

بررسی ارتباط عوامل استرس‌زای روانی - اجتماعی کار با عملکرد شغلی در بین کارکنان بانک

فرین خانه شناس^۱، تیمور الهیاری^{*۲}، حمید رضا خلخالی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۰/۱۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۱۲/۱۶

چکیده

مقدمه: کارکنان بانک به دلیل ماهیت انجام کارشان در معرض استرس شغلی بالایی قرار دارند. یکی از پیامدهای استرس تأثیر بر عملکرد شغلی است. از آنجاکه مطالعات داخلی در این حوزه نسبتاً نادر است، این مطالعه با هدف بررسی ارتباط بین عوامل روانی- اجتماعی کار با عملکرد شغلی در بین کارکنان بانک انجام گرفت.

مواد و روش‌ها: تمام کارکنان شعب بانک در این مطالعه شرکت کردند. داده‌ها با استفاده از دو پرسشنامه عمومی نوردیک و پرسشنامه بهره‌وری نیروی انسانی گردآوری شدند. از ضریب همبستگی و مدل رگرسیون برای بررسی چگونگی ارتباط بین عوامل استرس‌زای شغلی و مقیاس‌های آن به عنوان متغیر مستقل و عملکرد شغلی به عنوان متغیر وابسته استفاده گردید. به علاوه، به منظور ارزیابی دقیق روابط بین متغیرها، از مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج مطالعه حاضر نشان داد که شیوع استرس در بین کارکنان بانک در حد متوسط (۴۶٫۶٪) بود. همچنین همبستگی منفی و معناداری بین استرس در "حیطه وظیفه" و "حیطه سازمانی- اجتماعی" با عملکرد شغلی وجود داشت. در میان مقیاس‌های استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی، مقیاس فرهنگ سازمانی و رهبری ارتباط منفی و معنادار بالایی با عملکرد شغلی نشان دادند ($p=0/001$).

نتیجه‌گیری: باتوجه به نتایج به دست آمده، حیطه سازمانی- اجتماعی می‌تواند به عنوان عامل اصلی افت بهره‌وری مورد توجه قرارگیرد. از این رو، پیشنهاد می‌شود تلاش بیشتر به منظور کنترل عوامل روانی- اجتماعی محیط کار و جلوگیری از افت عملکرد به ویژه در مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و رهبری صورت پذیرد.

کلیدواژه‌ها: استرس شغلی، عوامل استرس‌زای روانی- اجتماعی، عملکرد شغلی، پرسشنامه عمومی نوردیک، کارکنان بانک.

۱- کارشناسی ارشد ارگونومی، گروه ارگونومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، ارومیه، ایران.

*۲- (نویسنده مسئول) استاد، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، ارومیه، ایران، پست الکترونیکی: allahyarit@yahoo.com

۳- استاد، گروه اپیدمیولوژی و آمار زیستی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی ارومیه، ارومیه، ایران.

مقدمه

امروزه به طور کلی پذیرفته شده است که استرس نتیجه تعامل بین فرد و موقعیتی است که فرد، توانایی خود را به منظور پاسخ‌گویی به مطالبات و فشار ناکافی می‌داند به طوریکه موسسه ملی ایمنی و سلامت شغلی استرس شغلی را به صورت پاسخ‌های فیزیکی و عاطفی زیان آور یک شخص در زمانی که شرایط شغلی با توانایی‌ها، امکانات در دسترس و یا نیازهای نیروی کار مطابقت نداشته باشد تعریف می‌کند(۱).

NIOSH در سال ۱۹۹۹ بر اساس یک آمار کلی گزارش کرده است که ۴۰٪ کارکنان شغل خود را "به شدت" استرس‌زا عنوان کرده‌اند. از نظر ۲۵٪ از کارکنان، شغل به عنوان اولین عامل استرس‌زا در زندگی افراد بوده است. سه چهارم کارکنان بر این باور بودند که استرس آن‌ها نسبت به یک نسل قبل بیشتر شده است. ۲۹٪ کارگران احساس استرس نسبتاً کم و یا بسیار زیاد در محل کار خود داشته و ۲۶٪ از کارگران اظهار کرده‌اند که غالباً شغل افراد، آنها را تحت تنش قرار می‌دهد. آنها همچنین گزارش کرده‌اند که استرس شغلی در مقایسه با مشکلات مالی و یا مشکلات خانوادگی به شدت با آسیب‌های جسمی و ذهنی همراه است (۱).

با این حال برخی از مشاغل (از جمله کارکنان آمبولانس، معلمان، خدمات اجتماعی، خدمات مشتری، ادارات زندان و پلیس) به دلیل ماهیت کار در زمره مشاغل پر استرس جای می‌گیرند. بنا به گزارش NIOSH کارکنان بانک از قبیل تحویل‌داران، رئیس، مدیران و سرپرستان در فهرست پست‌های استرس‌زا قرار دارند. کارکنان موسسات مالی از جمله بانک‌ها، به دلیل حساسیت بالای کار، سر و کار داشتن با سرمایه‌های مردم، محدودیت‌های حرکتی، برخورد با افراد گوناگون از طبقات اجتماعی مختلف با افکار و انتظارات گوناگون، سبک‌های رهبری مدیران و نبود ارتباطات مفید و حرفه‌ای میان کارکنان استرس شغلی بالایی را تجربه می‌کنند(۱). یکی از پیامدهای استرس شغلی اثر بر عملکرد شغلی می‌باشد. استرس شغلی در حدی که از توانایی‌ها و ظرفیت‌های فرد تجاوز نکند می‌تواند با افزایش انگیزه سبب بهبود عملکرد شود ولی در صورتی که از ظرفیت

مقابله‌ای افراد تجاوز کند می‌تواند اثر تضعیف‌کننده بر عملکرد فردی و سازمانی داشته باشد. نتایج اکثر مطالعات انجام شده ارتباط منفی بین استرس شغلی و میزان عملکرد را نشان می‌دهد (۳-۷) و این در حالی است که اگر استرس شغلی کارکنان کلیدی و یا شمار زیادی از نیروی کاری سازمان را تحت تاثیر قرار دهد می‌تواند سلامت و عملکرد سازمان را به چالش کشیده و در این حالت سازمان نه تنها بهترین‌ها را از کارکنانش دریافت نمی‌کند بلکه ممکن است که عملکرد آن در بازار رقابتی بطور فزاینده‌ای تحت تاثیر قرار گیرد.

مطالعات متعددی در جوامع غربی در زمینه استرس شغلی در بخش بانکداری صورت گرفته است اما مطالعات داخلی محدود است. نتایج بدست آمده از این مطالعات محدود هم حاکی از این است که درصد بالایی از کارمندان بانک استرس شغلی بالا و شدیدی را تجربه می‌کنند(۸). از این رو انجام مطالعات بیشتر در این زمینه ضروری به نظر می‌رسد. نتایج چنین مطالعاتی می‌تواند بواسطه شناسایی عوامل استرس‌زا، با افزایش آگاهی و اطلاع‌رسانی به کارکنان در معرض استرس و انجام اقدامات مداخله‌گرانه در کاهش احتمال آسیب روانی کارکنان و افزایش عملکرد شغلی آنها نقش موثری ایفا نماید.

مدل مفهومی مطالعه: استرس شغلی علل متعددی دارد. به منظور تعیین علل و عوامل ایجادکننده استرس شغلی، مدل‌ها و نظریه‌های مختلفی ارائه شده‌اند که هر کدام نواقص و ایراداتی داشته‌اند. محققان و نظریه‌پردازان در تلاش‌اند تا با ارائه مدل‌ها و نظریه‌های جدید نواقص موجود در مدل‌های قبلی را برطرف سازند.

بر اساس مدل‌های مختلف ابزارهای مختلفی در قالب پرسشنامه‌ها به منظور بررسی شرایط روانی محیط کار ایجاد شده‌اند که در مطالعه حاضر سعی گردیده تا از پرسشنامه عمومی نوردیک برای عوامل روانی-اجتماعی کار استفاده گردد چراکه براساس ادعای محقق این پرسشنامه بر پایه تلفیقی از نظریه‌ها و مدل‌های مفهومی مختلف طراحی شده و ابزاری عمومی به منظور اندازه‌گیری عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی در محیط کار از قبیل ویژگی‌های شغل و سازمان به علاوه رفتارهای مرتبط با کار فرد می‌باشد و جزئیات گسترده و کافی از ادراک کارکنان در ارتباط با کار و تعاملاتشان با کار را فراهم می‌کند و از این طریق بر نواقص مدل‌ها و ابزارهای قبلی فائق می‌آید (۲).

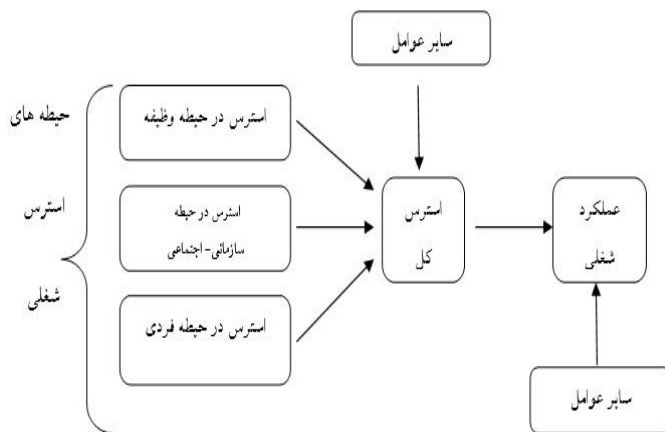
بودند. گروه نمونه مورد مطالعه مشتمل بر ۲۱۵ نفر بود که انتخاب نمونه‌ها به صورت سر شماری انجام گرفت. ابزار گردآوری داده‌ها دو پرسشنامه استرس روانی- اجتماعی نوردیک و پرسشنامه بهره‌وری نیروی انسانی بود.

یکی از ابزارهای مورد استفاده در این مطالعه پرسشنامه عمومی نوردیک بود. این پرسشنامه شامل دو بخش می‌باشد. بخش اول شامل سوالاتی در ارتباط با اطلاعات دموگرافیکی افراد از قبیل سن، جنس، سابقه کار و سطح تحصیلات می‌باشد. بخش دوم پرسشنامه نیز شامل سوالاتی در ارتباط با عوامل استرس‌زای روانی- اجتماعی کار می‌باشد. نسخه اصلی پرسشنامه دارای ۱۲۳ آیتم می‌باشد که در این مطالعه از نسخه کوتاه شده و استاندارد شده آن (۳۴ + آیتم) استفاده شد. پرسشنامه عمومی نوردیک برای بررسی عوامل روانی و اجتماعی محیط کار توسط لینداستروم در سال ۲۰۰۰ ایجاد شده که عوامل روانی اجتماعی محیط کار را در سه سطح وظیفه، سازمانی- اجتماعی و سطح فردی اندازه گیری می‌کند.

در نسخه کوتاه شده، سطح وظیفه با ۱۴ سوال و مقیاس‌های مطالبات شغلی، کنترل در کار، انتظارات در نقش و قابلیت پیش‌بینی در کار، سطح سازمانی- اجتماعی توسط ۱۷ سوال و با مقیاس‌های تعاملات اجتماعی، سبک رهبری، کار گروهی و فرهنگ و جو سازمانی و سطح فردی نیز توسط ۱ پرسش و مقیاس تسلط بر کار مورد بررسی قرار می‌گیرد. ما برای هر فرد، امتیاز استرس کلی را (جمع ساده کل آیتم‌ها) بر پایه امتیاز کل پرسشنامه و امتیاز استرس را (جمع ساده آیتم‌های هر حیطه) برای هر سه حیطه محاسبه کردیم. به منظور مقایسه نتایج این مطالعه با نتایج مطالعات دیگر و برپایه توضیحات ارائه شده در راهنمای استفاده از پرسشنامه، نمره میانگین هر سوال محاسبه و بدین ترتیب افراد بر اساس نمره میانگین کل به سه دسته استرس بالا، متوسط و پایین تقسیم شدند، بطوریکه افراد دارای نمره میانگین کمتر از ۲/۵ به عنوان استرس پایین، بین ۲/۵ تا ۳/۵ به عنوان استرس متوسط و بیشتر از ۳/۵ به عنوان استرس بالا گروه‌بندی شدند (۲، ۹).

قبل از گردآوری داده‌ها، روایی پرسشنامه به جهت وضوح و شفافیت گویه‌ها توسط خبرگان و صاحب‌نظران و اساتید دانشگاه بررسی و شاخص اعتبار محتوایی کل پرسشنامه ۰٫۸۲ بدست آمد و از این رو

پرسشنامه روانی- اجتماعی نوردیک در تحقیقات در ارتباط با بررسی عوامل روانی- اجتماعی محیط کار، سلامت و بهره‌وری بکار گرفته می‌شود و چگونگی اثر استرس بر عملکرد شغلی طی یک فرایند یک طرفه بررسی شده و نتایج کاملاً مشهود می‌باشد (۲). همچنین بر اساس تئوری‌های موجود، سه حیطه وظیفه، سازمانی- اجتماعی و حیطه فردی برای پرسشنامه استرس روانی- اجتماعی شناسایی گردیده و در مطالعات گوناگون نیز به منظور بررسی ارتباط بین استرس شغلی با پیامدهای مختلف آن بکار گرفته شده است (۹-۱۱). حال در این مطالعه، به منظور بررسی دقیق ارتباط بین متغیرها، یک مدل ترکیبی (نمودار ۱) که اثر استرس شغلی بر روی عملکرد (به عنوان هدف اصلی این تحقیق) و اثر حیطه‌های مختلف استرس شغلی بر روی عملکرد را می‌تواند ارزیابی نماید ارائه می‌شود.



نمودار ۱- مدل تلفیقی ارتباط استرس شغلی بر اساس سه حیطه با عملکرد شغلی

مواد و روش‌ها

این مطالعه به بررسی ارتباط بین استرس شغلی با عملکرد و همچنین تعیین روابط علی میان حیطه‌های استرس شغلی با عملکرد در قالب مدل مفهومی (نمودار ۱) پرداخته است و از این رو از نوع همبستگی و مبتنی بر معادلات ساختاری می‌باشد.

در مدل تحلیلی تحقیق، حیطه‌های مختلف استرس شغلی به عنوان متغیر مستقل و عملکرد شغلی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شد. جامعه آماری، کلیه کارکنان رسمی بانک اعم از روسا و مدیران

هر دوی ابزارهای مورد استفاده در این مطالعه بر اساس مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت ("کاملاً موافقم" تا "کاملاً مخالفم" و یا "اغلب" تا "هرگز") تنظیم شده‌اند. توضیحاتی در ابتدای پرسشنامه قبل از تکمیل پرسشنامه در مورد مطالعه، اهداف مطالعه و علل انتخاب آنها به افراد داده شد همچنین به منظور حصول اطمینان افراد از محرمانه بودن اطلاعات آنها، پرسشنامه‌ها بصورت بی نام در اختیار افراد قرار گرفت.

آنالیز آماری: به منظور تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها از نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ استفاده گردید. با استفاده از آزمون T-test و ضریب همبستگی و مدل‌های رگرسیونی به بررسی چگونگی ارتباط بین عوامل مختلف پرداخته شد. سطح آلفای کمتر از ۰,۰۵ معنی‌داری در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

از ۲۱۵ پرسنل رسمی بانک مورد مطالعه ۱۵۰ نفر پرسشنامه را تکمیل نمودند (نرخ پاسخ ۷۰٪). میانگین و انحراف معیار سنی کارکنان شرکت کننده برابر $32,7 \pm 11,4$ با محدوده سنی ۲۳-۵۷ بود. ۸۹,۸٪ جمعیت مورد مطالعه را مردان و ۱۰,۲٪ را زنان تشکیل دادند. همچنین ۱۳,۱٪ شرکت کنندگان در این مطالعه سرپرست و ۸۶,۹٪ کارمند بودند. ۶۲٪ جمعیت مورد بررسی دارای تحصیلات دانشگاهی و ۳۸٪ دارای مدرک دیپلم بودند. اکثر کارکنان سابقه کار بالاتر از ۲۰ سال داشتند (۴۳,۱٪).

جدول ۱ میانگین و انحراف استاندارد نمرات افراد شرکت کننده را در هر یک از متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد. مطابق با جدول ۱، میانگین و انحراف معیار نمره استرس شغلی در بین کارکنان $0,44 \pm 2,75$ بود که نشان‌دهنده سطح استرس متوسط در بین کارکنان بانک می‌باشد. نمره عملکرد شغلی نیز برابر $0,5 \pm 2,63$ بود. جدول ۲ شیوع استرس شغلی بر حسب عملکرد شغلی را نشان می‌دهد.

روایی محتوایی پرسشنامه تایید شد. نسخه کامل پرسشنامه در مطالعات مختلف بکار گرفته شده‌است و دامنه مقادیر آلفای کرونباخ با روش پایایی درونی بین ۰,۶۰ تا ۰,۸۸ و ۰,۵۲ تا ۰,۸۸ بدست آمده است (۲, ۱۲). در این مطالعه بدلیل طولانی بودن نسخه کامل از نسخه کوتاه شده استفاده شد ولی از آنجایی که ویژگی‌های روانشناختی چکیده پرسشنامه استرس روانی- اجتماعی نوردیک تعیین نشده است (۲, ۱۳) مجموعه‌ای از آیتم‌ها مطابق با خرده مقیاس‌های نسخه کامل پرسشنامه ایجاد و به لحاظ پایایی یا هماهنگی درونی در یک نمونه ۳۵ نفری مورد بررسی قرار گرفت. با این روش مقیاس‌های زیر شناسایی شده و میزان اعتماد با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ تعیین شد: رهبری (۲ آیتم، $0,86 = \text{آلفای کرونباخ}$)، شفافیت نقش (۲ آیتم، $0,71 = \text{آلفای کرونباخ}$)، کنترل بر کار (۴ آیتم، $0,74 = \text{آلفای کرونباخ}$)، حمایت سرپرست (۲ آیتم، $0,83 = \text{آلفای کرونباخ}$) و جو سازمانی (۶ آیتم، $0,71 = \text{آلفای کرونباخ}$).

پرسشنامه دوم مورد استفاده در این مطالعه، پرسشنامه بهره‌وری نیروی انسانی بود. این پرسشنامه شامل ۲۶ آیتم می‌باشد و بر اساس مدل دستپایی طراحی شده است. مدل دستپایی مدلی است که به مدیران کمک می‌کند تا مشکلات عملکردی کارکنان را شناسایی کنند. مدل فوق توسط هرسی و گلداسمیت در سال ۱۹۸۰ ارائه شده است (۱۴). این پرسشنامه با ۲۶ سوال به بررسی ۷ بعد از ابعاد بهره‌وری نیروی انسانی شامل توانایی (۳ آیتم)، ادراک و شناخت (۴ آیتم)، حمایت سازمانی (۴ آیتم)، انگیزش (۴ آیتم)، بازخور (۴ آیتم)، اعتبار (۴ آیتم) و سازگاری محیط (۳ آیتم) می‌پردازد. بررسی روایی و پایایی پرسشنامه بهره‌وری نیروی انسانی قبلاً توسط محققان ایرانی صورت گرفته و تایید شده است. شاخص پایایی در این مطالعات ۰,۸۹، ۰,۸۸ و ۰,۹۰ گزارش شده است (۱۵-۱۷). گروه‌بندی افراد بر اساس نمره عملکرد شغلی نیز همانند گروه بندی پرسشنامه روانی- اجتماعی نوردیک انجام گرفت.

جدول ۱- میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد بررسی

شاخص‌ها	استرس کلی	حیطه وظیفه	حیطه سازمانی - اجتماعی	حیطه فردی	عملکرد شغلی
میانگین	۲,۷۵	۲,۸۱	۲,۹۲	۲,۳۳	۲,۶۳
انحراف معیار	۰,۴۴	۰,۴۴	۰,۶۱	۱,۰۳	۰,۵
محدوده امتیاز	۱-۵	۱-۵	۱-۵	۱-۵	۱-۵

جدول ۲- شیوع استرس کلی بر حسب عملکرد شغلی (بر حسب تعداد)

عملکرد شغلی			ویژگی مورد بررسی	
پایین	متوسط	بالا	پایین	متوسط
۴/۳۷	۰/۷۳	۰	بالا	استرس شغلی
۳۳/۵۷	۲۱/۱۹	۱/۴۵	متوسط	
۳/۸۴	۲۱/۱۶	۳/۶۵	پایین	

بیشترین میزان همبستگی معنی‌دار بین متغیر استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی و عملکرد شغلی ($r = -0.56$, $p = 0.001$) و کمترین میزان همبستگی معنی‌دار بین استرس در حیطه وظیفه و عملکرد شغلی ($r = -0.32$, $p = 0.001$) بدست آمد. نتایج حاصل از آنالیز همبستگی بین مولفه‌های استرس شغلی و عملکرد نیز نشان داد که از بین مقیاس‌های ایجاد کننده استرس شغلی در حیطه سازمانی- اجتماعی، مقیاس جو و فرهنگ سازمانی و مقیاس سبک رهبری بالاترین ارتباط منفی و معنی‌داری را با عملکرد شغلی داشتند ($r = -0.5$, $r = -0.46$, $p = 0.001$). جدول ۵ ضریب همبستگی بین مولفه‌های استرس در حیطه روانی- اجتماعی با استرس شغلی و عملکرد را نشان می‌دهد.

ضریب همبستگی بین متغیر سن با نمره استرس شغلی ($p = 0.475$), ($r = 0.61$) و عملکرد ($r = 0.829$, $p = 0.01$) می‌باشد که بدین ترتیب ارتباط معنی‌داری بین متغیر سن با متغیر استرس و عملکرد شغلی مشاهده نشد. مقایسه میانگین نمره استرس و عملکرد در بین مردان و زنان ($p = 0.372$, $p = 0.555$) و مدیران و سرپرستان ($p = 0.257$), ($p = 0.145$) به روش T-test و مقایسه میانگین نمره استرس- شغلی و عملکرد با سطح تحصیلات ($p = 0.498$, $p = 0.075$) و سابقه کار ($p = 0.149$, $p = 0.038$) به روش ANOVA نیز ارتباط معنی‌داری را نشان نداد (جدول ۳).

ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش در جدول ۴ ارائه شده است. همانطور که مشاهده می‌شود ضریب همبستگی بین کلیه متغیرهای پژوهش به استثنای حیطه فردی معنی‌دار هستند.

جدول ۳- میانگین و انحراف معیار نمره استرس شغلی و عملکرد بر اساس متغیرهای جنس، سمت، تحصیلات و سابقه کار

متغیر	استرس شغلی		عملکرد شغلی	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
جنس				
مرد	۲,۷۵	۰,۴۳	۲,۶۴	۰,۵۱
زن	۲,۷۲	۰,۵۲	۲,۵۷	۰,۴۲
سطح تحصیلات				
دیپلم	۲,۷۷	۰,۴۳	۲,۶۱	۰,۴۸
فوق دیپلم	۲,۸۶	۰,۳۲	۲,۴۸	۰,۴۸
لیسانس	۲,۷	۰,۴۶	۲,۷۴	۰,۵
فوق لیسانس	۲,۸۱	۰,۴۷	۲,۴۳	۰,۵۱
سابقه کار				
زیر ۵	۲,۴۵	۰,۴۲	۲۲,۸۱	۰,۵۳
۵-۱۰	۲,۶۴	۰,۳۶	۲,۶۴	۰,۴۵
۱۰-۱۵	۲,۸۴	۰,۵	۲,۷۳	۰,۵۹
۱۵-۲۰	۲,۸	۰,۴	۲,۵۱	۰,۵۲
۲۰ <	۲,۸	۰,۴۲	۲,۶۴	۰,۴۴
سمت				
سرپرست	۲,۶۲	۰,۳۴	۲,۶۵	۰,۳۷
کارمند	۲,۸	۰,۴۷	۲,۶۳	۰,۵۲

جدول ۴- ماتریس ارتباط بین متغیرهای پژوهش

سازه	استرس کلی	حیطه وظیفه	حیطه سازمانی- اجتماعی	حیطه فردی	عملکرد شغلی
استرس کلی	۱	۰,۸*	۰,۹۲*	۰,۲۳	-۰,۵۳*
استرس در حیطه وظیفه		۱	۰,۲۲	۰,۱۱	-۰,۳۲*
استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی			۱	۰,۲۲	-۰,۵۶*
استرس در حیطه فردی				۱	-۰,۱۲
عملکرد شغلی					۱

*معنی داری در سطح ۰,۰۱ می باشد

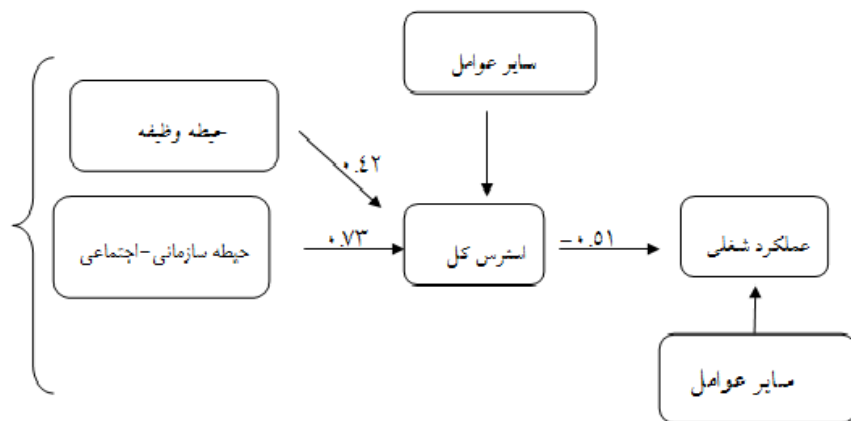
جدول ۵- ضریب همبستگی بین مولفه های استرس در حیطه روانی- اجتماعی با استرس شغلی و عملکرد

متغیر	مطالبات شغلی	انتظارات در کنترل بر کار	قابلیت پیش بینی در کار	تعاملات اجتماعی	سبک رهبری فرهنگ سازمانی	کار گروهی
عملکرد شغلی	-۰/۰۲	۰/۳۱*	-۰/۱۶	-۰/۴۲*	-۰/۴۶*	-۰/۴۲*
استرس شغلی	-۰/۳۴*	۰/۶۱*	-۰/۵۹*	-۰/۷۶*	-۰/۷۷*	-۰/۷۱*

*معنی داری در سطح ۰,۰۱ می باشد

حیطه وظیفه و استرس در حیطه سازمانی-اجتماعی بود برازش مناسبی را نشان داد ($R^2 = 0.99, p < 0.001$).

استرس شغلی به عنوان متغیرهای مستقل به ترتیب بالاترین ضریب همبستگی و متغیر عملکرد شغلی به عنوان متغیر وابسته وارد مدل شدند. مدل مسیری نمودار ۲ که در برگزیده هر دو متغیر استرس در



نمودار ۲- مدل مسیری ارتباط بین حیطه‌های مختلف استرس شغلی با عملکرد

رهبری با حیطه سازمانی-اجتماعی ۰,۴۹ بدست آمد. در مدل پذیرفته شده ارتباط حیطه روانی-اجتماعی با عملکرد شغلی، اثر غیر مستقیم استرس در حیطه سازمانی-اجتماعی بر روی عملکرد برابر ۰,۳۷- بدست آمد. به این ترتیب، اثر غیر مستقیم مقیاس فرهنگ سازمانی و سبک رهبری بر روی عملکرد شغلی به ترتیب برابر با ۰,۲۲- و ۰,۱۸- محاسبه شد.

بحث

مطالعه حاضر اولین مطالعه‌ای بود که با هدف بررسی ارتباط استرس شغلی با عملکرد در بین کارکنان بانک جمعیت ایرانی و با استفاده از پرسشنامه استرس روانی-اجتماعی نوردیک به منظور سنجش عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی محیط کار انجام گرفت.

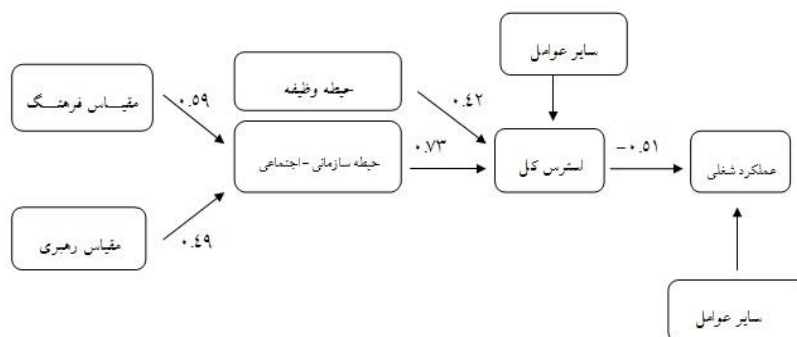
بر اساس نتایج مطالعه حاضر عملکرد متوسط را می‌توان در سطوح متوسطی از استرس مشاهده کرد. این نتایج با نتایج مطالعه انجام گرفته توسط شیام لاتا جویال و همکاران (۲۰۱۱) مطابقت داشت که ارتباط قوی بین مشارکت و اشتیاق در کار متوسط و سطح متوسط استرس شغلی را در میان مدیران نشان داد (۱۸).

ضریب استاندارد شده بین استرس کلی با عملکرد برابر ۰,۵۱- بود و براساس مدل مسیری ارتباط بین حیطه‌های مختلف استرس شغلی با عملکرد، ضریب استاندارد شده بین حیطه سازمانی-اجتماعی با استرس کلی برابر ۰,۷۳ ضریب استاندارد شده بین حیطه وظیفه با استرس کل برابر ۰,۴۲ بدست آمد. مطابق این الگو اثر مستقیم استرس کلی بر روی عملکرد شغلی برابر ۰,۵۱- و اثر غیر مستقیم استرس در حیطه سازمانی-اجتماعی و حیطه وظیفه بر روی عملکرد به ترتیب برابر ۰,۳۷- و ۰,۲۱- محاسبه گردید (نمودار ۲).

همچنین به منظور بررسی ارتباط مقیاس‌های مختلف حیطه سازمانی-اجتماعی با عملکرد شغلی و تعیین مهمترین عامل اثر گذار بر نمره استرس در حیطه سازمانی-اجتماعی از آنالیز رگرسیون خطی به روش پیش رو استفاده گردید.

مدل مسیری ارتباط مقیاس‌های حیطه سازمانی-اجتماعی با عملکرد شغلی در نمودار ۳ ترسیم شده است که توالی متغیرهای مستقل و وابسته را نشان می‌دهد. این مدل که در برگزیده هر دو مقیاس فرهنگ سازمانی و مقیاس رهبری بود برازش مناسبی را نشان داد ($R^2 = 0.97, p < 0.001$).

ضریب استاندارد شده بین مقیاس فرهنگ سازمانی با حیطه سازمانی-اجتماعی ۰,۵۹ و ضریب استاندارد شده بین مقیاس سبک



نمودار ۳- مدل مسیری ارتباط بین حیطه‌های استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی بر اساس مدل نهایی پذیرفته شده

مستقیم یا غیر مستقیمی در ارتباط با افت بهره‌وری از طریق اثر بر سطح سلامت نیروی کاری ایجاد می‌کنند. مطالعه انجام گرفته توسط اولو اوجو (۲۰۰۹) نیز یافته‌های این مطالعه را تایید می‌نماید بطوریکه اولو اوجو نشان داد که فرهنگ سازمانی ارتباط بسیار قوی با عملکرد شغلی دارد (۲۰). مطالعه انجام گرفته توسط بادر (۲۰۱۱) نیز نشان داد مدیریت و حمایت ضعیف، نبود تشویق و تعاملات عمومی از جمله عوامل استرس‌زا هستند که اثر منفی بر روی عملکرد کارکنان دارند (۲۱). شیام لاتا جویال و همکاران (۲۰۱۱) همچنین گزارش کرده‌اند که ارتباط ضعیف میان همکاران در بین مدیران بخش بانک خصوصی بیشتر در ارتباط با استرس شغلی بود (۱۸). محمد نعیم شهید و همکاران نیز گزارش کرده‌اند که نبود حمایت اداری و ارتباطات ضعیف بین همکاران استرس بالایی را در افراد ایجاد کرده و عملکرد آنها را کاهش می‌دهد که تمامی این مطالعات یافته‌های مطالعه حاضر را تایید می‌نمایند (۶).

با توجه به فاکتورهای اصلی ایجاد کننده استرس در این مطالعه می‌توان با انجام اقداماتی از قبیل اعطای قدرت و اختیارات لازم به افراد برای کنترل تغییرات، برقراری ارتباطات صحیح و کافی با افراد در زمان مناسب، اجرای برنامه‌های آموزشی در زمینه ارتباطات، ایجاد تغییر در فرهنگ سازمانی و اداری، مداخلات مربوط به فعالیت‌های مرتبط با شغل افراد از قبیل مشخص نمودن شرح وظایف، مسئولیت‌ها و اختیارات، بهره‌گیری از اصول دانش کار و ارگونومی در واگذاری کارها به افراد و اجرای برنامه‌های مدیریت تنش سبب بهبود شرایط

نتایج بررسی رادوا فاعوزی آبوآلروب (۲۰۰۴) همچنین نشان داد که ارتباط بین استرس شغلی و عملکرد کارکنان به صورت یک منحنی U شکل می‌باشد بر این اساس پرستارانی که سطح متوسطی از استرس شغلی را گزارش کردند بر این باور بودند که آنها عملکرد شغلی آنها نسبت به آنهایی که سطح استرس بالا و پایینی را دارند بهتر بود که این مطالعه نیز با یافته‌های مطالعه حاضر همسو می‌باشد (۳).

مطالعه مروری انجام گرفته توسط کوین دانیل و همکاران (۲۰۰۰) و مطالعه حسن پور قوکادهی و همکاران (۲۰۱۲) نیز ارتباط قوی بین سطوح میان استرس شغلی و عملکرد سازمانی بالا را نشان می‌دهد که با نتایج مطالعه حاضر مطابقت ندارد (۵).

در بین سه حیطه استرس شغلی، استرس در حیطه فردی ارتباط معنی داری با بروز استرس شغلی نشان نداد. از آنجاییکه این حیطه در نسخه کوتاه شده تنها با یک سوال مورد سنجش قرار می‌گیرد این موضوع می‌تواند در دستیابی به نتایج دقیق تر مشکل‌ساز باشد. استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی در مقایسه با حیطه وظیفه نیز بالاترین ارتباط منفی و معنی دار را با نمره استرس کل نشان داد.

مطالعه حاضر همچنین نشان داد که از میان مقیاس‌های استرس در حیطه سازمانی- اجتماعی، مقیاس جو و فرهنگ سازمانی و مقیاس سبک رهبری ارتباط منفی و معنی داری با عملکرد شغلی دارد که این نتایج با مطالعه انجام گرفته توسط اریکسون (۲۰۱۱) همسو می‌باشد (۱۹). مطالعه اریکسون نشان داد که فرهنگ و جو سازمانی اثر

10. Tham P. Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare. *British Journal of Social Work*. 2007;37:1225-1246.
11. Karlsson ML. Healthy workplaces: Factors of importance for employee health and organizational production. *Socialmedicinsk tidskrift*. 2011; 88:460.
12. Wannstom I, Peterson U, Åsberg M, Nygren Å, Gustavsson JP. Psychometric properties of scales in the General Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work (QPSNordic): Confirmatory factor analysis and prediction of certified long-term sickness absence. *Scandinavian journal of psychology*. 2009;50(3):231-44.
13. Tuveesson H, Eklund M, Wann-Hansson C. Perceived stress among nursing staff in psychiatric inpatient care: The influence of perceptions of the ward atmosphere and the psychosocial work environment. *Issues in mental health nursing*. 2011;32(7):441-8.
14. Hersey P, Goldsmith M. A situational approach to performance planning. *Training and Development Journal*. 1980;34:38-46.
15. Hatami H, Mirjafari A, Mojahid Jahromi S. An Investigation into the Relationship of Working Life Quality to Organizational Commitment and Productivity in Jahrom Medical Science University. *QJ New Approaches Educ Adm*. 2011;2:25-39.
16. Sharifiasl Z, Chabok A, Hatamizade N, Poriya RS. Organizational commitment and productivity in relation rehabilitation team: (Training - Medical Center of razi Psychological (in 1390). *Journal of Birjand University of Medical Sciences*. 2012;2:129-36.
17. Amirtash AM, Mozaffari SAA, Ahmad AR. The relationship between quality of work life and faculty members' productivity in Islamic Azad Universities in district 4 of Iran. *European Journal of Experimental Biology*. 2013;3:443-8.
18. Juyal S. Occupational Stress and Job Involvement among Managers. *Global Journal Of Management Science and Technology*. 2011;1.
19. Eriksson A. Health-Promoting Leadership. *Socialmedicinsk Tidskrift*. 2011;88(6):573.
20. Ojo O. Impact assessment of corporate culture on employee job performance. *Business Intelligence Journal*. 2009;2(2):388-97.
21. Badar MR. Factors Causing Stress and Impact on Job Performance, "A Case Study of Banks of Bahawalpur, Pakistan". *European Journal of Business and Management*. 2011;3.

کار روانی شد. محدودیت‌های این مطالعه کوچک بودن حجم نمونه، عدم پاسخگویی برخی از سرپرستان و کارکنان به پرسشنامه‌ها و انجام پژوهش فقط در یکی از بانک‌های دولتی بود که احتمال تعمیم‌دهی نتایج را کاهش می‌دهد، لذا انجام پژوهش با حجم نمونه بزرگتر و در محدوده جغرافیایی وسیع‌تر پیشنهاد می‌گردد.

سیاسگزاری

پژوهشگران لازم می‌دانند از کلیه پرسنل بانک مربوطه که در این پژوهش شرکت نمودند تشکر و قدردانی نمایند که بدون همکاری آنان انجام این پژوهش میسر نمی‌گردید.

منابع

1. National Institute for Occupational Safety and Health. *Stress...at Work*. Centers for Disease Control and Prevention, U S Department of Health and Human Services. 1999:Publication no. 99-101:p. 26.
2. Elo A-L, Skogstad A, Dallner M, Gamberale F, Hottinen V, Knardahl S. User's guide for the QPSNordic: General Nordic Questionnaire for psychological and social factors at work: Nordic Council of Ministers; 2000.
3. AbuAlRub RF. Job Stress, Job Performance, and Social Support Among Hospital Nurses. *Journal of Nursing Scholarship*. 2004;36:73-78.
4. Bashir U, MI R. Impact of Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Marketing Studies*. 2010;2:122-126.
5. Daniels K, Harris C. Work, psychological well-being and performance. *Occupational Medicine*. 2000;50:304-309.
6. Shahid MN, Latif K, Sohail S, MA A. Work stress and employee performance in banking sector evidence from district Faisalabad, Pakistan.. *Asian Journal of Business and Management Sciences*. 2011;1:38-47.
7. Ghavkadehi FH, Chegini MG, Dizgah MR, AA K. The relationship between job stress and employee performance of emergency medicine centers (115) in Guilan province. *Trend in Social Scinece*. 2012:43-50.
8. Safidayi MM, Masood SRM. Comparison between stress level and general health Accountant and teller male employees National Bank. *Martyr Beheshti University in Tehran*. 2004.
9. Mehrdad R, Dennerlein JT, Haghighat M, Aminian O. Association between psychosocial factors and musculoskeletal symptoms among Iranian nurses. *American Journal of Industrial Medicine*. 2010;53:1032-9.

Investigating the Relationship between Psychosocial Stressors and Job Performance among Bank Staff

Khanehshenas Farin¹, Allahyari Teimour*², Khalkhali Hamidreza³

Received: 02/01/2014

Accepted: 07/03/2014

Abstract

Introduction: Bank staff experience high level of job stress due to the nature of their work. One of the consequences of stress is its impact on job performance. Since the internal studies in this area are relatively rare, this study was conducted to investigate the relationship between the psychosocial stressors and job performance among bank staff.

Materials and Methods: All staff of the bank branches participated in this study. The General Nordic Questionnaire and Human Resource Productivity Questionnaire were used for data collection. The correlation coefficient and regression models were employed to examine the relationship between job stressors and their scales as independent variables and job performance as the dependent variable. Furthermore, in order to accurately assess the relations between variables, structural equation models were utilized.

Results: The results revealed that the prevalence of stress among bank staff was in moderate level (46.6%). Meanwhile, there was a negative and significant relationship between stress in "task domain" and "socio-organizational domain" and job performance. Among the measures in socio-organizational domain, organizational culture and leadership showed highly negative and significant relationships with job performance ($p=0.001$).

Conclusion: According to the obtained results, socio-organizational domain can be considered as the main cause of loss of productivity. Hence, it is suggested to make further attempts to control the psychosocial factors in workplaces and avoid performance deterioration, particularly in organizational culture and leadership measures.

Keywords: job stress, psychosocial stressors, job performance, General Nordic Questionnaire, bank staff

1. Msc ergonomics, Department of Occupational Health, School of Health, Urmia University of Medical Sciences
2. *Corresponding Author, Assistant Professor, Department of Occupational health, School of Health, Urmia University of Medical Sciences. Email: allahyarit@yahoo.com
3. Assistant Professor, Department of Epidemiology and Biostatistics, School of Health, Urmia University of Medical Sciences