

بررسی ارتباط عوامل استرس‌زای روانی - اجتماعی کار، ساختار سازمانی و رضایت شغلی کارکنان بانک

سمیه چهاردولی^۱ - مجید معتمد زاده^۲ - یداله حمیدی^{۳*} - علیرضا سلطانیان^۴ - رستم گل محمدی^۵

hamidi@umsha.ac.ir

تاریخ پذیرش: ۹۴/۷/۱۹

تاریخ دریافت: ۹۳/۳/۳۱

چکیده

مقدمه: مطالعات نشان داده‌اند که کارکنان بانک‌ها سطح بالایی از استرس را تجربه نموده، استرس به عنوان عامل اصلی کاهش رضایت و تعهد شغلی کارکنان و در نهایت عملکرد کلی سازمان می‌باشد. این مطالعه با هدف بررسی ارتباط عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی، ساختار سازمانی و رضایت شغلی انجام شد.

روش کار: این مطالعه توصیفی-تحلیلی در یکی از بانک‌های شهر همدان انجام شد. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های روانی-اجتماعی نوردیک، ساختار سازمانی و رضایت شغلی استفاده شد. برای تعیین ارتباط بین دو متغیر از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. هم‌چنین برای بررسی ارتباط بین متغیرهای کیفی از آزمون کای دو استفاده گردید.

یافته‌ها: استرس شغلی (۵۷٪) و وضعیت رضایت شغلی (۳۹٪) در جامعه مورد مطالعه در سطح متوسطی قرار داشت و ساختار اکثر شعب تا حدی خشک بود (۶۹٪). از طرفی بین استرس شغلی و ابعاد ساختار سازمانی (تمرکز، رسمیت) همبستگی مثبت معنی داری وجود داشت. نتایج نشان دادند که بین ساختار سازمانی و رضایت شغلی نیز همبستگی مثبت معنی داری وجود دارد ($p=0/05$).

نتیجه‌گیری: با توجه به نقش ساختار سازمانی و عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی کار در رضایت شغلی، می‌توان اظهار داشت که تغییر ساختار به سمت ساختارهای ارگانیک و توجه بیشتر به عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی در محیط کار می‌تواند در بازدهی و بهره‌وری سازمان نقش مؤثری ایفا نماید.

کلمات کلیدی: عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی کار، ساختار سازمانی، رضایت شغلی، کارکنان بانک

۱- کارشناس ارشد ارگونومی، گروه ارگونومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان

۲- استاد، گروه ارگونومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان

۳- دانشیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، مرکز تحقیقات علوم بهداشتی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان دانشیار، گروه آمار

۴- زیستی و اپیدمیولوژی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان

۵- استاد، گروه بهداشت حرفه‌ای، مرکز تحقیقات علوم بهداشتی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان

مقدمه

تاثیر شرایط نامطلوب روانی - اجتماعی کار بر سلامت به طور گسترده ای شناخته شده و مورد بحث قرار گرفته است (Siegrist *et al.*, 2007). نتایج نشان می‌دهد که قرار گرفتن در معرض شرایط نامطلوب روانی - اجتماعی در محیط کار تأثیر منفی بر کیفیت زندگی و سلامت در میان کارکنان خدمات مالی داشته و از سوی دیگر به‌کارگیری علومی چون ارگونومی در محیط کار می‌تواند موجب حذف یا کاهش صدمات و مشکلات بهداشت و ایمنی شغلی و استرس در محیط کار و افزایش کارایی گردد (Silva and Barreto, 2012).

استرس بر عملکرد افراد و رفتارهای ناخواسته مانند افسردگی و اضطراب نیز موثر است (Stansfeld *et al.*, 2000). استرس دومین عامل ایجاد مشکلات مرتبط با سلامت بوده (Barling *et al.*, 2005) که می‌تواند منجر به طیف وسیعی از عوارض جانبی سلامت جسمی و روانی و احساس بیهودگی، فرسودگی، افسردگی و اضطراب در کارکنان و کاهش کیفیت زندگی کاری گردد (Nakao, 2010; Niedhammer *et al.*, 2004; Siegrist *et al.*, 2004).

به‌علاوه استرس مرتبط با کار به یکی از مشکل‌سازترین موضوعات برای سازمان تبدیل شده و در اروپا رو به افزایش است (Barling *et al.*, 2005; Bhatti and Qureshi, 2007). تغییرات سریع در شیوه‌های کار در لندن توام با نا امنی و مشکلات سلامت روان در بین کارمندان دولت بوده است (Emslie *et al.*, 2002). این گزارش تاکید نموده که با توجه به تغییرات در محیط کار، بار کاری کارکنان افزایش یافته که این امر منجر به استرس می‌گردد. متأسفانه شیوع این اختلالات در حال افزایش است. در سال ۲۰۰۳، حدود ۲۱٪ از مرخصی استعلاجی و

۴۹ درصد بازنشستگی در یک بانک بزرگ در برزیل به علت مشکلات روانی بوده است (Luiz Sérgio Silva *et al.*, 2007; 2008).

موسسه ملی سلامت و امنیت شغلی اظهار داشت که با گذشت زمان، شرایط کار تغییرات زیادی نموده است و استرس کار اهمیت بیشتری پیدا کرده و از آن به‌عنوان عامل پنهانی یاد می‌شود که می‌تواند عملکرد افراد و همچنین سازمان‌ها را تحت تاثیر قرار دهد (Silva and Barreto, 2012).

نتایج حاصل از گزارش بررسی‌های مختلف انجام شده در خانواده‌ها و موسسات کار و دانشگاه ییل امریکا نشان داد که دیدگاه ۴۰٪ کارگران به کارشان بسیار استرس زا ۲۶٪ احساس استرس ناشی از کار و ۲۹٪ احساس استرس شدید به دلیل مسوولیت‌های کار داشتند (Silva and Barreto, 2012).

مطالعات نشان داده‌اند که کارکنان بانک‌ها سطح بالایی از استرس را تجربه نموده و میزان غیبت خصوصاً در نتیجه اختلالات اسکلتی-عضلانی و اختلالات روانی در این افراد بالا می‌باشد (Silva and Barreto, 2010; Silva, *et al.*, 2007).

استرس به عنوان عامل اصلی کاهش رضایت و تعهد شغلی کارکنان و در نهایت عملکرد کلی سازمان می‌باشد (Ziauddin *et al.*, 2010).

از طرفی گزارش سازمان بین‌المللی کار نشان می‌دهد که نوسازی و مدرنیزه شدن در بانک‌ها منجر به گسترش برخی نگرانی‌ها از جمله افزایش بار کاری، نیازهای کاری بالا و افزایش زمان کار، تعارض و استرس در این کارکنان شده است (Hoel, 2003). در این شرایط پست مدرنیته محیط به هیچ وجه ثبات نداشته و سازمان‌ها برای سازش یا کنار آمدن با این پدیده، به الگوی ساختاری متناسب نیاز دارند (Hall, 1996). یکی از مهم‌ترین ابعاد هر

ناشی از تفاوت در رسمیت، تمرکز و پیچیدگی می‌باشد. رسمیت به مقررات، روش‌ها و موارد کتبی اطلاق می‌شود که به موجب آن‌ها، شرح وظایف، دستورالعمل‌ها و فرمان‌هایی که کارکنان و اعضای سازمان باید آن‌ها را رعایت و اجرا نمایند، مشخص می‌شود (Selznik, 1942).

پیچیدگی به میزان پراکندگی (Differentiation) و تلفیق (Integration) در داخل سازمان مربوط می‌شود و به حدی که تفکیک در سازمان وجود دارد، اشاره می‌کند (Child, 2008). تمرکز به مفهوم تصمیم‌گیری رسمی در یک فرد، واحد یا سطح سازمان است. بیشتر نظریه‌پردازان توافق دارند، تمرکز به مقداری که یک تصمیم‌گیری (مالی، نیروی انسانی، برنامه و موارد استثنائی سازمان) در یک نقطه متمرکز شده است، اشاره دارد. در کنار آن فعالیت‌های جانبی تصمیم‌گیری را نیز تحت تاثیر قرار می‌دهد (Child, 2008). مطالعات مختلف نشان داده ساختار سازمانی بر بهبود عملکرد موثر بوده و ساختار ارگانیک بر بهبود عملکرد تاثیر بیشتری دارد و بین رسمیت و تعهد سازمانی، رابطه معنادار وجود دارد (Jamshidi, 2007).

از سوی دیگر رضایت شغلی معیاری برای ایجاد سلامت در سازمان بوده و آرایه خدمات موثر و کیفیت آرایه خدمات تا حد زیادی بستگی به منابع انسانی و رضایت تجربه شده توسط کارکنان دارد (Fitzgerald et al., 1991). این رویکرد یکی از عوامل اصلی در کار و روان‌شناسی سازمانی بوده و به عنوان یک عامل مهم در کیفیت زندگی کاری در نظر گرفته می‌شود (Olson and Stewart, 1990).

مطالعات نشان داده‌اند متغیرهای مختلفی مانند ویژگی‌های کار، ویژگی‌های سازمانی و ویژگی‌های فردی رضایت شغلی را تحت تاثیر قرار

سازمان ساختار سازمانی است که شاید بتوان آن را بعد از اهداف سازمانی، اصلی‌ترین بخش سازمان دانست. ساختار به اسکلت و اساس شکل‌گیری سایر بخش‌های داخلی و محیط خارجی سازمان تشبیه می‌شود (Powell, 2002). ساختار سازمانی الگو، نقشه ارتباطات و تعاملات میان بخش‌ها و اجزا یک سازمان می‌باشد (Cyert and March, 2007).

روابط رسمی افراد، جایگاه مشاغل و پست‌های سازمانی، میزان دسترسی به چارچوب اطلاعات، شرح وظایف، شرح شغل، چگونگی تخصیص منابع، قوانین و مقررات، مکانیزم‌های تبعیت و اجرای قوانین، ایجاد هماهنگی بین فعالیت‌ها، بخش‌هایی از نتایج ایجاد و طراحی ساختار سازمانی است (Ergenli et al., 2007). به اعتقاد برنز و استاکر موثرترین ساختار، ساختاری است که خود را با الزامات محیط انطباق دهد. در یک طبقه‌بندی کلی ساختار سازمان به دو نوع ساختار مکانیک و ساختار ارگانیک تقسیم‌بندی می‌شود. ساختار مکانیک در محیط‌های متلاطم و دارای ثبات قابل استفاده است (Gresov and Drazin, 2007). محققان بیان می‌کنند در شرایط پویایی محیط، شکل ارگانیک سازمان مناسب است. در چنین شرایطی، محدودیت‌ها کمتر است و افراد بیشتر در امور سرنوشت‌ساز مشارکت دارند و برای تعیین پست‌ها و ارتباطات سازمانی، اعضا نقش مهمی ایفا می‌کنند. در شرایط با ثبات یا پایدار، شرایطی برای وجود الگوی سنتی و سلسله مراتب اختیار ایجاد می‌شود که افراد تابع قوانین و مقررات رسمی بوده و سیستم مکانیکی حاکم می‌گردد (Moghimi, 1997).

الگوی سازمانی، نوع ارتباطات سازمانی، درجه رسمیت و پیچیدگی وضعیت و بوروکراسی را مشخص می‌کند (Daft, 2010). در واقع تفاوت در سازمان‌ها

جمع‌آوری اطلاعات از سه پرسش‌نامه استفاده شد.

پرسش‌نامه روانی-اجتماعی نوردیک توسط لیندسترم (Lindstorm) و همکاران در سال ۲۰۰۰ طراحی گردید. این پرسش‌نامه شامل دو بخش می‌باشد. بخش اول سوالاتی پیرامون اطلاعات دموگرافیک افراد مانند سن، جنس، سابقه کار و سطح تحصیلات و بخش دوم نیز در ارتباط با عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی می‌باشد. نسخه اصلی پرسش‌نامه ۱۲۳ آیتمی بوده که در این مطالعه از نسخه کوتاه آن (۳۴+ آیتم) استفاده گردید (Elo et al., 2000).

در این پرسش‌نامه استاندارد، هر سوال دارای پنج گزینه "به ندرت/هرگز، خیلی کم/ تا حدودی، گاهی غالباً/ تقریباً زیاد، بسیاری از اوقات/ همیشه بوده که برای هر یک به ترتیب امتیازات ۱ تا ۵ اختصاص داده شد و کارکنان مورد پژوهش در سه طبقه استرس ضعیف، متوسط و خوب تقسیم‌بندی گردیدند. میانگین نمره کمتر از ۲/۵ به عنوان استرس پایین، ۲/۵-۳/۵ به عنوان استرس متوسط و بیشتر از ۳/۵ به عنوان استرس بالا گروه‌بندی شدند (Mehrdad et al., 2010).

جهت بررسی پایایی، این پرسش‌نامه توسط ۱۵ نفر از کارکنان یکی از ادارات در شهر همدان پر شده و آلفای کرونباخ برای آن ۰/۸۲ تعیین گردید. این پرسش‌نامه در چندین پژوهش در ایران استفاده شده و روایی آن مورد تایید می‌باشد (Khaneshenas et al., 2014; Sharif Nia et al., 2012).

پرسش‌نامه ساختارسازمانی توسط بوکاریا (Bucaria) در سال ۲۰۰۶ طراحی گردید و با استفاده از ۱۳ سوال "تمرکز، رسمیت و پیچیدگی" را مورد بررسی قرار داد. این پرسش‌نامه استاندارد

می‌دهند (Hoy et al., 1978). رضایت شغلی می‌تواند تحت تاثیر عوامل مختلفی، از جمله چگونگی رابطه با مافوق و همکاران، رضایت از ارتقا و مزایای شغلی قرار گیرد که این رضایت منجر به بهره‌وری و خلاقیت بیشتر کارکنان می‌شود (Kinzi et al., 2005).

به‌علاوه متغیرهای مختلفی مانند ویژگی‌های کار، ویژگی‌های سازمانی و ویژگی‌های فردی رضایت شغلی را تحت تاثیر قرار می‌دهند (Hoy et al., 1978).

گروه دیگری از تحقیقات به بررسی تاثیر رضایت شغلی بر عملکرد کاری، غیبت و تاخیر در محل کار، سلامت جسمی و روانی، فرسودگی شغلی و ترک شغل پرداخته‌اند (Tabesh, 1992). تحقیقات انجام شده در بانک نشان می‌دهد که ارتقای رضایت شغلی منجر به بهبود عملکرد خواهد شد (Crossman and Abou-Zaki, 2003).

همان‌گونه که گفته شد بانک‌ها یکی از مراکز ارائه خدمات بوده و استرس بر عملکرد کاری کارکنان آن موثر می‌باشد. علیرغم اهمیت عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی، ساختار سازمانی و رضایت شغلی در دستیابی به اهداف در بانک‌ها مطالعات انجام شده در این زمینه و با در نظر گرفتن عوامل ذکر شده، بسیار محدود می‌باشد. لذا این پژوهش با بررسی ارتباط عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی، ساختار سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان کلیه شعب یکی از بانک‌های شهر همدان، در راستای ارتقای عملکرد و بهره‌وری انجام شد.

روش کار

این مطالعه توصیفی-تحلیلی در سال ۱۳۹۱ انجام شد. در این تحقیق، تمامی کارکنان شاغل در کلیه شعب یکی از بانک‌های شهر همدان به روش سرشماری مورد پژوهش قرار گرفتند. جهت

که ضریب آلفای ۰/۸۲ تایید شده است (Robbins, 1991). روایی پرسش‌نامه طی چند تحقیق در ایران تایید شده است (Hamidi and Eivazi, 2010). پردازش داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ انجام و نتایج به صورت جداول و نمودار نمایش داده شد. برای تعیین ارتباط بین دو متغیر از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. همچنین برای بررسی ارتباط بین متغیرهای کیفی از آزمون کای دو استفاده گردید. جهت مقایسه دو میانگین از آزمون t مستقل بهره گرفته شد. برای توصیف متغیرهای کمی از میانگین و انحراف معیار استفاده شد. سطح آلفای کمتر از ۰/۰۵ معنی داری در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

در مجموع ۸۱ نفر مورد پژوهش قرار گرفتند. میانگین سنی کارکنان ۳۸ سال بود (کم سن‌ترین آن‌ها ۲۵ سال و مسن‌ترین دارای ۵۱ سال بود) که حاکی از جوان بودن کارکنان سیستم می‌باشد. ۷۰ درصد کارکنان مرد و بقیه زن بودند. ۹۵٪ متاهل بوده و ۴۳/۸٪ تحصیلات دانشگاهی داشتند. ۲۵٪ کارکنان سابقه کاری ۱۱-۱۵ سال داشتند (جدول ۱).

بوده و امتیازهای ۵۰-۷۰ ساختار خشک و بروکراتیک و انعطاف‌پذیری بسیار کم، ۳۰-۵۰ ساختار تا حدودی خشک و انعطاف‌ناپذیر و زیر ۳۰ ساختار منعطف و چابک را نشان می‌دهد. (Bucaria, 2006) برای اندازه‌گیری پایایی، پرسش‌نامه توسط ۱۵ نفر از کارکنان یکی از ادارات در شهر همدان پر شده و آلفای کرونباخ برای بعد رسمیت برابر ۰/۸۱، بعد تمرکز برابر ۰/۸۵ و برای بعد پیچیدگی، ۰/۵۱ تعیین گردید. برای تایید روایی محتوا و به منظور میزان انطباق این پرسش‌نامه با شرایط بانک‌ها، نظرات ۵ نفر از اساتید و صاحب‌نظران مدیریتی و ارگونومی اخذ گردید و روایی آن تایید شد. پرسش‌نامه رضایت شغلی توسط رابینز در سال ۱۹۹۱ طراحی شد و متشکل از پنج حیطه شامل ماهیت کار، سرپرست و مدیر، همکار، نحوه ترفیع و ارتقا، حقوق و مزایا می‌باشد. مقیاس پاسخ‌دهی سوالات در پنج گزینه‌ی لیکرت از خیلی کم تا خیلی زیاد (۱ تا ۵) می‌باشد. امتیازهای ۴/۲-۵ نشان‌دهنده رضایت کامل، ۳/۴-۴/۱۹ رضایت‌مندی، ۲/۶-۳/۳۹ رضایت متوسط، ۱/۸-۲/۵۹ ناراضایتی و ۱-۱/۷۹ ناراضایتی کامل می‌باشد. پایایی پرسش‌نامه برای رضایت شغلی به روش آلفای کرونباخ در چندین تحقیق محاسبه گردیده

جدول ۱. اطلاعات دموگرافیک کارکنان بانک

عنوان	فراوانی (درصد)	میانگین ± انحراف معیار
جنس (%)		
مرد	(۷۰)۵۷	
زن	(۳۰)۲۴	
سن		۶/۶ ± ۳۸
وضعیت تاهل		
مجرد	(۵)۴	
متاهل	(۹۵)۷۷	
تحصیلات		
فوق دیپلم	(۳۳)۲۸	
لیسانس	(۶۰)۴۸	
فوق لیسانس	(۶)۵	
سابقه کار (سال)		۶/۳ ± ۱۴

جدول ۵ نشان‌دهنده ارتباط بین استرس شغلی، ابعاد ساختار سازمانی و رضایت شغلی می‌باشد. همان‌گونه که در جدول مشخص است بین عوامل مذکور رابطه معنی داری وجود دارد.

بحث

مطالعه حاضر اولین مطالعه‌ای بود که با هدف بررسی ارتباط عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی، ساختار سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان بانک انجام گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهشی حاکی از آن است که در جامعه مورد پژوهش

جدول ۲ نشان می‌دهد که بیش از نیمی از کارکنان استرس متوسط، ۲۳٪ استرس کم و ۲۰٪ استرس بالایی داشتند.

جدول ۳ نوع ساختار در شعب مختلف بانک را نشان می‌دهد. ساختار ۳۰/۷٪ شعب خشک و بروکراتیک بوده و ۶۹/۳٪ شعب ساختار تا حدی خشک داشتند. هیچ یک از شعب ساختار معطف و چابک نداشتند.

وضعیت رضایت شغلی کارکنان در جدول ۴، ارایه شده است. همان‌گونه که اطلاعات جدول نشان می‌دهد اکثریت شعب وضعیت متوسطی از لحاظ رضایت شغلی داشته‌اند.

جدول ۲. میزان استرس شغلی در جامعه مورد پژوهش

عنوان	بالا تعداد(درصد)	متوسط تعداد(درصد)	پایین تعداد(درصد)	میانگین±انحراف معیار
استرس شغلی	(۲۰)۱۴	(۵۷)۴۰	(۲۳)۱۶	۰/۵±۳

جدول ۳. نوع ساختار در شعب مختلف بانک

نوع ساختار	درصد
خشک و بروکراتیک	۳۰/۷
تا حدی خشک	۶۹/۳

جدول ۴. میزان رضایت شغلی کارکنان در شعب مختلف بانک

مجموع	رضایت‌مندی			نوع رضایت
	راضی تعداد(درصد)	متوسط تعداد(درصد)	ناراضی تعداد(درصد)	
(۱۰۰)۸۱	(۵۸)۴۷	(۲۳/۵)۱۹	(۱۸/۵)۱۶	نوع کار
(۱۰۰)۸۱	(۵۹/۲)۵۸	(۲۵/۹)۲۱	(۱۴/۸)۱۲	مدیر
(۱۰۰)۸۰	(۶۸/۸)۵۵	(۲۲/۵)۱۸	(۸/۸)۷	همکاران
(۱۰۰)۸۱	(۱۹/۸)۱۶	(۲۷/۲)۲۲	(۵۳/۱)۴۳	نحوه ترفیع
(۱۰۰)۸۰	(۱۱/۲)۹	(۳۳/۸)۲۷	(۵۵/۰)۴۴	حقوق
(۱۰۰)۸۱	(۳۸/۲)۳۱	(۳۹)۳۲	(۳۱/۷)۱۷	رضایت شغلی

جدول ۵. ارتباط بین استرس شغلی، ساختار سازمانی و رضایت شغلی

رضایت شغلی	استرس شغلی	بعد تمرکز ساختار	بعد پیچیدگی ساختار	بعد رسمیت ساختار	رضایت شغلی
استرس شغلی	۱				
بعد تمرکز ساختار	*۰/۲۸	۱			
بعد پیچیدگی ساختار	**۰/۳۶	۰/۲۱	۱		
بعد رسمیت ساختار	**۰/۳۲	۰/۰۶	۰/۰۷۱	۱	
رضایت شغلی	**۰/۵۷	*۰/۲۴	*۰/۳۱	*۰/۲۵	۱

** همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار است (دو سویه).
* همبستگی در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار است (دو سویه).

اکثر کارکنان (۵۷/۱٪) از لحاظ استرس شغلی، وضعیت متوسطی داشتند. در مطالعات فراوان انجام گرفته، خصوصاً در امریکا و اروپا، عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی محیط کار نه تنها به عنوان عامل مخل رفاه، بلکه عامل موثر بر سلامت روانی فرد، فرسودگی شغلی، افسردگی و بیماری‌های قلبی-عروقی معرفی شده است (Karasek, 1992; Schnall *et al.*, 2000). نتایج حاصل از مطالعه حاضر، در راستای مطالعه انجام شده توسط مهرداد قرار داشت (Mehrdad *et al.*, 2010). در مطالعه مذکور نیز اکثر شرکت‌کنندگان (۶۸٪) از نظر استرس، وضعیت متوسط، ۲۰٪ وضعیت ضعیف و ۱۲٪ وضعیت خوبی داشتند. عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی در مطالعه ذاکریان و همکاران نیز متوسط ارزیابی گردید (Zakerian and Subramaniam, 2011) که هم راستا با این مطالعه بود.

در مطالعه ارسی و همکاران نیز که با هدف ارزیابی مشکلات روانی-اجتماعی و ارتباط آن با حوادث شغلی بر روی کارگران شرکت ملی حفاری ایران صورت گرفت، نتایج تحقیق نشان داد سرعت کار بالا، نیازمندی‌های عاطفی بالا، میزان نفوذ بالا در کار، کیفیت پایین رهبری، حمایت اجتماعی و سایر مشکلات روانی-اجتماعی کار دارای ارتباط معنی‌دار با حوادث شغلی بودند (Arassi *et al.*, 2014).

این مطالعه نشان داد که ساختار اکثر شعب (۶۹/۳٪) تا حدی خشک بوده و ۳۰/۷٪ شعب ساختاری خشک و بروکراتیک و داشتند. نتایج نشان‌دهنده آن بود که هیچ یک از شعب ساختار منعطف و چابک نداشتند. وجود چنین ساختارهایی منجر به نارضایتی، انعطاف‌پذیری کمتر، ارتباطات محدود یک‌طرفه و تاثیرات منفی بر عملکرد

می‌گردد. نتایج حاصل از پژوهش رضانی و همکاران نیز مشخص کرد که بیمارستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی زابل از نظر بعد رسمیت ۷۷/۵٪، تمرکز ۸۲/۵٪ و پیچیدگی ۸۵٪ از دیدگاه مدیران دارای ساختار مکانیکی بودند که با نتایج این مطالعه هم‌سو می‌باشد (Ramezani *et al.*, 2012).

مطالعات نشان داده‌اند ساختارهای سنتی با ویژگی‌هایی چون تمرکز، تقسیم کار شدید، عدم انعطاف در برابر تغییرات محیط، کنترل نزدیک و شکل مکانیکی خود، هرگونه تحرک و پویایی را از کارکنان خود می‌گیرد. در مقابل ساختارهای سازمانی پویا و ارگانیک با اشکال شبکه‌ای و ویژگی‌هایی چون مشتری محوری، عدم تمرکز در تصمیم‌گیری، تقسیم قدرت، انطباق بالا، کاهش عدم اطمینان محیطی و گرایش به خودکنترلی، زمینه قوی تری برای انطباق این ساختار با محیط فراهم می‌کند (March and Simon, 2009). در تحقیق بهاری و همکاران مشخص شده است هرچه تمایل ساختار سازمانی به سمت ارگانیکی و انعطاف‌پذیری بیشتر باشد، وضعیت برای استقرار تحول و بهبود کیفیت مناسب‌تر است (Bahari *et al.*, 2015). به‌علاوه ساختار سازمانی می‌تواند عملکرد سازمان را تحت تاثیر قرار دهد (Caves, 1992).

از لحاظ رضایت‌مندی شغلی، اکثر کارکنان رضایت متوسط و بالایی از شرایط کار داشته و بین استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه همبستگی مستقیم وجود دارد. این نتایج با مطالعه انجام شده توسط حمیدی و همکاران (۲۰۱۰) مطابقت داشت که استرس در سطح متوسط می‌تواند عملکرد را بهبود بخشد و استرس بالا یا پایین منجر به کاهش عملکرد می‌گردد (Hamidi and Eivazi, 2010). در تحقیقی دیگر نیز تاکید شده است که بین ابعاد

در چنین شرایطی امکان بهبود بهره‌وری، سلامت کارکنان خصوصا از طریق کاهش استرس روانی ناشی از کار و افزایش کیفیت میسر می‌گردد.

تشریح و قدردانی

در پایان از کلیه کارکنان بانک مورد مطالعه، که در انجام این پژوهش صمیمانه ما را یاری نمودند، تشکر و قدردانی می‌گردد. این مقاله حاصل پایان نامه با عنوان "بررسی ابعاد ماکروارگونومیکی محیط‌های اداری (مطالعه موردی در کلیه شعب یکی از بانک‌های همدان) با استفاده از ابزار تجزیه و تحلیل سیستم (SAT)" می‌باشد.

منابع

- Arassi M, Mohammadi H, Motamedzade M, Kamalinia M, Mardani D, Mohammadi Beiragani M, et al. (2014). The Association between psychosocial factors and Occupational Accidents among Iranian Drilling Workers. *Journal of Ergonomics*, 2 (1),36-5 [Persian].
- Bahari Movafag, Z., Hamidi, Y., and Gitty, A. (2015). A survey on Comparison of Structural Constraints and Quality Management in Libraries of BuAli Sina University and Hamedan University of Medical Sciences. *Quarterly Journal of Knowledge Studies*, 8(28), 27-38 [Persian].
- Barling, J., Kelloway, E. K., and Frone, M. R. (2005). *Handbook of work stress*: Sage.
- Bartram, T., Joiner, T.A., and Stanton, P. (2004). Factors affecting the job stress and job

استرس و رضایت شغلی رابطه معنی دار وجود دارد، به طوری که با افزایش مولفه‌های استرس شغلی در حد بالا، رضایت‌مندی کاهش می‌یابد (Bartram *et al.*, 2004).

پیکو و همکاران در مطالعه خود (۲۰۰۶)، ضمن اشاره به نقش ویژه عوامل روانی-اجتماعی نشان دادند که بین این عامل و رضایت رابطه وجود دارد که با نتایج حاصل از این پژوهش همخوانی دارد (Piko, 2006). در مطالعه انجام شده توسط رامیرز و همکاران، مشخص گردید که رضایت شغلی نقش قابل توجهی در محافظت از سلامت روانی کارکنان و استرس دارد (Ramirez *et al.*, 1996) که با نتایج مطالعه حاضر همخوانی ندارد.

نتیجه گیری

بر اساس نتایج حاصل از این مطالعه و شواهد پیرامون ارتباط بین عوارض جانبی شرایط روانی در محل کار و بیماری‌های روانی، می‌توان برخی اقدامات پیشگیرانه را شامل کاهش بار مشکلات روانی در میان کارکنان بانک از طریق افزایش تعداد کارکنان، چرخش کاری، کاهش تغییرات در برنامه‌ها و اهداف و بهبود شرایط پرداخت حقوق افراد، توصیه نمود (Karasek, 2004). ارتقا شرایط روانی - اجتماعی محیط کار می‌تواند گام بلندی در ارتقای رضایت شغلی و در نتیجه عملکرد و بهره‌وری بانک‌ها بردارد.

با توجه به نقش ساختار در رضایت کارکنان، ارتباطات و عملکرد، به نظر می‌رسد طراحی مجدد ساختار شعب به سمت رویکردهای ارگانیکی و اجتناب از رویکردهای مکانیکی می‌تواند در دستیابی به اهداف بانک‌ها موثر باشد.

- social factors at work: Nordic Council of Ministers.
- Emslie C, Fuher R, Hunt K, Macintyre S, Shipley M, and Stansfeld S. (2002). Gender differences in mental health: from three organization. *Soc Sci Med*, 54(4), 621-624.
- Ergeneli, A., Arı, G. S. I., and Metin, S. (2007). Psychological empowerment and its relationship to trust in immediate managers. *Journal of Business Research*, 60(1), 41-49.
- Fitzgerald, L., Brignall, S., Silvestro, R., Voss, C., and Robert, J. (1991). Performance measurement in service businesses: Chartered Institute of Management Accountants London
- Gresov, C., and Drazin, R. (2007). Equifinality: Functional equivalence in organization design. *Academy of Management Review*, 22(2), 403-428.
- Hall, R. H. (1996). *Organizational structure* (Parsaeian Ali and A. S. Muhammad, Trans.): South-Western Colleague Publishing.
- Hamidi, Y., and Eivazi, Z. (2010). The relationships among employees' job stress, job satisfaction, and the organizational performance of Hamadan urban health centers. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 38(7), 963-968.
- Hazavehei, S M M., Hosseini, Z., Moeini, Moghimbeigi, A., and Hamidi, Y. 2012. Assessing stress level and stress management among Hamadan hospital nurses based on precede model, *Ofogh-E-Danesh*, 18 (256), 78-85.
- satisfaction of Australian nurses: implications for recruitment and retention. *Contemp Nurse*, 17(3), 293-304.
- Bhatti, K. K., and Qureshi, T. M. (2007). Impact of employee participation on job satisfaction, employee commitment and employee productivity. *International Review of Business Research Papers*, 3(2), 54-68.
- Bucaria, F. S. (2006). *Offsetting the Negative Effect of Organizational Structure on Social Relations: Structure, Social Exchange, and Justice*: ProQuest.
- Caves, R. E. (1992). *Industrial organization, corporate strategy and structure*: Springer.
- Child, J. (2008). *Organizational structure, environment and performance: the role of strategic choice*. *Sociology*, 6(1), 1-22.
- Crossman, A, Abou-Zaki, B. (2003). Job satisfaction and employee performance of Lebanese banking staff. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 368-376.
- Cyert, R. M., and March, J. (2007). *A behavioral theory of the firm*. Prentice hall, Upper saddle river, NJ, 128-287
- Daft, R. L. (2010). *Organization theory and design* (Parsaeian Ali and A. S. Muhammad, Trans.): South-Western Colleague Publishing. [Persian].
- Elo, A.-L., Skogstad, A., Dallner, M., Gamberale, F., Hottinen, V., and Knardahl, S. (2000). *User's guide for the QPSNordic: General Nordic Questionnaire for psychological and*

- Mehrdad, R., Dennerlein, J. T., Haghghat, M., and Aminian, O. (2010). Association between psychosocial factors and musculoskeletal symptoms among Iranian nurses. *American journal of industrial medicine*, 53(10), 1032-1039[Persian].
- Moghimi, S. M. (1997[Persian]). *organization and management research approach: Termeh published.*
- Nakao, M. (2010). Work-related stress and psychosomatic medicine. *Biopsychosoc Med*, 4(1), 4.
- Niedhammer, I., Tek, M.-L., Starke, D., and Siegrist, J. (2004). Effort-reward imbalance model and self-reported health: cross-sectional and prospective findings from the GAZEL cohort. *Social Science and Medicine*, 58(8), 1531-1541.
- Olson, D., and Stewart, K. (1990). *Multisystem assessment of health and stress (MASH) model and the health and stress profile (HSP)*. St Paul, MN: Family and Social Science.
- Piko, B. F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43(3), 311-318.
- Powell, L. (2002). Shedding a tier: flattening organisational structures and employee empowerment. *International Journal of Educational Management*, 16(1), 54-59.
- Ramezani, A., Hedayati, S. P., Kheirandish fard, Hoel, H. (2003). Violence and stress at work in financial services: International Labour Organization.
- Hoy, W. K., Miskel, C. G., and Nelson, J. L. (1978). *Educational administration: Theory, research, and practice*: Random House New York.
- Jamshidi, A. (2007). Relation between Organizational Commitment and Structural Dimensions (Formality, Complexity and Centralization). *Journal of Planning and Budgeting*, 12(4), 187-207[Persian].
- Karasek, R. A. (1992). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*: Basic books.
- Karasek, R. A. (2004). An analysis of 19 international case studies of stress prevention through work reorganization using the demand/control model. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 24(5), 446-456.
- Khanehshenas, F., Allahyari, T., and Khalkhali H. (2014). Investigation of the relationship between psychosocial stressors and job performance among bank employees. *Journal of Ergonomics*, 1 (3), 1-10.
- Kinzl, J., Knotzer, H., Traweger, C., Lederer, W., Heidegger, T., and Benzer, A. (2005). Influence of working conditions on job satisfaction in anaesthetists. *British Journal of Anaesthesia*, 94(2), 211-215.
- March, J., and Simon, H. (2009). *Organizations*. Blackwell, Cambridge, 195-324.

- Siegrist, J., Wahrendorf, M., Von dem Knesebeck, O., Jürges, H., and Börsch-Supan, A. (2007). Quality of work, well-being, and intended early retirement of older employees—baseline results from the SHARE Study. *The European Journal of Public Health*, 17(1), 62-68.
- Silva, L. S., and Barreto, S. M. (2012). Adverse psychosocial working conditions and poor quality of life among financial service employees in Brazil. *Journal of occupational health*, 54(2), 88-95.
- Silva, L. S., Pinheiro, T. M. M., and Sakurai, E. (2007). Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. *Cad. Saúde Pública*, 23(12), 2949-2958.
- Silva, L. S., Pinheiro, T. M. M., and Sakurai, E. (2008). Perfil do absenteísmo em um banco estatal em Minas Gerais: análise no período 1998 a 2003. *Ciência e Saúde Coletiva*, 13(sup 2), 2049-2058.
- Silva, L., and Barreto, S. (2010). Adverse psychosocial working conditions and minor psychiatric disorders among bank workers. *BMC Public Health*, 10(1), 686.
- Stansfeld, S. A., Head, J., Marmot, M. G., and Britain, G. (2002) *Work-related factors and ill health: The Whitehall II Study*: HSE Books Norwich, UK.
- Tabesh, M. (1992). Examine the role of job satisfaction in the performance of the Tehran and Suburbs Bus Drivers. (Master), A., and Nabi Zadeh, S. (2012). Relationship between organizational structure and organizational creativity from the perspective of hospital administrators cover Zabol University of Medical Sciences. Paper presented at the The first congress of the student's clinical governance and continuous quality improvement.
- Ramirez, A., Graham, J., Richards, M., Gregory, W., and Cull, A. (1996). Mental health of hospital consultants: the effects of stress and satisfaction at work. *The Lancet*, 347(9003), 724-728.
- Robbins, S. P. (1991). *Organizational Behavior*. New Delhi Prentice-Hall: Pearson Education India.
- Schnall, P., Belkic, K., Landsbergis, P., and Baker, D. (2000). WHY THE WORKPLACE AND CARDIOVASCULAR DISEASE?, (1).
- Selznik. (1942). *Organization theory*: university of California press.
- Sharif Nia, H., Hagh Doost, A., Haji Hoseini, F., Hojati, H., and Javan Amoli, M. (2012). Effect of Occupational and Psychological Factors in Back Pain Nurses in AMOL City. *Quarterly Journal of Rehabilitation*, 12 (4) :93-101.
- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., and Peter, R. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science and Medicine*, 58(8), 1483-1499.

- public health, 40(1).
- Ziauddin, Riaz. K, Farooq.J, and Tahir, H. (2010). The impact of employees job stress on organizational commitmen. European Journal of Social Sciences, 13(4), 617-622.
- Tehran, [Persian]..
- Zakerian, S., and Subramaniam, I. (2011). Examining the Relationship between Psychosocial Work Factors and Musculoskeletal Discomfort among Computer Users in Malaysia. Iranian journal of

Investigating the relationship between psychosocial work stressors, organizational structure and job satisfaction among bank tellers

S. Chahardoli¹, M. Motamedzade², Y. Hamidi^{3}, A. R. Soltanian⁴, R. Golmohammadi⁵*

¹ Department of Ergonomics, School of Public Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

² Department of Ergonomics, School of Public Health and Research Center for Health Sciences, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

³ Department of Health Management, Research Center for Health Sciences, School of Public Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

⁴ Department of Biostatistics and Epidemiology, School of Public Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

⁵ Department of Occupational Health, School of Public Health and Research Center for Health Sciences, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran

Abstract

Introduction: Studies have shown that bank clerks experience high levels of stress. Stress is known as the main cause of reduction of job satisfaction and staff commitment and overall organization performance. This study aimed to investigate the association between psychosocial stressors, organizational structure, and job satisfaction.

Material and Method: This cross-sectional study was performed in 11 branches of a bank in Hamadan. In order to collect data, General Nordic Questionnaire (QPS Nordic 34+), Organizational Structure and Job Satisfaction Questionnaires were used. For determining the relationship between the two variables spearman correlation coefficient was used. Moreover, chi-square test was used to investigate the association between qualitative variables.

Result: Job stress (57%) and job satisfaction (39%) of the subjects were in the average level, and structure of the majority of the branches was somewhat inflexible (69%). What is more, there was a significant positive correlation between job stress and dimensions of organizational structure (centralization, formalization). Results manifested a significant correlation between organizational structure and job satisfaction (P-value= 0.05).

Conclusion: Considering the effect of organizational structure and work-related psychosocial stressors on job satisfaction, it can be stated that organizational restructuring to achieve organic structures and paying more attention to psychosocial stressors in the workplace, can play an effective role in the efficiency and productivity of the organization.

Key words: *Psychosocial work stressors, Organizational structure, Job satisfaction, Bank employee*

* Corresponding Author Email: Hamidi@umsha.ac.ir