

«مدیریت بهره‌وری»

سال هشتم - شماره 29 - تابستان 1393

ص ص 83 - 98

تاریخ دریافت مقاله: 92/04/16

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: 92/10/09

بررسی زمینه‌های فشار روانی و آثار آن بر بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

دکتر سلیمان ایران‌زاده^{1*}

دکتر حسین بیورانی²

مهرداد غفاری زنوزی³

چکیده

منابع انسانی مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها و به خصوص سازمان‌های خدماتی به شمار می‌آیند. لذا تلاش برای افزایش بهره‌وری منابع انسانی و جلوگیری از موانع افزایش بهره‌وری از اهداف اساسی هر سازمانی محسوب می‌شود. با توجه به وجود فشارها و تنش‌های روانی در سازمان‌ها و نقش مخرب آنها در بهره‌وری نیروی کار، در تحقیق حاضر به بررسی تأثیر فشار روانی و مؤلفه‌های آن بر بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز پرداخته شده است. در این پژوهش به منظور سنجش مؤلفه‌های متغیر مستقل فشار روانی از پرسشنامه فشار روانی و برای متغیر وابسته بهره‌وری عملکرد، از پرسشنامه‌ی بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق، کلیه کارکنانی است که در بهار 1392 در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز اشتغال داشتند. جامعه آماری این تحقیق شامل 776 نفر بود که از این جامعه، تعداد نمونه 183 نفری حاصل شد. در این پژوهش حاضر از روش‌های آمار توصیفی جهت تلخیص داده‌ها، از روش‌های آمار تحلیلی پارامتریک و ناپارامتریک جهت تحلیل نتایج استفاده گردید. نتایج حاصل گویای آن است که فشار روانی و مؤلفه‌های تشکیل دهنده‌ی آن بر عملکرد بهره‌وری نیروی انسانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز مؤثر می‌باشند. در پایان مدلی جهت نمایش این تأثیر ارائه شده است.

واژه‌های کلیدی: فشار روانی، بهره‌وری، عملکرد، بهره‌وری نیروی انسانی.

¹ - دانشیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز، تبریز، ایران Dr.iranzadeh@yahoo.com

² - دانشیار، دانشگاه تبریز، گروه آمار دانشکده علوم ریاضی، تبریز، ایران bevrani@tabrizu.ac.ir

³ - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات آذربایجانشرقی، تبریز، ایران mghaffaryz2005@gmail.com

مقدمه

در سال‌های اخیر پژوهش‌های زیادی به بررسی تأثیرات فشار روانی در محیط‌های کار اختصاص یافته است. یافته‌های این مطالعات دانش و آگاهی انسان را از تأثیرات فشار روانی بر سلامتی کارکنان سازمان‌ها و عملکرد شغلی آن، افزایش و گسترش داده است.

بیتهر و نیومن 1978 استرس شغلی را چنین تعریف می‌کنند: "فشار روانی را موقعیتی تعریف می‌کنند که از تعامل میان مردم و مشاغلشان حاصل می‌شود و وجه مشخصه آن تغییراتی است که در درون افراد رخ می‌دهد و آنان را وا می‌دارد که از نحوه عمل بهنجار خود انحراف جویند."

تعریف جدیدتری را لوتانس 1985 ارائه می‌دهد و می‌گوید: "فشار روانی شغلی عبارتست از پاسخی سازش‌پذیر به موقعیتی بیرونی که به ناهنجاری‌های جسمی، روانی و یا رفتاری اعضای سازمان‌ها منجر می‌شود". به طوری که اشاره شد وقتی صحبت از فشار ناشی از محیط کار می‌شود، منظور عوامل محیطی منفی یا عوامل فشارزا (برای مثال، ابهام نقش، تعارض نقش، ساختار سازمان و عدم حمایت سازمانی) در رابطه با شغل فرد می‌باشد. دو بعد اصلی از فشار در محیط کار وجود دارد که تعامل آن‌ها تعیین‌کننده رفتارهای ناسازگار یا سازگار و همچنین بیماری‌های ناشی از فشار می‌باشد. (کوپر و مارشال¹، 1975) این دو بعد عبارتند از: الف. ابعاد یا خصوصیات فرد ب. منابع ایجادکننده فشار در محیط کار.

عوامل فشارزای ناشی از درون سازمان را به طور کلی می‌توان به خط مشی‌ها، ساختارها، شرایط فیزیکی و فرآیندهای سازمانی تقسیم کرد و هر چه سازمان‌ها بزرگ‌تر و پیچیده‌تر می‌شوند عوامل فشارزای بیشتری را برای کارکنان ایجاد می‌کنند (مجتهدزاده، 1387).

از طرفی، در واقع کوشش‌های اقتصادی انسان همیشه و همواره معطوف بر آن بوده است که حداکثر نتیجه را از حداقل تلاش‌ها و امکانات به دست آورد. این تمایل را می‌توان اشتیاق وصول به بهره‌وری افزون‌تر نام نهاد. جمیع اختراعات و ابداعات بشر از ابتدایی‌ترین ابزار کار در اعصار بدوی گرفته تا پیچیده‌ترین و بخرنج‌ترین تجهیزات مکانیکی و الکترونیکی زمان حاضر متأثر از همین تمایل و اشتیاق می‌باشد. هر انسان

¹ - Cooper And Marshall

عادل و خردمندی می‌خواهد بهترین کار را انجام دهد و بهترین بهره را حاصل کند (ابطحی، 1380).

تأثیر ویرانگر فشار روانی فقط به بیماری محدود نمی‌شود، بلکه اثر زیانباری بر عملکرد کارکنان و رفتارهای مدیران همچون، چگونگی تصمیم‌گیری، کیفیت روابط فردی، استانداردهای کار، کیفیت زندگی شغلی و سطح کارایی و بهره‌وری دارد (دژدار، 1375).

با توجه به مطالب مطرح شده در خصوص آثار مخرب فشار روانی و با توجه به نبود حمایت سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، و غلط بودن ساختار سازمانی و وجود ابهام و تعارض نقش در برخی قسمتهای دانشگاه و نقش فزاینده این عوامل در ایجاد تنش‌ها و فشارهای روانی در بین کارکنان دانشگاه و به تبع آن کاهش کارایی و بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی مستقر در بخش‌های مذکور، در این تحقیق، رابطه و نقش عوامل بوجود آورنده فشار روانی در بهره‌وری عملکرد کارکنان، در دانشگاه آزاد اسلامی مورد توجه قرار گرفته است. همانطور که از عنوان تحقیق بر می‌آید این تحقیق شامل دو بخش اصلی می‌باشد که مبنای کار تحقیقاتی مورد نظر را تشکیل می‌دهد. بخش اول این تحقیق به بررسی عوامل ایجاد کننده فشار روانی می‌پردازد و بخش دوم به بررسی رابطه میان این نوع فشارها و بهره‌وری عملکرد کارکنان در جامعه آماری مورد نظر، اختصاص دارد.

در سال‌های گذشته، این موضوع که مشاغل نیز دارای شرایطی هستند که سبب ایجاد فشارهای روانی بر روی کارکنان سازمان‌ها می‌گردد مورد توجه بسیار قرار گرفته است به طوری که گفته می‌شود فشارهای عصبی عارضه اجتناب ناپذیر در محیط کار و سازمان می‌باشد. از آنجا که فشارهای روانی ناشی از کار تأثیرات زیان‌آور فیزیولوژیکی و روانشناختی بر کارکنان سازمان‌ها دارد، نه تنها سلامتی آنان را به خطر می‌اندازد، بلکه مساعدت و همکاری آن‌ها را در مورد با تولید سازمان به گونه‌ای نامطلوب تحت تأثیر قرار می‌دهد (مترو¹، 29، 2007).

از طرفی فشارهای روانی ناشی از شغل، یکی از علل عمده ترک شغل و غیبت کارکنان است. محققان که در این خصوص تحقیق کرده‌اند، در پاره‌ای از کشورها هزینه‌های ناشی از فشارهای عصبی را به صورت دوره‌ای محاسبه و به صورت اعداد و

¹ - Mathew

ارقام منتشر کرده‌اند، این اعداد و ارقام نشان می‌دهند که مسائل و مشکلات ناشی از فشارهای عصبی هزینه‌های بسیار بالایی را برای سازمان‌ها به همراه داشته‌اند. به همین دلیل و به منظور جلوگیری از افزایش فشارهای ناشی از کار و به تبع آن افزایش هزینه سازمان‌ها، شرکت‌ها، مؤسسات و یا دولت‌ها در کشورهای صنعتی اقدام به تأسیس سازمان‌هایی نموده‌اند که در فعالیتهای بهداشتی و درمانی و کمک به درمان استرس فعالیت می‌کنند. به عنوان مثال مؤسسه اسپن¹ که دربارهٔ مسائل فشارزا در سازمان‌ها تحقیق می‌کند بیان می‌دارد که مرگ و میر زودرس ناشی از استرس در کارکنان، هزینه‌ای بالغ بر 30 میلیارد دلار بر صنایع آمریکا تحمیل می‌کند.

محققان استرس شغلی اظهار می‌کنند که فشارهای روانی وارد بر یکی از کارکنان، می‌تواند بر سلامتی دیگر کارکنان و یا به طور کلی بر سلامتی تمام آحاد یک جامعه تأثیر منفی داشته باشد پس یکی از نیازهای سازمان‌ها و به طور عام‌تر یکی از نیازهای جامعه، شناسایی عوامل فشارزای شغلی در مؤسسات و سازمان‌هاست تا بتوان تا حد ممکن این عوامل را مرتفع ساخت و یا اینکه قدرت و توانایی کارکنان را در مقابل این گونه عوامل افزایش داد (آرگوات، 146، 2008). به عبارت دیگر به علت ارتباطی که محیط‌های شغلی با سایر گروه‌ها از جمله خانواده و نهادهای اجتماعی سیاسی دارند، تأمین سلامت روانی در محیط‌های سازمانی سبب انتشار بهداشت در کل جامعه خواهد شد. از میان عوارض فشارهای عصبی آنچه که بیشتر مورد توجه قرار گرفته و بررسی‌های زیادی را به خود اختصاص داده است عوارض جسمی و فیزیولوژیکی ناشی از استرس شغلی است. یکی از مهمترین این عوارض انسداد و یا گرفتگی عروق می‌باشد، تحقیقات متعددی نشان داده‌اند که فشارهای عصبی نقش بسیار مهمی در بیماری‌ها و سکتته‌های قلبی دارند. این فشارها موجب تشدید فعالیت قلب و افزایش فشار خون در افراد گشته و آن‌ها را به سمت بیماری‌های مختلف قلبی سوق می‌دهد. نتایج تحقیقات به عمل آمده در کشورهای صنعتی نشان می‌دهد که علل و عوامل مختلفی از قبیل استعمال دخانیات، کلسترول زیاد و چاقی بیش از حد و بخصوص فشارهای عصبی موجب بروز بیماری‌های قلبی و عروقی می‌شود و نکته حائز اهمیت این تحقیقات آن است که عواملی همچون دخانیات، کلسترول، چاقی و غیره 30% از بیماری‌های قلبی و

¹ - Aspen Institute for Management of Stress

انسداد عروق را موجب می‌شود در صورتی که فشارهای عصبی ناشی از محیط کار و زندگی 70% این بیماری‌ها را باعث می‌شود (مجتهد زاده، 1387).

از آنجا که منابع انسانی، مهم‌ترین عامل در بهبود و افزایش بهره‌وری است و یکی از راه‌های ارتقای بهره‌وری از طریق کاهش فشار روانی کارکنان می‌باشد، لذا اهمیت بررسی تاثیر فشار روانی بر بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی، به خوبی به چشم می‌آید. با اینکه تحقیقات گسترده‌ای در سایر کشورها در مورد رابطه فشار روانی و بهره‌وری انجام شده است، ولی در کشور ما این موضوع کمتر کار شده است. این کم توجهی به فشار روانی باعث کاهش راندمان و بهره‌وری افراد در سازمان‌ها می‌شود که نتیجه آن متضرر شدن مؤسسات و نهایتاً کل جامعه خواهد بود، که منجر به کندی رشد، توسعه و شکوفایی کشور می‌شود. لذا این تحقیق می‌تواند اهداف زیر را در پی داشته باشد:

هدف ابتدایی تحقیق بررسی عوامل تاثیر گذار بر فشار روانی است. در این راستا می‌توان با ارائه راه حل‌هایی، منابع فشار را کاهش داد و به این ترتیب سلامت کارکنان را تأمین کرد. با شناسایی عوامل فشارزا می‌توان در جهت بالا بردن مقاومت کارکنان در برابر این عوامل فشار حرکت کرد.

فشار روانی ناشی از شغل (استرس شغلی): روان‌شناسان و متخصصان علوم رفتاری تعاریفی را برای واژه استرس ارائه نموده‌اند. گرچه این تعاریف کاملاً شبیه یکدیگر نیستند ولی بطور کلی مفهوم خاصی را بیان می‌کنند. بیهوشی و نیومن که از کارشناسان علوم رفتاری هستند در تحقیقاتی که در زمینه استرس شغلی به عمل آوردند استرس شغلی را چنین تعریف کردند: "فشار روانی شغلی، موقعیتی است که از تعامل میان مردم و مشاغل حاصل می‌شود و وجه مشخصه آن، تغییراتی است که در درون افراد رخ می‌دهد و آنان را وا می‌دارد که از نحوه عمل بهنجار خود انحراف جویند".

تعریف جدیدی در سال 1985 توسط لوتانس که از محققان استرس شغلی است ارائه گردیده است به نظر او: "فشار روانی شغلی عبارت است از پاسخی سازش‌پذیر به موقعیتی بیرونی که به ناهنجاری‌های جسمی، روانی و یا رفتاری اعضاء سازمان‌ها منتج می‌شود."

ساختار سازمان: ساختار سازمان به چگونگی وجود روابط موجود بین سلسله مراتب سازمانی و نحوه شرکت کارکنان در امور سازمان مربوط می‌شود که در آن تمرکز در

تصمیم‌گیری یا عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، وابستگی متقابل بین بخش‌های سازمان، تعارض میان کارکنان صف و ستاد، رسمی بودن زیاد سازمان و امکان وجود فرصت برای پیشرفت و ترقی کارکنان مورد مذاقه قرار می‌گیرد.

ابهام نقش: ابهام نقش هنگامی برای یک شاغل بروز می‌کند که او فاقد اطلاعات کافی برای انجام فعالیت‌های مربوط به وظایف خود باشد. این ابهام ممکن است از آموزش ناکافی، ارتباط ضعیف و یا دریغ ورزیدن از دادن اطلاعات از سوی یک همکار یا سرپرست ناشی شود در صورتی که هر شاغلی باید بطور مشخص بداند که چه فعالیت‌هایی در شغل آن‌ها منظور شده است و از چه منابعی برای انجام آن‌ها باید استفاده کرد.

تعارض نقش: تعارض نقش بر ناسازگاری میان تکالیف شغلی، منابع، مقررات و خط مشی‌ها دلالت دارد. به عبارتی تعارض نقش حالتی را در شاغل به وجود می‌آورد که بایستی چند وظیفه متضاد و ناسازگار را با هم و یا همزمان انجام دهد و از آن‌ها خواسته شود که دو یا چند هدف متضاد را دنبال کنند. مثلاً فعالیتی را از شاغل بخواهند ولی منابع کافی در اختیارش نگذارند و یا انجام دادن فعالیتی را که با مقررات سازگاری نداشته باشد از شاغل بخواهند. باید توجه داشت که تعارض نقش می‌تواند از درون یک نقش واحد شاغل ناشی شود (مثل خواستن سرعت زیاد در حفاری و پایین نگاه داشتن زمان انتظار تعمیرات) و یا از نقش‌های مختلفی که به عهده یک شاغل گذاشته شده است (مثلاً شخصی که هم نقش مدیر و هم نقش پدر خانواده را بازی می‌کند این دو نقش در مواردی می‌تواند در تعارض با یکدیگر قرار گیرد. به عنوان مثال شاغلی در نقش مدیری خود موظف به حل بحرانی است که در سازمان بوجود آمده و از طرفی همزمان در نقش پدر موظف به معالجه بیماری خطرناک فرزند خود باشد).

حمایت سازمانی: حمایت سازمانی از روابط بین افراد و همکاران و سرپرستان بوجود می‌آید و نبود آن بر انجام تکالیف شاغل اثر منفی می‌گذارد. به عنوان مثال هنگامی که شاغل تحت فشارهای عصبی ناشی از محیط کار قرار می‌گیرد، این نوع حمایت مانند یک مسکن آثار منفی فشار عصبی را حتی زمانی که این فشار بسیار زیاد باشد کاهش می‌دهد و یا خنثی می‌کند. انسجام یا بهم پیوستگی و یکپارچگی گروهی برای کارکنان، به ویژه در سطوح پایین سازمان اهمیت فراوانی دارد و پشتیبانی و حمایت سرپرست و یا یک یا چند عضو گروه برای فرد شاغل بسیار ارزنده است، لذا از آنجایی

که حمایت سازمان خاصیت تخفیف دهنده فشار عصبی را دارد، می‌تواند به عنوان سرمایه‌ای برای کنترل وضعیت‌های پرفشار در زندگی افراد باشد و یا به عنوان ابزاری برای پیشگیری از فشارهای عصبی توسط مدیریت یک سازمان مورد استفاده قرار گیرد. کارآیی: کارآیی عبارت است از نسبت تولیدات یک مؤسسه به منابعی که جهت تولید مصرف شده است. به عبارت دیگر نسبت ستاده‌ها به داده‌های یک سازمان را کارآیی آن سازمان گویند و آن را با رابطه زیر محاسبه می‌کنند.

بازدهی استاندارد و مورد انتظار / نسبت بازدهی واقعی بدست آمده = کارایی یا راندمان

همان‌طور که مشخص است هر چه این نسبت بیشتر باشد کارآیی بیشتر خواهد بود یا می‌توان گفت، هر چه منابعی را که صرف تولید می‌کنیم کمتر باشد و یا میزان تولیدی که از منابع معین بدست می‌آید بیشتر باشد، میزان کارآیی بیشتر بوده است. بهره‌وری: نگرش و رفتاری مناسب برای استفاده بهینه و مطلوب از مجموعه قابلیت‌ها، توانایی‌ها، فرصت‌ها، سرمایه‌ها، منابع و نیروها که همراه با فعالیت‌های فردی و جمعی است و به سود افراد اجتماع خواهد بود (نرگسیان، 1386).

ابزار و روش

این پژوهش بر مبنای نتیجه یک تحقیق توسعه‌ای، بر مبنای هدف، یک تحقیق توصیفی-همبستگی و بر مبنای نوع داده، یک پژوهش کیفی است. در این پژوهش ابتدا جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری، تدوین ادبیات پژوهش و شناسایی مؤلفه‌ها از روش مطالعه کتابخانه‌ای و مصاحبه با استادان و صاحب‌نظران استفاده شد، سپس جهت سنجش فشار روانی و تأثیر آن بر بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز و جمع‌آوری اطلاعات جهت طراحی مدل در سازمان مذکور، دو پرسشنامه طراحی و بین کارکنان این سازمان توزیع شد. جامعه آماری تحقیق، کلیه کارکنانی است که در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز اشتغال دارند. تعداد جامعه آماری در حدود 776 نفر است. برای نمونه‌گیری از روش تصادفی ساده و برای محاسبه اندازه نمونه از فرمول کوکران استفاده شده که حجم نمونه 183 به دست آمد.

در فرایند پژوهش، یکی از مهم‌ترین بخش‌ها را گردآوری داده‌ها و شیوه‌های آن تشکیل می‌دهد. قدر مسلم، ابزار گوناگونی برای گردآوری داده‌ها وجود دارد و هر پژوهشگر بنا به نوع پژوهش و ضرورت، یکی از روشهای کلی گردآوری داده‌ها شامل: مرور بر پژوهش‌ها، پرسشنامه‌ها، مصاحبه‌ها و یا مشاهدات را انتخاب می‌کند. پرسشنامه یکی از رایج‌ترین ابزارهای پژوهش و روش مستقیم برای کسب داده‌های پژوهش است. در این پژوهش ابتدا جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری، تدوین ادبیات پژوهش و شناسایی مؤلفه‌ها از روش مطالعه کتابخانه‌ای و مصاحبه با استادان و صاحب‌نظران استفاده شد. سپس جهت سنجش فشار روانی و تأثیر آن بر بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز و جمع‌آوری اطلاعات جهت طراحی مدل در سازمان مذکور، دو پرسشنامه طراحی و میان کارشناسان (اداری و فنی) و مدیران (میانی و عملیاتی) این سازمان توزیع شد. (نمونه پرسشنامه مورد استفاده در پیوست آمده است).

به منظور احراز روایی پرسشنامه، علاوه بر اخذ نظر استادان مجرب دانشگاهی در رشته‌های مدیریت بازرگانی، روش تحقیق و آمار، با برخی از مدیران ارشد سازمان‌ها نیز مشورت گردید و روایی پرسشنامه توسط آنان نیز تایید گردید و پایایی پرسشنامه نیز احراز شد که مقدار ضریب آلفای کرونباخ برابر با 0/938. به دست آمد.

در این پژوهش پس از جمع‌آوری داده‌ها ابتدا با استفاده از تکنیک‌های آمار توصیفی به توصیف داده‌ها پرداخته می‌شود. سپس از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف¹ (K-S) جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها و از آزمون همبستگی پیرسون و اسپیرمن برای بررسی رابطه بین متغیرهای مورد نظر استفاده و برای بررسی میزان اثرگذاری از رگرسیون خطی استفاده شده است.

یافته‌ها

آزمون فرضیه اصلی

بین فشار روانی و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز رابطه وجود دارد.

¹. Kolmogorov-Smirnov Test

برای بررسی رابطه بین فشار روانی و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز با توجه به نرمال بودن داده‌ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسن استفاده شد. با توجه به سطح معناداری در جدول زیر که برابر 0/000 می‌باشد نتیجه گرفته می‌شود بین فشار روانی و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز رابطه معناداری وجود دارد و فرضیه اصلی با اطمینان 0/95 مورد تأیید است. همچنین با توجه به منفی بودن ضریب همبستگی نمونه درمی‌ایم رابطه منفی بین دو متغیر وجود دارد به عبارتی با افزایش مولفه فشار روانی، بهره‌وری نیروی انسانی کاهش می‌یابد و بر عکس آن نیز درست می‌باشد.

جدول 1: نتایج آزمون همبستگی پیرسن بین فشار روانی و عملکرد بهره‌وری نیروی انسانی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز

متغیر	ضریب همبستگی نمونه	سطح معنی داری	تعداد
فشار روانی	-0/545	0/000	180

آزمون فرعی اول

بین ابهام نقش و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز رابطه وجود دارد.

با توجه به سطح معناداری در جدول زیر که برابر 0/000 می‌باشد نتیجه گرفته می‌شود بین ابهام نقش و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز رابطه معناداری وجود دارد و فرضیه اول فرعی با اطمینان 0/95 مورد تأیید است. با توجه به ضریب همبستگی که عددی منفی را نشان می‌دهد به این نتیجه می‌رسیم که با افزایش ابهام در نقش بهره‌وری نیروی انسانی نیز کاهش می‌یابد.

جدول 2: نتایج آزمون همبستگی پیرسن بین ابهام نقش و عملکرد بهره‌وری نیروی انسانی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز

متغیر	ضریب همبستگی نمونه	سطح معنی داری	تعداد
ابهام نقش	-0/342	0/000	180

آزمون فرعی دوّم

بین تعارض نقش و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز رابطه وجود دارد.

با توجه به سطح معناداری در جدول زیر که برابر 0/000 می‌باشد نتیجه گرفته می‌شود بین تعارض نقش و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز رابطه معناداری وجود دارد و فرضیه دوّم فرعی با اطمینان 0/95 مورد تأیید است. و با توجه به ضریب منفی همبستگی نمونه نتیجه می‌گیریم با افزایش تعارض در نقش بهره‌وری نیروی انسانی کاهش می‌یابد.

جدول 3: نتایج آزمون همبستگی پیرسن بین تعارض نقش و عملکرد بهره‌وری نیروی انسانی

دانشگاه آزاد اسلامی تبریز

متغیّر	ضریب همبستگی نمونه	سطح معنی داری	تعداد
تعارض نقش	-0/386	0/000	180

آزمون فرعی سوّم

بین ساختار سازمانی و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز رابطه وجود دارد.

با توجه به سطح معناداری در جدول زیر که برابر 0/000 می‌باشد نتیجه گرفته می‌شود بین ساختار سازمانی و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز رابطه معناداری وجود دارد و فرضیه سوّم فرعی با اطمینان 0/95 مورد تأیید است. با دقت در عدد ضریب نمونه همبستگی که مثبت است متوجه می‌شویم با افزایش ساختار سازمانی بهره‌وری نیروی انسانی افزایش می‌یابد.

جدول 4: نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن بین ساختار سازمانی و عملکرد بهره‌وری نیروی

انسانی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز

متغیّر	ضریب همبستگی نمونه	سطح معنی داری	تعداد
ساختار سازمانی	0/447	0/000	180

آزمون فرعی چهارم

بین حمایت سازمانی و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز رابطه وجود دارد.

با توجه به سطح معناداری در جدول زیر که برابر 0/000 می‌باشد نتیجه گرفته می‌شود بین حمایت سازمانی و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز رابطه معناداری وجود دارد و فرضیه چهارم فرعی با اطمینان 0/95 مورد تأیید است. و با توجه به عدد ضریب همبستگی نمونه که مثبت است متوجه می‌شویم با افزایش ساختار سازمانی بهره‌وری نیروی انسانی افزایش می‌یابد.

جدول 5: نتایج آزمون همبستگی پیرسن بین حمایت سازمانی و عملکرد بهره‌وری نیروی انسانی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز

متغیر	ضریب همبستگی نمونه	سطح معنی داری	تعداد
حمایت سازمانی	0/496	0/000	180

برآزش مدل عملکرد بهره‌وری نیروی انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

همان‌گونه که در بخش آزمون فرضیه‌ها ملاحظه گردید، بین متغیر فشار روانی و عوامل تشکیل دهنده‌ی آن که شامل ابهام نقش، تعارض نقش، ساختار سازمانی و حمایت سازمانی، و بهره‌وری عملکرد کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. لذا در این بخش به بررسی میزان این تأثیر پرداخته و مدل مربوط به تأثیر این عوامل را با استفاده از رگرسیون گام به گام استخراج می‌کنیم.

جدول 6: ضریب تعیین و آزمون دوربین واتسون

ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار	آماره دوربین واتسون
0/584	0/342	0/330	0/391	1/798

همان گونه که مشاهده می‌شود مقدار آماره دوربین واتسون برابر $1/798$ می‌باشد که این مقدار در بازه $1/5$ الی $2/5$ قرار دارد. لازم به ذکر است که این مقدار در سومین مدل تخمین که بهترین مدل بود، به دست آمده است.

جدول 7: آزمون آنوا جهت بررسی رابطه خطی بین متغیرها

سطح معنی‌داری	آماره F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	
0/000	30/425	4/655	3	13/964	رگرسیون
		0/153	176	26/892584	باقی‌مانده
			179	40/888	مجموع

در جدول حاضر سطح معناداری کمتر از (5) درصد می‌باشد، پس فرض خطی بودن رابطه بین متغیرها تأیید می‌شود.

همان گونه که از جدول 8 مشخص است، معادله رگرسیون دارای عرض از مبدأ $2/351$ می‌باشد. که با توجه به سطح معناداری آن که کمتر از 5 درصد است این عرض از مبدأ معنادار و قابل قبول می‌باشد. با توجه به نتایج این جدول، متغیر تعارض با ضریب $0/071$ ، متغیر ساختار سازمانی با ضریب $0/159$ و متغیر حمایت سازمانی با ضریب $0/201$ بر بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی سازمان تأثیر می‌گذارند.

جدول 8: آزمون رگرسیون با ورود تمام متغیرهای معنی‌دار

متغیرها	ضریب متغیر (B)	ضریب بتا	آماره t	سطح معنی‌داری
عرض از مبدأ	2/351		16/073	0/000
تعارض نقش	-0/071	0/297	4/059	0/000
ساختار سازمانی	0/159	0/280	3/987	0/000
حمایت سازمانی	0/201	0/160	3/318	0/000

برآورد مدل رگرسیون خطی چندگانه بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی دانشگاه آزاد اسلامی تبریز بر حسب مولفه‌های فشارهای روانی به صورت زیر می‌باشد. همانگونه که از مدل زیر مشخص است با افزایش یک واحد در تعارض بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی $0/071$ واحد کاهش می‌یابد و همچنین با افزایش یک واحد در ساختار سازمانی بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی $0/159$ افزایش یافته و در نهایت با افزایش یک واحد در

مؤلفه حمایت سازمانی مقدار مؤلفه بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی 0/201 واحد افزایش می‌یابد.

حمایت سازمانی 0/201 + ساختار سازمانی 0/159 + تعارض نقش 0/071 - 2/351 = بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی

با توجه به مدل فوق و ضرایب بتا در جدول شماره (8)، ترتیب اثرگذاری مؤلفه‌های فشار روانی بر بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی عبارتند از: تعارض نقش، ساختار سازمانی، حمایت سازمانی.

نتیجه‌گیری

در تحقیق حاضر یک فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی مطرح گردید و با استفاده از پرسشنامه و مقیاس لیکرت و آزمون فرضیه‌ها با استفاده از روش آزمون ضریب همبستگی پیرسن و اسپیرمن نسبت به پذیرش یا عدم قبولی آن‌ها نتیجه‌گیری شد که نتایج آن به شرح جدول (9) است.

جدول 9: نتایج تحقیق

شماره فرضیه	فرضیه	نتیجه
فرضیه اصلی	بین فشار روانی و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز رابطه معناداری وجود دارد	قبول
فرعی اول	بین ابهام نقش و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز رابطه معناداری وجود دارد	قبول
فرعی دوم	بین تعارض نقش و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز رابطه معناداری وجود دارد	قبول
فرعی سوم	بین ساختار سازمانی و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز رابطه معناداری وجود دارد	قبول
فرعی چهارم	بین حمایت سازمانی و بهره‌وری عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تبریز رابطه معناداری وجود دارد	قبول
حمایت سازمانی 0/201 + ساختار سازمانی 0/159 + تعارض نقش 0/071 - 2/351 = بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی		

با توجه به نتایج پژوهش، می‌توان به این نکته پی برد که فشار روانی و مؤلفه‌های آن بر بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی دانشگاه تبریز اثرگذار می‌باشند لذا با عنایت بر این موضوع، پیشنهادهای زیر در جهت رفع فشار روانی سازمان و افزایش بهره‌وری عملکرد مطرح می‌شود.

پیشنهاد‌های حاصل از پژوهش

1. با توجه به فرضیه اصلی و وجود رابطه بین فشار روانی و بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز به این سازمان توصیه می‌شود که با فراهم نمودن جو سازمانی مناسب از به وجود آمدن فشارهای روانی در سازمان و بین کارکنان جلوگیری کنند تا بدین وسیله باعث افزایش بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی شوند.
2. با توجه به فرضیه اول فرعی و وجود رابطه بین ابهام در نقش و بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، به این سازمان پیشنهاد می‌شود در جهت افزایش بهره‌وری کارکنان با برگزاری جلسات آموزشی و تفریحی لازم در بدو ورود کارکنان به سازمان و همچنین با برگزاری این دوره‌ها به صورت ادواری، شفاف‌سازی‌های لازم را در خصوص نقش افراد انجام دهند و اهداف واضح و روشن و از پیش تعیین شده‌ای را برای فرد تعریف نمایند و استقلال لازم را برای انجام این وظایف در اختیار آنان قرار دهند تا افراد نسبت به شغل خود شناخت کامل یابند و با انجام صحیح وظایف باعث افزایش بهره‌وری عملکرد سازمان شوند.
3. با توجه به فرضیه دوم فرعی و وجود رابطه بین تعارض در نقش و بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، به این سازمان پیشنهاد می‌شود در جهت افزایش بهره‌وری کارکنان وظایف محوله به کارکنان را با مقررات و خط مشی‌های سازمان، هماهنگ و سازگار نمایند و وظایف ضد و نقیض و ناهماهنگ را از وظایف شغلی آنان حذف نمایند و در صورت محول نمودن وظایف جدید به آنان منابع کافی نیز در اختیار کارمندان قرار دهند.
4. با توجه به فرضیه سوم فرعی و وجود رابطه بین ساختار سازمانی و بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، به این سازمان پیشنهاد می‌شود در جهت افزایش بهره‌وری کارکنان ارتباط منطقی و مناسبی در سطوح افقی و عمودی سازمان به وجود آورند و با ایجاد وابستگی متقابل بخش‌های مختلف سازمان به صورت مناسب و منطقی و مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و ایجاد مقررات انعطاف‌پذیری و ایجاد هماهنگی در وظایف افراد با ساختار سازمانی باعث افزایش بهره‌وری عملکرد در سازمان گردند.

5. همچنین با توجه به فرضیه چهارم فرعی و وجود رابطه بین حمایت سازمانی و بهره‌وری عملکرد نیروی انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، به این سازمان پیشنهاد می‌شود در جهت افزایش بهره‌وری کارکنان با به وجود آوردن روابط دوستی بین کارکنان و همچنین بین کارمندان و سطوح بالای مدیریتی باعث افزایش حس همدلی در بین کارکنان شوند و انسجام تا بدین وسیله یکپارچگی سازمان و انسجام آن افزایش یابند. و با حمایت‌های لازم که از طریق سازمان و سطوح مختلف آن در مواجهه با مشکلات انجام می‌گیرد باعث افزایش بهره‌وری عملکرد کارکنان گردند.
6. با توجه به سایر یافته‌های پژوهش و با توجه به مدل رگرسیون به دست آمده از پژوهش به این سازمان پیشنهاد می‌شود که با توجه به اولویت موجود در مدل رگرسیون توجه ویژه‌ای در حل مسائل تعارض در نقش بنمایند و با ایجاد ساختار سازمانی مناسب و حمایت درست و به موقع از کارکنان باعث افزایش عملکرد آنان گردند.

منابع:

- ابطحی، سیدحسین (1379)، "بهره‌وری"، موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، چاپ دوم.
 - ابطحی، سید حسین، و بابک کاظمی (1383)، "بهره‌وری"، موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، چاپ پنجم.
 - حافظانیا، محمدرضا (1385)، "مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی"، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، تهران، چاپ نهم.
 - دژدار، حسین (1375)، بررسی تاثیر فشارهای عصبی بر کارایی مدیران جهاد سازندگی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
 - لوتانزا فرد، (1372) رفتار سازمانی، غلامعلی سرمد، چاپ اول، تهران، انتشارات موسسه بانکداری بانک مرکزی ایران.
 - مجتهدزاده، محمود (1378)، بررسی رابطه میان فشارهای عصبی و کارایی مدیران شرکت ملی حفاری ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه تهران.
 - نرگسیان، عباس (1386)، بررسی تاثیر انواه فنون آموزش بر بهبود بهره‌وری منابع انسانی دانشگاه تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- Cooper, Caryl and Judi Marshal (1975), "Occupational Source Stores".
 - Crossman, Alf, (2003), "Job Satisfaction & Employee Performance Of Lebanese Banking Staff", Vol.18
 - Mathew, Joosy, (2007), "The Relationship of Organizational Culture with Productivity & Quality", Journal Of Employee Relations, Vol.29.
 - Urquhart, Rob, (2008), "A survey to Measure Your Company's Human Resource Productivity": A Checklist of Measure & Actions, Resolve Group Ltd., Internet.