

# رابطه بین فشار روانی محیط کار و چابکی سازمانی بر اثربخشی سازمانی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۰/۲۸ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۲/۱۴

حسن سلطانی<sup>۱</sup>، صبا سودبخش<sup>۲</sup>

از صفحه ۴۳ تا ۶۲

## چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر تعیین نقش تعدیل‌گر عزت نفس در تأثیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی و از نظر ارتباط بین متغیرهای پژوهش، از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان اداره کل استاندارد استان اصفهان هستند که به تعداد ۲۰۳ نفر گزارش شد. از این تعداد ۱۳۳ نفر به‌عنوان حجم نمونه براساس فرمول کوکران به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌های استاندارد تعهد سازمانی آلن و می‌یر (۱۹۹۰)، استرس شغلی کاهن و دیگران (۱۹۶۴)، عملکرد شغلی پاترسون (۱۹۹۰) و عزت نفس روزنبرگ (۱۹۶۵) بود که روایی محتوایی آنها به تایید استاد راهنما و تعدادی از متخصصان موضوع رسید. همچنین پایایی پرسشنامه‌ها، از طریق ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای تمامی ابعاد آنها بالای ۰/۷ بود و نشان‌دهنده پایایی بالای ابزار پژوهش است. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش در دو سطح توصیفی با استفاده از آماره‌هایی همچون فراوانی، میانگین و انحراف معیار و سطح استنباطی با استفاده از روش معادلات ساختاری و تحلیل مسیر توسط نرم‌افزارهای «اس.پی.اس.اس» و «اسمارت پی.ال.اس» انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که عزت نفس، نقش تعدیل‌گر در تأثیر تعهد سازمانی و استرس شغلی بر عملکرد شغلی کارکنان در اداره کل استاندارد استان اصفهان دارد. همچنین تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معنادار و استرس شغلی تأثیر منفی و معناداری بر عملکرد شغلی دارند.

**کلیدواژه‌ها:** تعهد سازمانی، عملکرد شغلی، استرس شغلی، عزت نفس

<sup>۱</sup> - استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز (نویسنده مسئول مقاله). [soltani.hassan74@gmail.com](mailto:soltani.hassan74@gmail.com)  
<sup>۲</sup> - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت. [Soodbakhshsaba228@gmail.com](mailto:Soodbakhshsaba228@gmail.com)

## مقدمه

در دهه‌های گذشته، بیشتر سازمان‌ها، راهبرد بازسازی و مهندسی دوباره را در پاسخ به مسائل و تغییرات محیطی انتخاب می‌کردند، اما اکنون رویکردها و راه‌حل‌های گذشته قابلیت خود را برای مقابله با مسائل سازمانی و محیط بیرونی از دست داده‌اند (شریفی و ژانگ<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹، ص ۸). امروزه نظریه‌های بسیاری برای نجات سازمان‌ها از شرایط رو به نزول و برای رسیدن به اوج قله موفقیت مطرح شده‌اند که تغییرات بسیاری در نگرش‌ها، اهداف، شیوه‌های انجام کار و مدیریت صورت داده و روش‌های جاری انجام کار را به چالش کشیده‌اند. یکی از مهم‌ترین این نظریه‌ها چابکی است. سازمان چابک با اتفاقات و تغییرات ناگهانی به سادگی از پا در نمی‌آید، زیرا سریع، سازگار و قدرتمند است و به تغییرات ناگهانی، فرصت‌های جدید بازار و نیازمندی‌های مشتریان پاسخ سریع می‌دهد.

نقش نیروی انسانی در پیشبرد امور جامعه دارای اهمیتی والا است و موثرترین رکن تحولات اقتصادی اجتماعی و فرهنگی محسوب می‌شود. انسان مهم‌ترین سرمایه سازمان است. اگر عامل انسانی را از سازمان حذف کنیم آنچه باقی می‌ماند عوامل و امکاناتی نظیر ساختمان ماشین‌آلات تجهیزات مواد و غیره است که به خودی خود قابل استفاده نیست و ارزشی نخواهد داشت. انسان به اشیاء روح می‌دمد و از آنها برای ارتقا بهبود و تکامل زندگی خود استفاده می‌کند. نیروی انسانی مهم‌ترین و با ارزش‌ترین دارایی سازمان است که هرگز در ترازنامه‌ها و صورت‌های سود و زیان شرکت‌ها منعکس نمی‌شود در حالی که سودآوری سازمان با انسان است و انسان‌ها پشتوانه موفقیت سازمان به شمار می‌روند. بنابراین با عامل انسانی باید در نهایت عزت و احترام برخورد شود، زیرا سال‌ها وقت و سرمایه گزاف صرف تربیت و پرورش انسان‌های کارشناس فهیم متعهد می‌شود تا پس از سال‌ها برنامه‌ریزی به اوج بازدهی برسند. در صورت خروج آنان از سازمان، به آسانی و در زمانی اندک قابل جایگزینی نیستند و فقدان ایشان زیان و لطمه بزرگی به سازمان وارد خواهد کرد. به بیانی دیگر، عرضه نیروی انسانی توانمند و کارآمد امری محدود، زمان‌بر و پرهزینه است و مستلزم صرف وقت نیرو و مخارجی هنگفت است (جان یان جینگ<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴، ص ۱۰۶).

---

<sup>1</sup> Sharifi & Zhang

<sup>2</sup> Jhon, y. J

با توجه به این که اصلی‌ترین هدف هر سازمانی دستیابی به اثربخشی بهینه است، در این راستا سازمان باید با توجه به سلامت جسمانی و روانی کارکنان موجباتی را فراهم کند که متصدی هر شغل با رضایت و بدون احساس اجبار و ترس فعالیت کند و تمام توان بالقوه شناختی، رفتاری و هیجانی خود را برای رسیدن به این هدف به کار گیرد. به عبارتی، سازمان‌ها باید از طریق به کارگیری شیوه‌های معتبر آزمایش و انتخاب کارکنان، انتخاب شیوه‌های اثربخش آموزش کارکنان، به کارگیری روش‌های مناسب ارزیابی کارکنان، شناخت شیوه‌های مناسب ایجاد انگیزش در آنان، ارتقای سامانه‌های ارتباط درونی و برون سازمانی، بنیاد و نگهداری نظام‌های بهداشت روانی در سازمان از جمله تلاش در کاهش فشار روانی ناشی از کار، بالا بردن باورهای اثربخشی و ترغیب کارکنان برای مشارکت در برنامه‌ها و نظایر آن موجباتی را فراهم کند تا اثربخشی فرد، گروه و سازمان به میزان قابل توجهی افزایش یابد (مرادی نسب، ۱۳۹۴).

امروزه بهره‌وری، کارایی و اثربخشی ارزشمندترین جایگاه را در نزد مدیران دارد و همه در جست و جوی کارایی بیشتر و اثربخشی فزون‌ترند و تلاش آنان نیز در همین راستا شکل می‌گیرد تا ثبات سازمانی را در دنیای پر رقابت امروز تضمین کند. دستاوردهای جدید علم مدیریت، نیل به اثربخشی بالا در سازمان‌ها را مرهون توسعه منابع انسانی می‌داند (قربانی و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۱۰).

شرکت "کولر هوایی آبان" اخیراً با مشکلاتی مانند عدم تعهد سازمانی کارکنان، رضایت شغلی پایین کارکنان، عدم تمایل به داشتن نوآوری و خلاقیت در انجام امور رو به رو بوده، به طوری که اثربخشی سازمانی کاهش قابل ملاحظه‌ای داشته است. مدیران شرکت پس از تشکیل جلسات فراوان با روان‌شناسان و مشاوران به این نتیجه رسیدند که این مشکلات از یک طرف به چابک نبودن سازمان و از طرف دیگر فشارهای روانی موجود در محیط کار مربوط است. بنابراین پس از تشکیل جلسات فراوان تصمیم گرفته شد تا پژوهشی با عنوان رابطه فشارهای روانی محیط کار و چابکی سازمانی بر اثربخشی سازمانی انجام شود، تا با استفاده از نتایج این پژوهش بتوانند اثربخشی سازمانی را افزایش دهند. بنابراین، این پژوهش در پی پاسخ به این سوال است که آیا رابطه‌ای بین فشارهای روانی محیط کار و چابکی سازمانی با اثربخشی سازمانی در شرکت کولر هوایی آبان وجود دارد؟



### پیشینه پژوهش

قاسم زاده لامی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان "بررسی تاثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر چابکی و اثربخشی سازمانی (مورد مطالعه: اداره کل آموزش و پرورش استان سیستان و بلوچستان)" به این نتیجه رسیدند که برنامه ریزی منابع سازمانی تاثیر مثبت و معناداری بر چابکی و اثربخشی سازمانی دارد. زهرا کردجزی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان "بررسی اثر چابکی سازمان بر اثربخشی سازمان به روش پیرسون- مطالعه موردی هواشناسی گلستان و مازندران" به این نتیجه رسیدند که بین چابکی سازمان و ابعاد آن (سرعت، شایستگی، پاسخگویی، انعطافپذیری) و اثربخشی سازمان های هواشناسی گلستان و مازندران رابطه معناداری وجود دارد. مرادی نسب (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان "تاثیر فشار روانی محیط کار و اخلاق کاری بر عملکرد کارکنان بیمارستان ابن سینا شیراز" به این نتیجه رسیدند که بین فشار روانی محیط کاری و مولفه های آن و مولفه های عملکرد شغلی رابطه معنی داری وجود دارد. یعنی با افزایش فشار روانی محیط کاری عملکرد شغلی کارکنان کم می شود. از الزامات عملکرد شغلی، فشار روانی محیط کار و اخلاق کاری است. حسینی و سلطانی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان "اولویت بندی آثار مثبت و منفی فشارهای روانی مدیران با استفاده از فن AHP در شرکت توزیع نیروی برق استان فارس" به این نتیجه رسیدند که حجم کاری بالا، محدودیت زمانی، محدودیت منابع مالی، مسئولیت های کاری، شرایط اقتضایی حاکم بر محیط کار و نداشتن کنترل لازم بر کار بیشترین نقش را در ایجاد فشارهای روانی مدیران دارند. ایمانی و بنیاب (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان "رابطه بین فشارهای روانی با اثربخشی مدیران مدارس راهنمایی دخترانه شهر تهران" به این نتیجه رسید (۱) بین فشارهای روانی و اثر بخشی مدیران (۲) فشارهای روانی ناشی از عوامل برون سازمانی و درون سازمانی (۳) اثر بخشی مدیران مدارس رابطه معنی دار و معکوس وجود دارد. هرچه فشارهای روانی ناشی از عوامل درون سازمانی و برون سازمانی افزایش یابد، اثر بخشی کاهش پیدا می کند و بین فشار روانی با هر یک از عوامل درون سازمانی و برون سازمانی و زیر عامل های آن رابطه معنی داری مثبت و مستقیم وجود دارد.

جان یان جینگ (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان "سیستم‌های عملکرد کار و اثربخشی سازمانی با نقش واسطه سرمایه اجتماعی" به این نتیجه رسید که می‌توان اثربخشی سازمانی را از طریق تغییر سرمایه اجتماعی درون سازمانی تغییر داد. آلگاما<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان "ایجاد یک محیط برای یادگیری و چابکی سازمانی" به این نتیجه رسید که رهبران، محیطی برای یادگیری سازمانی و یادگیری نیروی کار ایجاد می‌کنند و در یادگیری سازمانی، برنامه‌ریزی موفق و توسعه‌ی رهبران سازمانی آینده مشارکت می‌کنند. همچنین رهبران ارشد، محیطی برای بهبود عملکرد سازمانی، انجام مأموریت و اهداف استراتژیک، نوآوری، رهبری عملکرد و چابکی سازمانی ایجاد می‌کنند.

### مبانی نظری

**اثربخشی سازمانی:** سازمانی که برای تولید کالاها و خدماتی با کیفیت عالی تلاش می‌کند، به نیروی کار سالم برای پشتیبانی از تلاش‌هایش نیاز دارد. کسانی که انتظارات زیادی از خود و سازمانی دارند که در آن مشغول به کارند باید فشار روانی محیط کار بیشتری تحمل کنند که این امر خود، به از دست رفتن احساسات منجر می‌شود. به همین ترتیب از دست دادن احساسات تحت تاثیر کار بیش از حد، تعارض در نقش و نوع تعامل‌های میان فردی است که کار ایجاد می‌کند. تعامل‌های احساسی مکرر و چهره به چهره باعث تحلیل رفتن احساسات می‌شود و در گذر زمان، از دست دادن احساسات به زوال شخصیت منجر می‌شود؛ حالتی روان شناختی که فرد از کار بیزار می‌شود و در نهایت احساس می‌کند ناموثر و بی‌لیاقت است یا اینکه کسی قدر او را نمی‌داند که این امر باعث رضایت شغلی اندک، میل به رها کردن شغل، تیره شدن روابط میان فرد با خانواده و دوستان، بی‌خوابی، غیبت و ساعت استراحت طولانی و بیشتر در کار همراه می‌شود (رضائیان، ۱۳۹۰، ص ۸۱-۸۰).

اثربخشی به معنای تحقق اهداف سازمان است. اثربخشی سازمانی عبارت است از درجه یا میزان که سازمان به هدف‌های مورد نظر خود می‌رسد (قربانی زاده و اکبری، ۱۳۹۱، ص ۳۳). به بیان دیگر، اثربخشی سازمانی به گونه‌ای است که سازمان‌ها، چگونگی

<sup>1</sup>Algama



به حقیقت پیوستن ماموریت موفقیت آمیزشان را به شیوه‌ی راهبردهای سازمانی، بررسی می‌کنند (صادقی و محتشمی، ۱۳۸۹، ص ۹۶).

پاسخ نظریه سازمان به این سؤال که چه چیزی یک سازمان را اثربخش می‌کند این است که ساختار صحیح، سازمان را اثربخش می‌کند. روشی که ما به وسیله آن افراد و مشاغل را با هم ترکیب و قوانین و روابط حاکم بین آنها را تعریف می‌کنیم، عامل مهمی در موفقیت یا عدم موفقیت سازمان‌ها محسوب می‌شود. اثربخشی به عنوان میزان یا حدی که یک سازمان به اهدافش محقق می‌کند، تعریف شده بود. که این هدف بقاء است. حتی هدف بقاء که تقریباً همگی به مهم بودن آن اتفاق نظر دارند در شرایطی ممکن است به عنوان ضابطه اثر بخشی از اعتبار بیفتد. امروزه پژوهشگران بر این عقیده اند که سنجش اثربخشی مستلزم معیارهای چندگانه‌ای است که وظایف مختلف سازمانی را بر اساس ویژگی‌های مختلفی ارزیابی می‌کند و همچنین در اثربخشی سازمانی هم به وسایل و امکانات فرآیند باید توجه کرد و هم به نتایج حاصل (لوسیر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷).

**فشار روانی محیط کار:** فشار روانی معمولاً وقتی ایجاد می‌شود که فرد با چالش، تهدید یا تحول مواجه شود. به عبارت دیگر، بین توان فرد برای انجام کار و کار خواسته شده از وی، توازن وجود نداشته باشد. برخی از صاحب‌نظران فشار روانی را آمادگی ناخودآگاه برای نزاع یا گریختن تعریف می‌کنند که فرد هنگام رویارویی با هرگونه تقاضا تجربه می‌کند (رضائیان، ۱۳۹۰، ص ۶۰).

در یک تعریف نسبتاً جامع، فشار روانی به عنوان حالتی در نظر گرفته شده است که در آن فرد با فرصت‌ها، محدودیت‌ها، تهدیدات و تقاضاهایی مواجه می‌شود که نتایج حاصل از هر کدام از آنها برای وی مهم است. مدیریت نادرست فشار روانی می‌تواند فشار روانی مضر فردی را ایجاد کند که این امر خود به کاهش بهره‌وری، ایجاد کیفیت کاری نامطلوب و عدم رضایت شغلی منجر می‌شود (چان وی چو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳، ص ۸۷۷).

عوامل ایجاد کننده فشار روانی محیط کار عبارتند از:

<sup>1</sup> Lussier

<sup>2</sup> Chan, V. C.

- ۱- فرهنگ سازمانی<sup>۱</sup>: محیط‌های پرفشاری که سخت‌کوشی و کار بی‌وقفه را طلب می‌کند فشار روانی را شعله‌ور می‌کند و برعکس، طبق پژوهش‌های انجام شده، مدیریت مشارکتی می‌تواند فشار روانی را کاهش دهد.
  - ۲- فناوری<sup>۲</sup>: افزایش روزافزون استفاده از فناوری اطلاعات و سامانه‌های اطلاعاتی نیز منشا فشار روانی سازمانی است.
  - ۳- محیط‌های بسیار گرم یا سرد: فعالیت‌های پرزحمت، مواد پر خطر و سفرهای مداوم به گوشه و کنار جهان، مساله آب و هوای بسیار سرد یا بسیار گرم، کم شدن آب بدن و کم خوابی می‌تواند فشار روانی شدیدی را ایجاد کند.
  - ۴- سازماندهی نامناسب<sup>۳</sup>: وظایف خوب تقسیم نشده، ضوابط دست و پا گیر فراوان و مراحل شکل‌گیری و افول سازمان‌ها فشار روانی شدیدی را برای کارکنان در پی دارد.
  - ۵- سبک مدیریت: اگر انتظارات کارکنان و با سبک مدیریت سازگار نباشد کارکنان به نسبت عدم‌سازگاری باید فشار روانی را تحمل کنند.
  - ۶- طراحی دفتر کار: نورهای ضعیف یا شدید، صداهای بلند، نامناسب بودن ترتیب چیدمان ملزومات اداری، دیوارهای متحرک یا محیط‌های کثیف و آلوده موجب فشار روانی می‌شود (رضائیان، ۱۳۹۰، ص ۶۲-۶۱).
- چابکی سازمانی:** مفهوم چابکی را در سال ۱۹۹۱ نخستین بار موسسه یاکوکا<sup>۴</sup> به کار برد. در گزارشی که آژانس بیان کرد، چابکی یکی از عوامل اساسی برای تولیدات جدید است (ابراهیمیان جلودار و ابراهیمیان جلودار، ۱۳۹۰، ص ۱۵).
- ورنادات<sup>۵</sup> (۱۹۹۹) معتقد است چابکی را می‌توان به صورت همسویی نزدیک سازمان با نیازهای متغیر کاری، در جهت کسب مزیت رقابتی تعریف کرد. در چنین سازمانی، اهداف کارکنان با اهداف سازمان در یک راستا قرار دارند و این دو همراه با یکدیگر درصدد هستند تا به نیازهای متغیر مشتریان پاسخ مناسبی دهند.

---

<sup>1</sup> - Organizational Culture

<sup>2</sup> - Technology

<sup>3</sup> - Organize inappropriate

<sup>4</sup> - Iaccoca Agency

<sup>5</sup> - Vernadat



چین یان<sup>۱</sup> (۱۹۹۹) چابکی را شامل شیوه‌ی جدید انجام کارها می‌داند و آن را روند جدیدی برای ساخت، خرید و فروش، ارتباطات متنوع و معیارهای جدید ارزشیابی عملکرد اراد و شرکت‌ها قلمداد می‌کند. چابکی نتیجه هوشیار بودن نسبت به تغییرات، به صورتی همه جانبه (تشخیص فرصت‌ها و چالش‌ها) هم در محیط داخلی و هم در محیط خارجی است و با وجود قابلیت‌های شایسته در استفاده از منابع برای پاسخ‌گویی به این تغییرات در زمان مناسب و به شکلی انعطاف‌پذیر و مربوط که سازمان نیز توانایی اجرای آن را داشته باشد، صورت مؤثری به خود می‌گیرد (برانزچیدل و سورش<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹، ص ۱۲۲-۱۲۱).

چابکی به طور کلی توانایی سازمان برای درک تغییر محیطی و سپس پاسخ‌گویی سریع و کارا به آن تغییر است. این تغییر محیطی می‌تواند تغییرات فناورانه و کاری یا تغییر نیاز مشتری باشد. واژه چابک توصیف‌گر سرعت و قدرت پاسخ‌گویی در هنگام مواجهه با رویدادهای داخلی و خارجی سازمان است. سازمان‌های چابک نه تنها باید پاسخ‌گوی تغییرات موجود باشند، بلکه با آرایش بندی مناسب باید به کسب مزایای رقابتی نیز قادر باشند (خزاعی امین و همکاران، ۱۳۹۲).

توانایی سازمان‌ها در واکنش به تغییرات سریع محیط و پاسخ‌گویی به خواسته‌های مشتریان در شرایط رقابتی امروز، از مهمترین امتیازها به شمار می‌آید. این در حالی است که عوامل بسیاری امکان تطبیق سازمان‌ها با تغییرات محیط را محدود و فرصت‌های فراهم آمده برای سازمان را به تهدید تبدیل می‌کنند و ادامه رقابت را مشکل و پرهزینه می‌کنند. متناسب بودن عوامل ساختاری و فنی سازمان‌ها با هم و سازگاری با تغییرات و تحولات داخلی و خارجی از موضوعات اساسی و مرتبط بهم است. واکنش متناسب و پاسخ آگاهانه به تحولات پیچیده، سازمان‌ها را در زمره نظام‌های باز اجتماعی قرار می‌دهد، نظام‌هایی که تغییر و توسعه دایم جزء جدایی‌ناپذیر ماهیت آنهاست و بنابراین سازمان‌ها به عنوان نظام‌های باز اجتماعی باید ساز و کارها و ساختارهای داخلی خود را با توجه به اصل تنوع ایجابی متناسب با پیچیدگی محیط، متنوع و پیچیده کنند و در تعامل پیوسته با محیط، هم در عناصر اصلی تشکیل دهنده

<sup>۱</sup> - Chin-Yin

<sup>۲</sup> - Braunscheidel, Suresh



خود (ساختار، کارکردها، نقش ها، رفتارها و اهداف) و هم در بعضی از عناصر محیطی تغییراتی را به وجود آورند (لاولر و ورلی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱).

### چارچوب نظری تحقیق

این پژوهش در پی پاسخ‌گویی به این سوال است که آیا بین فشارهای روانی محیط کار و چابکی سازمانی با اثربخشی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد؟ در پیشینه پژوهش، برخی از مدل‌ها و دیدگاه‌های مرتبط با متغیرهای پژوهش شرح داده شد. در این پژوهش اثربخشی سازمانی متغیر وابسته است و مولفه‌های آن عبارتند از: نوآوری، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و سلامت. کامل بودن این مدل از نظر شاخص‌های اندازه‌گیری و سنجش و اینکه در تمامی سطوح سازمانی قابل اجرا است از جمله دلایل انتخاب این مدل به شمار می‌آیند. همچنین در این پژوهش فشارهای روانی محیط کار متغیر مستقل است و مولفه‌های آن عبارتند از: عوامل فردی، عوامل سازمانی و عوامل محیط کار. متغیر مستقل دیگر چابکی سازمانی می‌باشد و مولفه‌های آن عبارتند از: سرعت، شایستگی، پاسخ‌گویی و انعطاف‌پذیری. بنابراین، با توجه به پیشینه نظری پژوهش فرضیه‌ها و مدل مفهومی به صورت زیر بیان می‌شود.

### فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش

#### فرضیه‌های اصلی

۱) بین فشار روانی محیط کار و اثربخشی سازمانی در شرکت کولر هوایی آبان رابطه معناداری وجود دارد.

۲) بین چابکی سازمانی و اثربخشی سازمانی در شرکت کولر هوایی آبان رابطه معناداری وجود دارد.

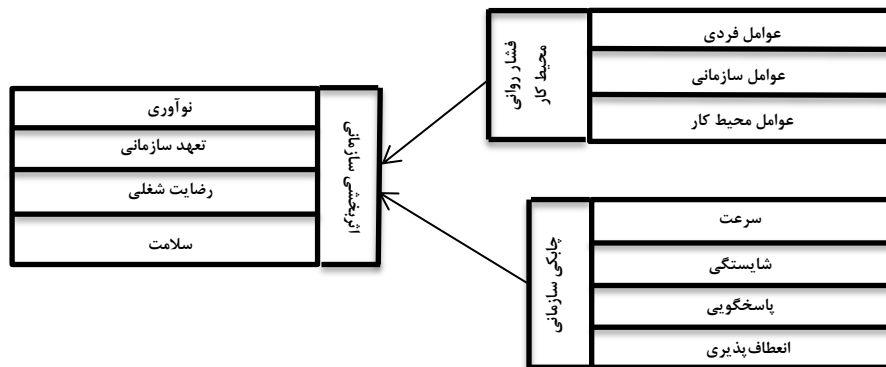
#### فرضیه‌های فرعی

۱) بین عوامل فردی و اثربخشی سازمانی در شرکت کولر هوایی آبان رابطه معناداری وجود دارد.

<sup>1</sup>Lawler & Worley



- ۲) بین عوامل سازمانی و اثربخشی سازمانی در شرکت کولر هوایی آبان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳) بین عوامل محیط کار و اثربخشی سازمانی در شرکت کولر هوایی آبان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴) بین سرعت و اثربخشی سازمانی در شرکت کولر هوایی آبان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۵) بین شایستگی و اثربخشی سازمانی در شرکت کولر هوایی آبان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۶) بین پاسخگویی و اثربخشی سازمانی در شرکت کولر هوایی آبان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۷) بین انعطاف‌پذیری و اثربخشی سازمانی در شرکت کولر هوایی آبان رابطه معناداری وجود دارد.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

### روش شناسی پژوهش

روش اجرای پژوهش حاضر توصیفی پیمایشی و از نظر هدف، پژوهشی کاربردی محسوب می‌شود و روش گردآوری اطلاعات نیز میدانی و کتابخانه‌ای است. جامعه آماری این پژوهش شامل مدیران و کارکنان شرکت کولر هوایی آبان است که تعداد آنان طبق اطلاعات به دست آمده از معاونت منابع انسانی شرکت، ۶۰۰ نفر است.

روش نمونه‌گیری در پژوهش حاضر روش نمونه‌گیری غیر تصادفی در دسترس است و برای تعیین تعداد حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده و حجم نمونه بر طبق جدول فوق ۲۳۴ نفر به دست آمد.

جدول ۱- آلفای کرونباخ پرسشنامه‌ها

متغیرها	پرسشنامه مورد استفاده	مولفه‌ها	سوالات	آلفای کرونباخ مولفه‌ها
فشار روانی	پرسشنامه فشار روانی کوپر (۱۹۸۳)	عوامل فردی	۱ تا ۹	۰/۸۵۴
		عوامل سازمانی	۱۰ تا ۲۹	۰/۷۵۲
		عوامل محیط کار	۳۰ تا ۴۸	۰/۸۰۲
چابکی سازمانی	شریفی و ژانگ (۲۰۰۱)	سرعت	۱ تا ۶	۰/۷۸۱
		شایستگی	۷ تا ۱۳	۰/۷۵۴
		پاسخ‌گویی	۱۴ تا ۲۰	۰/۷۸۴
اثربخشی سازمانی	پارسونز (۱۹۶۹)	انعطاف‌پذیری	۲۱ تا ۲۹	۰/۷۶۲
		نوآوری	۱ تا ۷	۰/۷۸۲
		تعهد سازمانی	۸ تا ۱۴	۰/۷۷۹
		رضایت شغلی	۱۵ تا ۲۱	۰/۷۸۷
		سلامت سازمانی	۲۲ تا ۲۸	۰/۷۹۷

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو نوع آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در بخش آمار توصیفی، شاخص‌های میانگین، میانه، نما، ضریب کشیدگی، ضریب چولگی، انحراف استاندارد، کمینه و بیشینه نمره و در بخش آمار استنباطی، آزمون‌های آماری رگرسیون دو متغیره، رگرسیون چندگانه، ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS ویرایش ۲۲ استفاده شد.

### یافته‌ها

شاخص‌های مرکزی و پراکندگی، اختلاف بین کمینه و بیشینه داده‌ها بیانگر دامنه مناسب برای استفاده از متغیرهاست. تمام متغیرها از حداقل انحراف معیار برخوردار هستند که نشان از انسجام مناسب داده‌های نمونه انتخابی است. فاصله بسیار اندک میانگین و میانه متغیرها نشان دهنده برخورداری آن‌ها از توزیع نرمال است. همچنین

وجود خطای استاندارد ضریب چولگی و کشیدگی در بازه ۲- و ۲+ تاکید مهمی بر این مطلب است.

جدول ۲- آمار توصیفی شاخص متغیرهای تحقیق

خطای کشیدگی	خطای چولگی	انحراف معیار	میانه	میانگین	
۰/۴۱	۰/۲۰	۰/۵۷	۳/۰۳	۳/۱۱	اثربخشی سازمانی
۰/۴۱	۰/۲۰	۰/۷۱	۲/۵۰	۲/۶۳	نوآوری
۰/۴۱	۰/۲۰	۰/۶۲	۳/۵۳	۳/۴۶	تعهد سازمانی
۰/۴۱	۰/۲۰	۰/۶۹	۲/۸۰	۲/۹۲	رضایت شغلی
۰/۴۱	۰/۲۰	۰/۸۲	۲/۵	۲/۷۲	سلامت سازمانی
۰/۴۱	۰/۲۰	۰/۷۲	۳	۲/۹۸	فشار روانی محیط کار
۰/۴۱	۰/۲۰	۰/۷۳	۳/۱۳	۳/۰۳	عوامل فردی
۰/۴۱	۰/۲۰	۰/۷۳	۳	۲/۹۹	عوامل سازمانی
۰/۴۱	۰/۲۰	۰/۷۶	۳	۲/۹۴	عوامل محیط کار
۰/۴۱	۰/۲۰	۰/۸۶	۲/۸۳	۲/۸۵	چابکی سازمانی
۰/۴۱	۰/۲۰	۰/۸۶	۲/۶۶	۲/۸۷	پاسخ‌گویی
۰/۴۱	۰/۲۰	۰/۹۴	۳	۲/۸۵	شایستگی
۰/۴۱	۰/۲۰	۰/۹۱	۳/۳۳	۲/۹۱	انعطاف‌پذیری
۰/۴۱	۰/۲۰	۰/۸۷	۲/۷۵	۲/۸۷	سرعت

### نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف:

برای استفاده از فنون آماری ابتدا باید مشخص شود داده‌های جمع آوری شده از توزیع نرمال تبعیت می‌کنند یا خیر؟ بنابراین، در صورت نرمال بودن از روش‌های پارامتریک و در غیر این صورت از روش‌های ناپارامتریک استفاده می‌شود. بنابراین جدول ۳ برآیند نتایج آزمون نرمال بودن (کولموگروف-اسمیرنوف) براساس فرضیات زیر است.

جدول ۳- نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف

متغیرها	کولموگروف- اسمیرنوف	سطح معناداری
اثربخشی سازمانی	۰/۰۷۹	۰/۰۰۱
نوآوری	۰/۱۰۱	۰/۰۰۰۱
تعهد سازمانی	۰/۱۲۸	۰/۰۰۰۱
رضایت شغلی	۰/۰۸۴	۰/۰۰۰۱
سلامت سازمانی	۰/۰۶۱	۰/۰۳۵
فشار روانی محیط کار	۰/۱۴۵	۰/۰۰۰۱
عوامل فردی	۰/۱۴۸	۰/۰۰۰۱
عوامل سازمانی	۰/۱۲۷	۰/۰۰۰۱
عوامل محیط کار	۰/۰۸۵	۰/۰۰۰۱
چابکی سازمانی	۰/۰۷۹	۰/۰۰۱
پاسخ‌گویی	۰/۱۳۰	۰/۰۰۰۱
شایستگی	۰/۱۲۳	۰/۰۰۰۱
انعطاف‌پذیری	۰/۱۱۹	۰/۰۰۰۱
سرعت	۰/۶۴	۰/۰۲۲

با توجه به مقادیر معناداری جدول و کوچکتر بودن آنها از ۵ درصد، دلیلی برای رد فرض صفر وجود ندارد، بنابراین تمام متغیرها دارای توزیع نرمال هستند.

جدول ۴- بررسی رابطه پیرسون بین فشار روانی محیط کار و اثربخشی سازمانی

مقدار همبستگی	حد معناداری	Sig	نوع رابطه و اعتبار آن
۰/۸۰۴	۰/۰۵	۰/۰۰۰۱	مثبت و معنادار

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، سطح معنی‌داری برابر ۰/۰۰۰۱ است که کمتر از ۰/۰۵ است. بنابراین، بین فشار روانی محیط کار و اثربخشی سازمانی ارتباط قوی و معناداری وجود دارد. بنابراین، با استناد به جدول ۵ به بررسی ماهیت ارتباط فشار روانی محیط کار و اثربخشی سازمانی پرداخته‌ایم.



## جدول ۵- اثر رگرسیون فشار روانی محیط کار و اثربخشی سازمانی

مقدار ثابت	R <sup>2</sup>	R	Sig	مقدار آماره t	ضریب استاندارد بتا	فشار روانی محیط کار
۲۶۱/۲۰۱	۰/۶۹۴	۰/۸۳۳	۰/۰۰۰۱	۱۴/۷۴۳	۰/۶۵۳	

با توجه به مقادیر معنادار جدول می توان گفت که سطح معنی داری برابر ۰/۰۰۰۱ است که کمتر از ۰/۰۵ است. بنابراین، بین فشار روانی محیط کار و اثربخشی سازمانی رابطه خطی معنی دار وجود دارد.

## جدول ۶- رابطه چابکی سازمانی و اثربخشی سازمانی

نوع رابطه و اعتبار آن	sig	حد معناداری	مقدار همبستگی پیرسون	چابکی سازمانی
مثبت و معنادار	۰/۰۰۰۱	۰/۰۵	۰/۶۳۷	

همان طور که در جدول ۶ مشاهده می شود، سطح معنی داری برابر ۰/۰۰۰۱ که کمتر از ۰/۰۵ است. بنابراین، بین چابکی سازمانی و اثربخشی سازمانی ارتباط قوی و معناداری وجود دارد. بنابراین با استناد به جدول ۷ به بررسی ماهیت ارتباط چابکی سازمانی و اثربخشی سازمانی پرداخته ایم.

## جدول ۷- اثر رگرسیون چابکی سازمانی و اثربخشی سازمانی

نوع رابطه و اعتبار آن	sig	حد معناداری	مقدار همبستگی پیرسون	چابکی سازمانی
مثبت و معنادار	۰/۰۰۰۱	۰/۰۵	۰/۶۳۷	

با توجه به مقادیر معنادار جدول می توان گفت که سطح معنی داری برابر ۰/۰۰۰۱ که کمتر از ۰/۰۵ است. بنابراین، بین چابکی سازمانی و اثربخشی سازمانی رابطه خطی معنی دار وجود دارد.



جدول ۸- اثر رگرسیون فشار روانی محیط کار و چابکی سازمانی با اثربخشی سازمانی

مقدار ثابت	R <sup>2</sup>	R	Sig	مقدار آماره t	ضریب استاندارد بتا	
۲۶۱/۲۰۱	۰/۶۹۴	۰/۸۳۳	۰/۰۰۰۱	۱۴/۷۴۳	۰/۶۵۳	فشار روانی محیط کار
			۰/۰۰۰۱	۵/۹۸۱	۰/۲۶۵	چابکی سازمانی

با توجه به مقادیر معنادار جدول میتوان گفت که سطح معنی داری برابر ۰/۰۰۰۱ که کمتر از ۰/۰۵ است. بنابراین، بین فشار روانی محیط کار و چابکی سازمانی با اثربخشی سازمانی رابطه خطی معنی دار وجود دارد.

جدول ۹- رابطه ابعاد فشار روانی محیط کار و اثربخشی سازمانی

نوع رابطه و اعتبار آن	Sig	حد معناداری	مقدار همبستگی پیرسون	
مثبت و معنادار	۰/۰۰۰۱	۰/۰۵	۰/۶۴۲	عوامل فردی
مثبت و معنادار	۰/۰۰۰۱	۰/۰۵	۰/۷۱۱	عوامل سازمانی
مثبت و معنادار	۰/۰۰۰۱	۰/۰۵	۰/۷۶۴	عوامل محیط کار

همان طور که در جدول ۹ مشاهده می‌شود، سطح معنی داری برابر ۰/۰۰۰۱ که کمتر از ۰/۰۵ است. بنابراین، بین ابعاد فشار روانی محیط کار و اثربخشی سازمانی ارتباط قوی و معناداری وجود دارد.

جدول ۱۰- بررسی رابطه ابعاد چابکی سازمانی و اثربخشی سازمانی

نوع رابطه و اعتبار آن	Sig	حد معناداری	مقدار همبستگی پیرسون	
مثبت و معنادار	۰/۰۰۰۱	۰/۰۵	۰/۳۹۳	پاسخ‌گویی
مثبت و معنادار	۰/۰۰۰۱	۰/۰۵	۰/۵۷۶	شایستگی
مثبت و معنادار	۰/۰۰۰۱	۰/۰۵	۰/۵۰۱	انعطاف‌پذیری
مثبت و معنادار	۰/۰۰۰۱	۰/۰۵	۰/۵۱۶	سرعت



همان طور که در جدول ۱۰ مشاهده می‌شود، سطح معنی داری برابر  $0/0001$  بوده که کمتر از  $0/05$  است. بنابراین، بین ابعاد چابکی سازمانی و اثربخشی سازمانی ارتباط قوی و معناداری وجود دارد.

### بحث و نتیجه گیری

تنش یا فشار روانی محیط کار را می‌توان پاسخ‌های هیجانی و فیزیکی بیان کرد که در اثر عدم تناسب بین الزامات و تقاضاهای شغلی با توانایی‌ها و منابع در دسترس فرد به وقوع می‌پیوندد. نتایج پژوهش‌ها نشان داده است مشاغلی که با سلامت مردم سروکار دارند، از مشاغل پر تنش محسوب می‌شوند. فشار روانی یکی از مؤلفه‌های موثر بر سلامت، ایمنی و آسودگی افراد است و عوارض ناشی از آن در قالب خستگی روحی و جسمی، زودرنجی و تحریک‌پذیری، تندخویی، اضطراب، افزایش فشار خون، عدم اعتماد به نفس و ... بروز می‌کند که این عوامل بر روی انگیزش کارکنان اثرگذار خواهند بود و آن را کاهش می‌دهد. افزایش تنش محیط کار ممکن است به بروز پاسخ‌های رفتاری و در نتیجه کاهش کیفیت کار و افزایش بار هزینه‌های تحمیلی بر سازمان منجر شود، زیرا کارکنان در معرض فشار روانی دچار ضعف می‌شوند و از روحیه پایین رنج می‌کشند، نسبت به وظایف بی‌علاقه و خونسرد هستند. به ویژه در مشاغلی که کارکنان فشار جسمی و روانی زیادی را باید تحمل کنند، این فشار می‌تواند آن‌ها را از کار دلزده کند و کارایی آنان را کاهش دهد، از این رو می‌توان گفت فشار روانی محیط کار بر روی اثربخشی سازمانی تاثیرات نامطلوب خواهد گذاشت. علاوه بر این، با توجه به اینکه تنش و تنش روانی، بهداشت روان را کاهش می‌دهد و سبب به وجود آمدن اختلال‌های روان شناختی در کارکنان می‌شود، انگیزه کاری را در کارکنان کم رنگ می‌کند و سبب کاهش تعهد و پایبندی به حرفه می‌شود و قابل توجه است که گفته شود از این طریق اثربخشی سازمانی را کاهش می‌دهد.

علاوه بر این، در تبیین این یافته می‌توان گفت ترویج اخلاق در کارکنان و تعالی اخلاقی فرهنگ سازمانی نه تنها محیط بانشاط و مساعد برای بهبود عملکرد می‌آفریند، بلکه فراتر از سازمان نقش موثری در جامعه نیز دارد. رعایت اخلاق حرفه‌ای، قابلیت سازمانی را افزایش و هزینه‌های سازمان را کاهش می‌دهد، زیرا پایبندی اصیل به اخلاق



در حرفه سبب تبعیت کارکنان از اهداف و برنامه‌های کاری می‌شود و با نگرشی که در کارکنان به وجود می‌آورد تخطی از وظایف را دشوار می‌سازد و به کارکنان کمک می‌کند تا از درون و بر اساس وجدان در انجام وظایف تلاش کنند.

با توجه به یافته‌های پژوهش بالا می‌توان گفت افزایش فشار روانی محیط کار ممکن است به بروز پاسخ‌های رفتاری و در نتیجه کاهش کیفیت کار و افزایش بار هزینه‌های احتمالی بر سازمان منجر شود. فشار روانی، محیط کار را برای کارکنان دشوار می‌کند و می‌تواند زمینه بی‌تفاوتی کارکنان نسبت به شغل را فراهم کند که در این وضعیت قوانین و مقررات سازمان برای کارکنان زیاد اهمیت نخواهد داشت و به راحتی کارکنان بیمارستانی نسبت به وظایف خود تخطی می‌کنند و وظایف را به بهترین شکل انجام نمی‌دهند.

مطالعات اولیه نشان دادند فشار روانی در سطح بهینه و مطلوب، برای بهبود عملکرد مؤثر است، اما اگر از حد معمول بگذرد، نتیجه عکس خواهد داد و میزان عملکرد مطلوب را کاهش خواهد داد که این پژوهش هم به همین یافته دست یافته است. فشار روانی سبب شکل‌گیری واکنش‌های جسمی، ذهنی و عاطفی منفی می‌شود که این واکنش‌ها انگیزه و تلاش را در کارکنان از بین می‌برد. همچنین تنش طولانی مربوط به شغل به مرور افراد را دچار افسردگی، خستگی، بی‌توجهی به همکاران و بیمارانی می‌کند و تمایل به مراقبت، علاقه به شغل و شایستگی‌های حرفه‌ای فرد را کاهش می‌دهد.

با توجه به تبیین‌های صورت گرفته می‌توان گفت سازمان‌ها در دنیای پویا و پرمخاطره امروزی برای اینکه بتوانند بقای خود را تحکیم بخشند، باید به چابکی سازمانی روی آورند، زیرا رعایت آن‌ها باعث دلگرمی کارکنان و به تبع آن افزایش کیفیت خدمات و در نهایت رضایت شغلی خواهد شد.

### پیشنهادها

- برای کاهش فشار روانی در محیط کار پیشنهاد می‌شود کار افراد بر اساس توانایی آنان طراحی شود؛ آموزش‌های ضمن خدمت برای مشاغل مختلف افزایش یابد؛ در کار زمانی برای استراحت، نهار و نماز تدارک دیده شود و سرپرستان با کارکنان رفتار مطلوبی داشته باشند.



- پیشنهاد می شود دوره‌هایی برای شناخت محیط متغیر و واکنش های لازم برای پاسخ‌گویی به پویایی‌های محیط برای مدیران برگزار شود.  
- پیشنهاد می شود شرکت با برگزاری دوره‌های مختلف، به آشنا کردن مدیران با فناوری‌های روز جهان اقدام کنند تا مدیران بتوانند در مواجهه با تغییرات روز واکنش مناسب را از خود نشان دهند.

- برای اثربخشی سازمانی پیشنهاد می شود انعطاف پذیری در خدمت رسانی به وجود آید، مدت زمان انجام فعالیت‌ها کاهش، مهارت کارکنان افزایش و همکاری و یکپارچگی بین واحدها افزایش یابد.

### منابع

- ابراهیمیان جلودار؛ ابراهیمیان جلودار، سیدیاسر و سید محمود. (۱۳۹۰). چاپکی سازمانی: سرعت پاسخ‌گویی و انعطاف‌پذیری سازمانی. فصلنامه توسعه منابع انسانی پلیس، شماره ۳۹، صص ۳۴-۱۳.
- ایمانی، محمدنقی و بنیاب، فرزانه. (۱۳۸۹). رابطه بین فشارهای روانی با اثربخشی مدیران مدارس راهنمایی دخترانه شهر تهران. فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی، ۲(۲)، صص ۵۰-۲۵.
- حسینی، لیلا و سلطانی، حسن. (۱۳۹۲). اولویت‌بندی اثرات مثبت و منفی فشارهای روانی ناشی از کار در مدیران با استفاده از تکنیک ای اچ پی در شرکت توزیع نیروی برق استان فارس، شیراز: اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت چالش‌ها و راهکارها.
- خزاعی امین، عقیل؛ خزاعی اصفهانی، مهدی و آقائی، حسن. (۱۳۹۲). ضرورت توجه به چاپکی سازمانی در سازمان‌های کنون، گرگان: دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین.
- رضائیان، علی. (۱۳۹۰). مدیریت فشار روانی (چاپ چهارم)، تهران: انتشارات سمت.
- صادقی، زینب و محتشمی، رضا. (۱۳۸۹). نقش ارزش‌یابی آموزشی در بهبود اثربخشی سازمانی. فصلنامه توسعه سازمانی پلیس، ۷(۳۳)، صص ۱۰۶-۸۷.
- قاسم زاده لالمی، کبری؛ قاسمی، محمد و تشکریان جهرمی، علیرضا. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر چاپکی و اثربخشی سازمانی (مورد

- مطالعه: اداره کل آموزش و پرورش استان سیستان و بلوچستان، تهران: کنفرانس بین المللی مدیریت کاربردی و چابک سازی سازمان.
- قربانی زاده، وجهاله و اکبری، فریده. (۱۳۹۱). تأثیر قابلیت‌های مدیریت دانش بر اثربخشی سازمانی. فصلنامه منابع انسانی ناجا، ۷(۲۷): صص ۴۲-۲۵.
  - قربانی، محمد حسین؛ اسدی، حسن و شریفی، مسلم. (۱۳۸۸). ارتباط بین فرهنگ سازمانی و اثربخشی سازمانی در سازمان تربیت بدنی جمهوری اسلامی ایران. مجله علوم حرکتی و ورزش، ۷(۱۴): صص ۱۱۸-۱۰۷.
  - کردجزی، زهرا؛ شریف زاده، فتاح و حسین پور، داود. (۱۳۹۴). بررسی اثر چابکی سازمان بر اثربخشی سازمان به روش پیرسون - مطالعه موردی، تهران: کنفرانس ملی مطالعات هنرو پژوهش‌های علوم انسانی.
  - مرادی نسب، حمید. (۱۳۹۴). تاثیر فشار روانی محیط کار و اخلاق کاری بر عملکرد کارکنان بیمارستان ابن سینا شیراز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشکده علوم انسانی دانشگاه مرودشت.
  - Algama, N. (2011). Goal Setting: A Motivational Technique that works, Englewood Cliffs, N, J. Prentice-Hall, Inc.
  - Braunscheidel, M., & Suresh, N. (2009). The Organizational Antecedents of a Firm's Supply Chain Agility for Risk Mitigation and Response. Journal of Operations Management, 27, Pp119-140.
  - Chan, V. C. (2013). Occupational Stress, Job Satisfaction & Working Environment. International Journal of Nursing Studies, 43, Pp875-889.
  - Chin, Y. (1999). Job Satisfaction and Attribution Among School psychologists. School psychology, Jacalyn Weissenburger, 41, Pp112-119.
  - Jhon, Y. J. (2014). The Relationship between Occupational Stress and Job Satisfaction in Orthodontics. American Journal of Orthodontics and Dent Facial Orthopedics, 126, Pp106-109.
  - Lawler, E., & Worley, C. (2011). Management reset: Organizing for sustainable effectiveness. San Francisco. CA: Jossey-Bass.
  - Lussier, N. Robert. (2017). Human Relations in Organizations: a Skill building Approach, 2nd ed, Homewood, Richarod D.Irwin.
  - Sharifi, H., & Zhang, Z. (1999). A Methodology for Achieving Agility in Manufacturing Organisations: An Introduction. International Journal of Production Economics, 62 (1-2), Pp7-22.



- Vernadat, F. (1999). Research agenda for agile manufacturing. LGIPM, ENIM/University International Journal of Agile Management Systems.