراوانی و برق‌گرفتگی پایین‌ترین فراوانی را در میان حوادث داشته‌اند. اکثریت کارکنان حادثه‌دیده (۹۶ درصد) در گروه استرس متوسط تا شدید قرار گرفتند. ارتباط معناداری بین بروز حوادث شغلی و متغیرهای دموگرافیک یافت نشد. همچنین ارتباط مثبت و معناداری بین سابقه کار و استرس شغلی یافت شد. نتایج مطالعه حاضر نشان داد انجام اقدامات ایمنی به‌منظور کاهش حوادث سقوط ضروری است. همچنین با توجه به اثرات منفی استرس شغلی، اجرای اقداماتی نظیر تدوین برنامه آموزشی و برگزاری کارگاه‌های مدیریت استرس، افزایش حمایت سازمانی و شناسایی و تعدیل منابع استرس پیشنهاد می‌گردد. محرابی و همکاران (۱۴۰۲)، تأثیر استرس شغلی بر استقلال شغلی و عملکرد شغلی پرداختند. یافته نشان می‌دهد بین استرس شغلی ادراک شده با استقلال شغلی و عملکرد شغلی آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد و رابطه استرس با عملکرد رابطه معکوس و معنی‌دار و با استقلال شغلی رابطه معکوس و معنی‌داری دارد. استرس شغلی بر عملکرد شغلی و استقلال شغلی کارکنان تأثیر معنی‌داری دارد. استرس شغلی بیشترین تأثیر را بر عملکرد آنان می‌گذارد. لازم است این نکته در نظر گرفته شود که برای بهبود عملکرد و استقلال شغلی، باید روی کاهش سطح استرس شغلی تمرکز کرد. روی و همکاران (۲۰۲۳) به مطالعه استرس شغلی، عملکرد شغلی و مسیر تعهد شغلی پرداختند. این مطالعه با هدف کشف رابطه بین استرس شغلی، عملکرد شغلی و تعهد شغلی بانکداران، و همچنین عملکرد شغلی مبتنی بر استرس و تأثیر آن بر تعهد شغلی می‌پردازد. یافته‌ها نشان داد که استرس ناشی از کار بانکداران تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی دارد اما با تعهد شغلی ارتباطی ندارد. استرس حاد تأثیر منفی بر تعهد شغلی دارد اما با عملکرد شغلی رابطه معناداری ندارد. و عملکرد شغلی مبتنی بر استرس تأثیر مثبت قابل‌توجهی بر تعهد شغلی در طول همه‌گیری COVID-19 دارد. یونچا سیلوا و لوپس^۲ (۲۰۲۳) به پیش‌بینی‌کننده‌های شناختی و عاطفی استرس شغلی و عملکرد شغلی و نقش حمایت سازمانی ادراک شده و درگیری کاری پرداختند. نتایج نشان داد که حمایت سازمانی درک شده به افزایش تعامل و در نتیجه عملکرد شغلی کمک می‌کند. همچنین ثابت شد که این روابط برای استرس قابل‌توجه است، زیرا وقتی حمایت سازمانی درک شده افزایش یافت، درگیری کاری نیز افزایش یافت و در نتیجه استرس شغلی کاهش یافت. پلئالو^۳ (۲۰۲۳) به مطالعه تأثیر حجم کار، تناسب فرد با شغل و درگیری کاری بر عملکرد کارکنان از طریق استرس شغلی به عنوان متغیر مداخله‌گر در شرکت‌های خودروسازی می‌پردازد. عوامل درونی مؤثر بر عملکرد کارکنان عبارتند از: کیفیت و شایستگی کارکنان مربوط به آموزش، تحصیلات، اخلاق کاری، انگیزه و تاب‌آوری ذهنی که بر آستانه استرس کاری، تناسب ویژگی‌های کارکنان با زمینه کاری و وضعیت جسمانی کارکنان تأثیر می‌گذارد. یافته‌ها نشان می‌دهد که متغیر حجم کار تأثیر مثبت معناداری بر استرس کاری دارد، متغیر تناسب فرد-شغل تأثیر منفی معنی‌داری بر کار دارد، متغیر تعهد کار تأثیر منفی معنی‌داری بر استرس کاری دارد، متغیر حجم کار تأثیری بر عملکرد کارکنان ندارد. و متغیر تناسب فرد - شغل بر عملکرد کارکنان اثر مثبت و معنادار، بین متغیرهای تعهد کاری بر عملکرد کارکنان اثر مثبت و معنادار، بین متغیرهای استرس کاری بر عملکرد کارکنان اثر منفی معنادار، بین متغیرهای حجم کار بر عملکرد کارکنان اثر منفی

¹ Ry

² Inça Silva & Lopes

³ Plealu

معنادار وجود دارد. عملکرد با واسطه استرس کاری، تأثیر منفی معنادار بین متغیرهای تناسب فرد-شغل بر عملکرد کارکنان با واسطه استرس کاری است. هیچ تأثیری بین متغیرها بر عملکرد کارکنان وجود ندارد. مروری بر ادبیات نشان می‌دهد در حالی که عوامل خارج از محیط کار بطور قابل توجهی بر استرس فرد نقش دارد، مشکلات کاری شایع ترین عامل استرس‌زا هستند. استرس شغلی می‌تواند معلول عوامل متعددی باشد، برخی از این عوامل به شخصیت فرد بستگی دارند. مدارک و شواهد نشان می‌دهند که فشارهای شدید با توجه به نوع الگوی شخصیتی افراد می‌تواند یا باعث مختل شدن الگوهای رفتاری، کاهش تقویت‌های مثبت و کاهش خودآگاهی شوند و یا افراد را در برابر این مشکلات مصون کنند. در واقع عوامل شخصیتی در تعیین چگونگی سازگاری افراد با فشارهای ناشی از شرایط تنش‌زا و همچنین در تداوم آنها در زندگی تأثیرگذارند. به طور کلی عوامل استرس‌زا عبارتند از: بیولوژیک، شناختی، شخصیتی، محیطی (شغلی)، اجتماعی-فرهنگی. تلاش‌های زیادی برای شناسایی و دسته‌بندی عوامل استرس‌زا در محیط کار به عمل آمده است. یکی از مهمترین مشکلاتی که در این راه وجود دارد، تنوع این عوامل در محیط‌های کاری مختلف است. لی و شین^۱ (۲۰۱۰) عوامل استرس‌زا در محیط کار را به سه دسته عمده عوامل فیزیکی (۶ عامل)، عوامل روانی (۳۵ عامل) و عوامل محیطی (۲۱ عامل) تقسیم‌بندی نمودند که در جدول ۱ آمده است (فاطمی حاج آقا، ۱۳۹۶).

جدول ۱. عوامل استرس‌زا در محیط کار. منبع: فاطمی حاج آقا (۱۳۹۶)

گروه عوامل	عوامل استرس‌زا
عوامل فیزیکی	زمان استراحت غیر قابل انعطاف، کارهای تکراری و ساده، قرارگیری در وضعیت‌های نامناسب بدنی مانند ایستادن به مدت طولانی، کار با تجهیزات سنگین، نیاز به قدرت بدنی، محیط فیزیکی نامناسب.
عوامل روانی-اجتماعی	فشار افزایش استانداردهای عملکرد، نیاز به مهارت‌ها و دانش جدید، نیاز به سطح بالایی از خلاقیت، وظایف کاری متنوع، وظایف خرده ریز، عدم اختیار برای انجام وظایف، همکاران بی ملاحظه، عدم پاسخگویی مدیریت به نگرانی‌های کارکنان، عدم پاسخگویی مدیریت به درخواست کمک از جانب کارکنان، سلسله مراتب بی روح اداری، ایجاد تعادل بین کار و خانواده، پاسخگویی به درخواست کمک از طرف دیگران، عدم اشتیاق همکاران به کمک به یکدیگر، همکاری نامناسب بین بخش‌ها، همکاران توانا، فرصت‌های نابرابر برای کارمندان زن و مرد، عدم استقبال مدیریت نسبت به پیشنهادهای کارکنان، رفتار نابرابر با کارکنان، ارزش قائل نشدن برای تحصیلات کارکنان، منظور نشدن تلاش اضافه و موفقیت‌ها در عوامل روانی-اجتماعی حقوق، در نظر نگرفتن پاداش برای تلاش اضافه و موفقیت‌ها در حقوق، در نظر نگرفتن پاداش برای تلاش اضافه و موفقیت‌ها، عدم ایجاد ارتباطات توسط موقعیت شغلی برای استخدام در آینده، موقعیت نامناسب شغل برای استخدام در آینده، عدم وجود ارتقاء شغلی، ترس از دست دادن شغل، انتظار تغییرات نامطلوب در موقعیت یا شرایط کاری، نگرانی درباره ارتقا و توسعه شغلی، احساس ناخوشایند در موقعیت فعلی، مسئولیت پذیری نسبت به همکاران و زیردستان، نیاز به تمرکز شدید در دوره‌های بلند مدت، روبه رویی با وظایف زیاد به صورت ناگهانی، عدم اطمینان درباره آینده شغلی، عدم وجود منافع جانبی برای شغل، عدم وجود وقت کافی برای انجام وظایف، کمک نکردن شغل به بهبود و افزایش سطح مهارت‌ها.
عوامل محیطی	روشنایی نامناسب محیط کاری، تماس با مواد خطرناک و سمی، سطح دمای تابستان در محیط کاری، سطح دمای زمستان در محیط کاری، عدم وجود تهویه مطبوع در محیط کاری، محیط کاری شلوغ، سرو صدای بیش از حد، مناسب نبودن محیط کاری، شرایط کاری غیر ایمن، کافی نبودن تعداد کارکنان، فضا، تجهیزات و امکانات، تمیز نبودن محیط کار، سطح رطوبت در محیط کاری.

¹ Lee & Shin

روش پژوهش

این تحقیق از منظر هدف کاربردی (توسعه‌ای) است زیرا شناسایی و رتبه‌بندی عوامل سازمانی موثر بر ایجاد استرس شغلی و رابطه و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان در شرکت برق منطقه‌ای سمنان را انجام می‌دهد. پژوهش حاضر برحسب نوع داده، آمیخته^۱ (کیفی-کمی) از نوع اکتشافی؛ برحسب زمان گردآوری داده، مقطعی بوده است. از آنجا که در این پژوهش هدف اصلی آن شناسایی و رتبه‌بندی عوامل سازمانی موثر بر ایجاد استرس شغلی و رابطه و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان در شرکت برق منطقه‌ای سمنان است و به‌منظور بررسی عمیق و شناخت بیشتر موضوع در زمینه ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های، ابتدا به مطالعه ادبیات و پیشینه مرتبط با موضوع بررسی پرداخته شد، سپس از مصاحبه و روش تحلیل محتوا به مثابه تکنیکی پژوهشی برای درک بیشتر و شناسایی شاخص‌ها و عوامل سازمانی موثر بر ایجاد استرس شغلی و رابطه و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان در شرکت برق منطقه‌ای سمنان پرداخته شد و بر آن اساس پرسشنامه تدوین گردید و در نهایت از رویکردهای کمی برای تائید نتایج کیفی و آزمون مدل بهره برده شد. جامعه تحقیق در بخش کیفی، شامل مدیران شرکت برق منطقه‌ای سمنان و آگاه به امر عملکرد شغلی کارکنان می‌باشند. در این تحقیق به تناسب نوع روش به کار گرفته شده از نمونه‌گیری غیراحتمالی هدفمند و نظری بهره گرفته شده است. با توجه اکتشاف و توصیف عقیده‌ها و نگرش‌های مصاحبه شونده‌ها و نیز با در نظر گرفتن زمان و منابع در دسترس در این تحقیق تعداد ۱۵ نفر از خبرگان شامل مدیران شرکت برق منطقه‌ای سمنان و به روش هدفمند تا رسیدن به اشباع نظری پاسخگو بودند. این خبرگان دارای ویژگی‌های چون "تحصیلات دانشگاهی فوق لیسانس به بالا"، "تجربه کاری حداقل ۱۵ سال به بالا"، "داشتن سابقه مدیریتی بالای ۱۰ سال"، "سابقه فعالیت پژوهشی و فعالیت‌های مرتبط با عملکرد شغلی"، "انگیزه کافی و همکاری با محقق"، "در دسترس بودن" می‌باشند. در بخش کمی، روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این تحقیق روش نمونه‌گیری به طریقه‌ای تصادفی-طبقه‌ای می‌باشد. جامعه تحقیق محدود و تعداد آن مشخص است. برای نمونه‌گیری از فرمول کوکران استفاده شده است که برای جامعه آماری ۲۱۰ نفر، با احتساب احتمال ۱۰ درصد خطای عدم بازگشت پرسشنامه، تعداد نمونه‌ها ۱۳۶ نفر محاسبه شد که در نهایت تعداد ۱۳۵ پاسخنامه به طور کامل برای تحلیل داده‌ها انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی، استفاده از ابزار مصاحبه جهت ساختن الگو و بهره‌گیری از نظر خبرگان. در بخش کیفی از مصاحبه (نیمه‌ساختاریافته) استفاده شده است. در بخش کمی استفاده از پرسشنامه بوده است. در این مرحله، به‌منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته دارای سؤالات بسته پاسخ استفاده شده است. در تجزیه و تحلیل به روش کیفی، مبنای تهیه پرسشنامه شاخص‌های شناسایی شده در بخش کیفی بوده است که از محورهای مصاحبه‌ها به‌دست آمده است. برای شناسایی و استخراج عوامل، زیرعوامل و شاخص‌های سازمانی موثر بر ایجاد استرس شغلی و رابطه و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان در شرکت برق منطقه‌ای سمنان از تحلیل محتوای کیفی عرفی با بهره‌گیری از رویکردهای ترکیبی استقرایی (مصاحبه باز) و به صورت سازماندهی اطلاعات ساخت یافته در بخش کیفی استفاده شده است. دلیل استفاده از تحلیل محتوای، کشف رفتارها، ادراکات و روندهای جدید در مدل و دریافت پاسخ بهتر است که در آن شناسایی مضامین و استخراج تفسیرهای معنادار از داده‌ها صورت گرفته است. تحلیل محتوای به عنوان یک روش تحلیلی قدرتمند برای تفسیر ذهنی محتوای داده‌های

¹ Mixed

کیفی به شیوه‌ای نظام‌مند و وابسته به زمینه مورد استفاده قرار می‌گیرد (Selvi, 2019). برای تحلیل داده‌های کیفی در این تحقیق، از چهار تکنیک شامل دلفی فازی، دیمتل فازی، فرآیند تحلیل شبکه‌ای فازی و مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

همانگونه که در روش تحقیق آمده است، در بخش کیفی، طی جلسات مصاحبه با خبرگان، گزاره‌های کلامی کدگذاری شده، مفاهیم و مقوله اصلی به دست آمده است که بر اساس مدل اولیه شکل گرفت. جدول ۲ کدگذاری باز و تشکیل مقوله‌ها از طریق کدگذاری محوری و شیوه تبدیل مفاهیم به مقوله‌ها از طریق کدگذاری انتخابی را نشان می‌دهد. شایان ذکر است که در ادامه تحقیق ما مقوله‌ها، مفاهیم و شاخص‌ها را به ترتیب عوامل اصلی، زیرعوامل و شاخص می‌نامیم. همچنین، روش دلفی فازی، ابتدا داده‌های حاصل از منابع نظری و اطلاعاتی به مجموعه‌ای از زیرعوامل و شاخص‌ها در قالب مدل مفهومی تبدیل می‌شود. در این تحقیق، پس از تحلیل محتوا، زیرعوامل و شاخص‌ها ذی‌ربط استخراج گردیده و سپس از طریق ارسال پرسش‌نامه و اخذ پاسخ و جمع‌بندی تا رسیدن به نتیجه (مدل) کار ادامه یافته است.

جدول ۲. عوامل، زیرعوامل و شاخص‌های سازمانی موثر بر ایجاد استرس شغلی

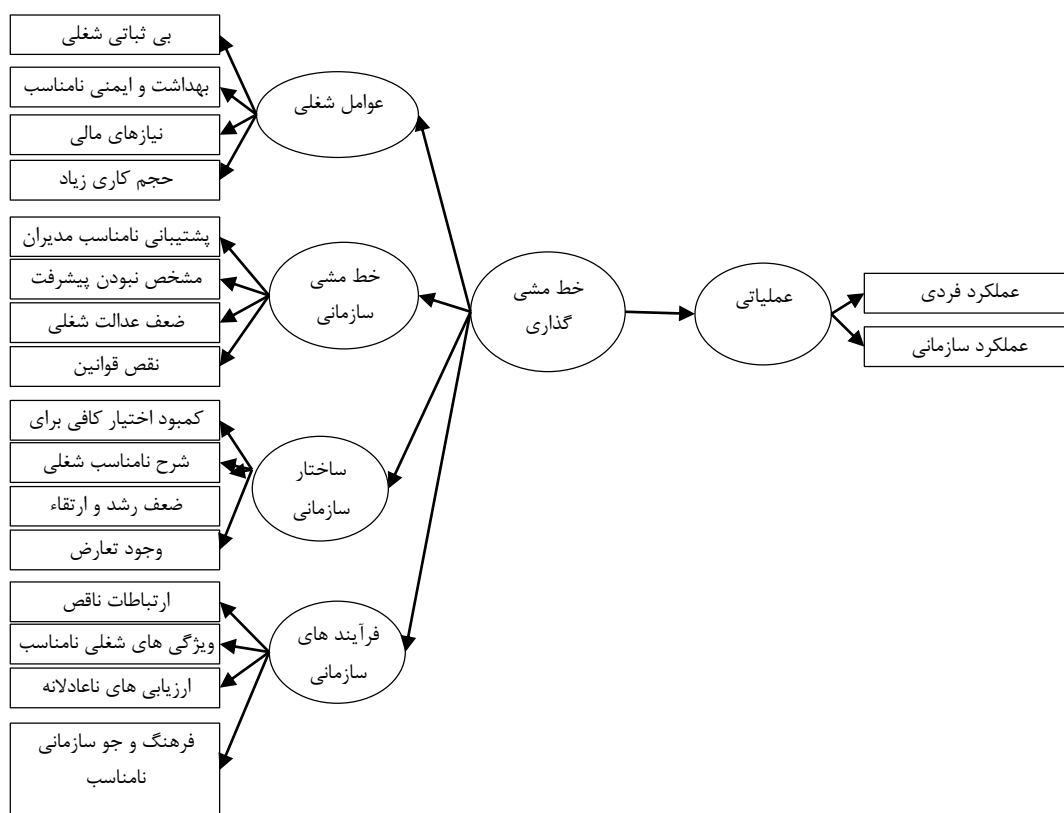
عوامل	زیرعوامل	ردیف	شاخص‌ها
خط‌مشی سازمانی	پشتیبانی نامناسب مدیران	1	ضعف در حمایت از کارکنان
		2	برخورد نامناسب مدیران با کارکنان
		3	کمبود پاسخگویی مدیران
		4	عکس العمل تند مدیران از اشتباهات
	مشخص نبودن پیشرفت شغلی	5	مشخص نبودن اهداف پیشرفت شغلی
		6	مشخص نبودن مسیرهای پیشرفت شغلی
		7	نبود شایسته سالاری در بکارگیری نیروی انسانی
	ضعف عدالت شغلی	8	ارتقاء شغلی مبتنی بر روابط
		9	نابرابری‌های فرصت ارتقای شغلی
	نقص قوانین	10	قوانین غیر قابل انعطاف
		11	رعایت سلسله مراتب
ساختار سازمانی	کمبود اختیار کافی برای تصمیم‌گیری	12	عدم شرکت در تصمیم‌گیری‌های شرکت
		13	تفویض اختیار نامناسب
	شرح نامناسب شغلی	14	مشخص نبودن شرح وظایف مشخص و مسئولیت‌ها
		15	ناآگاهی و عدم وجود اطلاعات لازم در مورد شغل
		16	نامناسب نبودن مهارت‌های شغلی با وظایف محوله
		17	جابه‌جایی‌ها و انتقال‌های مکرر
	ضعف رشد و ارتقاء	18	عدم امکان رشد یا ارتقاء فردی
		19	کمبود امکانات ارتقاء و پیشرفت
	وجود تعارض	20	وجود تبعیض در میان کارکنان
		21	تضادهای صف و ستاد
		22	تبعیض در محیط کار

فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۳، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۴، مقاله پژوهشی، صفحات ۵۷-۷۶

عوامل	زیرعوامل	ردیف	شاخص ها
فرآیندهای سازمانی	ارتباطات ناقص	23	تعارض شغلی
		24	عدم توانایی برقراری ارتباط خوب با همکاران
	ویژگی های شغلی نامناسب	25	روابط با سرپرستان
		26	روابط با مراجعان
		27	مسئولیت ها
		28	اشتباهات شغلی
		29	تعیین در انجام وظایف
	ارزیابی های ناعادلانه	30	عدم توازن بین تلاش و پاداش
		31	ضعف در اجرای بازخورد
	فرهنگ و جو سازمانی نامناسب	32	جو فرهنگی متشنج
		33	کنترل های مستقیم و آزاد دهنده
		34	نبود فرهنگ مدیریت تغییر
عوامل شغلی	بی ثباتی شغلی	35	قراردادهای موقت
		36	ترس از دست دادن شغل
	بهداشت و ایمنی نامناسب	37	خطرات شغلی و آسیب در کار
		38	شیف کاری نامتقارن
		39	ناکافی بودن تجهیزات و امکانات
		40	شرایط نامناسب فیزیکی محیط کار
	نیازهای مالی	41	ضعف در پرداخت های مناسب
		42	ضعف در حمایت های مالی
		43	حقوق و مزایای نامناسب در مقابل وظایف محوله
	حجم کاری زیاد	44	بار کاری زیاد
		45	ضعف در برنامه ریزی صحیح کاری
		46	ساعت کاری بلند مدت
		47	ساعت کاری نامشخص
عملکرد شغلی	عملکرد فردی	48	انجام با کیفیت کار
		49	احساس مسئولیت در انجام کار
		50	ابتکار عمل و حل مسئله
		51	بهر گیری مناسب از منابع سازمان
	عملکرد سازمانی	52	تلاش در ارائه خدمات مستمر به مراجعه کنندگان
		53	به نتیجه رساندن وظایف و مسئولیت ها
		54	دستیابی به اهداف سازمانی

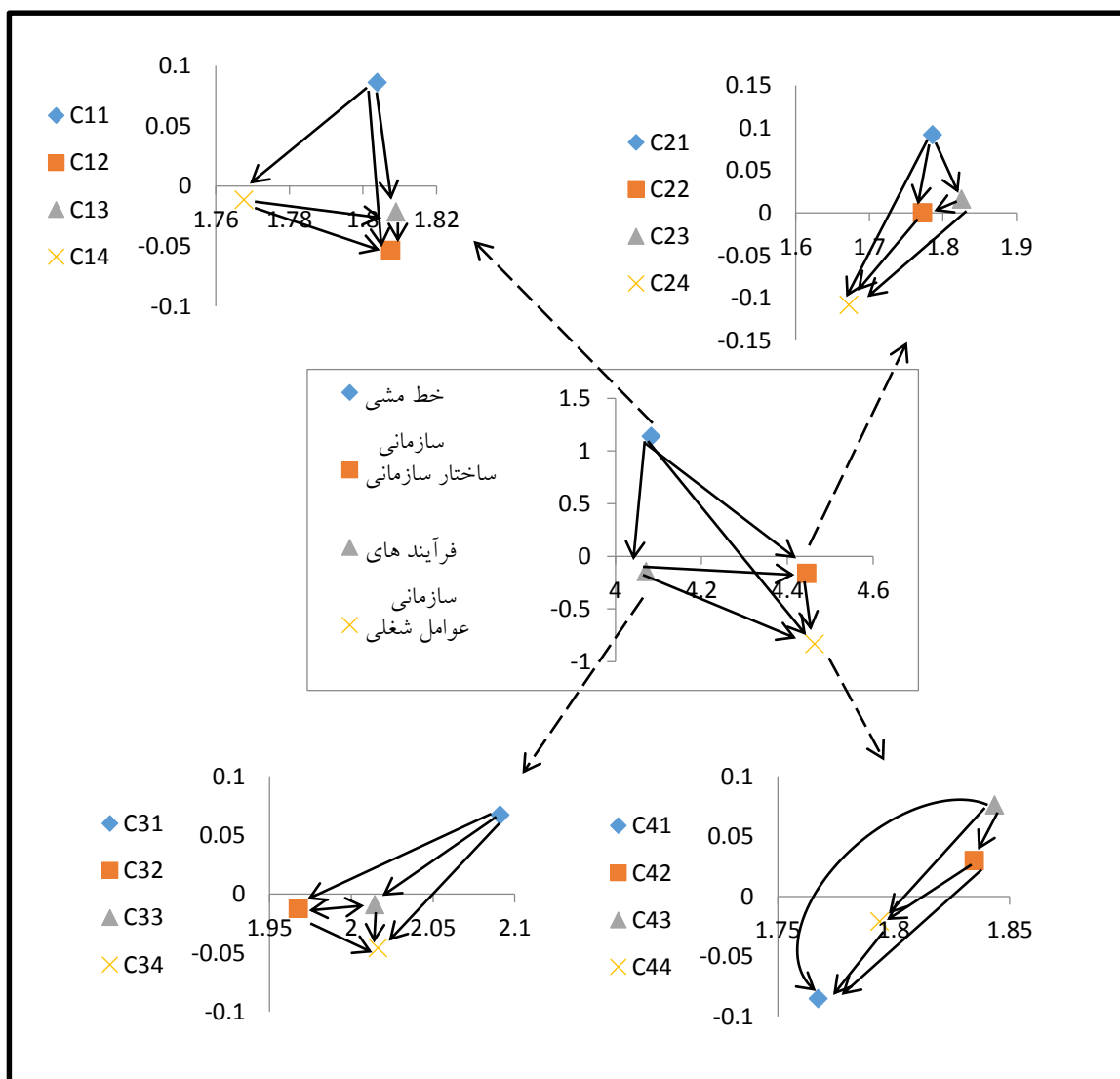
در بخش کمی، شاخص ها و مولفه های با نظرات خبرگان و به روش دلفی فازی غربالگری شدند و مدل مفهومی اولیه شکل گرفت.



شکل ۱. عوامل، زیرعوامل و شاخص های سازمانی موثر بر ایجاد استرس شغلی

همانطور که جدول ۲ نشان می دهد ۵۴ شاخص، ۱۸ زیرعامل نیز تایید گردید. حال با توجه به نتایج مربوط به تغییرات حاصل از مراحل سه گانه دلفی و نهایتا تایید آن بر توافق بین نظرات اعضای پانل دلفی، می توان مدل نهایی حاصل از مرحله ۳ گانه دلفی فازی را به صورت شکل شماره ۱ ارائه نمود.

سپس برای تعیین روابط بین مقوله های (مولفه های) شناسایی شده از روش دیمتل استفاده شده است که در آن سطح بندی و تعیین روابط مولفه ها بر اساس نظرات خبرگان تعیین شده و مدل تولید شد. در بین عوامل "خط مشی سازمانی" با مقدار اثرگذاری ۱/۱۳۹ تأثیرگذارترین و "عوامل شغلی" با مقدار اثرپذیری خالص برابر با ۰/۸۳- تأثیرپذیرترین عامل می باشد. به طور کلی $\bar{D}-\bar{R}$ مثبت، عوامل علی و $\bar{D}-\bar{R}$ منفی، عوامل معلول اثرپذیر محسوب می شود. در نهایت روابط علت و معلول از طریق رسم نقاطی با مختصات $\bar{D}+\bar{R}$ و $\bar{D}-\bar{R}$ بر اساس ماتریس $\bar{T}$ و در یک دستگاه مختصات دکارتی ترسیم می گردد. بر این اساس، نمودار علت و معلولی عوامل و نقشه شبکه روابط که تأثیرگذاری عاظم را با پیکان نشان می دهد در نگاره ۴-۲ نشان داده شده است. در این نگاره ۲ میزان اهمیت، تأثیرگذاری و تأثیرپذیری میان عوامل و زیرعوامل را نشان می دهد. محور افقی نمودار، میزان تعامل ($\bar{D}+\bar{R}$) عوامل و محور عمودی، تأثیرگذاری/ تأثیرپذیری ($\bar{D}-\bar{R}$) عوامل را نشان می دهد.



شکل ۲. شکل نموداری علی و معلولی و نقشه شبکه روابط بین عوامل و زیرعوامل

سپس میزان اهمیت هر یک از ابعاد و مولفه‌ها با روش فرآیند تحلیل شبکه‌ای فازی به دست آمد. در نهایت با کسب نظرات از کارکنان مدل طراحی شده به روش مدلسازی معادلات ساختاری تست شده است که شکاف بین نظرات خبرگان و کارکنان کشف شد. همانگونه که جدول ۳ نشان می‌دهد بیشترین وزن مربوط به زیرعامل "بی‌ثباتی شغلی" می‌باشد که اولویت اول را کسب کرد. زیرعامل "حجم کاری زیاد" اولویت دوم، "بهداشت و ایمنی نامناسب" اولویت سوم، "نیازهای مالی" اولویت چهارم و "کمبود اختیار کافی برای تصمیم‌گیری" اولویت پنجم در بین ۱۶ زیرعامل کسب کردند که تقریباً ۳۵/۷۲٪ از وزن کل زیرعوامل را به خود اختصاص دادند و این نشان از اهمیت بسیار این زیرعوامل است.

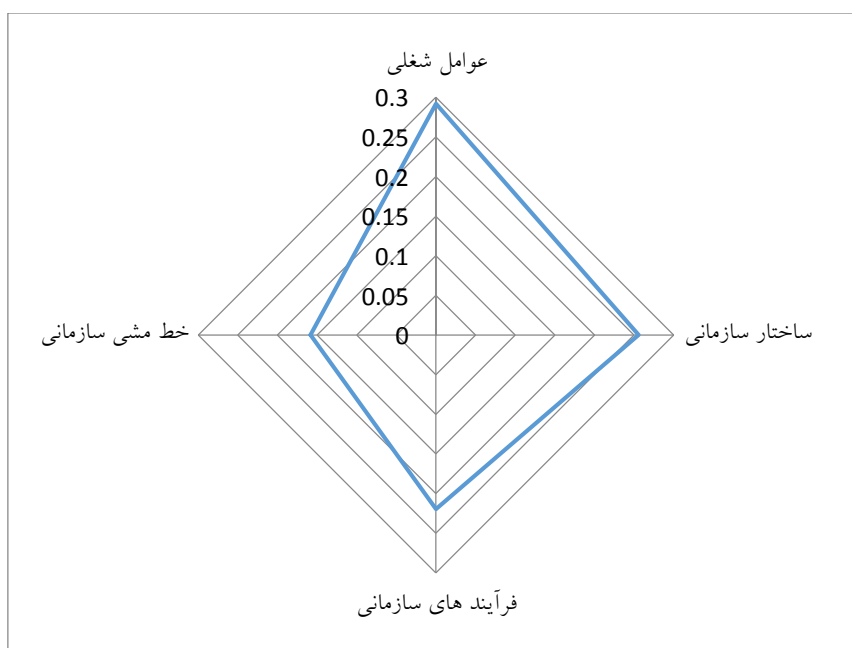
فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۳، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۴، مقاله پژوهشی، صفحات ۵۷-۷۶

جدول ۳. وزن و اولویت عوامل و زیرعوامل سازمانی موثر بر ایجاد استرس شغلی

وزن و اولویت عوامل	زیرعوامل	کد	وزن و اولویت نسبی زیر معیار	وزن و اولویت نهایی زیر معیار
خط‌مشی سازمانی (C ₁) 0.158 (4)	نقص قوانین	C ₁₁	0.2426	(4) 0.0384
	ضعف عدالت شغلی	C ₁₂	0.259	(1) 0.0409
	مشخص نبودن پیشرفت شغلی	C ₁₃	0.255	(2) 0.0404
	پشتیبانی نامناسب مدیران	C ₁₄	0.2433	(3) 0.0385
ساختار سازمانی (C ₂) 0.255 (2)	شرح نامناسب شغلی	C ₂₁	0.243	(4) 0.0622
	ضعف رشد و ارتقاء	C ₂₂	0.25	(3) 0.0639
	کمبود اختیار کافی برای تصمیم‌گیری	C ₂₃	0.256	(1) 0.0654
	وجود تعارض	C ₂₄	0.25	(2) 0.064
فرآیندهای سازمانی (C ₃) 0.22 (3)	ارتباطات ناقص	C ₃₁	0.255	(3) 0.056
	ویژگی‌های شغلی نامناسب	C ₃₂	0.236	(4) 0.0518
	ارزیابی‌های ناعادلانه	C ₃₃	0.25	(2) 0.0549
	فرهنگ و جو سازمانی نامناسب	C ₃₄	0.259	(1) 0.0568
عوامل شغلی (C ₄) 0.292 (1)	بی‌ثباتی شغلی	C ₄₁	0.256	(1) 0.0747
	بهداشت و ایمنی نامناسب	C ₄₂	0.25	(3) 0.073
	نیازهای مالی	C ₄₃	0.239	(4) 0.0698
	حجم کاری زیاد	C ₄₄	0.255	(2) 0.0743

شکل ۲ نمودار اولویت عوامل و شکل ۳ نمودار اولویت نهایی زیرعوامل به روش F.A.N.P را نشان می‌دهد.



شکل ۳. نمودار اولویت نسبی عوامل

بحث و نتیجه‌گیری

این تحقیق با هدف شناسایی و رتبه‌بندی عوامل سازمانی موثر بر ایجاد استرس شغلی و رابطه و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان در شرکت برق منطقه‌ای سمنان انجام شده است. روش تحقیق این مطالعه، ترکیبی (آمیخته شامل کمی و کیفی) از نوع اکتشافی است. در روش کیفی روش تحلیل محتوا انجام شده است و در بخش کمی از روش‌های ترکیبی فرآیند تحلیل شبکه‌ای مبتنی بر دیمتل فازی استفاده شده است. ابتدا، مصاحبه‌های انجام شده با خبرگان با روش تحلیل محتوا و کدگذاری باز در ۵ دسته اصلی دسته‌بندی شدند. سپس زیرعوامل و شاخص‌ها با روش دلفی فازی غربالگری و انتخاب شدند. برخی از شاخص‌ها از نظر خبرگان دارای اهمیت نبودند و از مدل حذف شدند. در نهایت بر اساس کسب نظرات از مدیران و کارشناسان ارشد به روش دیمتل فازی مدل تحقیق تولید شد. یافته‌های بخش کیفی نشان داد که در بخش خط‌مشی سازمانی، کارکنان با عوامل استرس‌مانند پشتیبانی نامناسب مدیران، مشخص نبودن پیشرفت شغلی، ضعف عدالت شغلی و نقص قوانین مواجه هستند. بر اساس این یافته، برخورد نامناسب و عکس‌العمل‌های تند مدیران موجب می‌شود که کارمندان احساس زیردست بودن و حقیر شدن کنند و در نتیجه تنش‌های عصبی افزایش می‌یابد. علاوه بر این، نبود شایسته‌سالاری و پیشرفت شغلی یکی دیگر از معضلات می‌باشد که کارکنان را دچار تنش می‌کند. همچنین، ضعف عدالت شغلی از طریق استخدام افراد با روابط و یا دادن پست‌های کلیدی به افرادی که از طریق غیر رسمی وارد سیستم شده‌اند، موجب می‌شود که کارکنان احساس ضعف در توانایی داشته باشند، علی‌الرغم این که ممکن است از لحاظ سطح مهارتی و تحصیلاتی از هم‌ردیف‌های خود برتر باشند. با توجه به نتایج مرتبط با این متغیرهای سازمانی، درک عواملی که بر سطوح استرس شغلی و عملکرد شغلی تأثیر می‌گذارند، مهم است، زیرا ممکن

است ایمنی سازمانی را افزایش دهد و همزمان هزینه‌های مالی را کاهش دهد. الیس و میلر (۱۹۹۴) همچنین استدلال کردند که حمایت‌های مبتنی بر سازمان در کاهش اثر نامطلوب بار کاری و استرس شغلی در محل کار بسیار کارآمدتر از حمایت‌های غیر مبتنی بر کار است (ویکوویچ و مورو، ۲۰۲۰).

در بخش تناقض ساختار سازمانی، عواملی همچون کمبود اختیار کافی برای تصمیم‌گیری، شرح نامناسب شغلی، ضعف رشد و ارتقاء، و وجود تعارض در ساختار می‌تواند استرس شغلی را در کارکنان افزایش دهد. مشاهده شده است که بسیاری از کارکنان جایگاه شغلی خود را مشخص نمی‌دانند و به صورت مدور کارهای مختلفی واگذار می‌شود و این موجب می‌شود تا افراد در تخصص خود به مهارت بالایی دست پیدا نکنند و در نهایت رشد آنها در سازمان قطع شود. همچنین، تعارف بین مشاغل و یا بین افراد نیز تنش را افزایش می‌دهد، به گونه‌ای که ارتباط بین افراد و مدیران به شدت کاهش می‌یابد. ساختار سازمانی و جو سازمانی ممکن است شرایط کاری را رضایت بخش یا استرس‌زا کند (لای^۳ و همکاران، ۲۰۱۵). تعارض زمانی به وجود می‌آید که برنامه‌ریزی شیفت‌های کاری یا مدت زمان صرف شده در محل کار و همچنین نگرش‌ها و رفتارهای لازم برای شغل به وجود آید و استرس شغلی ایجاد می‌کند (ویکوویچ و مورو، ۲۰۲۰).

همچنین، فرآیندهای سازمانی نیز می‌تواند استرس شغلی را تشدید کند. زیرعواملی همچون ارتباطات ناقص، ویژگی‌های شغلی نامناسب، ارزیابی‌های ناعادلانه و فرهنگ و جو سازمانی نامناسب می‌تواند بر رفتارهای منفی کارکنان موثر باشد. به طور مثال مشاهده شده است که انتظار بیش از حد از مسئولیت‌های افراد و تاکید بیش از حد بر وظایف مسئولیت‌های آنها موجب ترس آنها از انجام اشتباه کار می‌گردد و فشارهای عصبی افزایش می‌یابد. علاوه بر این، کنترل‌های مستقیم افراد و زیردربین قرار دادن آنها موجب رفتارهای تدافعی از طرف کارکنان می‌شود. در این راستا محققین تاکید می‌کنند که برخی از مشاغل به دلیل حساسیت به مسئولیت خود، استرس‌زاتر از سایرین تلقی می‌شوند (قاسم زاده و همکاران، ۲۰۱۷). همچنین کارکنانی که از اضافه بار کاری رنج می‌برند، حاضر نیستند به محل کار خود بروند زیرا به کمبود انرژی، زمان و تلاش خود در انجام وظایف خود فکر می‌کنند. در واقع، روابط کاری با دیگران در واحدهای کاری برای سلامت کارکنان و سازمانی مهم است (سویفان و همکاران، ۲۰۱۷).

در نهایت، عوامل شغلی از دیگر عوامل استرس در شغل کارکنان است. در این حیطه کارکنان با عوامل استرس همچون بی‌ثباتی شغلی، بهداشت و ایمنی نامناسب، نیازهای مالی و حجم کاری زیاد مواجه هستند. خبرگان تاکید دارند که ترس از دست دادن شغل به دلیل قراردادهای موقت موجب می‌شود تا کارکنان از حس مسئولیت کاری خودداری کنند. علاوه بر این، با توجه به وجود شیفت کاری در ساعات مختلف شبانه روزی و شرایط نامناسب فیزیکی محیط کار، ذهن افراد دچار تداخل شده و استرس ایجاد می‌گردد. همچنین یکی دیگر از بزرگترین دغدغه‌های کارکنان در کشور ایران، نیازهای مالی و ضعف در پرداخت‌های به موقع است که هم فرد و هم خانواده آن‌ها را تحت تاثیر قرار می‌دهد. در نهایت مشاهده شده است که به دلیل کاهش هزینه‌ها از سوی کارفرماها، حجم کاری کارکنان افزایش یافته است به گونه‌ای که آنها احساس بردگی در کار را دارند و در نهایت نمی‌توانند به خوبی در کار خود متمرکز شوند. سطوح

¹ Ellis & Miller

² Vekovic & Morrow

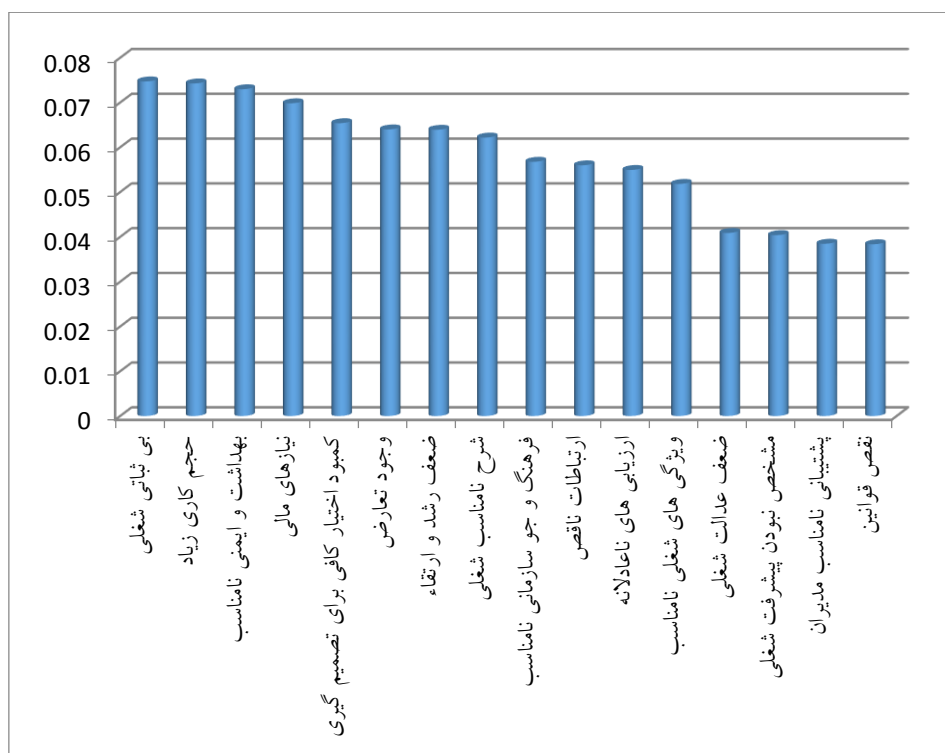
³ Lai

⁴ Gasemzadeh

⁵ Suifan

بالای حجم کار به عنوان یکی از عوامل اولیه مؤثر در استرس شغلی کارکنان گزارش شده است (کوکوروکو و ساندا،^۱ ۲۰۱۹). وزقر^۲ و همکاران (۲۰۱۷)، در یک بررسی یکپارچه از تأثیر استرس شغلی بر عملکرد کاری کارکنان، سطوح حجم کاری زیاد را به عنوان عامل کلیدی تعیین کننده استرس شغلی آنها شناسایی کردند. یوان^۳ و همکاران (۲۰۲۲) دریافت که حجم کار، تعارض نقش و پاداش ناکافی نظارت، دلایل اصلی ایجاد استرس در کارکنان است که منجر به کاهش کارایی کارکنان می شود.

یافته های روش فرآیند تحلیل شبکه ای فازی نشان داد که: در بین عوامل اصلی، "عوامل شغلی" بیشترین وزن را دارد و اهمیت اول را بر ایجاد استرس شغلی کارکنان کسب کرده است. در بین زیرعوامل، "بی ثباتی شغلی" با کسب وزن ۷/۵ درصد از کل اوزان، اهمیت اول را سازمانی مؤثر بر ایجاد استرس شغلی کارکنان کسب کرده است. این یافته ها نشان می دهد که بیشتر کارکنان شرکت برق منطقه ای سمنان دچار استرس بی ثباتی شغلی هستند و از این معضل رنج می برند. کارکنان در این بخش ترس از دست دادن شغل به دلیل قراردادهای موقت دارند و علاوه بر این، این عامل موجب کمبود تعهد کارکنان نسبت به وظایف خود می شود. کارکنانی که ناامنی شغلی را تجربه می کنند، به دلیل نگرانی های ثبات شغلی و فرصت های محدود برای پیشرفت شغلی، کمتر از نظر عاطفی در سازمان ها سرمایه گذاری می کنند.



شکل ۴. نمودار اولویت نهایی زیرعوامل

¹ Kokoroko & Sanda

² Wazqar

³ Yuan

پیشنهادهای کاربردی

بر اساس وزن و اهمیت زیرعوامل، "بی‌ثباتی شغلی" اولویت اول را برای کاهش استرس شغلی کسب کرده است. برای بهبود این زیرعامل پیشنهاد می‌شود:

✓ پیشنهاد می‌شود اولین گام تضمین شغلی کارکنان باشد و بهترین راه حذف تعدد قراردادهای و یکپارچه‌سازی مناسب‌ترین نوع قرارداد بطوری‌که عدالت شغلی در بین کارکنان احساس شود. بر اساس یافته‌ها، زیرعامل "حجم کاری زیاد"

اولویت دوم ایجاد استرس را دارد. بنابراین پیشنهاد زیر برای کاهش استرس حجم کاری پیشنهاد می‌شود:

✓ پیشنهاد می‌شود برای انجام کارها برنامه‌ریزی دقیق عملیاتی انجام شود تا زمان انجام آن توسط کارکنان مدیریت شود. همچنین تقسیم صحیح فعالیت‌ها بین کارکنان می‌تواند از حجم کاری بکاهد. بنابراین پیشنهاد می‌شود افراد در اداره گردش شغلی داشته باشند تا بتوانند با کسب مهارت‌های جانبی در مواقع لازم به همکاران خود کمک کنند که خود این نیازمند فرهنگ‌سازی و جو حاکم مناسب بر شرکت می‌باشد بر اساس یافته‌ها، زیرعامل "بهداشت و ایمنی نامناسب" اولویت سوم ایجاد استرس را دارد. بنابراین پیشنهاد زیر برای کاهش استرس بهداشت و ایمنی نامناسب پیشنهاد می‌شود:

✓ به منظور کاهش خطرات شغلی و آسیب در کار، ارزیابی ریسک شغلی در محیط کار به صورت دقیق انجام شود و برنامه‌ریزی پایش، مدیریت و کنترل ریسک‌ها با پشتیبانی مالی و تصمیم‌گیری مدیران صورت گیرد. به طور مثال، با استفاده از تست‌های روانشناختی افراد مناسبی برای شیفتهای کاری اختصاص دهند. همچنین واحد بهداشت و ایمنی کار به ارزیابی تجهیزات و اقدامات ایمنی مانند وجود تجهیزات حفاظت فردی و تخصیص تجهیزات و ماشین آلات هنگام کار بپردازند. علاوه بر این، مسائل بهداشت کاری و آزمایشات ادواری توجه کنند.

بر اساس یافته‌ها، زیرعامل "نیازهای مالی" اولویت چهارم ایجاد استرس را دارد. بنابراین پیشنهاد زیر برای کاهش استرس نیازهای مالی نامناسب پیشنهاد می‌شود:

✓ پیشنهاد می‌شود که سازمان وام‌های ضروری مانند خرید کالا یا درمان را برای کارکنان خود در نظر بگیرند. از همه مهمتر، پرداخت‌های غیرمتعارف به کارکنان آنها را برای تعهد انجام کاری با تردید مواجه می‌کند و باعث می‌شود تا حقوق خود را ضایع دیده و تنش ایجاد شود. بنابراین پیشنهاد می‌شود که افراد بر اساس وظایف و مسئولیت‌ها و همچنین عملکرد خود حقوق و پاداش بگیرند.

بر اساس یافته‌ها، زیرعامل "کمبود اختیار کافی برای تصمیم‌گیری" اولویت پنجم ایجاد استرس را دارد. بنابراین پیشنهاد زیر برای کاهش استرس کمبود اختیار کافی برای تصمیم‌گیری نامناسب پیشنهاد می‌شود:

✓ کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی شرکت داده شوند و علاوه بر این، انجام وظایف و مسئولیت‌ها را بر عهده آنها قرار داده و فقط نتیجه کار براساس دستورالعمل اجرایی از آنها خواسته شود. به طور کلی مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری موجب ایجاد انگیزه در کارکنان می‌شود.

بر اساس یافته‌ها، زیرعامل "وجود تعارض" اولویت ششم ایجاد استرس را دارد. بنابراین پیشنهاد زیر برای کاهش استرس وجود تعارض پیشنهاد می‌شود:

✓ مدیران تعارض‌ها در سازمان را کشف کرده و مدیریت تعارض را پیشه کنند. در این زمینه مدیران باید از روابط دوستانه بین کارکنان حمایت کند. همچنین آموزش‌های حل تعارض به کارکنان نیز می‌تواند مفید واقع شود. علاوه بر این، گاهی نیاز است به منظور کاهش تعرض دستورالعمل اجرایی تهیه‌ی و کارکنان موظف به انجام آنها برای کاهش تعارض در سازمان باشند.

قدردانی

این پژوهش با پشتیبانی و حمایت مالی و معنوی برق منطقه‌ای سمنان انجام شده است. نویسندگان این مقاله از مدیران و کارشناسان برق منطقه‌ای سمنان که نهایت همکاری در جمع‌آوری اطلاعات را داشته‌اند کمال سپاسگزاری را دارند.

منابع

- ابراهیمی نژاد، مهدی؛ زیمران، نرجس خاتون؛ شفیعی، هادی. (۱۳۹۵). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر استرس شغلی در کارکنان با تکنیک AHP، خط مشی گذاری عمومی در مدیریت (رسالت مدیریت دولتی)، دوره ۷، شماره ۲۳؛ از صفحه ۱ تا صفحه ۱۳
- اخوان آفرین، گله زن شیراز فرزانه، حلوانی غلامحسین، جعفری ندوشن مهدی. (۱۴۰۲). بررسی حوادث شغلی و استرس شغلی در یک شرکت ساختمانی و ارتباط آن با ویژگی‌های دموگرافیک کارکنان. فصلنامه علمی تخصصی طب کار، ۱۵ (۳)، ۴۴-۵۲.
- اقاجانی، فرید و سالاری نهند، ابراهیم و رشید سلجوقی، سارا، ۱۳۹۹، مبانی نظری و مروری بر ادبیات موضوع استرس شغلی، کنفرانس ملی تازه‌های علوم ورزشی و سلامت، ایلام، <https://civilica.com/doc/1157066>
- امیدی محمدرضا، مفتاحی هادی، امیدی نبی. (۱۴۰۲). بررسی نقش میانجی فرسودگی شغلی در رابطه بین اضطراب کرونا و استرس شغلی کارکنان شرکت مهندسی و ساختمان صنایع نفت. مجله ارگونومی، ۱۱ (۱)، ۳۵-۲۷.
- تیموری، فاطمه (۱۳۹۰)، عوامل استرس‌زای شغلی در پرستاران. مجله دانشکده پرستاری ارتش جمهوری اسلامی ایران، ۱۱ (۲۱)، ۳۵-۳۲.
- خنیفر، حسین (۱۳۸۷). استرس شغلی و محیط‌های حرفه‌ای (عوامل، نظریه‌ها، اثرات). راهبرد، ۱۱ (۲)، ۳۸-۱.
- فاطمی حاج آقا، فاطمه سادات (۱۳۹۶). تاثیر استرس شغلی بر تمایل به ترک شغل کارکنان با توجه به نقش میانجی سرمایه روانشناختی (کارکنان ستاد مبارزه با مواد مخدر). پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد بین‌الملل بندر انزلی. انزلی.
- مهرابی، حمیده، شیروانی، مریم، عریانی، سعیده، توابع، صدیقه. (۱۴۰۲). تاثیر استرس شغلی بر استقلال شغلی و عملکرد شغلی معلمان تربیت بدنی در مدارس ابتدایی استان فارس. فصلنامه انگاره‌های نو در تحقیقات آموزشی، ۲ (۱)، ۱۵۲-۱۶۵.

Aburayya, A., Alshurideh, M., Albqaeen, A., Alawadhi, D., & Ayadeh, I. (2020). An investigation of factors affecting patients waiting time in primary health care centers: An assessment study in Dubai. Management Science Letters, 10(6), 1265-1276.

- Altamimi, A.N. A., & Ubaka, A.U. (2019). Literature On The Relationships Between Organizational Performance And Employee Job Satisfaction, *Archives of Business Research*, 7(4), 11-20.
- Beehr, T. (2014). *Psychological stress in the workplace (psychology revivals)*. Routledge.
- Brewer, E., & McMaha-Landers, J. (2003). The relationship between job stress and job satisfaction of industrial and technical teacher educators. *Journal of Career and Technical Education*, 20(1).
- Broni, K.E.A. (2017). Exploring the views of leadership at Takoradi Technical University on change readiness after their upgrade. Unpublished Doctoral dissertation, University of Cape Coast.
- Castillo, C., Fernandez, V., & Sallan, J.M. (2018). The six emotional stages of organizational change. *Journal of Organizational Change Management*, 31(3), 468-493.
- Farhiya, D., Noermijati, N., & Waluyowati, N. P. (2023). The Effect of Job Stress on Organizational Citizenship Behavior With Job Satisfaction as a Mediating and Tenure as a Moderating. *Journal of Business and Management Review*, 4(6), 455-468.
- Ghasemzadeh, A., Maleki, S., & Khadem Hosini, M. (2017). The interactive role of job stress and organizational perceived support on psychological capital and job deviation behavior of hospital's nurses and staffs. *Journal of Research and Health*, 7(1), 572-580.
- Hobfoll, S.E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307.
- Hu, H. H. S., Hu, H. Y., & King, B. (2017). Impacts of misbehaving air passengers on frontline employees: role stress and emotional labor. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(7), 1793-1813.
- Junça Silva, A., & Lopes, C. (2023). Cognitive and affective predictors of occupational stress and job performance: the role of perceived organizational support and work engagement. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 39(4), 1013-1026.
- Khuong, M. N., & Yen, V. H. (2016). Investigate the effects of job stress on employee job performance--a case study at Dong Xuyen industrial zone, Vietnam. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 7(2), 31.
- Kim, H. K. & Kim, S. S. (2019). A study on influence factors of the job stress on job satisfaction and job performance, *Journal of Health, Informatics and Statistics*, 44(1), pp. 41-52.
- Kokoroko, E., & Sanda, M. A. (2019). Effect of workload on job stress of Ghanaian OPD nurses: The role of coworker support. *Safety and health at work*, 10(3), 341-346.
- Lai, Y., Saridakis, G., & Blackburn, R. (2015). Job stress in the United Kingdom: Are small and medium- sized enterprises and large enterprises different?. *Stress and Health*, 31(3), 222-235.
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S., & Ahmad, Z. (2011). The impact of job stress on employee job satisfaction: A study on telecommunication companies of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 2(3), 50.
- Mustard, C. (2004) Work-related stress in the UK: a new, 'Management Standards' approach. *Work and Stress*, 18, 140-141.
- Noblet, A., & LaMontagne, A. D. (2006). The role of workplace health promotion in addressing job stress. *Health promotion international*, 21(4), 346-353.

- Pelealu, D. R. (2023). The influence of work overload, person-job fit, and work engagement on employee performance through job stress as a variable intervening in automotive companies. *Jurnal Mantik*, 7(2), 1175-1188.
- Rafique, M. A., Hou, Y., Chudhery, M. A. Z., Waheed, M., Zia, T., & Chan, F. (2022). Investigating the impact of pandemic job stress and transformational leadership on innovative work behavior: The mediating and moderating role of knowledge sharing. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(3), 100214.
- Robbins, P. Stephen & Judge, Timothy A. (2017). *Organizational Behaviour*, Edisi 13, Jilid 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Roy, S. K., Khan, M. R., & Shanto, N. I. (2023). Bankers' job stress, job performance, and job commitment trajectories during the COVID-19 pandemic. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*, 19(3), 203-228.
- Suifan, T. S., Diab, H., & Abdallah, A. B. (2017). Does organizational justice affect turnover-intention in a developing country? The mediating role of job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Management Development*, 36(9), 1137-1148.
- Taylor, S. (1995). *Managing people at work*, London, Reed Educational and Professional Publishing Ltd.
- Vickovic, S. G., & Morrow, W. J. (2020). Examining the influence of work-family conflict on job stress, job satisfaction, and organizational commitment among correctional officers. *Criminal Justice Review*, 45(1), 5-25.
- Yuan, D., Gazi, M. A. I., Rahman, M. A., Dhar, B. K., & Rahaman, M. A. (2022). Occupational stress and health risk of employees working in the garments sector of Bangladesh: An empirical study. *Frontiers in public health*, 10, 938248.