

فشار سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد سازمانی: به کجا خواهیم رفت؟^۱

ترجمه: داریوش دموری

Sherry E. Sullivan & Rabi S. Bhagat

این مقاله ادبیات تجربی دو دهه اخیر در مورد تحلیل‌های مستقیم و تحلیل‌های وابسته به متغیر تعدیل کننده را در ارتباط با فشارهای سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد شغلی بررسی و خلاصه می‌کند. عوامل مؤثر تعدیل کننده ساختارهای مختلف در سطوح تجزیه و تحلیل فردی، گروهی و سازمانی طبقه‌بندی، سپس به طور منظم بررسی می‌شوند. ارزیابی اجمالی این تحقیق پیشنهاد می‌کند که گرچه پیشرفتهای با اهمیتی در روشهای تحلیلی برای بررسی این پدیده‌ها صورت گرفته است؛ با این همه قسمت اعظم این تحقیق، نقش روابط متقابل را، که در طول زمان ظاهر می‌شوند، در نظر نمی‌گیرد. ما برای پیشرفت کیفی دقت نظری و نیرومندی روش مطالعه در این حوزه مهم تحقیق سازمانی چهار راهنمایی ارائه می‌دهیم.

علی‌رغم پیشرفتهای اخیر تحقیق درباره فشار سازمانی، در مسائل اساسی نظری و روش مطالعه، عدم توافق قابل توجهی وجود دارد. این حوزه به عنوان قلمرویی از تحقیق علمی از اهمیت زیادی در محدوده علوم سازمانی برخوردار بوده است. اعتقاد بسیاری از محققان بر این است که فشارهایی که به وسیله افراد تحمل می‌شود بر نتایج مهم سازمانی تأثیر می‌گذارد. ایوانسیویچ و ماتسون^۲ (۱۹۸۰) برآوردهایی از هزینه‌های مربوط به فشار را در اقتصاد آمریکا تهیه کرده‌اند که اگر به دلار این زمان گزارش می‌شد ۱۰ درصد از GNP بیشتر می‌شد. گرچه بیشتر این هزینه‌ها ناشی از صدمات مربوط به سلامتی و فشارهای روحی هستند که در محیطهای سازمانی رخ می‌دهند لیکن ضرر عمده ناشی از تأثیرات فشار بر بازده‌های سازمانی ارزشمند نظیر رضایت شغلی و عملکرد شغلی است. در این گزارش ما ارتباط فشار سازمانی را با این بازده مهم می‌سنجیم. در ابتدا ما به تجزیه و تحلیل و مرور مطالعات تجربی، که در دو دهه گذشته

انجام شده است و فشار سازمانی را با این دو بازده مرتبط می‌سازند، می‌پردازیم. سپس ارزیابی اجمالی از قسمت اعظم این تحقیق ارائه می‌دهیم. در مرحله سوم، راهنمایی چهارگانه‌ای ارائه می‌شود که به نظر می‌رسد هم در بهبود دقت نظری و هم در نیرومندی روش تحقیق در طرحهای تحقیقاتی آینده به ما کمک می‌کند. امیدواریم که در امر توجه محققان به چهار راهنمایی دقیقی که در پایان این بررسی ارائه خواهیم داد کیفیت یافته‌های تحقیقاتی آینده به طور چشمگیری افزایش یابد.

از آنجا که مرور تاریخچه و وسعت تحقیق درباره فشار سازمانی در نوشته‌های دیگر آمده است (برای مثال به پیروباگات ۱۹۸۵ و گانستر و شابروگ ۱۹۹۱ مراجعه شود)^۳ وارد شدن به چنین مقوله‌ای ضروری به نظر نمی‌رسد. در عوض به یک روش منظم از ارتباط بین فشار سازمانی و نتایج با ارزش آن از بُعد سازمان مروری خواهد شد. در ابتدا بر ارتباط بین فشار سازمانی و رضایت شغلی مروری صورت خواهد گرفت که هم بر تأثیرات اصلی یا مستقیم آن و هم بر تأثیرات تعدیل کننده‌ای که در سطح فردی، گروهی و سازمانی وجود دارد، تمرکز یافته‌اند. سپس بر متون مربوط به ارتباط بین فشار سازمانی و عملکرد شغلی مروری می‌شود. در این بخش، درست مانند بخش قبل، به بررسی اهمیت تلاشهای تحقیقاتی که از انواع مختلف تأثیرات تعدیل کننده بهره می‌گیرند، می‌پردازیم. به هر حال چون پژوهشهای نسبتاً کمتری در مورد مطالعات نوع دوم (ارتباط بین فشار سازمانی و عملکرد شغلی) صورت گرفته است، تمرکز ما بیشتر بر ارتباطات مستقیم بین فشار شغلی و عملکرد شغلی است.

۱- ارتباط بین فشار سازمانی و رضایت شغلی

قسمت اعظم تحقیقات درباره فشار سازمانی بر ارتباط آن با

رضایت شغلی تمرکز یافته است. بیشتر این تحقیقات، مطالعات همبستگی بوده که در زمینه ابهام نقش، تضاد نقش و ارتباط آن با فشار سازمانی انجام گرفته است. این مطالعات معمولاً نشان می‌دهند که فشار شغلی و رضایت شغلی با هم ارتباط معکوس دارند (برای مثال هولون و چسر ۱۹۷۶، مایلز ۱۹۷۶، مایلز و پتی ۱۹۷۵).^۲ از آنجا که ارتباط ابهام نقش و تضاد نقش با نتایج سازمانی در سطح وسیعتری مورد بررسی قرار گرفته (فیشر و گیتل سون ۱۹۸۳، جکسون و شولر ۱۹۸۵)^۵ و اعتبار آن در جای دیگری ارزیابی و تجدید نظر شده (وان سل، بریف و شولر ۱۹۸۱)^۶ و در جای دیگر به وسیله (کینگ و کینگ ۱۹۹۰)^۷ نقد شده است، لذا بررسی ما شامل این موارد که قبلاً مورد بحث قرار گرفته‌اند، نمی‌شود بلکه بر روشهای جدیدتر تجزیه و تحلیل اطلاعات و دیگر کاربردهای فشار شغلی و تحقیق تکیه داریم و تحقیقات هم از کاربرد این روشها کاملتر شده است.

علاوه بر این مطالعات همبستگی، فنون پیچیده‌تری مثل «روش لیزرل»^۸ و «تجزیه و تحلیل مسیر»^۹ برای آزمودن ارتباط بین رضایت و فشار شغلی به کار گرفته شده است؛ برای نمونه، کیری ماس هولدر و بدین^{۱۰} (۱۹۸۷) برای آزمایش سه مدل (یعنی مدل‌های بیرونیومن ۱۹۷۸، لاک ۱۹۷۶ و شولر ۱۹۸۲)^{۱۱} روش لیزرل را با فرض وجود رابطه علت و معلولی بین ابهام نقش، تضاد نقش و نتایج سازمانی ارزشمند نظیر رضایت شغلی، عوارض فیزیکی و تمایل به ترک خدمت مورد استفاده قرار داده‌اند. کمری و همکارانش در تحقیق از ۳۷۰ کارمند (برای مثال از استادان، مدیران و کارکنان) از یک دانشگاه بزرگ جنوب شرقی دریافتند که ابهام نقش و تضاد نقش بر رضایت شغلی و عوارض فیزیکی، که آنها هم به نوبه خود بر تمایل به ترک خدمت سهیمند، تأثیر مستقیم دارند.

یافته‌های مشابهی در مورد تأثیر غیرمستقیم فشار و تمایل به ترک خدمت از طریق رضایت شغلی به وسیله هنریکس، اوال و تسروکسلر^{۱۲} (۱۹۸۵) و کمری، بدین، ماس هولدر و تولیاتوس^{۱۳} (۱۹۸۵) گزارش داده شده است. هنریکس و همکارانش با تعمیم عواملی که آنها را در اندازه‌گیری فشار سازمانی، رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان وزارت دفاع (تعداد = ۳۴۱) و یک بیمارستان شهری (تعداد = ۲۹) استفاده کرده‌اند، به تشخیص فشار شغلی پرداخته‌اند. آنها ارتباط

مستقیم و مهمی بین فشار سازمانی و تمایل به ترک خدمت پیدا نکرده‌اند. در هر حال نتایج «تجزیه و تحلیل مسیر» نشان داد که رضایت شغلی به وسیله عواملی همچون مشارکت در تصمیم‌گیری، تنوع مهارت و اینکه آیا کار مشروط به خواسته‌های ناظران هست یا نه، تحت تأثیر قرار می‌گرفت. رضایت شغلی به نوبه خود با استعفا ارتباط قوی داشت. کمری و همکارانش (۱۹۸۵) برای تکرار مدل بدین و آرمناکیس^{۱۴} (۱۹۸۱) در مورد ابهام نقش و تضاد نقش و ارتباط تنش و رضایت شغلی با استعفا از سه نمونه حسابدار (عمومی و تعداد = ۲۷۵، دولتی و تعداد = ۲۵۴، صنعتی و تعداد = ۴۵۹) و یک نمونه از کارکنان بیمارستانی (تعداد = ۶۶) حاصل از مطالعات ۱۹۸۳ جکسون استفاده کردند. آنها با استفاده از روش لیزرل دریافتند اطلاعاتی که از این سه نمونه حسابداران دارند از مدل بدین و آرمناکیس حمایت می‌کند.^{۱۵}

فشار از طریق رضایت شغلی بر تمایل به ترک خدمت تأثیر غیرمستقیمی دارد. در هر حال بر خلاف نتایج کمری و دیگران (۱۹۸۷) و هنریکس و دیگران (۱۹۸۵) فشار شغلی نه تنها بر تنشهای شغلی و رضایت شغلی بلکه بر تمایل به ترک سازمان نیز تأثیر مستقیم دارد. تنوع انواع شغل (یعنی کارکنان دانشگاه، وزارت دفاع، بیمارستان) همچنین تفاوت‌های موجود در سطوح فشارهای آزموده شده و تفاوت در معیارهای به کار رفته، می‌تواند تناقض این یافته‌ها را توضیح دهد.

تأثیرات نسبی منابع مختلف فشار شغلی بر رضایت شغلی نیز تجزیه و تحلیل شده است. دروری و شامیر^{۱۶} (۱۹۸۸) تأثیرات عوامل درون سازمانی (برای مثال تضاد نقش، ابهام نقش، حمایت مدیریتی) و عوامل برون سازمانی (مانند حمایت اجتماع، تضاد نقش - خانواده) و خصوصیات شغلی بر رضایت شغلی و خستگی مفرط شغلی را در ۲۶۶ نگهبان زندان در فلسطین اشغالی آزموده‌اند. آنها دریافتند که عوامل برون سازمانی به ویژه حمایت اجتماع، بیشترین سهم را در افزایش واریانس رضایت شغلی (۱۲٪) دارد. ویژگیهای شغلی ۴/۳۵٪ و متغیرهای سازمانی ۳/۴٪ افزایش واریانس را سبب شده بودند. این نتایج نشان می‌دهد که در تعیین سطوح رضایت شغلی یک فرد در فلسطین اشغالی، اهمیت انواع فشارهای برون سازمانی برابر منابع درون سازمانی است. همچنین این نتایج بر تأثیر عوامل غیرکاری بر نتایج کاری در محیط فلسطین اشغالی تأکید می‌کند. در هر حال در

توضیح خستگی مفرط شغلی، عوامل درون سازمانی ۹٪ و عوامل برون سازمانی ۵٪ واریانس را تشکیل می‌دهد. ویژگیهای شغلی نقش آشکاری در افزایش خالص واریانس ندارد گرچه هم عوامل درون سازمانی و هم عوامل برون سازمانی بر افزایش واریانس در خستگی مفرط شغلی تأثیرات یکسانی دارند، با این حال عوامل داخلی به نسبت بیشتری سهم دارند. به نظر می‌رسد که این نتایج نشان دهنده آن است که گرچه حمایت مدیریتی می‌تواند عامل مهمی در جلوگیری از خستگی مفرط شغلی باشد ولی احتمال دارد که در جلوگیری از عدم رضایت شغلی از اهمیت کمتری برخوردار باشد.

به تازگی محققان، آزمودن متغیرهایی را شروع کرده‌اند که به نظر می‌رسد در تعدیل ارتباط بین فشارهای سازمانی با رضایت شغلی نقش دارند. ما در جدول شماره ۱، سری کامل متغیرهای تعدیل کننده را، که در این مقالات آمده‌اند، دوباره بررسی می‌کنیم. همانطور که در جدول نشان داده شده، بیشتر این تأثیرات تعدیل کننده در سطح فردی تجزیه و تحلیل و بررسی شده‌اند و در ابتدا بر رضایت شغلی تمرکز دارند. گرچه ما متغیرهای دیگر نتایج را هم در جدول شماره یک آورده‌ایم اما این بررسی به ترتیب بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی تمرکز یافته است.

۱-۱- تأثیرات تعدیل کننده: سطح فردی تحقیقات

متغیرهای سطح فردی متعددی به عنوان تعدیل کننده‌های بالقوه ارتباط فشار سازمانی با رضایت شغلی بررسی شده‌اند؛ برای مثال باگات و آلی^{۱۷} (۱۹۸۹) اثر تعدیل کننده حس صلاحیت بر رابطه رضایت با فشار را در مورد ۲۷۶ معلم مدارس ابتدایی آزمودند. آنها دریافتند که وقتی فشار سازمانی زیاد باشد افرادی که حس صلاحیت زیادتری دارند رضایت بیشتری از کار و همکاران احساس می‌کنند و زوال شخصیت^{۱۸} در آنها کاهش می‌یابد (در مقایسه با آنهایی که احساس کارآیی کمتری دارند). وقتی فشار تجربه شده کم باشد افراد با صلاحیت بیشتر، از بودن با افرادی که حس صلاحیت کمتری دارند راضی‌ترند تا از بودن با همکاران خودشان.

همچنین حس صلاحیت یک فرد، تأثیرات فشار زندگی شخصی را بر نتایج سازمانی تعدیل می‌کند. در وضعیت فشار زیاد در زندگی افراد با صلاحیت زیاد رضایت بیشتری از کار، همکاران

و نظارت دارند، خستگی عصبی کمتری داشته، در مقایسه با کسانی که خود را کمتر شایسته می‌بینند، احساس زوال شخصیت کمتری می‌کنند.

در مطالعات بعدی علاوه بر حس صلاحیت، اثر تعدیل کننده کنترل مشهود بر رابطه رضایت با فشار شغلی مورد بررسی قرار گرفته است؛ برای مثال تستریک و لاروکو^{۱۹} (۱۹۸۷) یک نمونه ۲۰۶ نفری از پزشکان و دندان پزشکان و پرستارهای یک بیمارستان وابسته به نیروی دریایی را مورد بررسی قرار دادند. آنها اهمیت آگاهی از علل وقوع حوادث سازمانی در پیش‌بینی دفعات، زمان و طول این وقایع و همچنین اهمیت این آگاهی را در کنترل بازدهی از طریق کنترل وقایع مهم در محیط کار مورد بررسی قرار دادند. آنها دریافتند که چنین کنترل مشهودی در حقیقت رابطه فشار - رضایت را تعدیل می‌کند اما توان پیش‌بینی وقایع، رابطه فشار - رضایت را تعدیل نمی‌کند.

نتایج متضادی از تأثیرات تعدیل کننده محل کنترل (بات لیس ۱۹۸۰ و کومینس ۱۹۸۹)^{۲۰} گزارش شده است؛ برای مثال اورگان و گرین^{۲۱} (۱۹۷۴) ۹۴ دانشمند و مهندس ارشد را در یک شرکت بزرگ تجهیزات الکترونیکی مورد مطالعه قرار دادند. آنها دریافتند که همبستگی منفی بین ابهام نقش و رضایت شغلی برای افرادی حائز اهمیت بود که کنترل داخلی دقیق و زیادی داشتند اما برای افرادی که مرکز کنترل خارجی زیادی داشتند معنی‌دار نبود. یافته‌های آنان نشان داد که در وهله اول ابهام نقش با کنترل داخلی مغایر است زیرا تلاش افراد را برای یافتن آگاهیهای مربوط به کار خنثی می‌کند. بر عکس کینان و مک بین^{۲۲} (۱۹۷۹) با استفاده از یک نمونه ۹۰ نفری مدیران سطح میانی نشان دادند که هم افراد دارای کنترل داخلی و هم افراد دارای کنترل خارجی، عدم رضایت زیادی از ابهام نقش دارند. آنها هیچ توضیحی درباره تفاوت در یافته‌هایشان با یافته‌های اورگان و گرین (۱۹۷۴) ارائه ندادند. احتمال دارد که چنین تفاوت‌های مشهودی بین یافته‌های این دو مطالعه ناشی از خاص بودن نمونه‌ها و معیارهای کاربردی در آزمون رضایت شغلی باشد. اگرچه اورگان و گرین از ۵ مورد از سوالات پرسشنامه انتظارات شغلی استاگ دیل استفاده کردند اما کینان و مک بین از یک معیار دو موردی برای آزمون رضایت استفاده نمودند.

با آزمون تجربی در مورد رابطه بین ویژگیهای شغلی و رضایت

نتایج	تعدیل کننده‌های احتمالی
	سطح تجزیه و تحلیل: فردی
رضایت شغلی (۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۱۱،۱۳،۱۷) رضایت از همکاران (۱) انهدام حس شخصیت (۱) عوارض جسمانی (۱۵) عملکرد شغلی (۹،۱۰،۱۱،۱۲) اعتماد به نفس (۸،۱۴) تلاش برای افزایش بهره‌وری (۱۳) احساس فشار زمان (۱۳) مشارکت شغلی (۴،۸،۱۳) غیبت (۹،۱۰) ترک خدمت (۹،۱۰) تمایل به ترک خدمت (۴،۹،۱۰،۱۷) فرسودگی عاطفی (۱) سلامتی (۱۵) فشار روانی (۶،۷) تنش (۴،۱۷) نگرش نسبت به تعارضها تعهد رفتارهای جستجوی اطلاعات تأخیر (۹،۱۰) ثبات (سازگاری) (۱۶) حالت افسردگی (۸)	۱- حس صلاحیت ۲- تفاهم (ادراک) ۳- کنترل مشهود ۴- محل کنترل ۵- نیاز به استقلال ۶- رفتار نوع الف ۷- تحمل ابهام ۸- ویژگیهای شغلی ۹- تعهد حرفه‌ای ۱۰- تعهد سازمانی ۱۱- منبع فشار سازمانی ۱۲- مشارکت حرفه‌ای ۱۳- نیاز به موفقیت ۱۴- آزمون اضطراب ۱۵- خودآگاهی ۱۶- ارزیابیهای عملکرد ۱۷- مشارکت شغلی
	سطح تجزیه و تحلیل: گروه
رضایت شغلی (۱،۳) اضطراب (۱) افسردگی (۱) عوارض جسمی (۱) عملکرد شغلی (۲) اعتماد به نفس (۱) خستگی مفرط شغلی (۱) کسالت و دلزدگی (۱) عزت نفس (۳)	۱- حمایت اجتماعی ۲- منبع فشار شغلی ۳- همبستگی گروه
	سطح تجزیه و تحلیل: سازمانی
رضایت شغلی (۱) عملکرد شغلی (۱،۲)	۱- تکنولوژی ۲- سطح سازمانی

نکته: اعداد داخل پرانتز در ستون نتایج مطابق با اعدادی هستند که در سمت راست برای هر متغیر تعدیل کننده احتمالی فهرست شده است.

جدول شماره ۱ - رابطه فشار سازمانی با نتایج ارزشمند سازمانی

برای هر فرد است. کاراسک با استفاده از اطلاعات مطالعات ملی در آمریکا و سوئد، دریافت که مشاغلی که به عنوان مشاغل «فعال» توصیف شده‌اند (برای مثال، حیطة تصمیم‌گیری وسیع با تقاضاهای بالای شغلی) با درجات زیادتری از رضایت و کاهش افسردگی ارتباط دارند. بر عکس، شغل‌های «غیرفعال» (برای مثال حیطة کم تصمیم‌گیری و تقاضاهای شغلی کم) با میزان بیشتری از افسردگی و نارضایتی مربوطند. اما تحقیق بیشتر در مورد مدل کاراسک برای یافتن تأثیرات پیش‌بینی شده کنترل و نقش تعدیل کننده آن ناموفق بوده است و پیشنهاد می‌کند که باید تعدیل کننده‌های احتمالی دیگری را برای ارتباط فشار با رضایت شغلی

شغلی، دیدگاه‌های جدیدی در مورد تأثیرات تعدیل کننده کنترل به دست خواهد آمد. دو تحقیق (فراید و فریس ۱۹۸۷، لهر، نو، مولر و فیتز جرالده ۱۹۸۵)^{۲۳} ارتباط بین خصوصیات شغلی (که به وسیله هاگمن والدهام^{۲۴} ۱۹۷۵ تعریف گردیده) را با رضایت شغلی تأیید کرده‌اند. علاوه بر تحقیقی که از مدل فشار شغلی کاراسک^{۲۵} (۱۹۷۹) ریشه می‌گیرد، نشان می‌دهد که با کنترل می‌توان بعضی از ارتباطات وصف شده در مدل ویژگیهای شغلی را تعدیل کرد. مدل کاراسک نشان می‌دهد که فشار تنها از یک عامل منفرد در محیط کار ناشی نمی‌شود بلکه فشار نتیجه تأثیرات ترکیبی تقاضاهای کاری و دامنه فرصتهای تصمیم‌گیری موجود

آزمود. [برای مثال آستراند هسنون و آسیاک سون (۱۹۸۹) و ملامد، کوشینر و میر (۱۹۹۱)، نیوتن و کینان (۱۹۹۰)، پین و فچر (۱۹۸۳)، پیپر، لاکروکس و کاراسک (۱۹۸۹)]^{۲۶}.

در ادامه این مسیر تحقیقی دریافتیم که تمرکز یافته‌های ناهماهنگ بر رابطه فشار - رضایت احتمالاً ناشی از ساختارهای مجزای عملی فشارهای سازمانی هستند. جانسون و استین سن^{۲۷} (۱۹۷۵) دریافتند که «نیاز به استقلال» رابطه بین تعارض متقابل نقش و رضایت را تعدیل می‌کند اما رابطه بین ابهام کار و رضایت شغلی را تعدیل نمی‌کند. کینان و مک بین (۱۹۷۹) گزارش می‌دهند که گرچه شخصیت نوع الف و تحمل ابهام، رابطه بین ابهام نقش و رضایت شغلی را تعدیل می‌کند اما با این حال قادر به تعدیل رابطه بین سنگینی کار، تضاد نقش و رضایت شغلی نیست. بنابراین همانطوری که قبلاً گفته شد، اینکه فشار شغلی (یعنی ابهام نقش، سنگینی کار و تضاد نقش) چگونه سازمان یافته باشد بر احتمال تأثیر تعدیل کننده‌های پیدا شده اثر می‌گذارد.

علاوه بر تفاوت‌های موجود در نمونه‌ها و معیارها، تأثیرات تعدیل کننده‌های ترکیبی نیز ممکن است بر این یافته‌ها، اثر بگذارد، جانسون و استینسون (۱۹۷۵) تأثیرات تعدیل کننده نیاز به موفقیت را بر رابطه فشار - رضایت ۹۰ نفر از پرسنل خدمات شهری و نظامی بررسی کردند. نیاز به موفقیت رابطه بین تعارض متقابل نقش، ابهام نقش و رضایت شغلی را تعدیل می‌کرد. افرادی که نیاز زیادی به موفقیت دارند در وضعیت فشار ناراضی‌تر از کسانی هستند که نیاز کمتری به موفقیت دارند. بر عکس عبدالحمیم^{۲۸} (۱۹۸۰) دریافت که نیاز به موفقیت دارای اثر تعدیل کننده متضادی است. در وضعیت ابهام زیاد نقش، افرادی که نیاز زیادی به موفقیت دارند نسبت به آنها که نیاز کمتری به موفقیت دارند راضی‌تر بودند. عبدالحمیم پیشنهاد می‌کند این یافته‌های متناقض را می‌توان معلول طبیعت کارهای افراد مورد بررسی در این مطالعات دانست. در مطالعات جانسون و استین سون پرسنل نظامی را می‌توان نسبت به مدیران صاحب استقلال کمتری دانست.

موضوعی که اثر تعدیل کننده ترکیبی شخصیت و خصوصیات شغلی را تأیید می‌کند و عبدالحمیم نیز در مطالعه خود متوجه آن شده است، این است که رابطه فشار - رضایت باید از جنبه تأثیر متقابل بر یکدیگر بررسی گردد. این دیدگاه معتقد است که تأثیر

متقابل «موقعیت شخص X» واریانس بیشتری را سبب می‌شود تا وقتی که یا موقعیت یا شخص به تنهایی بررسی می‌شدند. این امر نه تنها بر تأثیرات نسبی تفاوت‌های فردی و عوامل موقعیتی، بلکه بر تأثیرات تعامل بین این دو نیز تأکید می‌کند. بنابراین می‌توان گفت که کوشش‌های آینده باید به بررسی تأثیرات تعدیل کننده ترکیبی متغیرها در سطح تجزیه و تحلیل فردی، گروهی و سازمانی تحقیق معطوف گردند. بعداً بر تأثیرات تعدیل کننده‌ای تأکید خواهیم کرد که در سطح گروهی تحقیق اجرا می‌گردند.

۲-۱ - تأثیرات تعدیل کننده: بررسی‌های سطح گروهی

اگرچه تأثیر مستقیم حمایت اجتماعی بر فشار به صورت گسترده‌ای مورد تحقیق قرار گرفته است، تنها در آزمایش‌های اخیر تأثیر رابطه متقابل حمایت اجتماعی با فشار سازمانی بر نتایج ارزشمند سازمانی بررسی شده است. این تأثیر متقابل به نام «اثر محافظ»^{۲۹} نامیده شده است. اثر محافظ پیشنهاد می‌کند که رابطه بین فشار و نتایج آن به میزان حمایت اجتماعی موجود بستگی دارد.

بیشتر مطالعات اثر محافظ حمایت اجتماعی بر رابطه بین فشار و نتایج آن شامل سلامت فیزیکی، اضطراب و افسردگی | به بیر (۱۹۸۵)، کوهن و ویلز (۱۹۸۵) مراجعه شود |^{۳۰} تمرکز یافته است. در مطالعات کمتری اثر محافظ حمایت اجتماعی بر رابطه فشار - رضایت بررسی شده است. این مطالعات نتایج مبهم و نامعلومی را گزارش داده‌اند (به بیر، کینک و کینک ۱۹۹۰ مراجعه شود)^{۳۱}؛ برای نمونه لاروکو، هاوس و فرنچ^{۳۲} (۱۹۸۰) در ۲۳ شغل، افراد را مورد مطالعه قرار دادند تا ببینند آیا حمایت از دیگران مانع شدت اثر فشار شغلی بر رضایت شغلی می‌شود یا خیر. گرچه حمایت اجتماعی مانع از اثر فشار بر معلولهای آن نظیر اضطراب، افسردگی و عوارض جسمی می‌شد، اما هیچ تأثیری مبنی بر تأثیر اثر محافظ بر رضایت شغلی دیده نشد. علاوه بر آن منبع حمایت بر قدرت اثر تعدیل کننده تأثیر می‌گذارد، برای مثال حمایت همکار نسبت به حمایت یک ناظر و یا یک شخص غیر از محیط کار دارای اثر محافظتی گسترده‌تری است. بارلین - بلوران و فین^{۳۳} (۱۹۸۷) از یک طرح تجربی استفاده کردند تا اثر فشار ناشی از یک مصیبت شدید را بر رضایت شغلی ۴۰ نفر که دچار یک حریق واقعی شده بودند بررسی کنند. آنها گزارش دادند

که حمایت سرپرست و حمایت خانواده رابطه بین فشار حاد و رضایت شغلی را تعدیل نمی‌کند. بارلین و دیگران عقیده دارند که هیچ اثر محافظتی وجود ندارد زیرا حمایت عاطفی بود که در بین انواع دیگر حمایتها اندازه‌گیری می‌شد. آنها تأکید می‌کنند که در تحقیقات آینده باید نوع حمایت بررسی گردد (برای مثال عاطفی، ابزاری، اطلاعاتی) و همچنین تحقیق شود که آیا حمایت داده شده با احتیاجات افرادی که دچار فشار می‌شوند هماهنگ است یا نه. بعلاوه رابطه متقابل حمایت اجتماعی و دیگر تعدیل‌کننده‌های بالقوه رابطه حمایت - رضایت را باید مورد بررسی قرار داد. برای مثال کومیس^{۳۴} (۱۹۸۹) با استفاده از یک نمونه ۹۶ نفری از دانشجویان بازرگانی، نتیجه گرفت که حمایت اجتماعی از اثر فشار بر رضایت شغلی فقط زمانی جلوگیری می‌کند که حمایت مورد شخصی داشته باشد و افرادی که حمایت می‌شوند دارای یک مرکز کنترل داخلی باشند. بر عکس ملامت و دیگران^{۳۵} (۱۹۹۱) با استفاده از یک نمونه ۲۶۷ نفری از زنان خدمتگزار اجتماعی، اثر تعدیل‌کننده‌ای نه برای کنترل مشهود تنها و نه برای حمایت اجتماعی تنها و نه برای ترکیب این دو مشاهده نکردند. اما آنها توانستند تأییدی بر تأثیر فزاینده کنترل و حمایت به دست آورند. هر چه منافع بیشتری در دسترس فرد باشد کاهش بیشتری در تأثیر تقاضاهای کاری بر خستگی مفرط شغلی و رضایت شغلی ایجاد می‌شود.

شواهدی هم برای اثر محافظ بر عکس گزارش شده است. گافمن و بیر^{۳۶} (۱۹۸۴) در مطالعه خود بر ۸۸ پرستار دریافتند که رابطه فشار با عامل ایجاد فشار در شرایط حمایتی زیاد، قویتر است تا در شرایط حمایتی کم. گافمن (۱۹۸۱) و گانستر، فاسیلیر و مییز^{۳۷} (۱۹۸۶) نیز یافته‌های مشابهی را گزارش دادند.

این یافته‌ها که وجود اثر محافظ بر عکس را نشان می‌داد تا حدی مایه شگفتی است زیرا تصور کلی بر این است که حمایت اجتماعی باید در مورد افرادی که فشار را تجربه می‌کنند مفید واقع شود. یک توضیح ممکن برای این اثر معکوس، این است که منبع فشار و منبع حمایت مستقل نبوده‌اند؛ بدین ترتیب ممکن است برخی افراد در موقعیتهای کلیدی، حمایت‌کننده هم باشند اما در جریان حمایت اجتماعی، به طور موضعی سبب ایجاد فشار برای یک فرد شوند (بلا ۱۹۸۱)^{۳۸}.

توضیح قابل قبول دیگری که برای اثر معکوس محافظتی

وجود دارد این است که محتوای حمایت و موضوع آن بر شدت و قدرت حمایت تأثیر می‌گذارد. در وضعیت فشار، همکاران ممکن است شخص تحت فشار را قانع کنند که همه شرایط هم بد نیستند و یا اینکه شرایط حتی بدتر از آن چیزی است که او فکر می‌کند (لاروکو و دیگران، ۱۹۸۰). تأثیر محتوای حمایت اجتماعی به وسیله بیر، کینک و کینک (۱۹۹۰) بررسی شده است. با استفاده از یک نمونه ۲۲۵ نفری از پرستاران ثبت نام شده، تأیید کمی برای اثر محافظ بر ارتباطات مثبت یافتند و برای اثر محافظتی معکوس در ارتباطات منفی هیچ تأییدی پیدا نکردند. جالب اینکه آنها تأییدی برای اثر محافظ بر ارتباطات غیر شغلی یافتند. در اوضاع فشار زیاد، سرپرستان می‌توانند از بحث درباره موضوعات غیرکاری به عنوان یک استراتژی انحرافی استفاده کنند و مانع تأثیرات فشار کاری شوند. بعلاوه سرپرستانی که با زیردستان در مورد موضوعات غیرکاری صحبت می‌کنند در مقایسه با سرپرستانی که به بحث در مورد چنین موضوعاتی نمی‌پردازند، می‌توانند با زیردستان ارتباط کیفی متفاوتی داشته باشند.

در یک مطالعه قبلی بیر^{۳۹} (۱۹۷۶) گزارش داد که همبستگی گروهی می‌تواند بیشتر از آنکه رابطه فشار - نتیجه را تضعیف کند، تحکیم بخشد. او تأثیر همبستگی گروهی، حمایت سرپرست و استقلال شغلی را بر رابطه بین ابهام نقش و عدم رضایت شغلی، عدم رضایت در زندگی، اعتماد به نفس کم و حالت افسردگی بررسی کرد. مصاحبه‌ای با ۶۵۱ نفر در ۵ سازمان شامل یک شرکت چاپ (تعداد = ۱۷۳)، یک شرکت کوچک تحقیق و توسعه (تعداد = ۲۱)، دو شرکت عرضه ماشین آلات (تعداد = ۱۲۰ و ۱۲۴) و یک بیمارستان (تعداد = ۲۱۳) انجام شد. همبستگی گروهی به طور معنی‌داری رابطه بین ابهام نقش و عزت نفس کم را تعدیل می‌کرد. در افرادی که در گروه‌های منسجم بودند (نسبت به افرادی که در این گروه‌ها نبودند) رابطه بین فشار و عزت نفس کم ضعیفتر می‌نمود، همین طور همبستگی گروهی نیز به طرز معنی‌داری رابطه فشار - رضایت را تعدیل می‌کرد اما نه در جهت پیش‌بینی شده. عدم رضایت شغلی ارتباط قویتری با ابهام نقش در گروه‌های منسجم دارد. احتمال می‌رود که افراد در گروه‌های منسجم (در مقایسه با گروه‌های غیرمنسجم) بیشتر با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. بحث درباره موقعیتهای کاری با هم‌ردیفان می‌تواند به افراد کمک کند تا تصور ابهام تجربه شده را به گردن

نقش بیندازند تا به گردن خودشان. بر عکس افراد در گروه‌های غیرمنسجم ممکن است که این تصور را متوجه خود بدانند. به نظر نمی‌رسد که حمایت سرپرست، تعدیل‌کننده مهمی در رابطه فشار - فرسودگی باشد. استقلال شغلی در رابطه بین فشار و عدم رضایت شغلی، عزت نفس کم و حالت افسردگی، تعدیل‌کننده مهمی است. بررسی‌های بعدی در مورد تأثیرات تعدیل‌کننده‌هایی که در سطح سازمانی اعمال می‌گردند خواهد بود.

۳-۱ - تأثیرات تعدیل‌کننده: بررسی‌های سطح سازمانی

تحقیقات نسبتاً کمی دربارهٔ تعدیل‌کننده‌های سطح سازمانی رابطه فشار - رضایت انجام شده است. عبدالحلیم (۱۹۸۱) اثر تکنولوژی (تولید خط پیوسته در مقابل خط دارای واسطه) را بر روی رابطه فشار - رضایت مطالعه کرده است. نمونه او شامل ۸۹ پرسنل کارمند و مدیر در یک شرکت تولیدکننده و ۸۱ پرسنل از ۵ بانک است.

عبدالحلیم دریافت که در تکنولوژی تولید خط پیوسته افراد دارای مشاغل ساده و کم وسعت و نیز کسانی که در تکنولوژی واسطه دارای مشاغل پیچیده و وسیع هستند، احتمالاً بیشتر در معرض تجربه نتایج گوناگون فشار نقش قرار دارند. به نظر می‌رسد افرادی که مشاغل پیچیده در تکنولوژی تولید پیوسته و یا مشاغل ساده در تکنولوژی واسطه دارند، تحت تأثیر فشار نقش قرار نمی‌گیرند. این مطالعه می‌تواند به توضیح بعضی از نتایج متناقضی پردازد که برای اثر تعدیل‌کننده‌های سطح فردی نظیر نیاز به موفقیت و پیچیدگی شغلی و تعدیل‌کننده‌های سطح گروهی مثل حمایت اجتماعی گزارش شده است. تحقیقات بعدی در آینده نباید به یک سطح بررسی محدود شود بلکه باید تأثیرات ترکیبی سطح فردی، گروهی و سازمانی را نیز مورد توجه قرار دهد. در همین رابطه، آدامز^{۴۱} (۱۹۸۱) بیان داشت که بعضی از انواع دخالت‌های سازمانی می‌توانند رابطه فشار با رضایت را تعدیل نمایند. به هر حال، چنین تحقیقی تاکنون انجام نشده است. در بخش بعدی، مطالعات مربوط به رابطه فشار و عملکرد را گزارش خواهیم کرد.

۴ - رابطه بین فشار سازمانی و عملکرد شغلی

چهار فرضیه مهم برای توضیح رابطه فشار و عملکرد پیشنهاد شده

است. اولین فرضیه که قدیمی‌ترین آنهاست، شکل تغییر یافته‌ای از قانون یرکز-داسون^{۴۲} (۱۹۰۸) است. این فرضیه رابطه‌ای به شکل U وارونه را بین فشار و عملکرد پیشنهاد می‌کند. در فشار کم افراد فعال نمی‌شوند یا به حد کافی برای عملکرد زیاد ترغیب نمی‌شوند. به طور مشابهی افراد، در سطح زیاد فشار به جای اینکه تلاش‌هایشان را به طرف افزایش عملکرد جهت بدهند انرژی خود را بیشتر صرف مقابله با فشار می‌کنند. بنابراین این وقتی عملکرد زیاد است که فشار، متعادل باشد. در وضعیت فشار متعادل، افراد نه تنها فعالانه کار می‌کنند بلکه به جای رویارویی با فشار، انرژی اصلی خود را صرف افزایش عملکرد می‌کنند.

رد کردن این مدل U وارونه مشکل است زیرا می‌توان گفت هر رابطه‌ای که در هر مطالعه‌ای به دست آمده در جایی بر روی منحنی به کار می‌آید (بیر، ۱۹۸۵). علاوه بر آن، بیشتر تحقیقاتی که این فرضیه را تأیید می‌کنند بر اساس مطالعات آزمایشگاهی و یا مطالعاتی هستند که در محیط‌های کاری خاصی نظیر کارگزاران مؤسسات کوچک بازرگانی و یا غواصان آبهای عمیق به دست آمده‌اند (جمال^{۴۳} ۱۹۸۵).

به این ترتیب به جای شواهد قوی تجربی، ماهیت خود مدل است که آن را به شکل محبوبترین و مورد پذیرش‌ترین توضیح برای رابطه بین عملکرد با فشار درآورده است.

فرضیه دوم می‌گوید که فشار و عملکرد یک رابطه خطی مثبت دارد. در سطوح کم فشار، افراد با مسأله‌ای روبرو نمی‌شوند احتمال اینکه عملکردشان را بهبود بخشند وجود ندارد. در سطوح متوسط فشار، افراد با مشکلاتی روبرو می‌شوند و احتمالاً عملکرد متوسط خواهد بود. بر عکس، سطوح زیاد فشار، مبارزه‌طلبی و عملکرد مطلوبی را ایجاد می‌کند. این فرضیه از لحاظ نارسایی مفهوم، دارای چند نقطه ضعف است، به ویژه از آن جهت که نمی‌تواند جنبه‌های سوء فشار و تفاوت‌های فردی را در نظر بگیرد؛ برای مثال اگر چه ممکن است افرادی که نیاز زیادی به موفقیت دارند در وضعیت‌های چالشی و دشوار به گونه‌ای خوب عمل کنند ولی این کار باید قابل حصول هم باشد. در افرادی که نیاز کمی به موفقیت دارند احتمال نمی‌رود که در شرایط فشار زیاد و مبارزه طلبانه خوب عمل کنند. همین طور مدارک مستدل نشان می‌دهند که در شرایط فشار شدید، افراد قادر به ارائه عمل مؤثری نیستند (برای مثال سربازانی که در صحنه جنگ از خدمت فرار

می‌کنند، دانش آموزشی که در جلسه امتحانات ACT حاضر نمی‌شوند) و این فرضیه قادر به توضیح این مسأله نیست.

فرضیه سوم می‌گوید که فشار و عملکرد یک رابطه خطی منفی دارند. فشار هم برای افراد و هم برای سازمانها به منزله سوء کارکرد است. افرادی که با فشار روبرو می‌شوند وقت خود را صرف این می‌کنند که از عهده فشار برآیند و یا با تلف کردن وقت خود یا با خرابکاری درگیر فعالیتهای نامطلوبی شوند. یکی از مشکلات این فرضیه این است که در بررسی نتایج مثبت ممکن فشار، موفق نیست. دچار فشار شدن ممکن است برای افراد محرکی شود تا برای اتفاقات مهم آماده گردند (برای مثال سخنرانیها، امتحانات) و اعمال مناسبی را انجام دهند.

چهارمین فرضیه می‌گوید هیچ ارتباطی بین فشار و عملکرد شغلی وجود ندارد. این فرضیه بر مبنای ایده «پیمان روان شناختی» استوار است. افراد، موجوداتی منطقی در نظر گرفته می‌شوند که با عملکرد مرتبطند زیرا به خاطر عملکردشان پول دریافت می‌کنند. مطابق این فرضیه، افراد به عوامل ایجاد کننده فشار سازمانی توجهی نمی‌کنند و به آنها اجازه ممانعت در بهره‌وری را نمی‌دهند (جمال ۱۹۸۵). این مسأله که افراد به گونه‌ای منطقی عمل می‌کنند و می‌توانند از روی میل به عوامل فشار آفرین، بی‌توجه باشند، این فرضیه را زیر سؤال برده است.

جمال (۱۹۸۴) برای آزمون این فرضیات، ۴۴۰ پرستار را در دو بیمارستان کانادا مورد مطالعه قرار داد. نتایج او، بیش از اینکه نظریه U شکل و یا رابطه خطی مثبت را تأیید کند، به تأیید رابطه خطی منفی پرداخت. مطالعه دیگری به وسیله جمال (۱۹۸۵) در مورد یک نمونه ۲۲۷ نفری از مدیران میانی و ۲۸۳ نفر از کارگران یک کارخانه تولیدی کانادایی، اهمیت رابطه خطی منفی را تأیید کرد. برای رابطه U شکل و این فرضیه که فشار و عملکرد ربطی به هم ندارد تأیید مختصری به دست آمد ولی هیچ تأییدی برای رابطه مثبت بین فشار و عملکرد وجود نداشت. اما باید توجه داشت که در این مطالعه تنها فشار غیر کارکردی (فشار مضر)، بررسی شد و شاید رابطه منفی بین فشار و عملکرد نیز ناشی از همین امر بوده است. تحقیقات آینده باید تأثیرات فشار کارکردی (فشار مفید) و فشار غیر کارکردی (فشار مضر) را بر روی عملکرد ارزیابی کند. به علاوه چگونگی اعمال فشار بر چنین نتایجی تأثیر می‌گذارد. مطالعاتی که در آنها فشار به صورت ابهام نقش، تضاد

نقش و سنگینی کار، اندازه‌گیری می‌شود معمولاً وجود رابطه‌ای منفی را بین فشار و عملکرد تأیید می‌کند. از مطالعاتی که فشار با روشهای دیگری اعمال می‌شود (مثلاً از افراد درباره فشارهای ذاتی در شغل آنها سؤال می‌گردد)، نتایج جامعی به دست آمده است. در طرحهای تحقیقاتی آینده، تأثیرات فشارهای عینی و مشهود را باید با عملکرد در زمینه همان مطالعات، ربط داد. بعلاوه به خاطر وجود متغیرهای موقتی در اندازه‌گیری عملکرد، ممکن است نتایج متفاوتی به دست آید. عملکرد کوتاه مدت را می‌توان در سطوح زیادتر فشار افزایش داد اما عملکرد بلند مدت به گونه‌ای برعکس، تحت تأثیر قرار می‌گیرد. این نکته مهمی است که در بررسی‌های بعدی باید به آن توجه کرد.

برخلاف مطالعات جمال، رابینوویتز و استامف^{۴۴} (۱۹۸۷) توضیح دیگری ارائه دادند که چرا نتایج تحقیقات درباره رابطه فشار - عملکرد تاکنون چنین ضد و نقیض بوده است. بیشتر تحقیقاتی که در این مورد انجام شده از تضاد نقش به عنوان وسیله‌ای برای اندازه‌گیری فشار استفاده کرده‌اند. اما جنبه‌های مختلف تضاد نقش (مانند تضاد نقش - شخص، تعارض متقابل نقش، تعارض ذاتی نقش، بار سنگین) بر عملکرد ویژه نقش، مورد بررسی قرار نگرفته است. به علاوه اثر بالقوه بعضی از متغیرهای سطح سازمانی به معنای تأثیرات تعدیل کننده آنها مورد بررسی قرار نگرفته است. رابینوویتز و استامف با استفاده از یک نمونه ۱۰۲ نفری از اعضای دانشکده‌ای در دانشگاه دریافتند که چهار جنبه تضاد نقش به گونه‌ای متفاوت، با نتایج عملکرد ویژه نقش ارتباط داشتند (برای مثال ارزیابی ساختاری، بهره‌وری تحقیق، برآورد شده توسط اعضا بهره‌وری تحقیق، پیش‌بینی شده به وسیله رئیس، فعالیتهای مدیریتی که به وسیله اعضا تخمین زده شده و فعالیتهای مدیریتی که به وسیله سرپرست تخمین زده شده است). تقریباً هیچ رابطه‌ای بین تعارض ذاتی نقش و همه معیارهای عملکرد وجود ندارد. ارتباط مثبت آشکاری بین تعارض متقابل نقش با عملکرد پیش‌بینی شده به وسیله اعضا و رؤسا وجود دارد. سنگینی کار رابطه مشخصی با عملکرد اجرایی که به وسیله اعضا ارزیابی می‌شد دارد و هیچ رابطه مهم دیگری دیده نمی‌شود. همچنین اثر تعدیل کننده سطح سازمانی تأیید شد؛ برای مثال در سطوح پایین‌تر و تنها برای نقش مدیریتی، عملکرد و تضاد نقش رابطه منفی‌تری داشتند. تضاد نقش و نتایج عملکرد آموزشی و

تحقیقی در سطح میانی مدیریت رابطه‌ای مثبت داشتند. تعدادی از مطالعات انجام شده علاوه بر سطح سازمانی، اثر تعدیل کننده منیع فشار بر رابطه فشار - عملکرد را بررسی کرده‌اند؛ برای مثال پاتر و فیلدر^{۴۵} (۱۹۸۱) با استفاده از یک نمونه ۱۰۲ نفری از کارکنان اداره مرکزی منطقه گارد ساحلی، دریافتند که وقتی فشار به رئیس زیاد باشد، عملکرد همواره پایین است. اما گزارش مشابهی در مورد تأثیرات فشار شغلی داده نشده است. در تعیین حدودی از هوش یا تجربه فرد که در افزایش عملکرد به کار می‌آید، فشار شغلی اهمیت کمتری از فشار برخورد با رئیس دارد. بارنز، پاتر و فیلدر^{۴۶} (۱۹۸۳) اثر منابع مختلف فشار را بر روی دانشجویان دانشکده افسری گارد ساحلی بررسی کردند. آنها دریافتند که فشار مربوط به اعضاء و ناظران، عملکرد هوشی را به گونه‌ای متفاوت از فشار مربوط به والدین و معلمان آموزشی تحت تأثیر قرار می‌دهد. فشار مربوط به والدین و معلمان، عملکرد آموزشگاه را پایین می‌آورد در حالی که فشار مربوط به ناظران و اعضاء، عملکرد آموزشگاه را بالا می‌برد. یافته‌های آنها نشان می‌دهد که انواع مختلف فشارهای بین اشخاص می‌توانند به طرق مختلف بر عملکرد هوشی (عقلانی) آنها اثر بگذارد.

همچنین تفاوت‌های فردی بر رابطه فشار - عملکرد تأثیر می‌گذارند. باکر، ور، اسپارز و آذربورن^{۴۷} (۱۹۶۶) با استفاده از یک نمونه ۸۰ نفری از افسران ارتش، دریافتند که بعضی از افراد به وسیله فشار تحریک می‌شوند و عملکردهای بالایی از خود نشان می‌دهند در حالی که افراد دیگر دچار اختلالات رفتاری می‌گردند و اثربخشی آنها کاهش می‌یابد.

آنها می‌گویند که آمادگی فرد برای مقابله با فشار در کار با یک احساس مثبت یا منفی عامل مهمی در عملکرد است. جمال در مطالعات سالهای ۱۹۸۴ و ۱۹۸۵ به طور مستدلی دریافت که «تعهد»، رابطه فشار - عملکرد را تعدیل می‌کند.

در مطالعه اول او (از مدیران و کارگران کارخانه)، تعهد سازمانی بیش از ۵۰ درصد رابطه بین فشار و عملکرد را تعدیل می‌کرد. همچنین تعهد مانع تأثیر متضاد فشار بر عملکرد می‌شد. جمال با مطالعه در مورد پرستاران، تأیید کمی بر تأثیرات تعدیل کننده تعهد کاری و تعهد سازمانی بر رابطه فشار - عملکرد یافت. علاوه بر مطالعاتی که روی متغیرهای تعدیل کننده صورت گرفته است، تحقیقاتی هم با استفاده از «تجزیه و تحلیل مسیر»

جهت بررسی رابطه علت و معلولی بین فشار و عملکرد در حال انجام است؛ برای مثال موتویدلو، پاکارد و منین^{۴۸} (۱۹۸۶) از این تکنیک در مطالعات خود بر ۱۷۱ پرستار استفاده کردند. محاسبات عملکرد نیز از ناظر و یا همکاران به دست آمد.

فشار سازمانی ارتباط معنی داری با نتایج عملکرد همچون آرامش شخصی، کیفیت مراقبت از بیمار، قدرت تحمل در برخورد با بیماران، برخورد گرم و دوستانه با پرستاران دیگر، قدرت تحمل در برخورد با پرستاران و پزشکان و اثربخشی روابط بین اشخاص دارد. به هر حال فشار به طور معنی داری با اثربخشی ادراکی - انگیزشی در ارتباط نبود. یک بررسی نشان داد که فشار بیش از اینکه از طریق احساس اضطراب یا دشمنی بر عملکرد اثر گذارد؛ از طریق احساس افسردگی بر عملکرد تأثیر می‌گذارد؛ افسردگی یک اثر منفی مهم بر تمام نتایج عملکرد (بجز قدرت تحمل در برخورد با بیماران) داشت.

همانطور که قبلاً گفتیم، بیشتر تحقیقاتی که در مورد فشار انجام شده است، توجه خود را معطوف به رابطه آن با رضایت شغلی یا عملکرد شغلی نموده‌اند. در هر حال مطالعات کمی انجام شده است که در آنها روابط فشار سازمانی با دیگر نتایج ارزشمند سازمانی بررسی شده باشد. در بخش بعدی، به طور اجمال بر این ادبیات (متون) مروری خواهیم کرد.

۳ - رابطه بین فشار سازمانی و دیگر نتایج ارزشمند سازمانی

به طور کلی گفته می‌شود که فشار رابطه‌ای منفی با سلامت روانی (تیک و لاروکو^{۴۹} ۱۹۸۷)، علائم روان تنی (گاوین و آکسل رود^{۵۰} ۱۹۷۷)، بهداشت روانی (گاوین^{۵۱} ۱۹۷۵)، نگرش نسبت به تعارضها (مایلز^{۵۲} ۱۹۷۱)، تعهد (اریکسون، پوف و گاندرسون^{۵۳} ۱۹۷۲)، اضطراب و تهدید شغلی (تاسی^{۵۴} ۱۹۷۱)، رضایت غیرکاری (لانس و ریچاردسون^{۵۵} ۱۹۸۸)، مشارکت شغلی (هولون و چسر^{۵۶} ۱۹۷۶) دارد. فشار سازمانی با ترک خدمت، تمایل به ترک خدمت، غیبت (برای مثال: جمال ۱۹۸۴، کمری بدین، ماس هولدر و تولیاتوس^{۵۷} ۱۹۸۵)، رفتارهای جستجوی اطلاعات (ویس، ایل گن و شاریاف^{۵۸} ۱۹۸۲) و تنش (اریکسون و دیگران^{۵۹} ۱۹۷۲، کمری و دیگران ۱۹۸۵، مایلز و پتی ۱۹۷۵)^{۵۹} ارتباط مثبتی دارد.

در همین راستا مطالعات دیگری در مورد روابط فشار - فرسودگی شغلی نتایج نسبتاً حیرت انگیزی را داشته‌اند؛ برای نمونه هندریکس و همکاران (۱۹۸۵) با استفاده از یک نمونه ۳۷۰ نفری از کارکنان وزارت دفاع و یک بیمارستان شهری هیچ رابطه درخور توجهی بین فشار شغلی و میزان کلسترول پیدا نکردند. آنها گزارش می‌دهند در تحقیقات قبلی که در مورد روابط بین فشار سازمانی و سطح کلسترول انجام شده است با فشارهایی از نوع حاد و شدید سروکار داشته‌اند مثل فشاری که حسابداران مالیاتی درست تا روز قبل از پانزدهم آوریل (آخرین روز مالیات) تجربه می‌کنند. برعکس، مطالعه آنها بر نمونه متفاوت دیگری انجام گرفت. آنها بیان کردند که نوع مزمن فشارهای روزمره، که در محیط‌های سازمانی وجود دارد، بر میزان کلسترول تأثیری نمی‌گذارد بجز مواردی که افراد به طور معمول دچار رفتارهای مخاطره‌آمیزی همچون سیگار کشیدن یا زیادی وزن هستند. مطالعه آنها یک مطالعه بی‌نظیر است نه تنها به علت آنکه از یک روش میان رشته‌ای^{۶۰} استفاده کردند، بلکه از این جهت نیز که انواع مختلف فشار (مثلاً «حاد در مقابل مزمن» را در رابطه با نتایج بررسی کردند. تحقیقات آینده باید بر تمایز دادن بین فشارهای «مزمن در مقابل حاد» یا انواع مشخص فشارهایی که افراد در محیط‌های سازمانی با آنها روبرو می‌شوند، متمرکز شود).

تعداد دیگری از تعدیل‌کننده‌ها نسبت به رابطه فشار - فرسودگی بررسی شده‌اند؛ برای مثال، تعهد حرفه‌ای و سازمانی رابطه بین فشار و ترک خدمت مورد انتظار، غیبت و تأخیر در ورود به محل کار را تعدیل می‌کند (جمال، ۱۹۸۴). داشتن حس صلاحیت، رابطه بین فشار و فرسودگی عاطفی و زوال شخصیت را تعدیل می‌کند (باگات و آلکی، ۱۹۸۹). خودآگاهی، رابطه بین فشار و عوارض جسمی و سلامت را تعدیل می‌کند (فرون و مک فارلین، ۱۹۸۹).^{۶۱} ارزیابی‌های عملکرد رابطه بین تضاد نقش با سازگاری را تعدیل می‌کند (سیمونز، ۱۹۶۸).^{۶۲} رفتار نوع الف و تحمل ابهام کار رابطه بین فشار - فرسودگی روانی را تعدیل می‌کند در حالی که محل کنترل، رابطه فشار - تنش را تعدیل می‌کند (کینان و مک بین، ۱۹۷۹). عبدالحلیم (۱۹۸۰) دریافت که نیاز به موفقیت، محل کنترل و ویژگیهای شغلی، رابطه بین ابهام نقش و مشارکت شغلی را تعدیل می‌کنند اما رابطه بین ابهام نقش و تمایل به ترک سازمان را تعدیل نمی‌کنند. آزمون اضطراب رابطه بین

سنگینی کار و عزت نفس و ضربان قلب را تعدیل می‌کند (سلز، ۱۹۷۰).^{۶۳}

در مورد تأثیر حمایت اجتماعی بر رابطه بین فشار با نتایج مختلف، نتایج متناقضی به دست آمده است. بیلینگز و مورس^{۶۴} (۱۹۸۲) تأثیرات احتمالی محافظ از منابع کار و خانواده را در یک نمونه ۲۹۴ نفری از خانواده‌های محله «بی» در سانفرانسیسکو بررسی نمودند. آنها دریافتند که منابع کاری و خانوادگی رابطه بین عوامل فشار آفرین (فشار کاری زیاد، کنترل زیاد رئیس، عدم استقلال و صراحت) و نتایج را که شامل افسردگی، اضطراب، علائم فیزیکی و اعتماد به نفس است تعدیل می‌کنند. همچنین لاروکو، هاوس و فرنچ (۱۹۸۰) نقش محافظتی را برای متغیرهای سلامتی اعم از فیزیکی و روحی (اضطراب، افسردگی، خشم و عوارض جسمی) مورد تأیید قرار دادند و راسل، آلتمایر و وان وازن^{۶۵} (۱۹۸۷) بر تأثیر محافظ بر خستگی مفرط تأکید کردند. به هر حال، گانستر، فوزیلیر و میز (۱۹۸۶) هیچ اثر تعدیل‌کننده‌ای از حمایت اجتماعی را بر مبتلایان به عوارض جسمی یا افسردگی، مشاهده نکردند. کافمن و بیر (۱۹۸۶) اثر محافظتی معکوسی را برای خستگی، افسردگی، ضربان قلب و فشار خون یافتند.

مشکلات روش شناختی که در این مطالعات در رابطه با رضایت و عملکرد شغلی وجود داشت، در مطالعاتی نیز که علاوه بر رضایت و عملکرد شغلی بر متغیرهای نتایج هم متمرکز بودند وجود داشت. یک دلیل برای چنین تمایلاتی، این حقیقت است که این متغیرهای نتایج، غالباً در مطالعاتی به کار می‌روند که یا به رابطه فشار - رضایت و یا به رابطه فشار - عملکرد مربوط بوده‌اند. در ارزیابی اجمالی آینده، مسائل روش شناختی و نیز دقت نظری مورد بحث قرار خواهد گرفت.

۴- ارزیابی اجمالی

بررسی تعیین متون تجربی که قبلاً بحث شده موارد زیر را پیشنهاد می‌کند:

۱- در زمینه مسائل تئوری مربوط به انواع مختلف فشارهای سازمانی وابسته به کار، هم از نظر نتایج رفتاری و هم عاطفی، پیشرفتهای معقولی به عمل آمده است. برداشت کلی ما این است که ماهیت کار انجام شده از جنبه تشریح نتایج مؤثر یا تسریع فرسودگی‌های شغلی از استقلال شغلی اهمیت کمتری دارد.

مطالعات نشان می‌دهد هنگامی که فشار شغلی ایجاد شود در هر دو پایانه متضاد طیف شغلی (مثلاً بین کارگرهای خیلی ماهر، کارمندان و کارگرانی با حداقل مهارت) احتمال تسریع فرسودگیهای شغلی می‌رود. این یافته‌ها پیشنهاد می‌کند سنگینی کار وقتی که توسط خود شخص ایجاد نشده باشد بلکه به وسیله دیگران بر شخص تحمیل شود، خود عامل ایجاد فشار است. کاسترو شابروگ^{۶۶} (۱۹۹۱) به نتایج مشابهی دست یافتند مبنی بر اینکه «در بهداشت تفاوت‌های شغلی نمی‌تواند ویژگیهای اساسی شغل را تعیین کند».

مطالعات آینده باید هم بر وقایع مزمن و هم بر وقایع حادی تمرکز یابد که انتظارات دیگران را از نقش شغلی برآورده می‌کند. علاوه بر ارزیابی ذهنی از انتظارات شغلی، احساس فرد از اینکه برای عملکرد شغلش تا چه حد به پاداشهای عادلانه و مناسب دست می‌یابد و اینکه آیا او کنترل قطعی را بر کارش دارد یا نه، همه عواملی هستند که موجب عدم رضایت شغلی یا عملکرد پایین می‌شوند.

۲- بسیاری از مطالعاتی که بررسی شده‌اند، به طور ذاتی مقطعی هستند و از معیارهای موجود فشارهای نقش استفاده کرده‌اند. اگر چه پیشرفتهای مهم در فنون تجزیه و تحلیل در روابط مشخص علت و معلول وجود داشته است، اما عقیده ما بر این است که چنین مطالعاتی در فهم میزان پیچیدگی این فرایند - که در آن نقش و انتظارات مربوط به نقش شغلی بر نتایج مهمی تأثیر می‌گذارند - کمکی نمی‌کنند. گرچه تجزیه و تحلیل‌هایی که بر اساس تعدیل کننده می‌باشند بر چندین عامل روانی مهم تأکید دارند و به نظر می‌رسد که با چنین یافته‌هایی سطح دانش خود را ارتقاء داده‌ایم ولی حتی این مطالعات در فهم طبیعت روابط متقابلی که به مرور زمان ایجاد می‌گردند، کمک زیادی نمی‌کنند.

۳- در مطالعاتی که از معیارهای نسبتاً مشهور فشارهای سازمانی گزارش شده توسط خود افراد (برای مثال از عدم حمایت، ابهام نقش، بار سنگین کار) استفاده کرده‌اند، روابط مهمی بین چنین فشارهایی و نتایج مؤثر آن وجود داشته است. این یافته‌ها نشان می‌دهد که به طور مزمن در معرض فشارهایی بر اساس نقش بودن، حتماً بر نتایج مهم تأثیر می‌گذارند. به هر حال تفسیر این نتایج با روش متداول واریانس، علاوه بر مقطعی بودن، پیچیده نیز هست. معیار همیشه شامل مهمی در این رابطه بوده

است. در اندازه‌گیری فشار کاری، محققان از گزارشهای خود افراد با این فرض استفاده می‌کنند که آنها به طور دقیق ویژگیهای عینی شرایط فشار آفرین در کار را منعکس کرده‌اند. گرچه چنین فرضیاتی عموماً در مطالعات تجربی یا نیمه تجربی تأیید می‌گردند، ولی زیاد اعتماد نمودن به معیارهای ذهنی باعث می‌شود که در اهمیت همبستگیهای مشاهده شده اغراق کنیم.

منابع دیگری که گاه باعث انحراف (اشتباه) می‌شود شامل زمینه فرد (آمادگی فرد)، محبوبیت اجتماعی و سری دیگر پاسخها هستند (کران و مارلو ۱۹۶۴، سالانیک و ففر ۱۹۷۷).^{۶۷}

بسیاری از متغیرهای نتایج از قبیل غیبت هم مشمول گزارشهای نادرست هستند. (برای مثال تعداد روزهایی که به علت غیبت از بین رفته‌اند در گزارشهایی که خود افراد می‌دهند). به هر حال باید توجه داشت که چنین انحرافات که در گزارشهای خود شخص وجود دارد در دیگر علوم سازمانی هم یافت می‌شود. کوششهای کمی در جهت نشان دادن ماهیت دقیق این انحراف در گزارشهای شخصی در حوزه کلی رفتار سازمانی صورت گرفته است که منحصر به مطالعات تجربی مربوط به تأثیر فشار کاری در نتایج مهم مربوط به کار نیست. اسپکتور^{۶۸} (۱۹۸۷) در تأیید اثر انحرافی گسترده روش متداول واریانس در اندازه‌گیری خصوصیات شغل و تأثیر در کار به مدارک اندکی دست یافت. نتایج او دلگرم کننده هستند: تأثیر انحرافی روش متداول واریانس به آن بزرگی که گاه در گذشته فرض می‌شد، نیست. از آنجا که آنچه در اینجا مورد بحث قرار می‌گیرد تا حل شدن فاصله زیادی دارد (ویلیام، کت و باکلی ۱۹۸۹)^{۶۹} استفاده محققان از روشهای بسیار متفاوت در جمع‌آوری اطلاعات - هم برای معیارهای مستقل فشار سازمانی و هم برای معیارهای حالات عاطفی وابسته به کار - امری مهم است.

۴- در ارزیابی اهمیت نقش متغیرهای تعدیل کننده مختلف در تحقیقهای مربوط به فشار، این حوزه تحقیقاتی پیشرفت آشکار و قابل توجهی داشته است. بیشتر این مطالعات، روابط متقابل «فشار - اثر محافظ» را برحسب واژه رابطه متقابل سنتی در شاخص «تجزیه و تحلیل واریانس»^{۷۰} یا در فرمولهای رگرسیون تعدیل شده بررسی می‌کنند. به هر حال روشهای دیگری برای تفهیم این روابط وجود دارد (به تریبرگ ۱۹۸۱ و اشنايدر ۱۹۸۳ مراجعه شود).^{۷۱} این نظریات راجع به بعضی از پیچیدگیهای

مربوط به نقش تعدیل کننده‌ها در مطالعاتی است که در مورد پویاییهای موقتی یک مسأله به طور واضح بحث می‌کنند. مفهوم یک تأثیر دو جانبه که به مرور زمان آشکار می‌گردد به ویژه در مطالعات فشار کاری و تأثیرات تعدیل کننده اهمیت دارند. افراد وقایع فشار آفرین را ارزیابی می‌کنند و عکس العمل آنها به گونه‌ای است که می‌توان آن را به عنوان جریان متقابلی خواند که در طی زندگی کاریشان آشکار می‌گردد. مور^{۷۲} (۱۹۸۲) در یک فصل بسیار جالب (فصل دوم) که در مورد نگرشها و روشهایی در توضیح علوم سازمانی بحث می‌کند تفاوت بین تئوریهای واریانس و فرایند را مشخص نموده است. بر طبق نظر مور کلاً در علوم، تئوریهای فرایند برای تئوریهای در حال توسعه از اهمیت زیادی برخوردارند. اما دورنمای تئوری واریانس عموماً سنتهای تحقیقاتی در علوم رفتاری و اجتماعی را تحت سیطره خود درآورده است، تئوریهای فرایند مربوط به حالات و وقایع جدا از هم هستند. قبل از اینکه به توضیح نتیجه نهایی بپردازیم، زمانبندی بین وقایع یک گام ضروری است. این تئوریها، که در آنها زمانبندی بین وقایع از اهمیت زیادی برخوردار است، به خوبی از عهده توضیح روابط دو جانبه بین شخص و محیط وی که به مرور زمان آشکار می‌شود، برمی‌آیند.

به نظر می‌رسد این تجزیه و تحلیلها که بر مبنای تعدیل کننده هستند و در قالب تئوری واریانس انجام می‌شوند، به خوبی در قالب تئوریهای فرایند هم قابل تفسیر باشند. برای بحث در مورد جزئیات فایده تئوریهای فرایند به مور (۱۹۸۲) مراجعه شود. در همین راستا، لازاروس و فولک من^{۷۳} (۱۹۸۴) نیاز به درک وقایع زندگی، فشارهای مزمن زندگی، تصورات راجع به خود و حمایت اجتماعی را در قالب الگوهای فرایندهای متوالی بیان می‌کنند. آنها می‌گویند رابطه متقابل شخص - موقعیت فقط زمانی قابل فهم است که به روابط دو جانبه بین آنها دقت گردد، خصوصاً آن روابطی که به مرور زمان به وجود می‌آیند. ما در بررسی‌های خود، از نقش انواع مختلف تأثیرات تعدیل کننده بین فشار سازمانی و نتایج مؤثر به این نکته رسیدیم که اگر این مطالعات به مرور زمان و در قالب تئوری فرایند انجام گیرد به یافته‌های بیشتری درباره طبیعت اینگونه روابط متقابل دست می‌یابیم.

برای انعکاس مشکلاتی که در راه توسعه روانشناسی اجتماعی تطبیقی فشار وجود دارند، مکانیک^{۷۴} در اوائل ۱۹۷۰ گفت که

تئوریهای روانی و اجتماعی فعلی در تجزیه و تحلیل بعضی از قسمتهای پارادایم^{۷۵} اصلی در تئوریهای فشار یک نقص مشترک دارند. مردم بیشتر این تئوریها را با دیده‌ای کاملاً غیرفعال می‌نگرند و روند تحقیق آنقدر دارای ساختار است که در انتخاب جایگزینها برای کنترل کردن موقعیتهای محیطی بحرانی و به طور کلی در تغییر موقعیت به طوری که امکان در اختیار گرفتن موقعیت و یا سازگار شدن با آن باشد به آنها حتی در محیطهای واقعی زندگی سازمانی فرصت تصمیم‌گیری نمی‌دهد. همچنین مکانیک اظهار می‌دارد فرضیه‌اش در یک نمونه علمی که فشار اجتماعی را در یک محیط «پویا از نظر روانی»^{۷۶} بررسی می‌کرد، مؤثر واقع شده است. گرچه این جهت‌گیری به یافتن نتایج مفیدی منجر شده است، با این حال نظریات دیگری نیز وجود دارد که شایسته توجه محققان علاقه‌مند به فشار سازمانی باشند. فرایند کنترل محیط اجتماعی و ساختارهای نمادین یک فرد که در محیطهای سازمانی، تعریفهای گوناگونی از موانع فشار آفرین به دست می‌دهد و در قانون سازیهها^{۷۷} از آنها کمک گرفته می‌شود (ویک (۱۹۷۹)^{۷۸} از طرف محققان هیچ مورد توجه نبوده است. مکانیک (۱۹۷۰) معتقد است که فرضیه «غیرفعال بودن» که در بسیاری از افکار روانی - اجتماعی، به ویژه در بین مکتب فکری رفتاری توسعه یافته به شدت بررسیهای اولیه مربوط به مسأله فشار سازمانی یا اجتماعی را تحت تأثیر قرار داده بود. فرضیه غیرفعال بودن به خلق بعضی از امتیازات مشخص روش مطالعه کمک کرد و اندازه‌گیری دقیق تغییراتی را ممکن ساخت که پاسخهای انسانی در محیطهای آزمایشگاهی داشتند. به هر حال این روش به ویژه در ترکیب کردن جریانات نمادین نقش بی‌اثر بوده است و تقریباً به طور کلی نقش تعاملات نمادین در قالبهای نظری برای تحقیق بر فشارهای سازمانی و اجتماعی نادیده گرفته شده است.

نظریات راجع به ارتباط متقابل نمادین از قبیل نظریات مید^{۷۹} (۱۹۳۴) و گافمن^{۸۰} (۱۹۵۹) تقریباً همزمان با نگرشهای سایکو دینامیکی (پویا از نظر روانی) و تجربیات آزمایشگاهی توسعه یافت. برخلاف قالب سایکو دینامیک، این نظریه بر مفهوم «خود شخص» تأکید دارد و او را معلول تأثیر متقابل و مداوم ارتباطات نمادین بین فرد و محیطش می‌داند. پاسخهای معنی دار به وقایع فشار آفرین از قوه ذاتی فرد نشأت می‌گیرد و ارتباط این پاسخها با وقایع فشار آفرین به گونه‌ای است که می‌توان گفت آنها به اندازه

طبیعت محیطهای نمادین که شخص برای مدت کوتاهی ایجاد می‌کند، متنوع و گوناگون هستند. معنای این گفتار برای محققان سازمانی (برخلاف پارادایم سایکو دینامیکی) این است که باید به فرد به عنوان عضو فعالی در جریانات سازمانی، هم در شرایط نمادین و هم در شرایط واقعی، بنگریم. بعلاوه باید تأثیر فرهنگ سازمانی و ساختار سازمانی را نیز در شکل دهی به پاسخهای انسانی در نظر بگیریم. ما معتقدیم که این نگرش، در فهم نقش دقیق تأثیرات تعدیل کننده در سطوح فردی، گروهی و سازمانی به ماکمک بسیار خواهد کرد. توانایی تعمیم دهی به نتایج با ارجاع به این جریانات که در طول زمان آشکار می‌گردند، صورت می‌گیرد. نتایج بر حسب متغیرهای وابسته به فرایند جمع بندی می‌شوند نه به صورت امروزی که فهرستی از تأثیرات تعدیل کننده است. ما پیشنهاد می‌کنیم که تعمیم بر اساس فرایند، امتیاز نظری قابل ملاحظه‌ای بر فهرست ساده‌ای از متغیرهای فشار - نتایج در ارتباطات تعدیلی و غیر تعدیلی دارد.

۵- کجا خواهیم رفت؟

در این بخش چهار راهنمایی سیستماتیک ارائه می‌شود. آنها به شکل استراتژی‌هایی در آمده‌اند که محققان فشار سازمانی باید در مراحل شکل دهی طرحهای تحقیقاتی خود از آنها آگاه باشند. ما معتقدیم که این راهنماییها به حذف محدودیتهای تحقیق، که در طی تجزیه و تحلیل ذکر شد، کمک خواهند کرد. این راهنماییها به گونه‌ای جامع و مربوط به هم داده می‌شوند. امید می‌رود که توجه دقیق به این راهنماییها، الگوهای جدید و با معناتری از یافته‌های تحقیقاتی را در آینده به بار آورد.

راهنمایی اول: داشتن دیدگاهی بر اساس چندین روش در ارزیابی فشارهای سازمانی

فشار سازمانی را باید از دیدگاه شخص تعریف و ارزیابی کرد و فهم ماهیت همگرایی یا واگرایی عملکردهای وابسته به فشار امری مهم است. اگر چه درک و فهم روشهای دیگر اندازه گیری فشار سازمانی امری مهم است ولی موضوع مهم و قابل بحث در اینجا همانطور که گانستر و شابروگ در سال (۱۹۹۱) بدان اشاره کرده‌اند این است که برای ارزیابی ماهیت چندین نوع فشار سازمانی باید یک سری روشهای عینی را توسعه داد. یک نمونه بسیار خوب از

چنین روشی «مشاهده مستقیم» است و کرمیر^{۱۱} (۱۹۸۸) در مطالعات خود از اعزماهای پلیس بدان اشاره کرده است. نمونه دیگر روش باگات، مک کوید، لین هولم و سگاویس^{۱۲} (۱۹۸۵) است که در آن از افراد مورد اطمینان پاسخ دهندگان محلی استفاده می‌شد. روشهای خلاق دیگری هم هستند. گانستر و شابروک (۱۹۹۱) بعضی از آنها را بیان می‌کنند. نکته مهم این است که محققان فشار سازمانی مجبورند به روشهای دیگری نیز که به طور عینی به ارزیابی فشارهای محیط کار می‌پردازند، توجه کنند. این واقع بینی، کیفیت یافته‌های تحقیقاتی را در آینده افزایش خواهد داد.

راهنمایی دوم: تمرکز بر طرحهای تحقیقاتی وابسته به فرایند اهمیت این مسأله در بخش قبلی بیان شد. ذکر تعاملات کوچک بین یک عامل تعدیل کننده و یک متغیر مشخص برای فشار سازمانی احتمالاً نتایجی غیر قابل جمع بندی در طول زمان به بار خواهد آورد. بنابر این در نظر گرفتن یک استراتژی درازمدت لازم است که در آن روابط متقابل بین شخص و محیط را در طول زمان هم فهمید و هم تفسیر کرد. گرچه گفتن از انجام دادن راحت تر است، با این حال تحقیق درباره فشار سازمانی به طور بالقوه بی نظیر است. چرا که همچون زمین حاصلخیزی برای پژوهشهای تحقیقاتی در جهت فرایند است. بعضی از ویژگیهای تئوری فرایند به قرار زیر است:

۱- در این تئوری، اتفاقات و حالات مجزا بحث می‌شود. یعنی گرایش اصلی الگوی فرایند بررسی رویدادها و وقایع است نه یک سری متغیر.

۲- این تئوری به علت غایی می‌پردازد. در تعریف تئوری واریانس مفهوم «علت کافی» بسیار اساسی است (مور، ۱۹۸۲). اما همتای واقعی آن در تئوری فرایند عبارتند از: فرایندهای احتمالاتی که الگویی از ترکیب چیزها هستند. اگر بگوییم X برای Y لازم است همین معنی را می‌دهد که بگوییم Y برای X کافی است یعنی اگر Y آنگاه X. این بدین معنا نیست که Y یک تئوری از X است بلکه معنی آن این است که Y به گونه‌ای یک عامل فرض شده است. مور می‌گوید: بین علت و علت کافی باید فرق قائل شد. در طرح فرایند، شخص با یک گرایش شدید به علت، سر و کار دارد. Y بر Y دلالت نمی‌کند بلکه Y در مفهوم یک علت غایی بر X

دلالت می‌کند. برای اطلاعات بیشتر به مور (۱۹۸۲) مراجعه شود. ۳- در تئوری فرایند، عموماً زمانبندی بین اتفاقات در حصول نتیجه امری مهم است. در قالب تئوری واریانس زمانبندی دو هلت مستقیم X_1 و X_2 از آن جهت مهم نیست که هر یک از آنها وقتی دیگری ثابت است اثر مستقلی بر Y دارد. در تئوری فرایند، محقق فرض می‌کند که کمتر ممکن است دو علت رابطه مستقلی با نتیجه داشته باشند. پس زمانبندی رویدادها امری مهم است. امیدواریم که اقتباس درستی از این روش صورت گیرد تا آنچه را کازل^{۸۳} (۱۹۷۸) «تله خودکار روش شناسی»^{۸۴} برای بی‌اهمیت جلوه دادن تحقیقات بسیار زیاد فشار می‌نامید، خنثی کند.

راهنمایی سوم: استفاده از یک روش کیفی در طرح تحقیق همانگونه که محققان در طی دهه‌های متوالی گفته‌اند مفاهیم فشار به برداشت فرد بستگی دارد. ارزیابیهای ذهنی از یک واقعه فشارآفرین مهمترین نقش را هم در تعیین انتخاب روشهای پاسخ و هم در تعیین اثربخشی تأثیرات تعدیل‌کننده گوناگونی که به مرور زمان ایجاد می‌شود، دارد. بنابراین توصیفهای واضحتر و غنی‌تری از چنین فرایندهایی هم به صورت کیفی و هم به صورت کمی به ما کمک می‌کنند. روشهای تحقیق کیفی در بسیاری از انتشارات اخیر توصیف شده‌اند (آلداگ و استرنز، ۱۹۸۸).^{۸۵} بحث دقیق این روشها در حال حاضر ممکن نیست. محققانی که درباره فشار شغلی کار می‌کنند در جمع‌آوری اطلاعات مربوط به فشار سازمانی و شناخت، از علائم دیداری (در مقابل علائم صوتی) استفاده نکرده‌اند. میر^{۸۶} (۱۹۸۷) طرفدار این بود که در جمع‌آوری اطلاعات، کاربرد وسائل بصری نیز با «شمارش، صحبت و نوشتن»، همراه شود و آنها را تکمیل کند. از تصاویر، نگاره‌ها و نمودارهای کامپیوتری در انعکاس فرایندهایی که بر نتایج شغلی به عنوان تابعی از عوامل فشارآفرین شغلی اثر می‌گذارند، می‌توان به گونه‌ای خلاق استفاده کرد. همچنین جمع‌آوری اطلاعات دیداری می‌تواند در خلق طرحهای فرایند به ما کمک کند (راهنمای ۲).

افراد دارای نقشه‌های ذهنی - ادراکی مفید، دقیق و پیچیده‌ای از وقایع فشارآفرین هستند که در محیطهای سازمانی رخ می‌دهند. ممکن است آنها قادر نباشند همه تعبیرات لازم از این اتفاقات را

به روشی بیان کنند که مستقیماً برای طرحهای کیفی مفید واقع شود. در بعضی مطالعات اخیر درباره فشار سازمانی از معیارهای غیر تحمیلی و غیربرجسته (وب و ویسک، ۱۹۷۹)^{۸۷} استفاده شد (به فولکر و بله ۱۹۸۵ مراجعه شود)^{۸۸} و ما توسعه (تعمیم) این استراتژی را برای تحقیقاتی که با فشار سازمانی، عملکرد شغلی و رضایت شغلی مربوطند توصیه می‌کنیم. این راهنمایی در بسیاری از جهات مربوط به راهنمایی دوم است. مفاهیم علت و علت کافی در قالب فرایند کیفی بهتر قابل فهم و تفسیر هستند. روشهای تاریخی و منحصر به فرد تحقیقات کمک زیادی به سازماندهی موقتی وقایع می‌کنند (ر. ک. سومین نکته راهنمایی دوم). سازماندهی وقایع در طرحهای فرایند از اهمیت زیادی برخوردار است. متأسفانه نفوذ روشهای مطالعه کمی در بسیاری از تحقیقات فشار سازمانی باعث بوجود آمدن یک دیدگاه محدود شده است به طوری که روش کیفی به حد کافی قوی نبوده است تا به آن درجه علمی لازم برای چاپ در مجلات دانشگاهی و تحقیقاتی برسند. همچنین انجام تحقیقات کیفی در یک دوره زمان قابل قبول کاری نسبتاً غیرممکن است و این مسأله‌ای جدی بوده است. اگر چه این مسائل ریشه حقیقی در خود دارند اما اعتقاد ما بر این است که امروزه جامعه علمی تمایل بیشتری به پذیرفتن یافته‌های تحقیقات کیفی (که خوب طراحی گردند) نشان می‌دهد. با استفاده از چنین طرحهایی چیزهای زیادی را برای آموختن داریم «فصلنامه علمی - اداری»^{۸۹} چاپ دسامبر ۱۹۷۹، کاربردهای روشنی از طرحهای تحقیقاتی کیفی را ارائه می‌دهد که برای تحقیق در مورد فشار سازمانی مفید هستند.

راهنمایی چهارم: تأکید بر قالبهای بین رشته‌ای پیچیدگی مسأله‌ای که مربوط به فشار است با نشان دادن متغیرهایی که در یک قالب بین رشته‌ای (چند ضابطه‌ای)، تغییرات زیادی می‌نمایند به خوبی قابل فهم است. در گذشته برای توسعه این قالبها و سردرآوردن از آنها، کار نسبتاً کمی انجام شده است. سنتهای حاکم بر تحقیقات معتبر روانشناسی در مورد فشار و ادراک، نگرشهای این مسأله را تحت تأثیر خود قرار داده‌اند و تأثیرات بالقوه ضوابط علوم اجتماعی دیگر در این راستا به درستی درک نشده‌اند.

یک بررسی دقیق از تحقیقی که ارائه دادیم، نشان می‌دهد چه

- 8- Lisrel (Linear Structural Relations).
- 9- Path Analysis.
- 10- Kemery, Mossholder, and Bedeian.
- 11- Beehr & Newman, 1978; Locke, 1976; Schuler, 1982.
- 12- Hendrix, Ovalle, and Troxler.
- 13- Kemery, Bedian, Mossholder, and Touliatos.
- 14- Bedeian and Armenakis.
- ۱۵- کمری و همکارانش پیشنهاد کردند که اندازه کوچک نمونه گیری از کارمندان بیمارستان و تفاوت معیارها (اندازه گیری تنش شغلی در نمونه های حسابداران و فرسودگی عاطفی در نمونه های بیمارستانی) به احتمال زیاد دلایل عدم تطابق این مدل با اطلاعات بیمارستانی بودند.
- 16- Drory and Shamir.
- 17- Bhagat and Allie.
- 18- Depersonalization
- 19- Tetrick and Larocco.
- 20- Battis, 1980; Cummins, 1989.
- 21- Organ and Greene.
- 22- Keenan and McBain.
- 23- Fried & Ferris, 1987; Loher, Noe, Moeller & Fitzgerald, 1985.
- 24- Hackman and Oldham.
- 25- Karasek.
- 26- Astrand, Hanson. & Isacson 1989; Melamed, Kushnir, & Meir. 1991; Newton & Keenan, 1990; Payne & Fletcher, 1983; Pieper, La Croix, & Karesek, 1989.
- 27- Jahnsen and Stinson.
- 28- Abdel-Halim.
- 29- Buffering Effect.
- 30- Beeher, 1985b, and Cohen & Wills, 1985.
- 31- Beehr, King & King.
- 32- LaRocco, House, and French.
- 33- Barling. Bluen and Fain.
- 34- Cummins.
- 35- Melamed et al.
- 36- Kaufmann and Beeher.

در طرح مطالعات و چه در تفسیر نتایج به مطالعات علمی جامعه‌شناسی و پزشکی کمتر اشاره شده است. گرچه در این مطالعات دقیق از قالبهای بین رشته‌ای (چند ضابطه‌ای) در جامعه‌شناسی و پزشکی (همه‌گیرشناسی) استفاده می‌شود، با این حال ما مدرک قابل توجهی از کار بین رشته‌ای در محدوده فشار کاری پیدا نکردیم. تحقیق گانستر و همکارانش (به گانستر، شابروگ، سایم و میز ۱۹۹۱ مراجعه شود)^{۹۱} استثنای درخور توجهی است و ما مایلیم به شیوه بین رشته‌ای، کار بیشتری انجام گردد. وضعیت موجود باعث بروز یک مشکل اساسی در توسعه دیدگاه جامعتری از تأثیرات فشار سازمانی بر نتایج رفتاری و احساسی از قبیل رضایت شغلی و عملکرد شغلی می‌شود. این درست است که بعضی از متغیرهای سطح کلان در رابطه با تجربیات فشار و نتایج مربوط به فشار مطالعه شده‌اند اما به نقش چنین متغیرهایی در ترویج یک طرح تحقیقی در جهت فرایند اهمیتی داده نشده است. حال وقت آن است که از لحاظ ایدئولوژیکی (اعتقادی) به سنتهای دیگری که در علوم پزشکی و جامعه‌شناسی وجود دارند کمتر شکاک باشیم. پارادیم‌های اصلی^{۹۲} مربوط به تأثیر فشار سازمانی بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی را باید با به کارگیری دیدگاه‌های مرتبط با علوم رفتاری و علوم اجتماعی توسعه داد. گرایش بین رشته‌ای (چند ضابطه‌ای) می‌تواند نتایج مفید و جامعی را در آینده برای پیشرفت تئوریهای مربوط در این زمینه در بر داشته باشد.

پانویسها:

۱- این مقاله ترجمه‌ای بود از:

Sherry E. Sullivan & Rabi S. Bhagat, "Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance: Where Do We Go From here?", *Journal of Management*, Vol. 18, No. 2, (June 1992), PP. 353-374.

2- Ivancevich and Matteson.

3- Beehr & Bhagat, 1985; Ganster & Schaubroeck, 1991.

4- Hollon & Chesser, 1976; Miles, 1976; Miles & Petty, 1975.

5- Fisher & Gitelson, 1983; Jackson & Schuler, 1985.

6- Van Sell, Brief, & Schuler, 1981.

7- King & King, 1990.

- 70- ANOVA.
- 71- Terberg, 1981, and Schneider, 1983.
- 72- Mohr.
- 73- Lazarus & Folkman.
- 74- Mechanic.
- ۷۵- واژه پارادایم (Paradigm) برای اولین بار توسط توماس کوهن (Thomas S. Kuhn) در تجزیه و تحلیلی که از چگونگی تحولات علمی در علوم فیزیکی انجام داد به کار رفته است. این واژه از اوائل ۱۹۶۰ به بعد در علوم اجتماعی و مدیریت نیز به کار گرفته شد. توماس کوهن، از پارادایم به دو تعبیر یاد کرده است: نخست، آن را به منزله «دستاورد» یا توضیحات عمده به کار برده است. «دستاورد» شیوه پذیرفته شده و مقبول برای حل یک مسأله است به طوری که الگویی برای محققان حال و آینده باشد. دوم اینکه، از مفهوم پارادایم، ارزشها و هنجارهای مشترک را منظور کرده است. مقصود از ارزشها و هنجارهای مشترک آن روشها، موازین و تعمیم‌هایی است که پژوهشگران به اتفاق نظر کوشهای علمی خود را موافق آنها انجام می‌دهند (منبع: رضایی منش، بهروز، مطالعات مدیریت، «پارادایم تفسیری و مطالعه سازمان»، پاییز ۱۳۷۳، شماره سوم، دوره چهارم، دانشکده حسابداری و مدیریت، دانشگاه علامه طباطبایی).
- 76- Psychodynamic.
- 77- Enactments.
- 78- Weick, 1979.
- 79- Mead.
- 80- Goffman.
- 81- Kirmeyer.
- 82- Bhagat, McQuaid, Lindholm and Segovis.
- 83- Kasl.
- 84- a Self - Serving Methodological Trap.
تله‌ای است که از نظر روش‌شناسی اول خود انسان را گرفتار می‌کند.
- 85- Aldag & Stearns, 1988.
- 86- Mir.
- 87- Webb & Weick, 1979.
- 88- Folger & Belew, 1985.
- 89- Administrative Science Quarterly.
- 90- Epidemiology = همه‌گیرشناسی
- 91- Ganster, Schaubroeck Sime. & Mayes, 1991.
- 92- Mainstream Paradigms.
- 37- Ganster, Fusilier and Mayes.
- 38- Blau, 1981.
- 39- Beehr.
- 40- Technology Long-linked Vs. Mediating.
- 41- Adams.
- 42- Yerkes - Dodson - Law.
- 43- Jamal.
- 44- Rabinowitz and Stumpf.
- 45- Potter and Fielder.
- 46- Barnes, Potter, and Fielder.
- 47- Baker, Ware, Spires and Osborn.
- 48- Motowidlo, Packard and Manning.
- 49- Tetick & Larocco.
- 50- Gavin & Axelrod.
- 51- Gavin.
- 52- Miles.
- 53- Erickson, Pugh & Gunderson.
- 54- Tosi.
- 55- Lance & Richardson.
- 56- Hollon & Chesser.
- 57- Jamal, 1984; Kemery, Bedeian, Mossholder, & Touliatos, 1985.
- 58- Weiss, Ilgen & Sharbaugh 1982.
- 59- Erickson et al., 1972; Kemery et al. 1985; Miles & Petty, 1975.
- 60- Approach Interdisciplinary.
- 61- Frone & McFarlin, 1989.
- 62- Simmons, 1968,
- 63- Sales, 1970.
- 64- Billings and Moos.
- 65- Russell, Altmaier, and Van Velzen.
- 66- Ganstere & Schaubroeck.
- 67- Crowne & Marlow, 1964; Salanick & Pfeffer, 1977.
- 68- Spector.
- 69- William, Cote, & Buckley, 1989.