

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

٩٠٤٥٠

دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم اداری و اقتصاد

پایان نامه

جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت بازرگانی

موضوع

بررسی اثرات فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی بر
رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان

استاد راهنما:

دکتر مهدی جمشیدیان

استاد مشاور:

دکتر مرتضی سامتی

پژوهشگر: ابوالفضل مقدم

شهریور ۱۳۷۷

تقدیم به

مادر

برادر

و خواهرانم که با فداکاری و جرات ادامه تحصیل مرا فراهم نمودند.

پیشگفتار

فشار عصبی در زندگی روزمره به طور فراوان مشاهده می‌شود. همه انسانها در طول زندگی خویش تحت تأثیر فشار عصبی بوده و به دفعات کم و بیش آنرا تجربه کرده‌اند. در دنیای صنعتی امروز با توجه به گسترش زندگی شهرنشینی و صنعتی روز به روز به تعداد فشارهای روانی افزوده می‌شود و بروز این موانع باعث عدم ارضای نیازها و رسیدن فرد به کمال شخصیت و تحقق خویش گشته و وی را دچار احساس ناکامی و محرومیت نموده و منجر به ایجاد مشکل در توانایی سازش فرد با محیط پیرامون می‌گردد. عصر ما به راستی عصر فشار روانی نامیده شده است. چرا که در این عصر بیش از هر زمان دیگری افراد در معرض فشار روانی قرار گرفته‌اند. در دهه‌های اخیر فشار روانی و آثار آن در سازمان جزو یکی از مباحث سازمانی است. هر چند کاربرد واژه فشار روانی در روانشناسی و روانپزشکی سابقه طولانی دارد ولی در سالهای اخیر استفاده از آن در روانشناسی مدیریت و رفتار سازمانی نیز متداول گردیده است. پیشرفت و گسترش بهداشت روانی در محیط کار یکی از ارکان مهم برنامه‌های توسعه اقتصادی و اجتماعی است و برای پیشرفت به نیروی انسانی لایق و کارآمد و خلاق نیاز است. عامل انسانی بعنوان کلیدی‌ترین و حساس‌ترین عنصر سازمانی محسوب می‌گردد و در اکثر نظریه‌های جدید سازمان و مدیریت به چنین عنصر حساسی، اشاره شده است لذا بدون وجود نیروی سالم، بهره‌وری در سازمان به سطح مطلوبی نخواهد رسید. لذا تحقیق حاضر بدنبال آنست که با بررسی رابطه فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی با رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت برق منطقه‌ای زنجان، گامی هر چند کوچک در جهت تبیین موضوع تحقیق و شناخت فشار عصبی و همچنین گسترش بهداشت روانی برداشته شود.

این تحقیق حاصل زحمات عده زیادی از افرادی است که بدون ترغیب، راهنمایی و همدلی آنها انجام این کار هرگز مقدور نمی‌شد لذا جا دارد که از همکاران و همدلی‌های آنان

تشکر و قدردانی نمائیم. از کلیه استادان محترم که در طی دوران تحصیلات، بدون هیچگونه چشم‌داشتی، یافته‌های علمی خود را ارزانی داشتند بخصوص از استاد راهنمای ارجمندم جناب آقای دکتر مهدی جمشیدیان بسیار ممنون و متشکر هستم. از استاد مشاور محترم، جناب آقای دکتر سامتی که مشاوره این تحقیق را بعهده داشتند کمال تشکر و قدردانی را دارم. از همکاری صمیمانه استادان محترم جناب آقای دکتر حسن لباف و جناب آقای دکتر مهدی ابزری سپاسگزاری می‌نمایم. از زحمات همکاران عزیزم و تمامی دوستان به پاس همدلی‌های ارزشمندشان بسیار متشکر هستم.

ابولفضل مقدم

تابستان ۱۳۷۷

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
د	فهرست جداول
ر	فهرست اشکال و نمودارها
ز	چکیده
فصل اول: کلیات تحقیق	
۲	- مقدمه
۳	- بیان موضوع
۸	- اهداف تحقیق
۸	- اهمیت و ضرورت تحقیق
۹	- کاربرد نتایج تحقیق
۱۰	- فرضیه‌های تحقیق
۱۰	- روش تحقیق
۱۱	- قلمرو تحقیق
۱۲	- محدودیت‌های تحقیق
۱۲	- تعریف واژه‌ها و اصطلاحات
۱۴	- مباحث فصول آینده
فصل دوم: پیشینه پژوهش	
۱۶	- مقدمه
۱۷	- تاریخچه فشارهای روانی
۲۰	- ماهیت فشار روانی
۲۴	- مفاهیم فشار روانی و واکنش جنگ و گریز
۳۲	- فیزیولوژی فشار روانی
۳۲	- سبک‌های شناخت و استعدادی فشار روانی
۳۶	- فایق آمدن بر فشار روانی

صفحه

عنوان

۳۷	تغییر به عنوان نشانه فشار روانی
۴۳	فشار عصبی و روانی و نگرشهای مربوط به آن
۴۴	نگرش ارزیابی شناختی
۴۴	نگرش طلبی یا تعادل حیاتی
۴۵	نگرش تناسب فرد- محیط
۴۵	نگرش تحلیل روانی (روان کاوی)
۴۸	۱- عوامل محیطی ایجاد کننده فشار عصبی و روانی
۴۹	۲- عوامل فردی ایجاد کننده فشار عصبی و روانی
۴۹	ادراک
۵۱	تفاوتهای فردی
۵۲	شخصیت
۵۴	جنس
۵۵	خوشبینی (نگرش مثبت)، سپری در مقابل فشار عصبی
۵۶	تجربه شغلی
۵۷	باورهای مرکز کنترل یا مهار
۵۷	۳- عوامل سازمانی ایجاد کننده فشار عصبی و روانی
۵۷	۱- ۳- سیاستهای سازمانی
۵۸	۱- ۱- ۳- رهبری
۵۸	۲- ۱- ۳- ارزشیابی عملکرد و ارزیابیهای ناعادلانه
۵۹	۳- ۱- ۳- عدم اطمینان و فقدان کنترل
۵۹	۴- ۱- ۳- فشارهای گروهی
۶۰	۵- ۱- ۳- جو سازمانی
۶۱	۲- ۳- ساختار سازمانی
۶۱	۱- ۲- ۳- تضادهای صف و ستاد

عنوان

صفحه

۶۲	۲-۲-۳- تمرکز و عدم مشارکت در تصمیم‌گیریها
۶۳	۳-۲-۳- عدم امنیت شغلی و امکان ارتقاء و پیشرفت
۶۴	۴-۲-۳- دورهٔ عمر سازمانی (سیکل سازمانی)
۶۴	۵-۲-۳- روابط و نیازهای متقابل افراد
۶۵	۱-۵-۲-۳- ناهمخوانی حالتها
۶۵	۲-۵-۲-۳- تراکم اجتماعی
۶۶	۳-۳-۳- فرایندهای سازمانی
۶۶	۱-۳-۳- کنترل‌های نابجا و آزاردهنده
۶۷	۲-۳-۳- تعارض در اهداف
۶۷	۳-۳-۳- نقش سازمانی
۷۰	۴-۳- عوامل مربوط به نوع کار
۷۰	۱-۴-۳- طبقه حرفه‌ای
۷۳	۲-۴-۳- سنگینی و سبکی کار
۷۳	۳-۴-۳- شرایط فیزیکی محل کار
۷۴	۴-۴-۳- تکنولوژی جدید
۷۴	۵-۴-۳- احتمال خطر
۷۴	۶-۴-۳- ساعات طولانی کار
۷۴	۷-۴-۳- نوبت کاری
۷۴	عوارض و پیامدهای فشارهای عصبی و روانی
۷۶	پیامدهای فردی
۷۶	۱-۱- پیامدهای جسمانی (علائم جسمانی) فشارهای عصبی و روانی
۷۸	۲-۱- پیامدهای روانی فشارهای عصبی و روانی
۷۸	۱-۲-۱- اضطراب
۸۰	۲-۲-۱- ناکامی

صفحه

عنوان

۸۱	۳-۲-۱-افسردگی.....
۸۲	۴-۲-۱-عدم رضایت شغلی.....
۸۳	۳-۱-پیامدهای رفتاری فشارهای عصبی و روانی.....
۸۳	۱-۳-۱-غیبت.....
۸۳	۲-۳-۱-تصمیم گیری.....
۸۴	رضایت شغلی.....
۸۵	- ماهیت رضایت شغلی.....
۸۷	- نگرش.....
۸۸	- تعریف رضایت شغلی.....
۸۸	- شیوه‌ها و روشهای اندازه‌گیری رضایت شغلی.....
۸۹	- بررسیهای عینی.....
۸۹	- بررسیهای وصفی.....
۹۰	- نظریه‌های رضایت شغلی.....
۹۰	- نظریه دو عاملی انگیزش.....
۹۲	- نظریه کامروایی نیاز.....
۹۲	- نظریه گروه مرجع.....
۹۲	- نظریه برابری.....
۹۴	- عوامل مؤثر بر رضایت شغلی.....
۹۶	- نتایج و پیامدهای رضایت شغلی.....
۹۷	- شیوه‌های ابراز ناراضایتی.....
۹۸	- بخش دوم: مروری بر تحقیقات انجام شده در زمینه موضوع.....
۹۸	- مقدمه.....
۹۸	- ارتباط بین فشارهای روانی و رضایت شغلی.....
۱۰۷	- تحقیقات انجام شده در ایران و سایر کشورها.....

صفحه	عنوان
۱۱۰	- خلاصه مطالب فصل دوم
	فصل سوم: روش تحقیق
۱۱۳	- مقدمه
۱۱۳	- آشنائی با شرکت برق منطقه‌ای زنجان
۱۱۷	- نیروی انسانی
۱۲۰	- انرژی مصرفی
۱۲۲	- فعالیتهای فوق توزیع
۱۲۴	- انتقال نیرو
۱۲۵	- مشترکین
۱۲۵	- توزیع نیرو
۱۲۷	- بخش دوم: روش تحقیق و شیوه‌های اندازه‌گیری متغیرها
۱۲۸	- اعتبار و روایی معیار اندازه‌گیری
۱۲۹	روش نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه
۱۳۳	- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها و تکنیکهای آماری مورد استفاده
۱۳۴	ضریب همبستگی
۱۳۴	ضریب تعیین
۱۳۵	آزمون مجذور خی « X^2 »
۱۳۶	تجزیه و تحلیل واریانس
۱۳۷	- آزمون معنی‌دار بودن واریانس
۱۴۰	- آزمون معنی‌دار بودن ضرایب همبستگی
۱۴۰	- خلاصه فصل سوم
	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل آماری
۱۴۱	- مقدمه
۱۴۱	- توصیف اطلاعات عمومی و جمعیت‌شناسی پاسخ‌دهندگان

- ۱- توصیف اطلاعات مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان. ۱۴۳
- ۲- توصیف اطلاعات در ارتباط با سن پاسخ دهندگان. ۱۴۴
- ۳- توصیف اطلاعات در ارتباط با میزان تحصیلات پاسخ دهندگان. ۱۴۵
- ۴- توصیف اطلاعات در ارتباط با میزان درآمد ماهیانه پاسخ دهندگان. ۱۴۶
- ۵- توصیف اطلاعات مربوط به سمت اداری پاسخ دهندگان. ۱۴۷
- ۶- توصیف اطلاعات مربوط به نوع استخدامی پاسخ دهندگان. ۱۴۸
- تجزیه و تحلیل همبستگی. ۱۴۹
- آزمون فرضیه‌ها. ۱۴۹
- آزمون فرضیه اصلی. ۱۴۹
- الف- ضریب همبستگی. ۱۵۰
- ب- آزمون استقلال خی دو. ۱۵۰
- ج- تجزیه و تحلیل واریانس. ۱۵۲
- آزمون فرضیه فرعی نوع اول. ۱۵۲
- الف) ضریب همبستگی. ۱۵۳
- ب) آزمون استقلای خی دو. ۱۵۳
- ج) تجزیه و تحلیل واریانس. ۱۵۴
- آزمون فرضیه فرعی دوم. ۱۵۵
- الف) ضریب همبستگی. ۱۵۵
- ب) آزمون استقلال خی دو. ۱۵۶
- ج) تجزیه و تحلیل واریانس. ۱۵۷
- آزمون فرضیه فرعی سوم. ۱۵۷
- الف) ضریب همبستگی. ۱۵۷
- ب) آزمون استقلال خی دو. ۱۵۸
- ج) تجزیه و تحلیل واریانس. ۱۵۹

صفحه	عنوان
۱۵۹	- آزمون فرضیه فرعی چهارم.....
۱۶۰	الف) ضریب همبستگی.....
۱۶۰	ب) آزمون استقلال کای دو.....
۱۶۱	ج) تجزیه و تحلیل واریانس.....
۱۶۱	- خلاصه فصل چهارم.....

فصل پنجم: خلاصه بحث و نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۶۴	- مقدمه.....
۱۶۵	- خلاصه تحقیق.....
۱۶۶	- نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل آماری.....
۱۶۷	- پیشنهادات.....
۱۶۸	الف) پیشنهاد به شرکت منطقه ای زنجان.....
۱۶۹	ب) پیشنهاد به محققین آینده.....

منابع و مأخذ

۱۷۲	- منابع فارسی.....
۱۷۴	- منابع انگلیسی.....

ضمائم

.....	- ضمیمه شماره یک: پرسشنامه پژوهش.....
.....	- ضمیمه شماره دو: محاسبات آماری.....

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۴۱	جدول ۱-۲- بررسی حوادث زندگی
۴۱	جدول ۲-۲- جدول مربوط به نمرات حوادث زندگی
۱۱۶	جدول ۱-۳- جدول مربوط به اهم آمار شرکتهای توزیع آماری
۱۱۸	جدول ۲-۳- جدول مربوط به آمار پرستلی شرکت کارمندان
۱۱۹	جدول ۳-۳- جدول آمار کارگری شرکت
۱۲۱	جدول ۴-۳- جدول مربوط به تبادل انرژی
۱۲۳	جدول ۵-۳- جدول مربوط به مشخصات پستهای ۶۳/۲۰ کیلو وات موجود شرکت
۱۲۶	جدول ۶-۳- جدول مربوط به آمار کلی پستها و خطوط توزیع
.....	جدول ۷-۳- جدول آمار پرستلی کارمندان شرکت
۱۲۷	جدول ۸-۳- جدول تجزیه و تحلیل واریانس
۱۳۹	جدول ۹-۳- جدول مربوط به تجزیه و تحلیل مجموعهای توان دوم و درجههای آزادی
۱۴۳	جدول ۱-۴- فراوانیهای مطلق، نسبی و تجمعی در ارتباط با جنسیت پاسخ دهندگان
۱۴۴	جدول ۲-۴- فراوانیهای مطلق، نسبی و تجمعی در ارتباط با سن پاسخ دهندگان
۱۴۵	جدول ۳-۴- فراوانیهای مطلق، نسبی و تجمعی مربوط به میزان تحصیلات پاسخ دهندگان
۱۴۶	جدول ۴-۴- فراوانیهای مطلق، نسبی و تجمعی مربوط به میزان درآمد پاسخ دهندگان
۱۴۷	جدول ۵-۴- فراوانیهای مطلق، نسبی و تجمعی مربوط به سمت اداری پاسخ دهندگان
۱۴۸	جدول ۶-۴- فراوانی مطلق، نسبی و تجمعی مربوط به وضعیت استخدامی پاسخ دهندگان
۱۵۰	جدول ۷-۴- جدول آزمون کای دو برای فرضیه اصلی
۱۵۲	جدول ۸-۴- جدول آنالیز واریانس مربوط به فرضیه اصلی
۱۵۳	جدول ۹-۴- جدول آزمون کای دو برای فرضیه فرعی اول
۱۵۴	جدول ۱۰-۴- جدول آنالیز واریانس مربوط به فرضیه فرعی اول

- جدول ۱۱-۴- جدول آزمون کای دو مربوط به فرضیه فرعی دوم..... ۱۵۶
- جدول ۱۲-۴- جدول آنالیز واریانس مربوط به فرضیه فرعی دوم..... ۱۵۷
- جدول ۱۳-۴- جدول آزمون کای دو مربوط به فرضیه فرعی سوم..... ۱۵۸
- جدول ۱۴-۴- جدول آنالیز واریانس مربوط به فرضیه فرعی سوم..... ۱۵۹
- جدول ۱۵-۴- جدول آزمون کای دو مربوط به فرضیه فرعی چهارم..... ۱۶۰
- جدول ۱۶-۴- جدول آنالیز واریانس مربوط به فرضیه فرعی چهارم..... ۱۶۱

فهرست اشکال و نمودارها

صفحه	عنوان
۵	نمودار ۱-۱- گرایش تحریک در مورد فشار.....
۶	نمودار ۱-۲- گرایش پاسخ.....
۷	نمودار ۱-۳- گرایش تأثیر متقابل.....
۲۳	نمودار ۱-۲- سطح بهینه فشار عصبی و روانی.....
۲۸	شکل ۲-۲- چهار چوب تعریف کومینکز و کوپر از فشار عصبی و روانی.....
۲۹	شکل ۲-۳- روند فشار عصبی و روانی.....
۳۵	شکل ۲-۴- توالی حوادث در ارزیابی شناختی.....
۳۷	شکل ۲-۵- توالی وقایع در علائم سازگاری عمومی.....
۴۷	شکل ۲-۶- یک مدل از فشار عصبی و روانی.....
۷۷	نمودار ۲-۷- جنبه‌های شیمیایی (جسمانی) فشار عصبی و روانی.....
۹۴	نمودار ۲-۸- یک مدل از رضایت شغلی.....
۱۱۵	نمودار ۱-۳- نمودار سازمانی شرکت برق منطقه‌ای زنجان.....
۱۳۸	شکل ۳-۲- شکل مربوط به مقیاسهای تغییرات مختلف.....
۱۳۹	شکل ۳-۳- شکل مربوط به ناحیه رد فرض.....
۱۴۳	نمودار ۱-۴- نمودار دایره‌ای مربوط به جنسیت پاسخ دهندگان.....
۱۴۴	نمودار ۲-۴- نمودار ستونی مربوط به سن پاسخ دهندگان.....
۱۴۵	نمودار ۳-۴- نمودار ستونی مربوط به تحصیلات پاسخ دهندگان.....
۱۴۶	نمودار ۴-۴- نمودار ستونی در ارتباط با میزان درآمد ماهیانه پاسخ دهندگان.....
۱۴۷	نمودار ۴-۵- نمودار ستونی مربوط به سمت اداری پاسخ دهندگان.....
۱۴۸	نمودار ۴-۶- نمودار دایره‌ای مربوط به وضعیت استخدامی پاسخ دهندگان.....

چکیده

فشار روانی یکی از موضوعات مورد توجه اندیشمندان علوم رفتاری می باشد که با برخورد صحیح و مدیریت مناسب آن، انسان نیرو، نشاط و توانایی بیشتری برای اجرای وظایف محوله به خود می گیرد و در نتیجه کار و مسئولیت خود را بهتر از پیش انجام داده و موجب افزایش رضایت شغلی می گردد. موضوع تحقیق حاضر بررسی تأثیر استرس ناشی از عوامل سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت برق منطقه ای زنجان می باشد. در این تحقیق متغیرهایی نظیر: نوع کار، سیاستهای سازمانی، ساختار سازمانی و فرایندهای کاری بعنوان عوامل سازمانی مؤثر بر فشار روانی مورد مطالعه و تأثیرشان بر رضایت شغلی کارکنان مورد بررسی قرار می گیرند، که فرضیه های تحقیق در همین راستا تنظیم شده است. برای آزمون این فرضیه ها از روش تحقیق از نوع پیمایشی و از شاخه میدانی استفاده گردیده و کارکنان شرکت برق منطقه ای زنجان به عنوان جامعه آماری انتخاب گردیده است. در تحلیل یافته ها از آزمونهای ضریب همبستگی، ضریب تعیین، کای دو و آنالیز واریانس استفاده گردیده است. در این پژوهش از پرسشنامه ای که با توجه به فرضیه های تحقیق تنظیم گردیده بود استفاده شده که دارای سوالات از نوع بسته بوده و از طیف پنج گزینه ای لیکرت استفاده شده است. برای محاسبه ضریب اعتبار پرسشنامه از روش دو نیمه کردن «اسپیرمن - براون» استفاده شد که برای پرسشنامه رضایت شغلی این ضریب ۹۴ درصد و برای پرسشنامه فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی این ضریب ۹۶ درصد بوده است.

با توجه به محاسبات انجام شده، حجم نمونه برابر با ۶۹ نفر تعیین شد که پس از جمع آوری پرسشنامه یافته های تحقیق نشان می دهد که بین استرس ناشی از عوامل سازمانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت رابطه خطی معنی داری وجود دارد همه متغیرهای تحقیق یعنی نوع کار، سیاستهای سازمانی، ساختار سازمانی و فرایندهای کاری بر متغیر وابسته تحقیق مؤثر است. این تحقیق در نیمه دوم سال ۱۳۷۶ شروع شد و در نیمه اول سال ۱۳۷۷ به پایان رسید.

در پایان بر اساس یافته های تحقیق پیشنهادها و رهنمودهایی ارائه شده است.

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

امروزه نیروی انسانی در سازمانها و مؤسسات مختلف کشور با مسائل عدیده و پیچیده‌ای روبرو هستند. یکی از این عوامل، فشار روانی و آثار آن بر ابعاد مختلف سازمانهاست که مورد التفات و توجه چندانی واقع نگردیده است. فشار روانی از جمله موضوعات بکری می‌باشد که تحقیق جامع و کاملی در مورد آن در ایران صورت نگرفته است و بنوبه خود یک پدیده جدید در جامعه محسوب می‌گردد. در قرن حاضر بخصوص در سه دهه اخیر، فشار عصبی و روانی بخش عمده‌ای از زندگی افراد را در بر می‌گیرد و در سطوح عالی مدیریت برای سازمانها، هزینه سنگینی را به بار می‌آورد. مدارک و شواهد کافی وجود دارد که نشان می‌دهد، فشار روانی موجب کاهش رضایت شغلی افراد می‌گردد در این پژوهش سعی بر این شده که تأثیر فشارهای روانی بر رضایت شغلی را در شرکت سهامی برق منطقه‌ای زنجان را با توجه به فرضیات مربوطه، مطالعه و نتایجی را مبنی بر علل پیدایش و منابع این فشارها و پیامدها و استراتژیهای مقابله با آن ارائه می‌گردد باشد که با این کار سهمی در افزایش رضایت شغلی نیروی انسانی در سازمان داشته باشد و منشأ خدمت ناپذیری به جامعه گردد. در این فصل، ضمن تعریف موضوع، اهداف، اهمیت و کاربرد نتایج تحقیق، محدودیتها، تعاریف اصطلاحات و واژه‌ها و خلاصه‌ای از

سایر فصول نیز آورده شده است.

بیان موضوع

از اوایل قرن حاضر فشارهای روانی به عنوان عامل مهم ایجاد بیماریهای جسمی و روانی توجه پزشکان، روانشناسان و سایر متخصصان علم رفتاری را به خود معطوف داشته است. امروزه جوامع نوین در مقایسه با آنچه که در طول تاریخ نوع انسان وجود داشته، فشارهای روانی فراوانتری بر وی تحمیل می‌کنند. در واقع همه مشاغل و حرف فشارهای روانی به همراه دارند. فشار عصبی بخش مهمی از همه فعالیتهای اقتصادی و سیاسی دولتها و دیگر ساختارهای اجتماعی بشمار می‌رود و فشارهای عصبی جزء گریز ناپذیری از زندگی روزمره در تمامی انسانها می‌باشند. بنابراین ابتدا لازم است که از ماهیت فشارهای عصبی، شناخت داشت و آموخت که آن را به عنوان یک نیروی مثبت در نظر گرفت. به نظر می‌رسد اغلب مردم دارای یک دیدگاه منفی نسبت به فشار روانی هستند؛ حالتی که نباید باشد. فشار را می‌توان به صورتی در نظر گرفت که انرژی اضافی برای انسان فراهم می‌نماید.

از فشار روانی تعاریف مختلفی ارائه شده است که در ادامه به بعضی از آنها می‌پردازیم:

هنگامی که فرد در شرایط و اوضاع و احوالی قرار می‌گیرد که تحت فشار است، یا احساس ناراحت کننده‌ای به او دست بدهد، عصبی باشد، احساس ناکامی و تنش کند یا در تعارض و بلا تکلیفی باشد گفته می‌شود تحت فشار عصبی و روانی است. بنابراین می‌توان گفت فشار عصبی در نتیجه تعارضهای داخلی ناشی از موقعیتهای خارجی مختلف به وجود می‌آید (ساعتچی، ۱۳۷۰).

- فشارهای عصبی عبارتست از پاسخی که فرد برای تطبیق با یک وضعیت خارجی متفاوت

با وضعیت عادی به صورت رفتارهای روانی یا جسمانی از خود بروز می‌دهد (الوانی، ۱۳۷۱).

فشار عصبی حالتی است که در آن فرد با موقعیتهای و فرصتهای، موانع و محدودیتهای، نیازها و یا انتظاراتی مواجه می‌گردد که نتایج حاصل از آنها برای او مهم است اما امکان تحقق نتایج مذکور نامطمئن و غیر قابل پیش‌بینی می‌باشد (الوانی، ۱۳۷۱).

فشار روانی به خودی خود چیز بدی نیست. با اینکه اصولاً این پدیده را از دیدگاه منفی مورد بحث قرار می‌دهند. ولی می‌تواند دارای ارزش مثبت هم باشد (رابینز،^(۱) ۱۳۷۴). آنچه در سازمانهای امروزی رخ می‌دهد این است که کارکنان اکثراً «زیر دست» هستند و از طرف دیگر در جهت تخلیه بار هیجانی خود گام بر نمی‌دارند. فشار روانی ناشی از اشتغال از کلمات رایج و مسائل مورد توجه روزگار ما است (لوتانز،^(۲) ۱۳۷۲).

با توجه به این مطالب می‌توان دریافت فشارهای عصبی در سازمانها امری اجتناب‌ناپذیر اما قابل هدایت است و تصمیم‌گیریهای مدیریت می‌تواند عامل مهمی در شکل‌گیری و کنترل این واقعیت سازمانی باشد. جامعه امروز ما بزعم صاحب‌نظران و دست‌اندرکاران اجتماعی و اقتصادی بیش از هر چیز نیازمند مدیریت صحیح و حساب شده می‌باشد و این مهم خصوصاً در مورد منابع انسانی و رفتار سازمانی اهمیت بسزایی پیدا می‌کند.

یکی از رموز غلبه بر فشارهای عصبی اتخاذ یک نگرش مثبت نسبت به آن است، انرژی اضافی که به عنوان نتیجه‌ای از عدم توازن ایجاد می‌گردد، بعدها می‌تواند به سوی «افزایش رضایت شغلی» هدایت شود. به این ترتیب از نتایج منفی جلوگیری به عمل آمده و باعث می‌شود تا زمان اعمال فشارهای بیش از اندازه زیاد طولانی نباشد. مطالعه پژوهشهای بعمل آمده توسط کارشناسان در مورد فشارهای روانی نشان می‌دهد که آنها را می‌توان به صورت یکی از این سه گرایش توصیف نمود:

۱- گرایش تحریک ۲- گرایش پاسخ ۳- گرایش تداخل عمل و تأثیر متقابل

1) Robbins

2) Lutans