

بررسی نگرش کارکنان مراکز جامع توانبخشی بهزیستی استان تهران نسبت به وضعیت عوامل درون سازمانی استرس زا و شدت استرس زائی آنها

نیره طوافی^۱، *دکتر نیکتا حاتمی زاده^۲، دکتر انوشیروان کاظم نژاد^۳، دکتر علیرضا جزایری^۴

چکیده

هدف: افرادی که خدمات توانبخشی ارائه می‌کنند به دلیل ارتباط مستمر با مردمی که هر یک به نوعی دچار نقص، ناتوانی و مشکلات همراه آن می‌باشند، در معرض استرس شغلی مداوم هستند. حال چنانچه با سیاستها و فرآیندهای نامناسب سازمانی نیز مواجه شوند، استرس مضاعف حاصله می‌تواند بهداشت روانی و سلامت جسمانی آنان را خدشه دار نماید. هدف این مطالعه بررسی نگرش کارکنان این مراکز نسبت به وضعیت عوامل درون سازمانی استرس زا و شدت استرس زائی آنهاست.

روش بررسی: در یک مطالعه توصیفی جهت تعیین وضعیت سیاستها و فرآیندهای نامناسب استرس‌زای سازمانی و شدت استرس زائی هر یک از این عوامل از دیدگاه پرسنل مراکز جامع توانبخشی تحت پوشش بهزیستی استان تهران، از همه کارکنان درخواست شد پرسشنامه‌ای شامل ۳۲ سؤال را تکمیل کنند. اعتبار محتوایی پرسشنامه به تأیید صاحب‌نظران رسیده و پایایی آن ۰/۸۳ محاسبه شد.

یافته‌ها: بر اساس نتایج بدست آمده، کارکنان بیش از همه با سیاست «ارزیابی غیر واقعی کارکنان» (۹۸٪) و فرآیند «نقص معیارهای سنجش عملکرد کارکنان» (۹۵٪) روبرو بودند و همچنین در مواجهه با سیاست «عدم تساوی حقوق و مزایای افراد هم‌تراز» (میانگین شدت استرس = ۲/۶۴ از ۴) و فرآیند «نقص معیارهای سنجش عملکرد کارکنان» (میانگین شدت استرس = ۱/۷۱ از ۴) احساس استرس بیشتری می‌کردند.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج پژوهش به منظور کاهش استرس پرسنل، بعنوان اولین قدم بر اصلاح نظام ارزیابی و تدوین معیارهای صحیح برای سنجش عملکرد کارکنان، و اصلاح نظام پرداختها تأکید می‌شود.

کلید واژه‌ها: استرس شغلی / سیاست سازمانی / فرآیند سازمانی / مدیریت توانبخشی / مراکز جامع توانبخشی

- ۱- کارشناس ارشد مدیریت توانبخشی، مرکز جامع توانبخشی شهدای کرج
- ۲- متخصص اطفال، MPH، استادیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی
- ۳- دکترای آمار حیاتی، استاد دانشگاه تربیت مدرس
- ۴- دکترای روانشناسی بالینی، دانشیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

تاریخ دریافت مقاله: ۸۵/۶/۲۷

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۵/۱۰/۴

* آدرس نویسنده مسئول:

تهران، اوین، بلوار دانشجو، بن‌بست کودکان، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، گروه مدیریت توانبخشی
تلفن: ۲۲۴۲۸۷۶۵

* E-mail: hatamizadeh@uswr.ac.ir



را خدشه دار می‌کند و این امر به نوبه خود همانگونه که شرح آن رفت بر کمیت و کیفیت ارائه خدمات اثر سوء برجای خواهد گذاشت. سیاستهای نامناسب سازمانی استرس را عبارتند از: ارزیابی غیر واقعی کارکنان، جابجائیهای مکرر مدیران و کارکنان، دستورالعمل‌های مبهم، عدم تساوی حقوق و مزایای افراد هم‌طراز، شرح وظایف غیر واقعی و مقررات غیر قابل انعطاف و از فرایندهای استرس‌زا و نامناسب سازمانی می‌توان به سیستم کنترل نامناسب، اهداف مبهم و متضاد برای کارکنان، ارتباطات ضعیف، بازخورد ناکافی و ضعیف از عملکرد، معیارهای ناقص و نادرست برای سنجش عملکرد و اطلاعات ناکافی اشاره کرد (۷-۱۰).

عوامل نامساعد استرس زای سازمانی در کتب و مجلات متعدد شرح داده شده‌اند. هر چند این عوامل می‌توانند در همه ممالک و سازمانها نامساعد محسوب شوند اما از طرفی میزان مواجهه با هر یک از عوامل از سازمانی به سازمان دیگر متفاوت است و از طرف دیگر مقدار استرسی که در مواجهه با چنین عواملی در افرادی با ویژگی‌های فرهنگی اجتماعی خاص ایجاد می‌شود، می‌تواند کاملاً متفاوت از سایر فرهنگها باشد.

در این پژوهش به سیاستها و فرایندهای سازمانی مراکز جامع توانبخشی وابسته به بهزیستی استان تهران از نظر شیوع سیاستها و فرایندهای نامناسب و درجه نامناسب بودن و میزان استرس حاصل از آن پرداختیم. بررسی و تحقیق حاضر می‌تواند بخشی از عوامل درون سازمانی نامناسب و استرس‌زا در مراکز جامع توانبخشی را شناسایی و اطلاعات زمینه‌ای برای اصلاح و یا تغییر در فرآیند و سیاست‌های سازمانی فراهم سازد. با ارائه راهکار به منظور اصلاح سیاست و فرآیند سازمانی می‌توان در جهت اعمال مدیریت مطلوب و افزایش کارکرد و بهره‌وری مجموعه توانبخشی گام برداشت و بالتبع با ارتقاء سطح کمی و کیفی ارائه خدمات و افزایش توانائیهای معلولین که بخش وسیعی از افراد جامعه را تشکیل می‌دهند در مسیر توسعه بهتر قدم خواهیم برداشت.

روش بررسی

مطالعه حاضر به روش توصیفی انجام گرفت. نمونه‌های پژوهش به طریق سرشماری و هدفمند انتخاب شدند. با مراجعه مستقیم به مراکز جامع توانبخشی شهرستانهای استان تهران (کرج، دماوند، اسلامشهر و تهران) به همه کارکنانی که در یکی از چهار حوزه اداری مالی، مددکاری و پذیرش و هماهنگی، روانشناسی و مشاوره و توانپزشکی و در تعامل مستقیم با مددجو مشغول به کار بودند، پرسشنامه خود اجرا داده شد.

مبحث استرس در جامعه صنعتی امروز به لحاظ گسترش دامنه شیوع و پیامدهای زیانبار آن نه تنها در رشته‌های پزشکی و روانپزشکی مورد توجه قرار گرفته، بلکه توجه پژوهشگران علوم روانشناختی و مدیریتی بسیاری را به خود معطوف داشته است (۴-۱).

از آنجاکه بخش قابل ملاحظه‌ای از استرس کارکنان زائیده شرایط کار و مولود روابط و فرهنگ سازمانی است، به منزله مشکلی سازمانی، و نه فردی تلقی شده، مهار و مدیریت آن از مسئولیت‌های مدیران است. کما اینکه اتحادیه اروپا موضوع مهار و مدیریت استرس را بعنوان یکی از اهداف و برنامه‌های محیط کار مورد تأکید قرار داده است (۴).

استرس شغلی می‌تواند موجب بروز سلسله‌ای از اختلالات جسمانی گردد که در این میان می‌توان به بیماریهای قلبی، اختلالات روده‌ای، سردردها، مشکلات تنفسی، دردهای عضلانی و استخوانی، بی‌خوابی، سرطانی و حتی مرگ اشاره کرد. همچنین از آثار و عوارض سازمانی استرس شغلی؛ غیبت از محل کار، تأخیر، اعتصاب، پایین بودن کیفیت و کمیت کار، روحیه و انگیزش ضعیف، بی‌اعتمادی، خصومت میان افراد، اضطراب، افسردگی، کارشکنی و تعلل در کار شایان ذکر هستند. شناسایی و مقابله با استرس می‌تواند موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان و متعاقب آن افزایش بهره‌وری سازمان گردد (۲). استرس بر سلامت، ایمنی و آسودگی افراد تأثیر می‌گذارد و اگر از حد معینی بیشتر شود، با تأثیر منفی بر عملکرد آنان سبب کاهش بهره‌وری و افت کیفیت کار آنان می‌شود. به همین دلیل از موضوعات مورد توجه مدیران می‌باشد. چراکه بسیاری از افراد در اثر استرس دچار بیماری شده یا بیماریشان تشدید می‌یابد و به سبب عوارض حاصله ناگزیر به غیبت و حتی ترک محل کار خود می‌شوند و این امر هزینه زیادی را بر محیط کار ایشان تحمیل می‌کند. بعنوان مثال در شرکت زیراکس امریکا، هزینه از دست دادن یک مدیر اجرایی به علت بیماری قلبی و تنشی حدود ششصد هزار دلار برآورد می‌گردد (۵).

مراکز جامع توانبخشی خدمات متنوع توانبخشی را به شیوه‌ای هماهنگ به توانجویان و خانواده آنان ارزانی می‌دارند و در سیستم ارائه خدمات توانبخشی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار هستند. در گفتگو با پرسنل این مراکز بسیاری از افراد از اینکه در زندگی شغلی خود استرس زیادی احساس می‌کنند شکوه داشتند. افرادی که خدمات توانبخشی ارائه می‌کنند به دلیل ارتباط مستمر با مردمی که هر یک به نوعی دچار مشکل، ناتوانی و محرومیت می‌باشند در معرض استرس شغلی مداوم می‌باشند (۶). حال چنانچه با سیاستها و فرایندهای نامناسب سازمانی نیز مواجه شوند؛ استرس شغلی دوچندان شده و بهداشت روانی ایشان



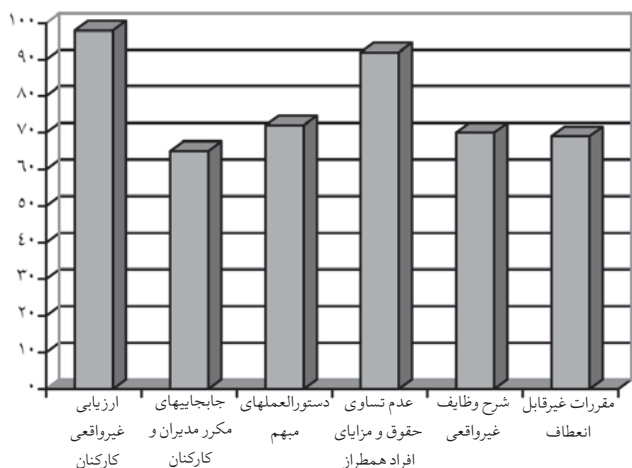
یافته‌ها

از مجموع کارکنان مراکز جامع توانبخشی استان تهران که در تعامل مستقیم با معلول قرار داشتند و بالغ بر ۱۰۴ نفر بودند، ۹ نفر به علت عدم تمایل به پرکردن پرسشنامه از مطالعه حذف شدند. ۹۵ نفر باقیمانده در مطالعه شرکت کردند که از این تعداد ۱۲ نفر پرسنل اداری مالی، ۲۵ نفر کادر مددکاری و پذیرش و هماهنگی، ۱۱ نفر پرسنل واحد روانشناسی و مشاوره و ۴۷ نفر کادر توانپزشکی (فیزیوتراپی، کاردرمانی، گفتاردرمانی، شنوایی شناسی، بینایی سنجی و ارتوپدی فنی) بودند. از کل جامعه آماری ۴۶/۳ درصد مربوط به مرکز کرج، ۳۵/۸ درصد مرکز مولوی شهر تهران، ۹/۵ درصد مرکز دماوند، ۸/۴ درصد مرکز اسلام شهر بودند.

پاسخ دهندگان ۳۳±۸ سال سن داشتند. ۲۵٪ مرد و ۷۵٪ زن بودند. ۳۲٪ مجرد و سایرین متأهل بودند. ۶۸٪ افراد میزان تحصیلاتی در حد لیسانس و بالاتر داشتند. از نظر وضعیت استخدام پرسنل مورد بررسی ۶۲ نفر (۶۵٪) افراد مورد مطالعه پرسنل رسمی بوده، سایرین روزمزد، شرکتی و قراردادی (۱۶ درصد) و یا طرحی (۱۹ درصد) بودند.

نمودار شماره (۱) میزان مواجهه با هر یک از سیاستهای نامناسب سازمانی را نشان می‌دهد. مواجهه کارکنان با هر سیاست بر اساس احساس خود فرد از مواجهه داشتن و گفته فرد سنجیده شده است. همانگونه که در این نمودار نشان داده شده از بین سیاستهای نامناسب سازمانی پرسنل بیش از همه مواجهه با عامل «ارزیابی غیر واقعی کارکنان» را گزارش کرده‌اند.

نمودار ۱- میزان مواجهه کارکنان با هر یک از سیاستهای نامناسب سازمانی



نمودار شماره (۲) نشان می‌دهد چه درصدی از کارکنان با هر یک از فرایندهای نامناسب سازمانی روبرو بوده‌اند. همانگونه که مشاهده می‌شود از بین فرایندهای نامناسب سازمانی بیش از همه کارکنان در

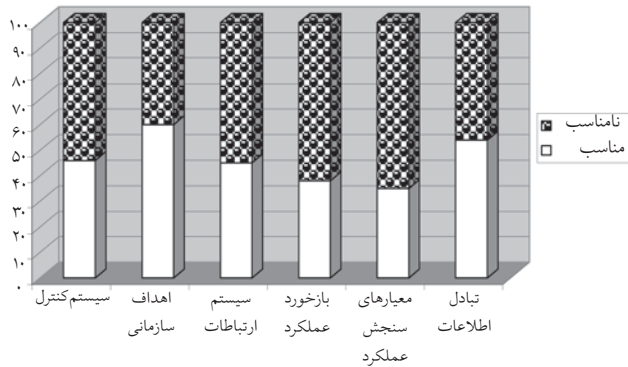
پرسشنامه محقق ساخته و شامل ۳۲ سؤال بود. هر یک از سئوالها شامل دو بخش بود و در بخش اول هر سؤال از فرد در مورد مواجهه‌اش با یکی از سیاستها یا فرایندهایی که طبق منابع و مآخذ از آنها به عنوان سیاستها و فرایندهای نامناسب یاد می‌شود، پرسیده می‌شد. در بخش دوم افرادی که با عامل مورد نظر مواجه بودند، استرسی را که در اثر مواجهه با عامل دچار شده بودند را در طیفی از بسیار کم (صفر) تا بسیار زیاد (چهار) مشخص می‌نمودند. در ساخت این پرسشنامه از محتوای پرسشنامه استرس شغلی استاینمتر و نیز پرسشنامه تیدگی شغلی اسپیل برگر و نظریات و تجارب اساتید مدیریت و نظر کارشناسان و کارکنان استفاده گردید (۱۱). این پرسش‌نامه برای سنجش میزان مواجهه با سیاستها و فرایندهای نامناسب بالقوه استرس‌زای سازمانی، درجه نامناسب بودن سیاستها و فرایندهای مذکور و میزان استرسی که کارکنان در اثر مواجهه با هر یک از این عوامل دچار می‌شوند تهیه شد. اعتبار محتوایی آن توسط ۵ نفر از اساتید صاحب نظر مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه با انجام آزمون - باز آزمون برای ۳۰ نفر از جامعه مورد بررسی سنجیده شد که همبستگی نتایج بدست آمده از دو آزمون به فاصله ۱۰ روز برابر $r = 0.83$ بود.

برای تعیین وضعیت مواجهه با هر عامل بطور متوسط ۲-۳ سؤال (طیفی از ۱ الی ۵ سؤال) در پرسشنامه وجود داشت. فرد در صورتی با هر عامل مواجهه یافته تلقی می‌شد که حداقل به یک سؤال از سئوالات مربوط به آن عامل جواب مثبت داده باشد. برای محاسبه میزان مواجهه با هر عامل، تعداد افراد مواجهه یافته به تعداد پاسخ دهندگان تقسیم و نتیجه در عدد صد ضرب شد. برای بررسی شدت نامناسب بودن هر فرایند یا سیاست با این پیش فرض که هر قدر فرآیند یا سیاست ضعف بیشتری داشته باشد هر فرد در پاسخگویی به سئوالات مربوط به آن عامل به سئوالات بیشتری جواب مثبت می‌دهد و افراد بیشتری مواجهه با آن عامل را گزارش می‌کنند، ابتدا در مورد هر پرسشنامه مجموع تعداد سئوالات با پاسخ بله از کل سئوالات مربوط به آن سیاست یا فرایند، بر تعداد سئوالات آن حیطه تقسیم شد. سپس مجموع نمرات همه پاسخ‌دهندگان در آن حیطه محاسبه شد و عدد حاصل بر تعداد پاسخ‌دهندگان تقسیم و در عدد صد ضرب شد. شدت استرسی هر فرایند یا سیاست نامناسب نیز با عددی بین صفر تا چهار تعیین شد، نمره صفر نشان دهنده عدم ایجاد استرس و نمره چهار نمایانگر ایجاد استرس بسیار زیاد بود.

برای بررسی ارتباط بین نگرش کارکنان در مورد میزان نامناسب بودن سیاستها و فرایندهای سازمانی با شدت استرس زائی آنها، ضریب همبستگی پیرسون محاسبه شد.



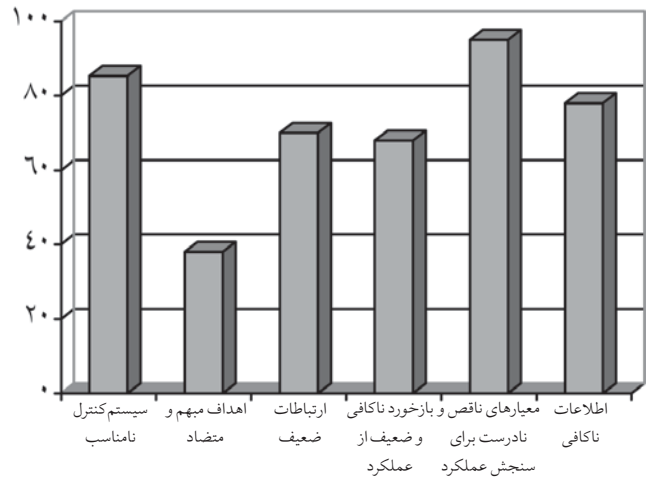
نمودار ۴ - وضعیت فرآیندهای سازمانی براساس نگرش کارکنان



در جداول شماره ۱ و ۲ فهرست سیاستها و فرآیندهای نامناسب بالقوه استرس زای سازمانی به ترتیب شدت استرس زائی یا به عبارت دیگر نقشی که در ایجاد استرس ناشی از سیاستها و فرآیندهای درون سازمانی برای کارکنان داشته‌اند، همراه با میانگین و انحراف معیار نمره استرس در هر حیطه (در طیف نمره ۰ تا ۴) درج شده است. همانگونه که ملاحظه می‌شود متوسط شدت استرس در افرادی که با سیاست نامناسب جابجایی مکرر مدیران (بشدت ۳/۰۱ از ۴) و فرآیند نامناسب اهداف مبهم و متضاد سازمانی (شدت ۳/۲۹ از ۴) مواجهه دارند، بیشتر از استرسی است که افراد در مواجهه با سایر سیاستها و فرآیندهای سازمانی دچار می‌شوند. با توجه به اینکه تعداد افرادی که با هر عامل مواجهه یافته بودند، علاوه بر شدت استرس حاصله از مواجهه هر فرد با آن عامل، در تعیین میانگین نمره استرس ایجاد شده دخیل بود، از میان سیاستها عدم تساوی حقوق و مزایای افراد همپراز (۲/۶۴) و از میان فرآیندها معیارهای ناقص و نادرست برای سنجش عملکرد افراد (۱/۷) بیش از همه در کارکنان استرس ایجاد کرده بود.

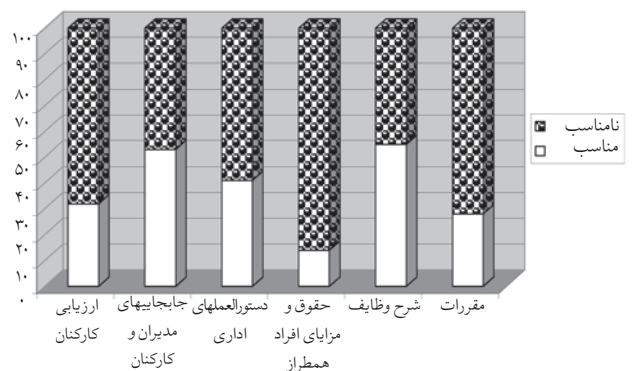
مواجهه با ناقص بودن معیارهایی بوده‌اند که برای سنجش و ارزیابی عملکرد آنها به کار رفته است.

نمودار ۲ - میزان مواجهه کارکنان با هریک از فرآیندهای نامناسب سازمانی



همانطور که در نمودارهای شماره (۳) و (۴) مشاهده می‌شود؛ بر اساس پاسخ کارکنان از میان سیاستهای سازمانی بیشترین مشکل نبود تساوی در پرداخت حقوق و مزایای افراد همپراز، مقررات غیرقابل انعطاف و ارزیابی غیر واقعی کارکنان است و از میان فرایندها شایعترین مشکل استفاده از معیارهای ناقص (ناکافی) و نادرست برای سنجش عملکرد کارکنان و عدم ارائه بازخورد کافی عملکرد پرسنل به آنان است.

نمودار ۳ - وضعیت سیاستهای سازمانی براساس نگرش کارکنان



جدول ۱- شدت استرس زایی سیاستهای نامناسب و بالقوه استرس زای سازمانی

درجه اولویت	خرده متغیرهای سیاست سازمانی	* میانگین و انحراف معیار نمره استرس در کل افراد مورد بررسی	** میانگین و انحراف معیار نمره استرس در افراد مواجهه یافته
۱	عدم تساوی حقوق و مزایای افراد همپراز	۲/۶۴±۱/۳۷	۲/۶۳±۰/۴۹
۲	مقررات غیر قابل انعطاف	۱/۹۷±۱/۳۴	۲/۸۴±۰/۹۳
۳	ارزیابی غیر واقعی کارکنان	۱/۷۷±۱/۰۲	۲/۴۹±۱/۱۲
۴	دستورالعمل های مبهم	۱/۶۸±۱/۲۷	۲/۹۵±۰/۸
۵	جابجاییهای مکرر مدیران و کارکنان	۱/۳۲±۱/۲۳	۳/۰۱±۰/۸

* نمره استرس برای افرادی که با عامل مورد بررسی مواجهه نداشته‌اند و یا مواجهه داشته و اصلاً استرسی نداشته‌اند صفر در نظر گرفته شده است.

** افرادی که با عامل مورد بررسی مواجهه نداشته‌اند در محاسبه میزان استرس آن عامل حذف شده‌اند.



جدول ۲- شدت استرس زایی فرآیندهای نامناسب و بالقوه استرس زای سازمانی			
درجه اولویت	خرده متغیرهای فرآیند سازمانی	* میانگین و انحراف معیار نمره استرس در کل افراد مورد بررسی	** میانگین و انحراف معیار نمره استرس در افراد مواجهه یافته
۱	معیارهای ناقص و نادرست برای سنجش عملکرد	۱/۷۱±۱/۰۹	۲/۴۷±۱/۰۵
۲	باز خورد ناکافی و ضعیف از عملکرد	۱/۵۴±۱/۴۲	۲/۸۱±۱/۹۲
۳	سیستم کنترل نامناسب	۱/۳۲±۱/۱۱	۲/۶۵±۱/۰۳
۴	اطلاعات ناکافی	۱/۲۷±۱/۰۶	۲/۶۶±۰/۹
۵	ارتباطات ضعیف	۱/۲۴±۱/۰۹	۲/۶۶±۱/۱۵

* نمره استرس برای افرادی که با عامل مورد بررسی مواجه نداشته‌اند و یا مواجه داشته و اصلاً استرسی نداشته‌اند صفر در نظر گرفته شده است.
** افرادی که با عامل مورد بررسی مواجه نداشته‌اند در محاسبه میزان استرس آن عامل حذف شده‌اند.

معیارهای ناقص و نادرست برای سنجش عملکرد با میزان ۶۵ درصد، نامناسب‌ترین سیاست و فرآیند سازمانی شناخته شد. در این پژوهش بیش از ۸۲ درصد افراد در مقوله سیاست سازمانی و ۷۳ درصد در مقوله فرآیند سازمانی شدت استرس خود را در حد متوسط تا خیلی زیاد گزارش کردند که بیشترین تعداد (۹۱ درصد) استرس ناشی از پرداخت نامناسب را متوسط تا خیلی زیاد دانستند.

در پژوهش دقیقی که در سال ۷۸ به بررسی عوامل درون سازمانی بوجود آورنده تنش کاری و رابطه آن با رضایت شغلی کارکنان تولیدی و پرسنل اداری - پشتیبانی پرداخته است، ۹۰ درصد کارکنان بیان داشتند که اعمال تبعیض و عدم تساوی حقوق و مزایا باعث ایجاد استرس در حد متوسط تا خیلی زیاد در آنها شده است که این یافته کاملاً منطبق با یافته پژوهش حاضر می‌باشد (۱۳).

با توجه به درصد بالای مواجهه با عامل ارزیابی غیر واقعی کارکنان (۹۸٪) و با توجه به اینکه ۸۳ درصد افراد مورد بررسی استرس ناشی از آن را متوسط تا خیلی زیاد دانسته‌اند، برای کاهش استرس پرسنل لازم است رفع این مشکل مورد توجه خاص قرار گیرد. به نظر می‌رسد نامناسب بودن سیستم ارزیابی خود متأثر از وجود عواملی همچون جابجاییهای مکرر مدیران و کارکنان، شرح وظایف غیر واقعی، وجود معیارهای ناقص و نادرست برای سنجش عملکرد و سیستم اطلاعات و ارتباطات ضعیف باشد. از آنجا که ارزیابی خود مبنایی برای ارائه بازخورد و عاملی تعیین کننده در چگونگی سیستم پرداخت می‌باشد، اهمیت بررسی و اصلاح ساختار آن دارای جایگاه ویژه‌ای می‌باشد.

در بررسی میزان نامناسب بودن و نیز شدت استرس زایی فرآیندهای سازمانی «معیارهای ناقص و نادرست برای سنجش عملکرد» بیشترین میزان را دارا بود که بالتبع بر سیستم ارزیابی که خود متأثر از «وجود معیارها و استانداردهای سنجش عملکرد» می‌باشد اثر گذاشته، در

در بررسی ارتباط بین نگرش کارکنان نسبت به میزان نامناسب بودن سیاستها و فرآیندهای نامناسب سازمانی و شدت استرس زایی آنها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون در یافتیم که ارتباط مستقیم بین آن دو وجود دارد ($r = 0/78$ و $r = 0/79$)

بحث

بر طبق نتایج مطالعه حاضر میزان مواجهه کارکنان با سیاست‌های مختلف نامناسب سازمانی در محدوده‌ای از ۶۵ درصد تا ۹۸ درصد و در مورد فرآیندهای نامناسب سازمانی در محدوده‌ای از ۴۰ درصد تا ۹۵ درصد قرار دارد که بیشترین مواجهه با ارزیابی غیر واقعی کارکنان (۹۸ درصد) و معیارهای ناقص و نادرست برای سنجش عملکرد (۹۵ درصد) می‌باشد. پس از آن به ترتیب در هر دو گروه عدم تساوی حقوق و مزایای افراد هم طراز ۹۲ درصد و سیستم کنترل نامناسب ۸۵/۳ درصد قرار دارند. در تحقیق باغخانی که در سال ۷۴ نگرش کارکنان وزارت فرهنگ و آموزش عالی را نسبت به فشارهای عصبی و روانی مورد بررسی قرار داده است نیز ۸۸/۱ درصد کارکنان عدم رعایت عدالت در پرداخت را از عوامل مهم استرس زای درون سازمانی بر شمرده‌اند. همچنین در پژوهش وی ۷۸/۵ درصد کارکنان شیوه ارزیابی و نبود معیارهای صحیح برای سنجش عملکرد را نیز از مهمترین عوامل استرس زا دانسته‌اند (۱۲).

میزان نامناسب بودن سیاستها و فرآیندهای سازمانی در طیفی از صفر تا ۱۰۰ درصد در مورد هر یک از عوامل مورد بررسی تعیین شد و میانگین بدست آمده در مورد سیاستهای نامناسب سازمانی در محدوده‌ای از ۴۵ درصد تا ۸۶ درصد و در مورد فرآیندهای نامناسب سازمانی در محدوده‌ای از ۴۰ درصد تا ۶۵ درصد قرار داشت که پرداخت ناعادلانه (عدم تساوی حقوق و مزایای افراد هم طراز) با میزان ۸۶ درصد و



نتیجه‌گیری

نتایج مطالعه نشان داد که شایعترین سیاستها و فرآیندهای نامناسب سازمانی از نظر مواجهه کارکنان، به ترتیب ارزیابی غیر واقعی کارکنان ۹۸٪ و ناقص و نادرست بودن معیارهای سنجش عملکرد ۹۵٪ می‌باشد، در حالی که از بین سیاستها و فرآیندهای نامناسب سازمانی عدم تساوی حقوق و مزایای افراد هم طراز بیشترین نمره میانگین نامناسب بودن (۸۶٪) و معیارهای ناقص و نادرست برای سنجش عملکرد نیز بیشترین میانگین به میزان ۶۵٪ را به خود اختصاص دادند. عامل اخیر بیشترین میانگین نمره استرس را در جامعه مورد بررسی داشته و همچنین بیشترین تأثیر را بر نمره استرس ناشی از سیاستها و فرآیندهای نامناسب سازمانی داشته است.

با توجه به نتایج بدست آمده و از آنجایی که معیارهای ناقص و نادرست برای سنجش عملکرد بخشی از سیستم ارزیابی نامناسب را تشکیل داده و سیستم ارزیابی خود مبنایی برای تصمیم‌گیری در مورد نحوه ارائه پرداخت می‌باشد، لذا ضروری است که اصلاح این سیستم (سیستم ارزیابی) در اولویت برنامه‌های اصلاحی قرار گرفته و برنامه‌ریزی مناسب جهت تغییر و یا اصلاح مجموعه عوامل تشکیل دهنده سیستم ارزیابی انجام پذیرد.

تشکر و قدردانی

بدینوسیله مراتب سپاس خود را از راهنمائیهای ارزشمند و بی‌دریغ جناب آقای دکتر فرزاد فحیمی اعلام می‌دارد. همچنین از همکاری بی‌دریغ سرکار خانم نادره صیاد کارشناس محترم دفتر معاونت توانبخشی بهزیستی استان تهران که با ایجاد هماهنگی‌های لازم، امکان برقراری ارتباط با مراکز را فراهم نمودند و کلیه مسئولین و همکاران مراکز جامع توانبخشی شهرستان‌های تهران، دماوند و اسلامشهر که با همکاری صادقانه و پاسخگویی به سئوالات پرسشنامه، انجام پژوهش حاضر را امکان‌پذیر نمودند صمیمانه قدردانی می‌نماید.

نتیجه یک سیاست نامناسب پرداخت را نیز موجب می‌شود. آنچنانکه یافته‌های پژوهش نیز نشان داد که سیستم پرداخت بالاترین میانگین نامناسب بودن را در مقابل بالا بودن نمره «معیارهای ناقص و نادرست برای سنجش عملکرد» به خود اختصاص داد.

در بررسی درجه استرس زایی هر یک از عوامل مورد بررسی در مقوله سیاست و فرآیندهای نامناسب سازمانی نیز «عدم تساوی حقوق و مزایای افراد هم طراز» و «معیارهای ناقص و نادرست» برای سنجش عملکرد بیشترین استرس را ایجاد نموده‌اند. این یافته‌ها آنچنانکه قبلاً توضیح داده شد، اهمیت اصلاح ساختار ارزیابی کارکنان را ضروری می‌سازد، چراکه با اصلاح سیستم ارزیابی می‌توان اساس یک پرداخت مناسب را طرح ریزی نمود.

همانطور که مشاهده شد در بررسی ارتباط بین نگرش و شغل کارکنان در مورد نگرش آنها نسبت به میزان نامناسب بودن سیاستها و فرآیندهای سازمانی ارتباط معنی‌داری دیده شد. با توجه به اینکه گروه اداری مالی نسبت به گروه‌های دیگر به میزان کمتری سیاستها و فرآیندهای سازمانی، را نامناسب می‌دانند، بنظر می‌رسد که فرآیندهای اداری مالی نسبت به فرآیندهای درمانی و خدماتی از روند مناسب‌تری برخوردار می‌باشد.

در این پژوهش همچنین ارتباط بین میزان نامناسب بودن عوامل درون سازمانی و شدت استرس زایی آنها مورد بررسی قرار گرفت و نتایج حاصله نشان دهنده وجود ارتباط مستقیم بین آنها بود. در مورد سیاستهای سازمانی این همبستگی برابر با $r = 0.79$ و در مورد فرآیندهای سازمانی $r = 0.78$ بود. در نتیجه می‌توان استنباط نمود که تغییر و اصلاح در هر یک از سیاستهای سازمانی موجبات اصلاح در فرآیند سازمانی و بالعکس را بدنبال خواهد داشت.

منابع:

- 1- ابزری، م. سزایداریان، ح. مدیریت رفتار سازمانی، سازمان، مدیریت و فشارهای روانی نگرش کاربردی. انتشارات ارکان، ۱۳۷۶، ص ۸۴-۷۳.
- 2- ابطحی، ح. مدیریت فشارهای روانی، مجله علوم اداری و مدیریت بازرگانی - دانشگاه تهران، شماره ۱۲
- 3- دولاح، ز. فرسودگی شغلی. روزنامه همشهری - سال دهم، شماره ۲۵۹۲، ۱۳۸۵/۹/۲۴
- 4- فقیه، ن. تنشهای شغلی، کنترل، مهار و مدیریت آن. انتشارات کوشا مهر، شیراز، ۱۳۷۶، ص ۱۳-۶.
- 5- فحیمی، ف. فشار عصبی و تعارض در سازمان. نشر هوای تازه، ۱۳۸۱، ص ۶۸-۵۹.
- 6- Stebnicki A.M. "Stress and grief reaction among rehabilitation professionals, peeling effectively with empathy fatigue" Journal of Rehabilitation. Jan-March, 2000.
- 7- حقیقی، م. و همکاران، مدیریت رفتار سازمانی، انتشارات ترمه، ۱۳۸۰، ص ۳۹۰-۳۸۴.
- 8- آراس، ر. ام آنتامیر، ا. استرس شغلی، ترجمه خواجه پور، غ. سازمان مدیریت صنعتی ۱۳۷۰، ص ۱۹-۱۱.
- 9- Cary L, Marschall C, Marschall J. "Occupational Sources and Stress" Journal of Occupational Psychology in William P- Hitt - OP-Cit 1979; 49: 216
- 10- Friedman M, Rosenman R. "Type of Behavior and your Heart" (New York : Alfred A. Knopf, Inc., 1974 , in : Marc G. Singer , Op- Cit., P-372
- 11- Rosenman R, Friedman M, Straus R, Jenkins P, Zazanski S, Wurm M. Disease in Western Collaborative Group. A Follow up Experience of 4/5 Years. Journal of Chronic Disease 1979; 23(2): 173-190 in Marc G. Singer, Op Cit PP. 274-373
- 12- باغ‌خانی، ف. بررسی نگرش کارکنان وزارت فرهنگ و آموزش عالی نسبت به فشارهای عصبی و روانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، ۱۳۷۵.
- 13- دقیقی، ر. فرهنگی، ع. تنش در محیط کار، شناخت استرس‌های شغلی و شیوه‌های علمی مقابله با آنها، انتشارات نگرش روز، بهار ۷۹، ص ۸۴-۷۳