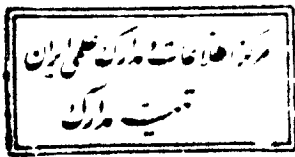


٢٤٨٨٣



۱۳۷۸ / ۲ / ۲۰

دانشگاه شهید بهشتی

دانشگاه شهید بهشتی

دانشکده علوم اداری

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

موضوع: بررسی تأثیر فشارهای عصبی بر روی عملکرد کارکنان

استاد راهنما: جناب آقای دکتر فرخ قوچانی

استاد مشاور: جناب آقای دکتر اکبر عالم تبریز

نگارش: مقصود چامه دار مقدم

سال تحصیلی - ۱۳۷۷ - ۱۳۷۶

1745/2

۲۴۸۸۳۰

تقدیم به :

همسرفداکارم، به پاس
دلسوزیهای بی شائبه که به
پنده داشته و دارند.

تقدیم به :

فرزند دلیندم صبا که باشیرین
زبانیهای خود محفل کوچک
ما را همیشه شیرین و شیرین تر
می نماید .

« فهرست مطالب »

صفحه	عنوان
۱	پیشگفتار
فصل اول : کلیات	
۳	مقدمه
۵	تعریف و هدف ازانتخاب موضوع
۶	فرضیات تحقیق
۷	مشکلات و محدودیتهای تحقیق
۸	قلمرو تحقیق
۹	روش جمع آوری اطلاعات
۹	سوابق تحقیق
۱۰	استفاده کنندگان از تحقیق
۱۱	تعریف واژه‌ها و اصطلاحات
فصل دوم : مروری بر ادبیات موضوعی	
۱۳	بخش اول : نظریه‌های عمومی در مورد فشارهای عصبی
۱۵	زمینه‌های آسیب پذیری
۱۷	عوامل استرس زا
۱۷	بخش دوم : عوامل ایجاد کننده فشارهای عصبی
۱۸	عوامل مؤثر فردی
۲۰	عوامل مؤثر سازمانی
۲۷	تأثیرات حائل کننده حمایت های اجتماعی
۲۷	میزان فشارهای عصبی تجربه شده
۲۸	فشارهای عصبی و سلامتی
۲۹	فشارهای عصبی و عملکرد شغلی

۳۰	فشارهای عصبی و رفتارهای مخرب
۳۱	بخش سوم: عملکرد
۳۱	مفهوم عملکرد
۳۲	عوامل مؤثر در عملکرد
۳۳	تأثیر برنامه کیفیت زندگی کاری در بهبود عملکرد
۳۴	متغیرهای مؤثر بر عملکرد
۳۶	ارزیابی عملکرد
۳۶	اصول ارزیابی عملکرد
۳۷	شاخصهای اندازه گیری عملکرد
۴۰	بخش چهارم: استرس های محیط کار و اهمیت آن برای مدیران
۴۰	انواع استرس در محیط کار
۴۱	مدل تبادلی فشار عصبی ناشی از کار
۴۳	اهمیت موضوع برای مدیران
۴۴	مشکلات سازگاری کاری
۴۶	بخش پنجم: پیش گیری از فشارهای عصبی
۴۶	دستورهای آموزشی قرآن
۴۷	دستورهای پرورشی قرآن
۴۸	حالات بد از دیدگاه قرآن
۴۹	روشهای پیشگیری
۴۹	حالات خوب از دیدگاه قرآن
۵۰	بخش ششم: تطبیق با فشارهای عصبی ناشی از کار
۵۰	الف - تدابیر فردی
۵۱	ب - تدابیر سازمانی

فصل سوم : روش تحقیق و بافت شناسی

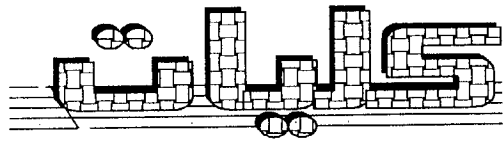
- الف - روش جمع آوری اطلاعات ۵۶
- ب - جامعه آماری ۵۷
- ج - نمونه و روش نمونه گیری ۵۸
- د - ابزارهای اندازه گیری ۵۹
- شاخص های اندازه گیری عملکرد واحدها ۶۱
- ه - روش آماری ۶۲

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل آماری داده ها ۶۵

فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات

- الف : بررسی فرضیه مربوط به تأثیر فشارهای عصبی ناشی از رئیس بلا فصل ۷۵
- ب - : بررسی فرضیه مربوط به تأثیر فشارهای عصبی ناشی از همکاران ۷۶
- ج - : بررسی فرضیه مربوط به تأثیر فشارهای عصبی ناشی از ارباب و رجوع ۷۷
- د - بررسی فرضیه مربوط به تأثیر فشارهای عصبی ناشی از کمبود امکانات و تجهیزات ۷۷
- ه - بررسی فرضیه مربوط به تأثیر فشارهای عصبی ناشی از عوامل شخصی ۷۸
- پیشنهادات ۸۰
- منابع و مأخذ ۸۲
- پیوست ها

فصل اول



پیشگفتار

یکی از مهمترین پدیده‌هایی که امروزه جامعه بشری با آن دست به گریبان است مسئله فشارهای عصبی و روانی می باشد، این پدیده که عمری به درازای عمر بشر داشته و در واقع با زندگی انسان عجین شده است با پیچیده شدن روابط افراد در جامعه جلوه و رنگ تازه‌ای به خود گرفته است و لذا اندیشمندان نسبت به این پدیده حساس شده و به بحث و بررسی پیرامون علل و عوارض حاصله از آن پرداخته‌اند البته ذکر این نکته لازم است که تمام انسان‌ها به نوعی با این پدیده در ارتباط بوده ولی آنچه که مهم است شدت عمل این فشارها و تأثیراتش بر روی جوانب گوناگون زندگی می باشد. بطور کلی تحقیقات نشان داده چنانچه شدت فشارهای وارده از سوی منابع مختلف با توانائی‌های روحی و جسمی افراد تعادل و توازن داشته باشد میتواند اثرات مثبتی داشته باشد، لیکن زمانی که این تعادل به هم بخورد اثرات منفی به بار خواهد آورد.

باتوجه به شرح پیش گفته بر آن شدیم تا موضوع مربوط به فشارهای عصبی و تأثیراتش بر روی عملکرد کارکنان را در سازمان تأمین اجتماعی که دارای بیش از ۶۰۰۰۰ نفر کادر در قسمت های جداگانه بیمه و درمان بوده و قریب به بیست میلیون نفر از افراد و آحاد کشور (۱ کل آحاد کشور) را تحت پوشش قرار داده مورد بررسی قرار دهیم لذا با توجه به مطالب بالا موضوع اهمیت خود را نمایان می سازد، بر این اساس ابتدا در فصل اول به کلیات مباحث پرداخته و درواقع به تفهیم و تعریف موضوع اشاره نموده‌ایم در فصل دوم پیرامون تئوریهای گوناگون در خصوص فشارهای عصبی، عملکرد، تأثیراتشان بر روی هم، نحوه جلوگیری از بروز فشارهای عصبی و همچنین تدابیر مختلف فردی و سازمانی در این خصوص پرداخته‌ایم.

در فصل سوم این تحقیق به بحث پیرامون جامعه آماری، نمونه آماری، نحوه نمونه گیری، روش آماری مورد استفاده جهت تحلیل داده ها پرداخته‌ایم، در فصل چهارم به تجزیه و

تحلیل داده های بدست آمده از نمونه ها که از طریق پرسشنامه بدست آمده شده بود پرداخته ایم و در نهایت در فصل پنجم به نتیجه گیری و ارائه طریق و پیشنهادات لازم در این خصوص وارد شده ایم ، لذا بر این اساس امید است این تحقیق بتواند رهنمای رهپویان علم و دانش هر چند بصورت قلیل قرار گیرد .

در نهایت بر خود واجب می دانم از زحمات کلیه اساتید محترم دانشکده علوم اداری دانشگاه شهید بهشتی بخصوص جناب آقای دکتر فرخ قوچانی استاد محترم راهنما ، جناب آقای دکتر اکبر عالم تبریز استاد محترم مشاور ، جناب آقای دکتر محمدعلی حقیقی استاد محترم داور ، سرکار خانم اکرم هادی زاده استاد محترم داور و کلیه دوستان و همکاران محترم که ما را در رسیدن به اهداف این تحقیق یاری نموده اند کمال تشکر و قدردانی را بنمایم .

مقدمه

با گسترش روزافزون جوامع، بسط و توسعه صنایع، کارخانجات و تبدیل شکل سنتی و نوع گسترده خانواده به شکل مدرن و نوع هسته‌ای آن هر روز پیش از روز قبل انسان خود را تحت سیطره عوارض ناشی از فشارهای عصبی حس نمود.

انسان در برخورد با حوادث روزگار نسبت به محرکهای محیطی از خود واکنش نشان می‌دهد نحوه پاسخگویی به این محرک‌ها به پیشینه‌های شخصیتی، فرهنگی، اجتماعی، خانوادگی، تربیتی، تحصیلی و... فرد ارتباط دارد.

تمام انسانها به نحوی با فشارهای عصبی ناشی از شرایط زندگی، محیط، جامعه و... مواجهه بوده و در نتیجه نسبت به آن از خود واکنش نشان میدهند از این رو است که روانشناسان معتقدند که فشارهای عصبی از الزامات طبیعی انسان میباشد.

بطور کلی زمانی که فشارهای عصبی ناشی از عوامل مختلف در حد اعلائی خود باشد و یا هیچگونه فشاری از سوی عوامل فوق بر انسان وارد نشود در هر دو حالت موجب ضرر و زیانهای جسمی و روحی برای فرد می‌گردد چرا که در حالت اول باعث بیماریهای جسمی و روانی شده و در نتیجه فرد از رسیدن به اهداف ناکام می‌ماند و در حالت دوم اصولاً هیچگونه انگیزه‌ای جهت ابتکار در انسان ایجاد نمی‌گردد و در نتیجه نمی‌تواند به دانسته‌ها و علوم خود بیافزاید.

زمانی که شدت فشارهای عصبی با توانائی های جسمی و روحی انسان حالت توازن داشته باشد در این حالت است که میتوان گفت فشارهای عصبی مثر ثمر بوده و منشاء ابداعات، خلاقیت‌ها و تلاشهای مضاعف می‌گردد.

برای شناخت فشارهای عصبی و تأثیرات ناشی از آنها لازم است در ابتدا به عاملهای ایجاد کننده اینگونه فشارها توجه نمود و در واقع بدون شناخت این عوامل شناخت اثرات ناشی از آنها امکان پذیر نیست.

با شناخت علل ایجادکننده فشارهای عصبی می توان اثرات این فشارها را تحت کنترل قرار داده و به آن جهت داد .

بطور کلی علل به وجود آورنده فشارهای عصبی به سه گروه عمده تقسیم می شوند که عبارتند از :

محیط کار

محیط خانواده

میزان حمایت‌های اجتماعی

در مورد عوامل مربوط به محیط کار میتوان به روابط حاکم بر سلسله مراتب اداری (اعم از عمودی و افقی) ، نقش فرد انتظارات دیگران از نقش فرد ، موقعیت شغلی فرد ، تعارض و تضاد در نقش و عوامل فیزیکی مربوط به محیط کار و ... را عنوان نمود .

در مورد عوامل مربوط به محیط خانواده میتوان به روابط خود با اقوام ، خویشان ، پدر و مادر همسر و فرزندان و ... وضعیت تأمین معاش ، وضعیت بهداشتی روانی خانواده ، موقعیت اجتماعی خانواده ، وضعیت مسکن و ... را عنوان نموده .

میزان حمایت‌های اجتماعی از افراد می تواند در تعدیل یا تسریع اثرات ناشی از عوامل فوق مؤثر افتد بطوریکه معمولاً افزایش اینگونه حمایت‌ها از فرد باعث میشود که میزان فشارهای عصبی درک شده توسط فرد تعدیل یابد و یا برعکس در صورت عدم رعایت اجتماعی از فرد میزان فشارهای درک شده توسط فرد رو به افزایش گذاشته و باعث زیانهای جسمی و روحی در وی می گردد .

شناخت علل فوق می تواند ما را در هدایت و ایجاد انگیزه در کارکنان سازمان که همانا مهمترین منبع سازمانی می باشد رهنمون سازد . بطور کلی زیانهای مخرب ناشی از فشارهای عصبی نه تنها متوجه خود فرد بلکه متوجه سازمانی که فرد در آن مشغول به کار است نیز میشود لذا شناخت نسبت به آن مدیران را در رسیدن به اهداف سازمانی توانمند

نموده و عدم آگاهی نسبت به آن می تواند باعث خلل در کار سازمان و رسیدن به اهداف سازمانی گردد.

در اینجا نکته‌ای را می بایستی ذکر نمائیم و آن هم عبارتست از اینکه هر چه خود باروری فرد نسبت به توانائی‌های خویش زیاد باشد و در واقع قوت قلب داشته باشد میتوان گفت که اثرات مخرب ناشی از فشارهای عصبی رو به کاهش می روند و در واقع افراد ضعیف‌النفس بیشتر در دام اثرات منفی ناشی از فشارهای عصبی می باشند. همچنین یکی دیگر از عوامل تشدید و تعدیل این اثرات میزان فشارهای عصبی تجربه شده توسط فرد می باشد و چنانکه میزان آنها در یک سال از حد معمول خود بگذرد باعث بیماریهای جسمی و روحی در فرد می گردد.

در واقع فشارهای عصبی عبارتست از عکس‌العمل شخص نسبت به محرک‌ها جهت سازگاری با محیط می باشد بنابراین با توجه به مباحثی که در بالا به آنها اشاره شد موضوع اهمیت خود را در زندگی روزمره آحاد جامعه و از جمله در محیط کار نشان می دهد لذا بر آن شدیم تا اثر فشارهای عصبی را بر روی عملکرد کارکنان بررسی و منشاء ایجادکننده این فشارهای عصبی را در محیط کار که عبارت از:

- مدیران

- همکاران (همردیفان)

- ارباب و رجوع

- شرایط محیط کار

و عوامل شخصی مربوط به خود کارمند می باشند را مورد بررسی و مذاقه قرار دهید.

تعریف و هدف از انتخاب موضوع :

فشار عصبی یکی از مهمترین مسائلی که سلامت کارکنان را در محیط کار تحت‌الشعاع قرار داده بطوریکه در مقایسه با سایر شرایط مشکل‌زا تعداد افراد بیشتری با آن مواجهه هستند.

فشارهای عصبی ناشی از محیط کار یکی از عمده‌ترین آفات سازمانها بوده بطوری که اثرات مخربی بر روی مهمترین منبع سازمان که همانا نیروی انسانی می باشد وارد می نماید . مدیران نمی توانند به سادگی فشارهای عصبی ناشی از کار را نادیده بگیرند بلکه بایستی نسبت به آن شناخت داشته و در مورد آن احساس مسئولیت نموده و نحوه بر خورد با این مسأله را بدانند در واقع «مدیریت سازمان تعهد ضمنی دارد تا کیفیت زندگی در محیط کار را برای کارکنان بهبود بخشد و یا با کاهش فشار عصبی سلامت نیروی کار سازمان را تضمین نماید»^(۱)

لذا شناخت و بررسی فشارهای عصبی ناشی از محیط کار به دلایل ذیل ضروری می باشد .
 ۱ - عدم توجه به فشارهای عصبی در سازمان می تواند بر منبع انسانی زیانهای فراوانی وارد ساخته و پی آمد منفی اقتصادی را فراهم نماید .

۲ - هرگاه فشار عصبی در سازمان به درستی شناخته شود و با تدبیر ، هدایت شود می تواند در بهبود کار و بالا بردن عملکرد سازمان مؤثر افتد»^(۲)

علت دیگر انتخاب موضوع مبتنی بر تجربه شخصی محقق و مشاهده آثار ناشی از آن در محل کار خویش به وسیله همکاران و مدیران بوده و چه بسا به نظر میرسد بسیاری از تصمیمات متخذه در سازمان ناشی از تأثیر مستقیم فشارهای عصبی می باشد .

فرضیات تحقیق :

با توجه به بررسی سوابق و پیشینه مطالعات گذشته پیرامون فشارهای عصبی ناشی از محیط کار و همچنین از طریق مصاحبه با تعدادی از کارکنان سازمان مشخص گردید که بین فشار عصبی ناشی از محیط کار و عملکرد کارکنان رابطه وجود داشته و آثار ناشی از آن معمولاً

۱- رفتار سازمانی نوشته استفن رابینز - ترجمه علی پارسائیان - سیدمحمد اعرابی .

۲- مجله علمی کاربردی مدیریت دولتی ، دوره جدید شماره ششم ، مقاله فشار سازمان - نوشته دکتر محمدعلی طوسی .

منفی می باشد لذا با توجه به ابعاد تحقیق جهت بررسی اثرات فشارهای عصبی ناشی از محیط کار بر روی عملکرد کارکنان مجموعه مسائل طرح شده در قالب پنج فرضیه ذیل مورد بررسی قرار می گیرد .

- ۱ - فشارهای عصبی ناشی از سوی روسای واحد بر روی عملکرد کارکنان تأثیر منفی دارد .
- ۲ - فشارهای عصبی ناشی از سوی ارباب و رجوع بر روی عملکرد کارکنان تأثیر منفی دارد .
- ۳ - فشارهای عصبی ناشی از سوی همکاران بر روی عملکرد کارکنان تأثیر منفی دارد .
- ۴ - فشارهای عصبی ناشی از شرایط فیزیکی محیط کار بر روی عملکرد کارکنان تأثیر منفی دارد .
- ۵ - فشارهای عصبی ناشی از عوامل شخصی مربوط به خود فرد در محیط کار بر روی عملکرد کارکنان تأثیر منفی دارد .

مشکلات و محدودیت های تحقیق :

این تحقیق دارای مشکلات و موانع ذیل بوده است .

- ۱ - از عوامل عمده ای که باعث پیشرفت و سرعت بالا در بررسی می گردد وجود اطلاعات فراوان و مرتبط مورد نیاز و دسترسی به موقع به آن اطلاعات می باشد متأسفانه عدم وجود مراکز اطلاع رسانی بصورت منسجم ، عدم توانائی بکارگیری قدرت کامپیوتر در بعد وسیع و احیاناً مشکلات مربوط به افشاء نمودن اطلاعات یکی از ضعفهای عمده این تحقیق بوده است .
- ۲ - جدید بودن موضوع مورد بررسی و محدودیت منابع در این خصوص نیز یکی از محدودیت های دیگر این تحقیق بوده است .
- ۳ - واقعیت این است که فشارهای عصبی می توانند از محرک های درونی و بیرونی مختلفی نشأت گیرند که این عوامل می توانند بر روی همدیگر تأثیر گذار باشند ولی آنچه که در این