

بررسی تاثیر استرس شغلی بر ابتکار و نوآوری و عملکرد شغلی کارکنان مجتمع پتروشیمی اروند

محمد حسام جهان میری^۱، محمد غبیشاوی^۲

۱- استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد زرکان

۲- دانشجوی مدیریت دولتی دانشگاه آزاد باسوج

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین استرس شغلی با ابتکار و نوآوری شغلی و عملکرد شغلی کارکنان می باشد. جامعه آماری این تحقیق کارکنان رسمی و قراردادی مجتمع پتروشیمی ارونند بودند که تعداد آن ها ۷۰۰ نفر می باشد و از بین این جامعه آماری تعداد ۱۷۴ نفر به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار تحقیق سه پرسشنامه استرس شغلی هلریگل و اسلوکوم و عملکرد شغلی پاترسون و پرسشنامه ابتکار و نوآوری شغلی مارتین پنج است که روایی پرسشنامه ها با توجه به نظر متخصصان و پایایی آن با محاسبه ضریب همسانی درونی (آلفای کرونباخ) برای پرسشنامه استرس شغلی، ۰/۸۲ و برای پرسشنامه عملکرد حرفه ای پاترسون ۰/۸۶ و برای پرسشنامه ابتکار و نوآوری شغلی مارتین پنج ۰/۷۶ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آماره های توصیفی و آزمون همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه به شیوه گام به گام استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داد که بین استرس شغلی با انگیزه بکارگیری ابتکار و نوآوری در شغل و عملکرد شغلی کارکنان رابطه منفی و معنی داری وجود دارد، هم چنین نتایج رگرسیون چندگانه نشان داد که متغیرهای ابهام در نقش، تضاد شغلی و ابتکار و نوآوری شغلی توانستند ۰/۱۸ از واریانس عملکرد شغلی را تبیین کنند.

واژگان کلیدی: استرس شغلی، عملکرد حرفه ای، ابتکار و نوآوری شغلی

۱- مقدمه

استرس یکی از مشکلات بسیار مهم و روز افزون بهداشت کار است و از نظر اقتصادی یکی از علل بازدارنده، محسوب می‌گردد. انباشته شدن عوامل یا وضعیت‌های مرتبط با شغل که معمولاً استرس را نیز هستند، باعث ایجاد استرس شغلی می‌شوند. استرس شغلی استرسی است که فرد معینی بر سر شغل مشخصی دستخوش آن می‌گردد بسته به تجربه فرد شاغل، میزان قدرت و ضعف او در مواجهه با شرایط موجود و خصوصیات شخصیتی وی ممکن است دچار مشکلات روانی، جسمانی و رفتاری گردد (وطن خواه، ۱۳۸۴). استرس شغلی می‌تواند به عنوان پاسخ‌های فیزیکی و احساسی مضر تعریف شود و زمانی رخ دهد که الزامات شغلی یا توانایی‌ها با نیازهای کارمندان مطابقت نداشته باشد. هم چنین استرس شغلی به عنوان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل و فشارهای مرتبط با آن است (آلتمایر و راس، ۱۳۸۹).

نیوش^۱ (۲۰۰۸) استرس شغلی را هر گونه پاسخ جسمانی یا روانی مضر که هنگام سازگار نبودن فرد و توانایی او با محیط شغلی ایجاد می‌شود بیان می‌کند. این پاسخ می‌تواند به صورت رفتارهای خشونت آمیز، حوادث و مصدومیت‌های کار یا بیماری‌های جسمانی مختلف و حتی مرگ بروز کند.

استرس کنش فرد را در قلمرو اجتماعی، روانشناختی، جسمانی و خانوادگی دچار اختلال می‌کند و موجب نارضایتی شغلی، افزایش خطا در ضمن کار و کندی زمان واکنش می‌شود. بصورت روشن تر و ساده تر میتوان چنین بیان کرد که استرس یک آسیب جسمی یا روانی است که فرد از خود نشان می‌دهد و نتیجه‌ای از تضاد یا موقعیت‌های چالش برانگیز در شغل می‌باشد (پاولیک و کی‌ین لن^۲، ۲۰۰۷). استرس شغلی واکنش‌های فیزیکی و عاطفی ناخوشایندی است که نتیجه تعاملات بین کارمند و محیطش بوده، به طوری که نیازمندی‌های شغلی بیشتر از قابلیت‌ها و کارمند هستند (امینی، ۱۳۸۵). استرس شغلی امروزه به مسئله‌ای شایع و پرهزینه در محیط‌های کاری تبدیل شده است بطوریکه اغلب پژوهش‌های اخیر به آن اختصاص یافته است. گاهی اوقات محیط شغلی استرس ایجاد می‌کند و یا اینکه از نظر مدیریتی بی‌نظم است و یا در اختیار یک مدیر مستبد است و روش مدیریتی اشتباه است که از نظر روان‌شناسان این محیط استرس‌زا است (میلر^۳ و همکاران، ۲۰۰۴). از طرفی کار در شیفت و فشار کاری زیاد در نوبت کاری و برهم خوردن ریتم خواب و سایر مسائل مربوط به زنان، استرس آن‌ها را تشدید می‌کند. با توجه به اهمیت استرس و استرس شغلی و اثرات مخرب آن، شیوه‌ها و رویکردهای مختلفی جهت پیشگیری و درمان مورد بررسی قرار گرفته است. یکی از راه‌های مقابله با استرس، شناخت و داشتن آگاهی از استرس می‌باشد. این شناخت بیشتر ناشی از افکار افراد در رابطه با فرایندهایی است که آنها آموخته‌اند، از این نظر استرس وقتی رخ می‌دهد فرد برای سازگاری با محیط فشار زیادی را تحمل کند (پالمر و همکاران، ۲۰۰۶).

^۱- NIOSH^۲- Pawlik-kienlen^۳- Miller^۱- Palmer

امروزه فشار روانی ناشی از کار و زندگی کاری در میان عامه مردم و سایر کسانی که مسئولیت بیشتری به عهده دارند رایج بوده و در رأس امور قرار دارد. در مورد فشار روانی ناشی از کار عوامل زیادی چون خط مشی سازمان، شیوه نگرش مدیریت، عدم وضوح نقشها و تعارض آن و نظایر آن از عوامل اصلی این پدیده بشمار می آیند. بر اساس پژوهش‌های انجام شده، کار هر فرد یکی از منابع تنیدگی وی نیز می باشد، حالات روانی فرد هنگام کار کردن طیف وسیعی دارد که ممکن است از نارضایتی شروع شود و تا غم و افسردگی پیش رود و یا برعکس با رضایت شغلی و شکوفایی استعداد و خلاقیت در حین کار به همراه باشد (توسلی، ۱۳۸۲).

از جمله عواملی که به نوعی تحت تاثیر استرس محیط کار قرار می گیرند، انگیزه به کارگیری ابتکار و نوآوری در شغل و عملکرد کارکنان است. در موقعیت امروزی نوآوری سازمانی اهمیت بسیار زیادی برای پیروزی و بقای شرکت ها در امر رقابت دارد؛ زیرا نوآوری به مثابه عنصری تعیین کننده برای شرکت ها در این موقعیت عمل می کند (سعیدی و همکاران، ۱۳۸۹). کارول نوآوری را مانند یک فرایند اجتماعی از اقتباس سازمانی در مقابل یک اکتشاف علمی می بیند. از این منظر نوآوری سازمانی نمایانگر یک تحول عمده در ساختار و یا رویه های (رفتار) سیستم عملیاتی می باشد (بارنت^۵، ۱۹۵۳). در سازمانی که استرس شغلی افزایش می یابد و کارمندان با فشار روانی ناشی از شغل از کار دلزده شده اند، نمی توانند خلاق و نوآور باشند و از طرف دیگر با توجه به پیچیده شدن سازمان ها، رشد تکنولوژی، نو و بدیع بودن علم سازمان ها، مدیران به طور روزافزون تلاش می کنند، دریابند. چگونه سازمان های خود را کارآفرین و خلاق سازند تا باعث رشد و موفقیت سازمان هایشان شوند (عزیزی زاده، ۱۳۸۶). زیرا اگر ایده نو وارد سازمان ها نشود رو به زوال می روند. در واقع برای سازمان های امروز خلاقیت و نوآوری هر کدام به مثابه پله های نردبان ترقی هستند که باید با آگاهی کامل و موفقیت طی شود (فرهنگی، صفرزاده، ۱۳۸۷). یکی از عمده ترین و شاید جنجال بر انگیزترین مفاهیمی که نظر تمامی سطوح مدیریت و منابع انسانی سازمان ها را به خود معطوف داشته مقوله عملکرد شغلی است.

عملکرد حرفه‌ای عبارت است از کارایی و اثر بخشی در وظایف محوله. در این تعریف کارایی به معنای نسبت بازده به دست آمده به منابع به کار رفته می باشد و اثر بخشی عبارتست از میزان دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده (سیستانی ۱۳۸۰). در یک تعریف دیگر عملکرد حرفه‌ای همان بازده افراد طبق وظایف قانونی تعریف شده است و عبارت است از پیامد فعالیتهای نیروی انسانی در خصوص انجام وظایف که به او واگذار می شود و میزان تلاش و حدود موفقیت کارمند در اجرای وظایف شغلی و تکالیف رفتاری مورد انتظار را بیان می کند. (سوانسون و همکاران، ۱۳۸۱).

طبیعت عملکرد شغلی در یک سازمان به نیازمندی‌های شغل، اهداف و ماموریت های سازمان و باورهای موجود سازمان نسبت به رفتارهای پراهمیت وابسته است (بیفرت^۶، ۲۰۰۳). نقطه مشترک تمام تعاریف در مورد عملکرد شغلی نحوه انجام وظایف و مسئولیت های محوله است. در واقع به مجموع رفتارهایی که در ارتباط با شغل، افراد از خود نشان می دهند یا به عبارت دیگر میزان محصول و بازدهی است که به موجب اشغال فرد در شغلش (اعم از خدماتی، آموزشی و تولیدی) حاصل می شود. (رشید پور، ۱۳۷۹).

⁵ Barnett-^۱ -Befort&Hatstrup

استرس شغلی می‌تواند بر روح و ران و جسم و هم چنین کار فرد تأثیرات منفی زیادی داشته باشد و ممکن است باعث زودرنجی و پرخاشگری فرد با همکاران و مراجعین، خستگی مفرط، افزایش اشتباهات و ... شود که همه‌ی این عوامل در نهایت منجر به کاهش بهره‌وری و افزایش ضایعات می‌شود. بنابراین برای اینکه بتوانیم عملکرد کارکنان را افزایش دهیم باید بتوانیم با استفاده از راه حل‌هایی استرس شغلی را کاهش داده و باعث افزایش رضایت کارکنان از شغل خود بشویم. لذا این پژوهش به بررسی تأثیر استرس شغلی بر ابتکار و نوآوری شغلی و عملکرد شغلی کارکنان مجتمع پتروشیمی اروند می‌پردازد.

۲- روش پژوهش

در پژوهش حاضر، رابطه بین استرس شغلی با ابتکار و نوآوری شغلی و عملکرد شغلی کارکنان مجتمع پتروشیمی اروند بررسی شده و چون در تحقیق فعلی محقق آنچه هست را بررسی می‌نماید و دستکاری در متغیرها انجام نمی‌گیرد و رابطه میان متغیرها براساس هدف تحقیق تحلیل می‌گردد. تحقیق از نوع توصیفی و به روش همبستگی انجام می‌گیرد.

۳- جامعه آماری و نمونه مورد بررسی

جامعه آماری پژوهش حاضر، کارکنان رسمی و قراردادی مجتمع پتروشیمی اروند بودند که به طور رسمی و قرار دادی در واحدهای مختلف فعالیت می‌کردند. از بین کارکنان بصورت تصادفی ۱۷۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند.

در این تحقیق با توجه به اهداف تحقیق، از دو پرسشنامه به شرح ذیل استفاده شده است:

الف) پرسشنامه استرس شغلی: این پرسشنامه توسط هلریگل و اسلوکام در سال ۱۹۹۶ طراحی گردیده است (مقیم، ۱۳۸۶) که میزان استرس فرد را در شغلش اندازه‌گیری میکند. پرسشنامه دارای ۱۰ سوال است که گویه‌های ۱ تا ۳ مولفه‌ی محیط فیزیکی گویه‌های ۴ تا ۷ مولفه‌ی تضاد شغل و گویه‌های ۸ تا ۱۰ مولفه‌ی ابهام نقش را اندازه‌گیری می‌کند. چون پرسشنامه بر پایه‌ی نظریه قوی و بر اساس نظرات دو تن از اندیشمندان مدیریت یعنی هلریگل و اسلوکام طراحی شده، از روایی صوری و محتوایی بالایی برخوردار است. برای محاسبه‌ی پایایی از ضریب آلفای کرونباخ در یک طرح مقدماتی برای ۳۵ نفر از افراد جامعه استفاده شده است که برای سازه‌های محیط فیزیکی، تضاد شغل و ابهام نقش به ترتیب مقدار ۰/۹۳، ۰/۸۶، و ۰/۹۱ بدست آمد، که نشانگر پایا بودن پرسشنامه است. در ضمن بر اساس نظر طراحان این پرسشنامه نحوه امتیاز بندی و تفسیر نتایج بر اساس دو فاکتور زیر این چنین بیان می‌گردد:

الف) امتیاز ۱۰-۸ برای هر عامل نشانگر آن است که باید توجه زیادی به آن عامل معطوف گردد.

ب) امتیاز کل ۷۴ یا بیشتر از آن بیانگر این است که میزان استرس بیش از حد بهینه است، رضایت شغلی پایین است، تمایل به کم کاری و غیبت نیز زیاد است.

ب) پرسشنامه عملکرد شغلی پاترسون: این پرسشنامه توسط پاترسون تهیه و تدوین گردیده و در سال ۱۳۶۹ نیز توسط شکرکن و ارشدی در ایران، ترجمه شده است. این پرسشنامه، دارای ۱۵ سوال می باشد و عملکرد کارکنان را در حوزه ی وظایف شغلی و سازمانی شان اندازه می گیرد. شیوه نمره گذاری این پرسشنامه ۱۵ سوالی، به صورت چهار گزینه ای است و گزینه های آن شامل؛ «خیلی ضعیف (به ندرت)»، «ضعیف (گاهی)»، «خوب (اغلب)»، و «عالی (همیشه)» می باشد. در ازای هریک از گزینه ها به ترتیب امتیازات ۰، ۱، ۲، ۳ داده می شود. بنابراین دامنه ی نمرات و امتیازات هر آزمودنی بین ۰ تا ۴۵ می باشد. به منظور سنجش اعتبار این پرسشنامه، در سال ۸۲-۱۳۸۱ صالحی از دو روش آلفای کرونباخ و دو نیمه کردن استفاده کرد که، مشخص گردید که ضریب اعتبار محاسبه شده با روش آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۶ و با روش دو نیمه کردن، برابر با ۰/۷۸ می باشد. ضریب اعتبار به دست آمده در سطح معناداری ۰/۰۱ معنادار است و معرف ضریب اعتبار مطلوبی می باشد. لازم به ذکر است که برادیده نیز به منظور محاسبه ی ضریب اعتبار پرسشنامه، پس از اجرای مقدماتی بر روی ۳۰ نفر از نمونه های تحقیق، رقم ۰/۸۷ را به عنوان ضریب اعتبار مطلوب به دست آورد و همچنین، پس از اجرای نهایی بر روی مشاوران تحصیلی، مدیران و دانش آموزان، ضریب اعتبار پرسشنامه را با استفاده از آلفای کرونباخ، به شرح زیر به دست آورد: مشاوران تحصیلی، ۰/۹۰؛ مدیران مدارس، ۰/۹۱؛ دانش آموزان، ۰/۸۰ (ساعتچی و همکاران، ۱۳۹۰).

در ان پژوهش حاضر نیز اعتبار پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ به دست آمد.

ج) پرسشنامه ابتکار و نوآوری شغلی مارتین پاتچن (۱۹۶۵)، انگیزه آزمودنی ها را برای ابتکار و نوآوری در شغل اندازه گیری می کند. حداکثر امتیاز در این پرسشنامه ۳۱ و حداقل ۷ خواهد بود. امتیاز بالاتر نشانگر انگیزش بیشتر برای روش ابتکاری در شغل است. اعتبار پرسشنامه ابتکار و نوآوری شغلی با آزمون آلفای کرانباخ، ضریب همبستگی ۰/۷۶ را نشان داد.

۴- یافته های پژوهش

الف) توصیف متغیرهای پژوهش:

آمار توصیفی مولفه های استرس شغلی و ابتکار و نوآوری شغلی و عملکرد شغلی بر اساس میانگین و انحراف معیار در جدول (۱) گزارش شده است.

جدول (۱): میانگین و انحراف معیار مولفه های استرس شغلی و ابتکار و نوآوری شغلی و عملکرد شغلی

خرده مقیاس ها	میانگین	انحراف معیار
ابهام در نقش	۱۸,۱۸۳	۷,۱۱
تضاد شغلی	۲۳,۸۷	۷,۷۲
محیط فیزیکی	۱۴,۴۷	۶,۹۳
استرس شغلی	۵۶,۵۲	۱۷,۶۴

ابتکار و نوآوری در شغل	۲۰,۶۳	۶,۳۲
عملکرد شغلی	۳۷,۶۷	۵,۵۵

n=۱۷۴

بررسی سوال اول پژوهشی: آیا بین مولفه‌های استرس شغلی با ابتکار و نوآوری شغلی رابطه وجود دارد؟
رابطه بین مولفه‌های استرس شغلی و ابتکار و نوآوری شغلی با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون مورد بررسی قرار گرفت.

جدول (۲) نتایج آزمون همبستگی بین مولفه‌های استرس شغلی و ابتکار و نوآوری شغلی

متغیر دوم متغیر اول	ابتکار و نوآوری شغلی	معناداری	تفسیر بر اساس شاخص کوهن
ابهام در نقش	*-۰,۱۷۸	۰,۰۱۹	متوسط
تضاد شغلی	*-۰,۱۹۲	۰,۰۱۱	کم
محیط فیزیکی	*-۰,۱۵۳	۰,۰۴	کم
استرس شغلی کل	** -۰,۲۱۴	۰,۰۰۴	کم

n=۱۷۴

P<۰/۰۱** آزمون دو دامنه

P<۰/۰۵*

طبق جدول (۲) ضریب همبستگی بین مولفه‌های استرس شغلی و ابتکار و نوآوری شغلی، با سطح معناداری ۰,۰۰۱، p=۱۷۴ می‌باشد که نشان می‌دهد رابطه معکوس و معناداری بین مولفه‌های استرس شغلی و انگیزه بکارگیری ابتکار و نوآوری در شغل وجود دارد، یعنی هر اندازه استرس شغلی در محیط کار بیشتر باشد میزان بکارگیری ابتکار و نوآوری در محیط کار نیز توسط کارمندان کم خواهد بود.

بررسی سوال دوم پژوهشی: آیا بین مولفه‌های استرس شغلی با عملکرد شغلی کارکنان رابطه وجود دارد؟

رابطه بین مولفه‌های استرس شغلی و عملکرد شغلی با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون مورد بررسی قرار گرفت.

جدول (۳) نتایج آزمون همبستگی بین مولفه‌های استرس شغلی و عملکرد شغلی

متغیر دوم متغیر اول	عملکرد شغلی	معناداری	تفسیر بر اساس شاخص کوهن
------------------------	----------------	----------	----------------------------

متوسط	۰,۰۰۱	-۰,۳۰۱**	ابهام در نقش
کم	۰,۰۰۱	-۰,۲۶۱*	تضاد شغلی
کم	۰,۰۰۱	-۰,۱۹۴*	محیط فیزیکی
کم	۰,۰۱۰	-۰,۳۱۲**	استرس شغلی کل
$n=174$ $P<0/01^{**}$ $P<0/05^*$ آزمون دو دامنه			

طبق جدول (۳) ضریب همبستگی بین مولفه‌ی استرس شغلی و عملکرد شغلی، با سطح معناداری $p=0,001$ و $n=174$ می‌باشد که نشان می‌دهد رابطه معکوس و معناداری بین مولفه‌های استرس شغلی و عملکرد شغلی کارکنان وجود دارد، یعنی هر اندازه استرس شغلی در محیط کار بیشتر باشد میزان عملکرد افراد نیز کاهش خواهد یافت.

بررسی سوال سوم پژوهشی: از بین متغیرهای استرس شغلی و ابتکار و نوآوری شغلی کدام پیش بین بهتری برای عملکرد شغلی است؟

برای بررسی این سوال از تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه گام به گام استفاده شده است زیرا برای یافتن پیش‌بین معنادار عملکرد شغلی از روی مؤلفه‌های استرس شغلی و ابتکار و نوآوری شغلی و تعیین سهم هریک از این متغیرها، مدل گام به گام مناسب ترین مدل می‌باشد. در این روش متغیرهای پیش‌بینی که سهم معنی‌داری در افزایش دقت پیش‌بینی متغیرهای ملاک ندارند، از معادله خارج می‌شوند.

ابتدا به بررسی پیش‌فرض‌های رگرسیون برای عملکرد شغلی پرداخته شد.

استقلال باقی‌مانده‌ها: نمره‌های هر فرد باید مستقل از افراد دیگر باشد که از طریق مشاهده مقدار آماره دوربین-واتسون در جدول خلاصه مدل تحلیل رگرسیون مورد بررسی قرار گرفت. شرط رعایت پیش فرض این است که آماره دوربین واتسون بین $2/5 \leq D \leq 1/5$ باشد.

مقدار آماره در مدل نهایی برابر با $1/85$ بود که نشان می‌دهد پیش فرض استقلال باقی‌مانده‌ها رعایت شده است. **اندازه نمونه:** تاپچینگ و فیدل (۲۰۰۷) فرمول زیر را برای محاسبه اندازه نمونه با توجه به متغیرهای پیش‌بین ارائه کرده‌اند: $m \geq 8 + 50N$ (تعداد متغیرهای پیش بین m) (به نقل از پالانت، ۱۳۸۹، ص ۱۹۱). در پژوهش حاضر چهار متغیر پیش بین وجود دارد که طبق فرمول باید حجم نمونه بزرگتر از ۸۲ باشد، این مفروضه با حجم نمونه ۱۷۴ رعایت شده است.

نبود چند هم خطی: چند هم خطی زمانی به وجود می‌آید که متغیرهای پیش‌بین رابطه قوی با همدیگر داشته باشد ($r=0/90$ و بالاتر). این پیش فرض از طریق دو شاخص تولرانس و تورش واریانس بررسی می‌شود. اگر مقدار شاخص تولرانس، خیلی کوچک باشد (کمتر از $0/1$) بیانگر این است که همبستگی چندگانه متغیرهای پیش‌بین با هم دیگر خیلی بالاست و احتمال چند هم خطی بودن را نشان می‌دهد. مقدار دیگری که ارائه می‌شود تورش واریانس

است که عکس مقدار تولرانس (شاخص تحمل) می‌باشد. مقادیر بالای ۱۰ بیانگر چند هم خطی و ارتباط قوی بین متغیرهای پیش‌بین است. در پژوهش حاضر مقدار تولرانس برای هر متغیر پیش‌بین حدود ۰/۹۵ و ۰/۷۳ است که کمتر از ۰/۱ نیست. هم چنین مقدار تورش واریانس که حدود ۱/۳۳، پایین‌تر از نقطه برش می‌باشد. با توجه به مقادیر این دو شاخص چندهم‌خطی وجود ندارد و پیش‌فرض رعایت شده است.

جدول (۴) ماتریس همبستگی بین مولفه‌های پژوهش

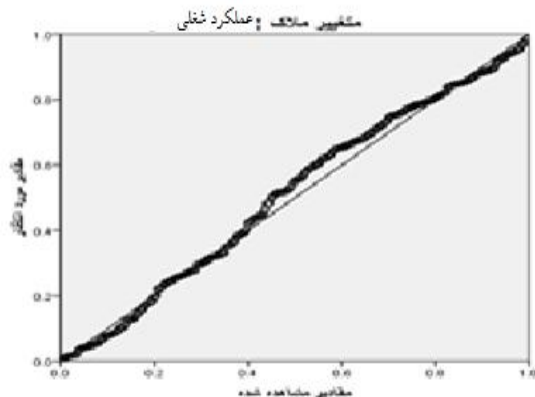
متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵
۱- عملکرد شغلی					
۲- ابهام در نقش	-۰/۳۰۱**				
۳- تضاد شغلی	-۰/۲۶۱**	-۰/۵۱۴**			
۴- محیط فیزیکی	-۰/۱۹۴*	-۰/۴۸۳**	-۰/۴۵۷**		
۵- ابتکار و نوآوری شغل	-۰/۲۰۰**	-۰/۱۷۸*	-۰/۱۹۲**	-۰/۱۵۳**	

$P < 0/05^*$ $P < 0/01^{**}$ آزمون دو دامنه

همان‌طور که در جدول (۴) آمده است، همبستگی بین متغیرهای پیش‌بین خیلی بالا نبوده و نشان‌دهنده نبود چند هم خطی می‌باشد. هم‌چنین بین متغیرهای پیش‌بین پژوهش با عملکرد شغلی رابطه معکوس و معناداری برقرار است.

نبود داده‌های پرت: رگرسیون چندگانه به داده‌های پرت (نمره‌های خیلی بالا یا پایین) حساس است. تاب‌چینگ و فیدل (۲۰۰۷، ص ۱۲۸) داده‌های پرت را به عنوان مقادیر باقی‌مانده استاندارد بالای ۳/۳ (یا کمتر از -۳/۳) تعریف می‌کنند (به نقل از پالانت، ۱۳۸۹، ص ۲۰۲). داده‌های پرت را می‌توان از طریق فاصله ماهالانویس که توسط برنامه رگرسیون ایجاد می‌شود بررسی کرد. در این پژوهش چهار متغیر پیش‌بین وجود دارد، مقدار مجذور کای بحرانی برای این چهار متغیر ۱۸/۴۷ می‌باشد. مقدار حداکثری فاصله ماهالانویس در فایل داده‌ها ۱۰/۸۵ بود که این مقدار خارج از دامنه مقدار بحرانی نیست، یعنی کمتر از مقدار بحرانی می‌باشد بنابراین داده پرتی وجود نداشته و از مفروضه تخطی صورت نگرفته است.

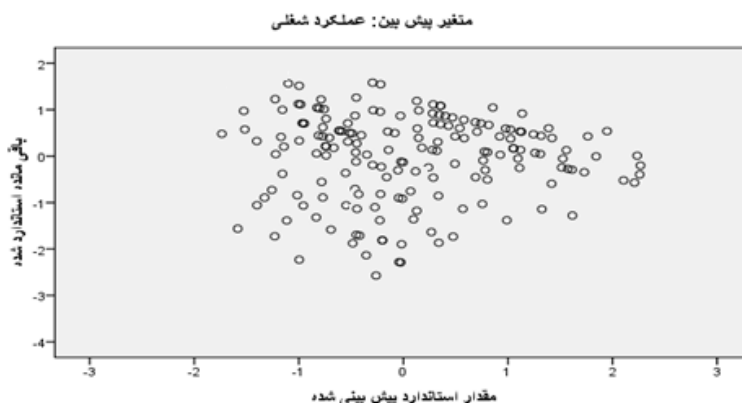
نرمال بودن و خطی بودن پس‌ماندها: برای بررسی این مفروضه‌ها از نمودار Normal (P-P) Plot استفاده می‌شود. باقی‌مانده‌ها باید یک رابطه خطی مستقیم با نمره‌های متغیر ملاک داشته باشند. به عبارت دیگر انتظار بر این است که نقاط به طور قابل قبولی در روی خط قطری یا مورب مستقیم از انتهای سمت چپ تا بالای سمت راست قرار گیرند. در این صورت انحرافی از نرمال بودن و خطی بودن صورت نگرفته است.



شکل (۱) نمودار نرمال بودن و خطی بودن پس ماندها

شکل (۱) نشان می‌دهد؛ نقاط به طور قابل قبولی در روی خط مورب از انتهای سمت چپ تا تا بالای سمت راست کشیده شده است که نشان از خطی بودن و خط نسبتاً راست نشان از توزیع نرمال دارد.

همگنی واریانس‌ها: در نمودار پراکنش باقی مانده‌های استاندارد شده انتظار بر این است که، باقی مانده‌ها توزیعی تا حدودی شکل مستطیل داشته باشند. به طوری که اکثریت نمره‌ها در مرکز نمودار (در امتداد نقطه صفر) متمرکز شوند. انحراف از مستطیل متمرکز شده در وسط، تخطی از این مفروضه را نشان می‌دهد.



شکل (۲) نمودار پراکنش باقی مانده‌های استاندارد شده

شکل (۲) نشان می‌دهد که اکثر نمره‌ها در مرکز نمودار (در امتداد نقطه صفر) متمرکز شده اند و توزیع نسبتاً مستطیل شکل را نشان می‌دهند. بنابراین از یکسانی پراکندگی تخطی نشده است.

جدول (۵): متغیرهای وارد شده و خارج شده به مدل رگرسیون

مدل	متغیرهای داخل شده (پیش بین)	متغیرهای خارج شده	روش
-----	-----------------------------	-------------------	-----

۱	ابهام در نقش	-	گام به گام
۲	ابتکار و نوآوری	-	سطح احتمال برای ورود متغیرها $P \leq 0.050$
۳	تضاد شغلی	-	سطح احتمال برای خروج متغیرها $P \leq 0.100$

نتایج جدول (۵) نشان می‌دهد که از بین متغیرهای پیش‌بین به رگرسیون تنها ابهام در نقش، ابتکار و نوآوری شغلی و تضاد شغلی وارد معادله شده است.

جدول (۶): خلاصه مدل تحلیل رگرسیون چندگانه پیش‌بینی متغیر ملاک (عملکرد شغلی) از روی متغیرهای پیش‌بین

مدل	R	R ²	R ² تعدیل شده	SE
۱	۰/۳۰۱	۰/۰۹	۰/۰۸۵	۵/۳۱
۲	۰/۳۹۶	۰/۱۵	۰/۱۴	۵/۱۳
۳	۰/۴۲۵	۰/۱۸	۰/۱۶	۵/۰۷

۱. متغیر پیش‌بین: ابهام در نقش

۲. متغیرهای پیش‌بین: ابهام در نقش، ابتکار و نوآوری در شغل

۳. متغیرهای پیش‌بین: ابهام در نقش، ابتکار و نوآوری در شغل و تضاد شغلی

۴. متغیر ملاک: عملکرد شغلی

در جدول (۶) مشاهده می‌شود که در مرحله اول وقتی ابهام در نقش وارد معادله می‌شود مجذور همبستگی (ضریب تبیین) ۰,۰۹ درصد از واریانس عملکرد شغلی را تبیین می‌کند. در مرحله دوم با ورود ابتکار و نوآوری در شغل این مقدار ۰,۱۵ درصد افزایش می‌یابد و این متغیر تنها ۶ درصد از واریانس عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کند. به ترتیب در مرحله سوم با اضافه شدن متغیر تضاد شغلی این درصد به ۰,۱۸ افزایش یافته و سهم تضاد شغلی در تبیین واریانس عملکرد شغلی ۳ درصد بوده است. در مجموع ۰,۱۸ درصد واریانس عملکرد شغلی توسط متغیرهای ابهام در نقش، ابتکار و نوآوری در شغل و تضاد شغلی تبیین می‌شود و متغیر محیط فیزیکی نمی‌تواند متغیر عملکرد شغلی را به طور معنادار پیش‌بینی نماید.

جدول (۷): آزمون تحلیل واریانس برای معناداری مدل ابهام در نقش، ابتکار و نوآوری در شغل و تضاد شغلی

منابع تغییرات	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
رگرسیون	۹۶۶/۱۴۶	۳	۳۲۲/۰۴۹	۱۲/۵۱۱	۰/۰۰۱
باقی مانده	۴۳۷۶/۱۸۱	۱۷۰	۲۵/۷۴۲		

کل	۵۳۴۲/۳۲۸	۱۷۳			
----	----------	-----	--	--	--

متغیرهای پیش بین: ابهام در نقش، ابتکار و نوآوری در شغل و تضاد شغلی

متغیر ملاک: عملکرد شغلی

همان گونه که از جدول (۷) مشاهده می شود هر سه متغیر وارد شده در مدل رگرسیون به طور معناداری ($P < 0.001$)
 $F_{3, 173} = 12/511$ متغیر ملاک را پیش بینی می کنند.

جدول (۸) ضرایب رگرسیونی مدل (ابهام در نقش، ابتکار و نوآوری در شغل و تضاد شغلی)

مدل ۳	ضریب غیر استاندارد (β)	SE	ضریب استاندارد (B)	سطح معناداری	تولران س	تورش واریانس
مقدار ثابت	۲۵/۸۰	۲/۰۵		۱۲/۵۹	۰/۰۰۱	
ابهام در نقش	۰/۲۰۰	۰/۰۶۴	۰/۲۵۶	۳/۱۵	۰/۰۰۱	۱/۷۳
ابتکار و نوآوری شغلی	۰/۲۴۶	۰/۰۶۲	۰/۲۸۰	۳/۹۴	۰/۰۰۱	۱/۰۴
تضاد شغلی	۰/۱۳	۰/۰۵۹	۰/۱۸۳	۲/۲۴	۰/۰۲۶	۱/۳۷

۱. متغیرهای پیش بین: ابهام در نقش، ابتکار و نوآوری در شغل و تضاد شغلی

۲. متغیر ملاک: عملکرد شغلی

با توجه به نتایج جدول (۸) متغیرهای ابهام در نقش و تضاد شغلی به شکل معکوس و معنی داری و متغیر ابتکار و نوآوری شغلی به طور مثبت و معناداری متغیر ملاک را پیش بینی می کند.

تضاد شغلی $\times (0/18) +$ ابتکار و نوآوری در شغل $\times (0/28) +$ ابهام در نقش $\times (0/25) =$ عملکرد شغلی

نتایج رگرسیون نشان می دهد که از بین سه متغیر ابهام در نقش، ابتکار و نوآوری در شغل و تضاد شغلی، ابتکار و نوآوری شغلی دارای بزرگترین ضریب بتا برابر $0/28$ برای عملکرد شغلی می باشد که نشان می دهد این متغیر بیشترین سهم را برای تبیین متغیر ملاک فراهم می آورد.

۵- نتیجه گیری

هدف اصلی پژوهش حاضر، پی بردن به تاثیر استرس شغلی بر ابتکار و نوآوری در شغل و عملکرد شغلی کارکنان در محیط کار بود. یافته های سوال اول پژوهش نشان داد که بین استرس شغلی و انگیزه بکارگیری ابتکار و نوآوری در شغل رابطه معکوس و معناداری وجود دارد و در واقع می توان گفت که استرس شغلی یکی از عوامل تاثیر گذار در بکارگیری ابتکار و نوآوری افراد در محل کار است و نتیجه به دست آمده به طور غیر مستقیم با تحقیق مغاره (۱۳۷۴)،

عبداللهی (۱۳۸۵)، قاسمی نژاد (۱۳۸۱)، شریفی (۱۳۸۱)، کوپر (۲۰۰۱)، هییز و هالپین (۲۰۰۰)، مارتینه (۲۰۰۹)، وروم (۲۰۰۰) همسو می باشد، و با پژوهش های فونتانا (۲۰۰۲)، آروی (۱۹۹۸)، زارعی متین (۱۳۷۴) همسو نمی باشد.

یکی از راههای موفق موجود برای سازمان ها در راستای نوآوری و خلاقیت بیشتر، سرمایه گذاری آنها در جهت ارتقای توانایی کارکنانشان در راستای خلاق تر شدن می باشد. سازمانی که صرفاً با تکیه بر طرحها و نقشه های رفتارهای معین و ثابت کار می کند، یک نظام اجتماعی بسیار آسیب پذیر است و استرس شغلی را نیز افزایش می دهد و این موضوع برای سازمانی که می خواهد پیشرفت کند خوشایند نمی باشد.

نتایج بدست آمده از پژوهش نشان داد که بین استرس شغلی و عملکرد شغلی کارکنان رابطه معکوس و معناداری وجود دارد، که این نتایج با یافته های خاقانی زاده و همکاران (۱۳۸۷)؛ آزاد مرز آبادی (۱۳۸۶)؛ و آدی (۲۰۰۶) همخوان است. همانطور که نتایج هم گویای این مطلب هستند، استرس در محیط کار تاثیر عمیقی بر عملکرد افراد می گذارد و باعث می شود که افراد شاغل از کار خود رضایت کمتر داشته و در نتیجه غیبت از کار و کم کاری افراد افزایش یابد.

استرس شغلی یکی از عوامل اساسی در کاهش بهره‌وری در سازمان ها و ایجاد عوارض جسمی و روانی در پرسنل است و همچنین یکی از عوامل موثر بر عملکرد افراد در سازمانها، استرس در سازمان است که سلامت و بهداشت بسیاری از افراد را در معرض خطر قرار داده است (هولمز^۸، ۲۰۰۱).

بررسی سوال سوم پژوهش نشان داد که متغیرهای ابهام در نقش، تضاد شغلی و ابتکار و نوآوری شغلی که بعنوان متغیر پیش بین وارد معادله شده بودند نشان داد که توانستند ۰٫۱۸ درصد از واریانس عملکرد شغلی را تبیین کنند. با توجه به نتایج بدست آمده می توان چنین استنباط کرد که استرس شغلی افراد بر کاهش عملکرد کارکنان تاثیرگذار است و از مواردی که می تواند برای سازمان خطرناک باشد و سازمان را از صحنه رقابت خارج سازد عدم نوآوری و ابتکار است.

۶-پیشنهادهای پژوهش

- با توجه به نتایج به دست آمده با افزایش خلاقیت در کارکنان می توان استرس شغلی را کاهش داد به همین منظور پیشنهاد می شود در سازمان ها واحد هایی جهت افزایش خلاقیت در نظر گرفته شود.
- پیشنهاد می گردد هر چند مدت یک بار کارگاههای آموزشی و سمینارهایی تحت عنوان مقابله با استرس، خود کنترلی و ... برای کارکنان شاغل در سازمان بر گزار گردد.
- بررسی اینکه متغیرهایی همچون جنسیت، سطح تحصیلات و سابقه خدمت، سابقه مدیریت و مقطع تحصیلی در استرس شغلی تاثیر دارند یا خیر؟

^۱- Addae

^۸- Holmes S.

مراجع

- ✓ آزاد مرزآبادی، اسفندیار؛ طرخورانی، حمید(۱۳۸۶). بررسی ارتباط بین استرس شغلی و رضایتمندی شغلی کارکنان. علوم رفتاری. ش ۲. صص ۱۲۱-۱۲۹.
- ✓ آلتمایر، الیزابت؛ رندال، راس(۱۳۸۹). استرس شغلی (ترجمه مرتضی مقدمی پور). نشر بازتاب.
- ✓ امینی، فروتن(۱۳۸۵). بررسی رابطه استرس شغلی نوبت کاری و بخش محل کار با کارایی خانواده پرستاران بیمارستان های آموزشی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه بهزیستی و توانبخشی تهران.
- ✓ توسلی، غلام عباس (1382). جامعه شناسی کار و شغل. چاپ ششم، تهران :سمت.
- ✓ خاقانی زاده، مرتضی؛ عبادی، عباس؛ سیرتی نیر، مسعود؛ رحمانی، منظر (۱۳۸۷). بررسی رابطه استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران شاغل در بیمارستان های منتخب نیروهای مسلح، مجله طب نظامی، شماره ۱۰ (۳).
- ✓ زارعی متین، حسن (1373). خلاقیت و نوآوری. فصلنامه دانش مدیریت.ش ۲۴ . ۶۰.
- ✓ رشید پور، ماندانا (۱۳۷۹). بررسی رابطه تعهد سازمانی با تمایل به ماندن در شغل و عملکرد شغلی کارکنان حرفه ای در سازمان حسابرسی، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ✓ ساعتچی، محمود؛ کامکاری، کامبیز و عسگریان، مهناز (۱۳۹۰). آزمون های روانشناختی. تهران: ویرایش.
- ✓ سیستانی، حسین (۱۳۸۰). بررسی رابطه ی بین فرهنگ سازمانی و عملکرد کارکنان استانداری اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ✓ سوانسون، برتون و همکاران (۱۳۸۱). بهبود ترویج کشاورزی، ترجمه: صالح نسب و همکاران، وزارت جهاد کشاورزی، معاونت ترویج و نظام های بهره برداری، دفتر مطالعات و تلفیق برنامه ها.
- ✓ شریفی، مجتبی(۱۳۸۱). سنجش میزان خلاقیت و عوامل مؤثر بر آن در میان آموزگاران آموزش و پرورش، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه زنجان
- ✓ عبدالحی، محمدرضا(۱۳۸۵). بررسی رابطه میزان و منابع استرس شغلی مدیران آموزشی استان فارس، پایان نامه کارشناسی ارشد گروه مدیریت، دانشگاه شیراز.
- ✓ عزیزی زاده، سعیده (1386). بررسی اثر بخشی آموزش خلاقیت برافزایش نگرش کارآفرینانه بیکاران شهر تهران. پایان نامه چاپ نشده، کارشناسی ارشد رشته مشاوره شغلی، دانشگاه علامه طباطبائی دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی.
- ✓ فرهنگی، علی اکبر و صفرزاده، حسین (1387). کارآفرینی (مفاهیم، نظری هها، م د لها و کاربردها) تهران: مؤسسه کار و تامین اجتماعی.
- ✓ قاسمی نژاد، افسر؛ سیادت، سید علی و نوری، ابوالقاسم(۱۳۸۴). تعیین رابطه جو سازمانی، استرس شغلی و رضایت شغلی دبیران شهرکرد، مجله علوم تربیتی و روانشناسی، 3، 45-60.
- ✓ مغاره، ز(۱۳۷۴). رابطه استرس شغلی معلمان و رضایت شغلی آ ها در منطقه مهرشهر کرج، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- ✓ وطن خواه، خشایار(۱۳۸۴). استرس شغلی. مقاله علمی پژوهشی ۲۴، سال چهارم.
- ✓ Addae.H. M.; Wong, M. (2006), "Stress at work: Linear and Curvilinear Effects of Psychology, Job, and Organization-related factors: An exploratory study of Trinidad and Tobago", International Journal of Stress Management, vol. 13, pp. 479-493.

- ✓ Arvey, R., Bouchard, H. (1998). Job Satisfaction. Genetic and environmental components, *Journal of Applied Psychology*, 84(10).
- ✓ Barnett, H. (1953). *Innovation*, New York: Mc Graw-Hill.
- ✓ Befort, N. & Hatrup, K., (2003), Valuing task and contextual performance: Experience, job role, and rating of the importance of job behaviours, *applied H. R. M research*, 8(1), 17-30
- ✓ Cooper, C. L., & Cuthlerland, V. J. (2001). Job stress, mental health and accidents among off-shore workers in the oil and gas extraction industries.
- ✓ Fontana, D. (2002). *Managing stress*. London: Rutledge.
- ✓ Holmes S. (2001), Work related stress a brief review. *Journal research social health*; 121(4) : pp 230-23.
- ✓ Hips, E., & Halpin, G. (2000). The differences in teachers and principals, general job stress related to performance based accreditation, *The Annual Meeting of Mid South Educational Research Association*.
- ✓ Martine, E. (2009). An organizational culture model to promote creativity and innovation. *Journal of Industrial Psychology*, 28 (4), 58-65.
- ✓ Miller, Lyle. H. & Dell Smit, Alma. (2004) Stress in the work place. American Psychology Association. www.apahelpcenter.org
- ✓ National Institute for Occupational Safety and Health. Exposure to stress. Occupational hazards in hospitals, DHHS. Centers for disease control and prevention. [Internet]. (2008) [cited 30 Oct 2011] available at: <http://www.cdc.gov/NIOSH/>
- ✓ Palmer, S., Cooper, C. & Thomas, K. (as described in Gyllensten, K. & Palmer, S.) (2006). Experiences of coaching and stress in the workplace: An Interpretive phenomenological Analysis. *International Coaching Psychology Review*, 1(1) p 86-98.
- ✓ Pawlik-kienlen (2007). Decreasing work stress ; Signs of stress & decreasing stress on the job, www.suite101.com.
- ✓ Vroom, V. H. (2000). Leadership, in Marvin D. Dunnette (ed). *Hand book of industrial and organizational psychology*. Paloalto: Consulting psychologist press inc.