

رابطه استرس شغلی با عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان

ملیحه اسفندیاری^{۱*}، آسیه سادات قاسمی^۲، سودابه شهابی فر^۳، طه رزم آرا^۴، کمال حسینی^۵

^{۱ و ۲} دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران
^{۳ و ۴} دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج

چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه استرس شغلی و عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان بود. تحقیق حاضر، توصیفی-همبستگی است که بصورت میدانی به اجرا درآمده است. جامعه آماری تحقیق را کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان به تعداد ۴۲۰ نفر تشکیل دادند. نمونه آماری این تحقیق با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۱۸۰ نفر بدست آمد که پس از توزیع این تعداد پرسشنامه، ۱۷۰ عدد برگشت داده شد. ابزار سنجش در این پژوهش پرسشنامه عملکرد شغلی موتوویدلو و ون اسکاتر و پرسشنامه استرس شغلی استاینمتر بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. یافته‌ها نشان داد همبستگی منفی و معنی‌داری بین استرس شغلی و عملکرد شغلی وجود دارد. با توجه به یافته‌های تحقیق، استرس شغلی نقش مهمی را در کاهش عملکرد شغلی در محیط کار کارکنان ادارات ورزش و جوانان اصفهان دارد. به بیان دیگر، مدیران ارشد این سازمان‌ها باید در مورد استرس شغلی کارکنانشان آگاه بوده و در کاهش آن بکوشند.

واژگان کلیدی: استرس شغلی، عملکرد شغلی، کارکنان، ادارات ورزش و جوانان.

۱- مقدمه

در جوامع امروزی، اشتغال برای ادامه زندگی و بقای جامعه ضرورتی اجتناب‌ناپذیر و هر فرد به داشتن شغلی نیازمند است تا بتواند به سازمانی بپیوندد و در آن سازمان و جامعه جایگاه و منزلتی بیابد (شفیعی سروستانی و شجاعی، ۱۳۸۷). سیمانسکی و همکاران^۱ (۱۹۹۶)، نیز معتقدند کار ابزاری برای تعیین هویت اجتماعی در افراد است. سازمان‌ها، نهادهای اجتماعی هستند که مانند سایر نهادها از افراد تشکیل شده‌اند و انسان‌ها نقش اصلی گرداننده این نهادها هستند. به عبارت دیگر سازمان منهای انسان به هیچ‌وجه توان مقابله بر مشکلات و تحقق اهداف سازمان را نخواهد داشت (غفوریان و فرامرزی، ۱۳۸۹). عملکرد سازمان‌ها در نتیجه روابط کارکنان و تعامل افراد که متناسب با علم روز باشد، ایجاد می‌شود تا بتوانند بازدهی و بهره‌وری را افزایش دهد (بارون^۲، ۱۹۹۹). با توجه به اهمیت و نقشی که نیروی انسانی برای رسیدن به هدف‌های سازمانی ایفا می‌کند، مطالعه رفتار افراد در سازمان، توجه بسیاری از متخصصان رفتار افراد در سازمانی را به خود جلب کرده است. امروزه، افراد شاغل در سازمان‌ها تحت تأثیر عامل‌های متفاوتی از جمله عامل‌های فشارزای شغلی و عوامل استرس‌زا قرار می‌گیرند که بر عملکرد شغلی^۳ و اثربخشی آن‌ها اثر می‌گذارد (سلمانی، ۱۳۸۷).

در دنیای امروز، فشار روانی، در ارتباط با شغل به عنوان فشار روانی نوین، به صورت یک فرهنگ همگانی درآمده و بیشتر مردم جوامع کشورها را در بر گرفته است. لازاروس^۴ (۱۹۹۴)، همواره تأکید دارد که وقتی فرد با یک پیشامد استرس‌زا رو به رو می‌شود، در واقع با دو منبع استرس درگیر است. ۱- موقعیت استرس‌آور ۲- واکنش فرد نسبت به این موقعیت (قمری، ۱۳۸۲).

تحقیقات مختلف نشان داده است که با افزایش استرس در محیط کار، هزینه‌های جبران خطاهای ناشی از استرس نیز در حال افزایش است (لوتانس^۵، ۲۰۰۷). خطاهای انسانی حدود ۸۰ درصد حوادث شغلی را به وجود می‌آورد که خود نتیجه استرس‌های شغلی^۶ کارکنان است (مورفی^۷، ۲۰۰۲).

هر انسانی در طول زندگی استرس را تجربه می‌کند و افراد نه تنها در روند طبیعی زندگی، بلکه در محیط کار و سازمان نیز با استرس مواجه‌اند (لازاروس و لانیر^۸، ۱۹۷۸). استرس‌ها، نیروی انسانی را ضایع و هدف‌های جامعه را دستخوش تزلزل می‌کند. افرادی که دچار استرس می‌شوند و توان رویارویی کارآمد با آن‌ها را ندارند، از جنبه‌های جسمانی، روانی و رفتاری دچار مشکل می‌شوند (سایبان‌فرد، ۱۳۸۱). در اکثر مطالعات گذشته بین استرس و حوادث شغلی رابطه معناداری وجود داشته است (لی، چن و وو^۹، ۲۰۰۱). نتایج تحقیقی در مالزی نشان داد که عوامل استرس‌زای شغلی شامل نقش فرد، ارتباط با دیگران، فشار بار کاری، تداخل کار با وظایف خانه، ابهام در نقش فرد و فشار در انجام کار بوده است (آسان و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۹). تحقیق دیگری نشان داد که در میان کارکنان دانشگاه بهبود و توسعه‌ی مسیر شغلی، مهم‌ترین منبع استرس‌زای آنان بوده است (آرشیوبونگ و همکاران^{۱۱}، ۲۰۱۰). نتایج یک تحقیق دیگر نیز نشان داد که عواملی همچون بار کاری شغل و ابهام نقش منجر به استرس کارکنان مورد مطالعه شده است (راجنی و همکاران^{۱۲}، ۲۰۱۱).

علاوه بر استرس‌های عادی و معمولی زندگی، عوامل استرس‌زای فراوانی در مشاغل مختلف (استرس شغلی) وجود دارد (رمضانی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۲). استرس شغلی، سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه‌های سنگینی به

1. Szymanski et al

2. Bar-on

3. Job performance

4. Lazarus

5. Luthans

6. Job Stress

7. Murphy

8. Lazarus and Launier

9. Li, Chen and Wu

10. Ahsan et al

11. Archi Bong et al

12. Rajni et al

سازمان‌ها وارد کرده است (خنیفیر، ۱۳۸۷). خانه‌شناس و همکاران (۱۳۹۲)، در تحقیقی با عنوان بررسی ارتباط عوامل استرس-زای روانی-اجتماعی کار با عملکرد شغلی در بین کارکنان بانک به این نتیجه دست یافتند که همبستگی منفی و معناداری بین استرس با عملکرد شغلی وجود دارد.

با توجه به مطالب گفته شده، به نظر می‌رسد وجود استرس شغلی در کارکنان سبب ایجاد محدودیت‌هایی در عملکرد شغلی آنان شود. از سوی دیگر، گستردگی ابعاد فعالیتی سازمان‌های ورزشی و نقش مهم آن‌ها در دستیابی به اهداف ورزشی اعم از سطوح قهرمانی، همگانی، تفریحی و سلامت عمومی، لزوم توجه به افزایش اثربخشی، بازدهی و میزان عملکرد کارکنان این سازمان‌ها را مشخص می‌کند. افزایش بهره‌وری و اثربخشی در این سازمان‌ها، موجبات دستیابی بهتر به این اهداف را در سطح جامعه فراهم می‌سازد؛ چراکه در دنیای کنونی، رشد و بقای سازمان‌ها در گرو افزایش نرخ بهره‌وری آن‌ها است و اندازه‌گیری میزان بهره‌وری در این سازمان‌ها و شناسایی عوامل مرتبط با آن و ارائه‌ی راهکارهای افزایش و بهبود آن، می‌تواند کمک چشم‌گیری در جهت برآورده‌ساختن اهداف این سازمان‌ها باشد.

به این منظور انجام تحقیق و پژوهش حول این موضوع در سطح ادارات ورزش و جوانان استان‌ها، ضروری به نظر می‌رسد. به همین دلیل تحقیق حاضر در پی پاسخگویی به این سؤالات اساسی است که چه رابطه‌ای بین استرس شغلی و عملکرد شغلی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان وجود دارد؟

۲- ادبیات تحقیق

در این بخش به معرفی متغیرهای تحقیق می‌پردازیم و خلاصه‌ای در مورد پیشینه و کاربردهای اصلی هر یک مطالبی را بیان خواهیم کرد.

۲-۱- عملکرد شغلی

عملکرد شغلی، به عنوان ارزش سازمانی^۱ رفتارهای شغلی کارمند در زمان‌ها و موقعیت‌های شغلی مختلف تعریف می‌شود. منظور از ارزش‌های سازمانی، برآوردی است که سازمان از فعالیت‌ها و خدمات کارکنان خود دارد، نظیر انجام وظیفه شغلی یا داشتن رابطه کاری مناسب با دیگر کارمندان. نکته مهم در این تعریف این است که عملکرد شغلی به عنوان خاصیت یا ویژگی رفتاری معین تعریف شده، به‌ویژه این که عملکرد شغلی به عنوان خصوصیتی یکپارچه از رفتارهای جداگانه و مجزا که در گستره‌ای از زمان رخ می‌دهد، در نظر گرفته شده است. نکته دوم در این تعریف این است که ویژگی رفتاری عملکرد شغلی، به ارزش مورد انتظار سازمان برمی‌گردد. با این تعریف می‌توان عملکرد شغلی را به عنوان متغیری که بین مجموعه‌ای از رفتارها که توسط افراد متفاوتی انجام می‌شود و رفتارهایی که به وسیله افرادی مشابه در زمان‌های متفاوت انجام می‌پذیرد، به شمار آورد (بورمن و همکاران^۲، ۲۰۰۳).

عملکرد در سه حیطة دانش محور، مهارت و توانایی سنجیده می‌شود:

۱. دانش؛ به تجربه و تحصیلات آموخته شده در راستای انجام امور محوله است، سازماندهی به اطلاعات، داشتن اطلاعات در مورد قوانین، بخشنامه‌ها و رویه‌ها، استفاده از قوانین در مواقع مناسب، اعتقاد به مستندسازی و دانستن اینکه چه کاری را باید انجام دهد.
۲. مهارت؛ شامل تجربه مفید و کاربردی، هنر تلفیق دانش و کار خواسته شده، جمع‌آوری تجزیه و تحلیل و تلخیص داده‌ها، کار با سیستم‌های جدید، حل مشکلات جزئی، شناسایی و معرفی نرم‌افزارهای کاربردی و مهارت مستندسازی است.
۳. توانایی؛ استفاده از دانش و مهارت آموخته شده برای انجام وظایف، انجام کار محوله به بهترین نحو ممکن، انجام وظایف محوله در شرایط پیچیده و توانایی مستندسازی است (عباسی و همکاران، ۱۳۸۷).

¹. Organizational Value

². Borman et al

۲-۲- استرس شغلی

اصطلاح تنیدگی یا استرس^۱ از لغت لاتین **Stringer** یا **Strain** مشتق شده است که به معنای در آغوش گرفتن، فشردن و باز فشردن است. فشار و استرس ممکن است در نظر افراد به شکل‌های متفاوتی ادراک شود. در علم پزشکی امروز برداشت‌های مختلفی از استرس صورت گرفته است. اجبار و اضطراب نسبت به محرک‌ها همچنان نسبت به واکنش‌های روانی که ایجاد می‌گردد، و اضطراب نسبت به تغییرات فیزیولوژیک ناشی از آن، از جمله این برداشت‌ها هستند. فشار و استرس ممکن است در نظر افراد به شکل‌های متفاوتی ادراک شود. نظریه‌پردازان نیز دیدگاه‌های متفاوتی پیرامون فشار و استرس دارند. عده‌ای دیدگاهی منفی نسبت به استرس داشته و عده‌ای دیگر، فشار را به‌عنوان یک عامل مثبت در نظر می‌گیرند؛ زیرا این فشار، افراد را با انرژی قابل توجهی به‌منظور مقابله با نیازهای بیرونی آماده می‌کند (دویل^۲، ۲۰۰۳).

اساساً استرس، پاسخ بدن به هرگونه تقاضا، تغییر یا تهدید درک شده می‌باشد. عامل فشارزا یا استرسور^۳ وضعیت یا اتفاقی است که این پاسخ را تحریک می‌نماید. استرس ذاتاً خوب یا بد نیست، بلکه ممکن است اثرات مثبت یا منفی داشته باشد. استرس زمانی سالم تلقی می‌شود که سبب تسهیل هوشیاری شده و کمک به رشد و تکامل شخصی بنماید، یا فرد را در برآوردن نیازهایش کمک کند و زمانی نامطلوب و ناسالم تلقی می‌شود که احساس بیچارگی را سبب شده و فرد را مستعد بیماری نماید (صادقیان و حیدریان‌پور، ۱۳۸۸).

استرس شغلی را به‌عنوان احساسی که فرد در آن نمی‌تواند توانایی‌ها، منابع و خواسته‌هایش را با نیاز شغلی سازگار کند، بیان می‌کنند. استرس محیط کار یا استرس شغلی زمانی رخ می‌دهد که کارکنان مشاهده می‌کنند که نیازهای محیط کار برای سازگاری و تطابق، خارج از حد منابع و توانایی آن‌هاست. بسیاری از تحقیقات در رابطه با استرس شغلی بر جنبه‌هایی از محیط کار تمرکز کرده‌اند که می‌تواند موجب بروز استرس در کارکنان شود. این جنبه‌ها، عواملی هستند که به‌عنوان استرس‌زا عمل می‌کنند (هیت و همکاران^۴، ۲۰۰۶).

شاید بزرگ‌ترین هزینه‌ای که بر اثر استرس شغلی به وجود می‌آید و محاسبه آن نیز از همه دشوارتر است، خسارت‌هایی است که در نتیجه اشتباه کارکنانی رخ می‌دهد که به کارهای حساسی اشتغال دارند (رنالد و آلتمایر^۵؛ ترجمه خواجه‌پور، ۱۳۷۷). در اتحادیه اروپا، استرس دومین شکایت معمول در مورد سلامت شغلی می‌باشد (لوتانس، ۲۰۰۷). ویژگی‌های شغل در تعامل با ویژگی‌های فرد، به تجربه درجات متعدد تنش در افراد می‌انجامد. تقاضاها و مسئولیت‌های شغلی، میزان ساعات کار، درآمد، محدودیت زمانی، سبک مدیریت، جو سازمانی و نوع کار از جمله مهم‌ترین عوامل بیرونی و محیطی است که در ایجاد استرس شغلی نقش بسزایی دارند (تونلی^۶، ۲۰۰۰؛ و چن، یو و وونگ^۷، ۲۰۰۵).

عوامل استرس‌زای مربوط به شغل دو نوع‌اند: عوامل استرس‌زای شغلی سازمانی^۸ و عوامل استرس‌زای شغلی مدیریتی^۹. عوامل استرس‌زای شغلی سازمانی، شامل مؤلفه‌های جریان کار، توسعه منابع انسانی، پاداش‌ها، مشارکت، استفاده کمینه از نیروها، شیوه سرپرستی و ساختار سازمانی است. عوامل استرس‌زای شغلی مدیریتی شامل مؤلفه‌های ابهام نقش، تضاد نقش، فشار بیشینه حجم کار، فشار بیشینه کیفیت و حساسیت کار، جریان، رشد و ارتقاء، مسئولیت پاسخگویی در مقابل عملکرد کارکنان، فشار زمان، و فناوری مربوط به شغل است (ایوانسویچ و متسون^{۱۰}، ۲۰۰۱).

1. Stress

2. Doyle

3. Stressor

4. Hitt et al

5. Randall & Altmaier

6. Townley

7. Chen, Yu & Wong

8. Organizational Occupational Stress

9. Managerial Occupational Stress

10. Ivancevich and Matteson

در تقسیم‌بندی دیگر، عوامل استرس‌زا به چهار عامل برون سازمانی، سازمانی، گروهی و فردی تقسیم می‌شوند. عوامل استرس‌زای سازمانی می‌توانند به خط‌مشی‌ها و استراتژی‌های مدیریتی، ساختار و طراحی سازمانی، فرآیندهای سازمانی و شرایط کاری طبقه‌بندی شوند (لوتانس، ۲۰۰۷).

۳- روش تحقیق

۳-۱- جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

تحقیق حاضر، توصیفی-همبستگی است که بصورت میدانی به اجرا درآمده است. جامعه آماری تحقیق را کلیه کارکنان کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان به تعداد ۴۲۰ نفر تشکیل دادند. نمونه آماری این تحقیق با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۱۸۰ نفر بدست آمد که پس از توزیع این تعداد پرسشنامه، ۱۷۰ عدد برگشت داده شد.

۳-۲- ابزار

برای جمع‌آوری داده‌ها از ۳ پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد.

- پرسشنامه محقق‌ساخته ویژگی‌های جمعیت‌شناختی: این پرسشنامه برای بدست آوردن داده‌های مربوط به جنسیت، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، سابقه خدمت، پست سازمانی و وضعیت استخدامی نمونه‌های تحقیق استفاده شد.
- پرسشنامه عملکرد شغلی: این پرسشنامه از نسخهٔ تدوین شده به وسیلهٔ موتویدلو و ون اسکاتر^۱ (۱۹۹۴) به نقل از خاکسار (۱۳۸۴) گرفته شده و دارای ۶ سؤال و سه زیرمقیاس عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی بین‌فردی و عملکرد شغلی فنی است که براساس مقیاس لیکرت (ضعیف=۱ تا بسیار عالی=۱۰) پاسخ داده می‌شود. بدین صورت است که از فرد سرپرست خواسته می‌شود تا میزان عملکرد فرد تحت سرپرستی خود را به صورت کلی در مقایسه با همکارانش ارزیابی نماید.
- پرسشنامه استرس شغلی: این پرسشنامه که توسط استاینمتر^۲ (۱۹۹۷) تهیه گردیده است و شامل ۳۶ عبارت در مورد موقعیت‌های استرس‌زای محیط کار است و به بررسی استرس فرد در رابطه با ماهیت کار، همکاران و سرپرستان می‌پردازد. ترجمه این پرسشنامه توسط عطار (۱۳۷۴) صورت گرفته که برای نمره‌گذاری از یک مقیاس سه درجه‌ای «کامل صحیح» «تا حدودی صحیح» «ناصحیح» که به ترتیب دارای ارزش ۲، ۱ و ۰ هستند، استفاده شده است.

۳-۳- روایی

روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌های تحقیق توسط ۱۰ تن از متخصصان مدیریت ورزشی تأیید شد.

۳-۴- پایایی

به منظور تعیین پایایی پرسشنامه‌های مذکور، از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که مقادیر آلفای کرونباخ برای استرس و عملکرد شغلی به ترتیب، ۰/۸۸۵ و ۰/۹۰۶ بدست آمد. نتایج آلفای کرونباخ، حاکی از سازگاری داخلی خوب پرسشنامه‌های مذکور است.

به‌منظور سازمان دادن و خلاصه کردن داده‌ها، از آمار توصیفی شامل: میانگین، انحراف معیار، جداول و نمودارها و در بخش آمار استنباطی شامل: آزمون کلموگروف-اسمیرنف؛ برای مشخص کردن نرمال بودن داده‌ها، ضریب همبستگی پیرسون؛ برای تشخیص و تعیین وجود یا عدم وجود رابطه بین متغیرهای استرس شغلی و عملکرد شغلی استفاده شد. ضمناً از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۰ برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد.

^۱. Motovidlo and Scattre's

^۲. Stinmetes

۴- یافته‌های تحقیق

نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف در جدول شماره ۱ آورده شده است. باتوجه به سطح معناداری بدست آمده از این آزمون، نرمال بودن داده‌ها مشخص شده و نتیجه می‌گیریم که می‌توان از آزمون‌های پارامتریک برای تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق استفاده نمود.

جدول ۱. نتایج آزمون کلموگروف اسمیرونوف برای بررسی نرمال بودن داده‌ها

متغیرها	N	Z	Sig	نتیجه آزمون
استرس شغلی	۱۷۰	۰/۴۶۶	۰/۴۲۲	نرمال است
عملکرد شغلی	۱۷۰	۰/۳۶۸	۰/۵۱۱	نرمال است

جدول ۲، آمار توصیفی متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد.

جدول ۲. آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	N
استرس شغلی	۳۲/۷۳	۶/۱۷	۱۷۰
عملکرد شغلی	۹۸/۲۸	۴/۷۰	۱۷۰

همانطور که در جدول (۱) مشاهده می‌شود، میانگین نمرات استرس شغلی برابر با ۳۲/۷۳ و انحراف استاندارد آن برابر با ۶/۱۷ می‌باشد. همچنین میانگین عملکرد شغلی برابر با ۹۸/۲۸ و انحراف استاندارد آن برابر با ۴/۷۰ می‌باشد.

▪ **فرضیه تحقیق:** بین استرس شغلی با عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان رابطه منفی وجود دارد.

برای بررسی وجود رابطه آماری بین دو متغیر استرس و عملکرد شغلی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد.

جدول ۳. آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی فرضیه تحقیق

متغیرها	r	sig	N	نتیجه آزمون
استرس شغلی و عملکرد شغلی	-۰/۳۵	۰/۰۱	۱۷۰	رابطه منفی وجود دارد

با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون همبستگی پیرسون در جدول (۳) بین دو متغیر استرس و عملکرد شغلی، به میزان $-0/35$ رابطه و همبستگی منفی و معکوس وجود دارد ($p \leq 0/05$). بدین معنا که با افزایش استرس شغلی، عملکرد شغلی کاهش می‌یابد؛ بنابراین فرضیه تحقیق تأیید می‌گردد.

۶- بحث و نتیجه‌گیری

مطالعه حاضر با هدف تعیین ارتباط بین استرس شغلی با عملکرد شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان انجام گرفت.

نتایج تحقیق نشان داد که بین استرس و عملکرد شغلی رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد. بدین معنی که هر اندازه میزان استرس شغلی افزایش یابد، عملکرد شغلی کاهش می‌یابد و استرس شغلی تأثیر سوء بر عملکرد شغلی کارکنان و همچنین عملکرد شغلی سازمان دارد. این یافته از یافته‌های پژوهش با یافته‌های افزاره و همکاران (۱۳۹۱)، رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۱)، خانه‌شناس و همکاران (۱۳۹۲)، پورقوکادهی و همکاران (۲۰۱۲) همخوان است.

تحقیقات اخیر نشان داده‌اند که اگر افراد تحت فشار روانی قرار گیرند، عملکرد مطلوبی از خود نشان نخواهند داد. به این خاطر تأمین سلامت محیط کار و کاهش فشارهای شغلی، از جمله مسائل مهم به شمار می‌روند (علیزاده، ۱۳۸۱).

نتایج بررسی آبوآلرو^۱ (۲۰۰۴)، نشان داد که ارتباط بین استرس شغلی و عملکرد شغلی کارکنان به صورت یک منحنی U شکل می‌باشد. بر این اساس پرستارانی که سطح متوسطی از استرس شغلی را گزارش کردند، بر این باور بودند که عملکرد شغلی آن‌ها نسبت به کسانی که سطح استرس بالا و پایینی را دارند؛ بهتر بوده است.

مطالعه پورقوکادهی و همکاران (۲۰۱۲)، نیز ارتباط قوی و منفی میان استرس شغلی و عملکرد شغلی سازمانی را نشان می‌دهد.

در هزاره سوم، سازمان‌ها به جای تأکید و توجه بر دستگاه‌ها و تجهیزات خود، بر منابع انسانی تأکید داشته، به دنبال آن هستند تا از این طریق مزیت رقابتی پایداری را نسبت به سایر سازمان‌ها خلق نمایند. نیروی انسانی، سرمایه اصلی سازمان‌های عصر نوین است. در حقیقت، بازدهی و بهره‌وری هر سازمان به رفتار و عملکرد نیروی انسانی آن سازمان وابسته است و کارکنان شاغل در سازمان‌ها، از جمله شاخص‌های سنجش میزان برتری سازمان‌ها نسبت به هم هستند (کشتکاران و همکاران، ۱۳۸۸). بنابراین، با توجه به نقش نیروی انسانی در بهره‌وری هر سازمان، بررسی و تعیین وضعیت عملکرد شغلی آن‌ها و شناخت عوامل تأثیرگذار بر آن، نقش مهمی در شناسایی چالش‌های پیشرو و ارتقای عملکرد سازمان دارد.

در حیطه شغلی، پدیده استرس شغلی بخش اجتناب‌ناپذیر زندگی حرفه‌ای را تشکیل می‌دهد و این وضعیت به میزان کم می‌تواند به عنوان نیروی انگیزش افراد جهت افزایش و بهبود اعمال قلمداد شود؛ اما به میزان بالا، عواقب معکوسی از خود برجای می‌گذارد و هنگامی که فرد در محیط کار با بایدهایی روبرو می‌شود که ارتباطی با ظرفیت‌های کنونی یا نیازها و خواسته‌هایش ندارد، دچار ناهماهنگی و تعارض می‌شود و زمانی که فرد قادر به حفظ تعادل و توازن با محیط زندگی خود و در ارتباط با دیگران نباشد، استرس بروز خواهد کرد.

جنبه‌های مختلفی از وظایف و مسئولیت‌های کاری افراد، به صورت بالقوه می‌توانند برای آن‌ها استرس‌آور باشند، که از مطرح‌ترین آن‌ها می‌توان به ابهام نقش، تعارض نقش، گرانبیاری، روابط متعارض با همکاران و سرپرست و عدم تناسب منابع شغلی با تقاضاهای کاری و شغلی اشاره کرد به طور نسبی هر یک از عوامل استرس‌آور مطرح در مشاغل و محیط‌های کار برای افراد در سطح روانی، رفتاری و فیزیولوژیکی تبعات محسوس و قابل توجهی را ببار می‌آورد که به نوعی زمینه را برای تضعیف کارایی و اثربخشی افراد فراهم می‌آورد (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۰).

براساس شواهدی که توسط سانتیاگو^۲ ارائه شده، استرس شغلی ابتدا با تضعیف رضایت شغلی، نیروی مقابله و توانایی کاری افراد را تضعیف می‌کند و از این طریق زمینه را برای کاهش عملکرد شغلی فراهم می‌سازد.

وقتی سطح فشارهای شغلی بر افراد بالا می‌رود، افراد پس از ارزیابی موقعیت، به اشکال مختلف درصدد مقابله با شرایط استرس‌آور برمی‌آیند. به نظر می‌رسد که در زمان مقابله با استرس شغلی، محتمل‌ترین تصمیم (چه ارادی و چه غیرارادی)

^۱. Aboarlo

^۲. Santiago

تضعیف سطح عملکرد وظیفه باشد؛ چرا که فرد در اثر تجربه عوامل فشارآور، ناگزیر بخشی از نیرو و توان کاری خود را صرف شیوه‌های مقابله با عوامل استرس‌آور می‌کند. به‌همین دلیل در زمان افزایش استرس شغلی، افراد به طور خواسته یا ناخواسته با محدودیت توان و انرژی برای عملکرد وظیفه مطلوب مواجه می‌شوند. لازم به ذکر است که در صورت تداوم عوامل فشارآور، سطح عملکرد فرد تضعیف می‌شود، ولی اگر این تضعیف یا کاهش بسیار جدی و چشمگیر باشد، ممکن است برای فرد تبعات منفی دیگر، نظیر تهدید وضعیت شغلی و استخدامی را به‌وجود آورد. به همین دلیل ممکن است افراد در شرایط استرس شغلی تلاش کنند تا نشان دهند عملکرد آن‌ها تغییری ننموده است. از این منظر پیامدهای دیگری نظیر تمایل به ترک خدمت مطرح می‌شوند که یکی از پیامدهای مطرح برای استرس شغلی است.

با توجه به شیوع استرس در محل کار و هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم آن بر کار؛ باید یک اولویت موضوعی بر روی دستورکار مدیران عالی وجود داشته باشد. در حقیقت بسیاری از مدیران عالی نیز، استرس قابل توجهی را تجربه می‌کنند. مدیران اجرایی تصمیماتی را اتخاذ می‌کنند که بسیاری از افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. راهبرد مورد استفاده سازمان نیز، بر روی عملکرد شغلی ارائه‌شده به‌وسیله کارکنان اثرگذار است. مدیران در تمامی سطوح، به خوبی از تأثیر تصمیم‌ها و اقداماتشان بر استرس کارکنان آگاه هستند. در واقع این مسئله ضروری است که اگر مدیران خواستار توسعه و رشد عالی و عملکرد بالای نیروهای کاری هستند، باید یاد بگیرند که استرس کارکنان را مدیریت کنند.

راندال و التمایر (۱۹۹۴)، در مدل خود از استرس شغلی، شیوه‌های عملی مداخله در محیط کار که از طرف سازمان صورت می‌گیرد و همان راهکارهای سازمانی مواجهه با استرس شغلی هستند؛ را در چهار بخش ویژگی‌های نقش، خصوصیات شغل، روابط میان فردی و جو و ساختار سازمانی عنوان کرده‌اند. مدیران به عنوان اداره‌کنندگان سازمان باید الزامات اصلی شغلی معینی را به کارکنان خود بشناسانند. آن‌ها باید با استفاده از تکنیک شرح شغل، برگزاری جلسات مشاوره فردی و گروهی، توجه به تفاوت افراد در واگذاری نقش‌ها، و توجه به گران‌باری و کم‌باری نقش ویژگی‌های نقش فرد شاغل را به او نشان دهند. در بسیاری از محیط‌های کار، کارکنان مدیریت از افرادی تشکیل شده‌اند که فاقد زمینه یا تجربه لازم هستند تا بتوانند راه‌هایی برای رسیدگی به شغل‌های زیان‌آور و نابارور پیدا کنند. در واقع اینطور به نظر می‌رسد که یکی از راه‌های مهم سازمانی مواجهه با استرس شغلی این است تا با روشی مدیران و کارکنان مهندسی را در زمینه طراحی شغل آموزش دهند. در واقع سازمان باید بتواند از طریق تکنیک‌هایی مانند طراحی مجدد شغل، پربارسازی شغل، بزرگ‌سازی یا گسترش شغل و مشارکت شغلی ویژگی‌های شغل را به کارمندان و مدیران خود بشناساند. روابط میان‌فردی را می‌توان به‌عنوان منبع مهمی برای مدیریت استرس شغلی به حساب آورد. سازمان باید بتواند از طریق گسترش شبکه‌های روابط میان کارکنان، حمایت اجتماعی، حمایت عاطفی و بهبود روابط سرپرست و کارمند عوامل استرس‌زای شغلی را کاهش داده و منابع مؤثری در مواجهه با استرس شغلی ایجاد کند. برای مقابله با استرس‌هایی که به سبب ساختار و جو سازمانی رخ می‌دهند، سه راهبرد مداخله پیشنهاد شده است که عبارتند از: تمرکززدایی، تصمیم‌گیری مشارکتی و بررسی یا زمینه‌پژوهی درباره‌ی جو سازمان که با به‌کارگیری این راهبردها سازمان می‌تواند استرس شغلی را مدیریت کند.

بنابراین مدیران ارشد ادارات ورزش و جوانان استان‌ها، برای مقابله با استرس کارکنان به عنوان اعضای سازمان، باید عوامل ایجادکننده استرس سازمانی را از میان بردارند یا از شدت آن‌ها بکاهند.

با توجه به نتایج تحقیق حاضر، اهمیت متغیر استرس شغلی بیش از پیش آشکار گردید. استرس، جزئی مؤثر و اساسی از زندگی ماست؛ اما وقتی منشأ استرس‌های فرد کار وی باشد، موضوع استرس شغلی مطرح می‌شود. استرس‌های شغلی می‌توانند موجب فشارهای روانی و افزایش آن گردند، همچنین منجر به کاهش تمرکز فکر، حواس پرتی، اختلال در حافظه، تردید در انجام کارها و کاهش قدرت تصمیم‌گیری می‌شود.

ضروریست که مدیران ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان، به این پدیده به شکلی جدی نگرسته و سعی در کاهش آن در سازمان داشته باشند؛ چراکه براساس نتایج تحقیق مشخص گردید که استرس شغلی بر عملکرد شغلی اثرات مخربی داشته و

سبب کاهش آن‌ها می‌شود. به نظر می‌رسد که اگر کارکنان ادارات ورزش و جوانان اصفهان، در محیط کاری عاری از استرس‌های شغلی به فعالیت بپردازند، عملکرد شغلی آنان افزایش خواهد یافت. بنابراین نتایج تحقیق پیشنهاداتی هم ارائه می‌شود:

۱. سنجش‌های دوره‌ای استرس شغلی و سپس اجرای دوره‌های آموزشی مدیریت استرس (این آموزش‌های مدیریت استرس می‌تواند سطح فشار تجربه شده در کارکنان را تضعیف نماید).
۲. ایجاد محیط حمایتی برای کارکنان، غنی‌سازی شغل، روش‌های جذب و به‌کارگیری، چرخش شغلی، طراحی و مدیریت برنامه‌ی زمانی اجرا، طراحی شغلی و ساختار سازمانی، کاهش در حجم کار، ارتباطات در کار و مدیریت تغییر، کاهش تعارضات سازمانی و پرهیز از برقرای قوانین خشک و غیرقابل انعطاف در محیط کار در حد امکان.

منابع

۱. افزاره، عباس؛ رضاییان، سجاد؛ و جهانشاهی، محسن (۱۳۹۱). بررسی رابطه استرس و بهره‌وری دانشکاران. فصلنامه‌ی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۲، شماره ۳، صص ۹-۱۶.
۲. خانه‌شناس، فردین؛ الهیاری، تیمور؛ و خلخالی، حمیدرضا (۱۳۹۲). بررسی ارتباط عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی کار با عملکرد شغلی در بین کارکنان بانک. فصلنامه تخصصی انجمن ارگونومی و مهندسی عوامل انسانی ایران، دوره ۱، شماره ۳، صص ۱-۱۰.
۳. خنیفر، حسین (۱۳۸۷). استرس شغلی و محیط‌های حرفه‌ای (عوامل، نظریه‌ها، اثرات). راهبرد، سال اول، شماره دوم، صص ۱-۳۸.
۴. دولان، شیمون. ال؛ و شولر، رندال. اس (۱۳۸۱). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. ترجمه: طوسی، محمدعلی و صائبی، محمد. انتشارات موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
۵. رضائی نژاد، رحیم؛ خبیری، محمد؛ ریحانی، محمد؛ و عیدی، حسین (۱۳۹۲). مقایسه‌ی عوامل استرس‌زای مربیان حرفه‌ای فوتبال ایران. مطالعات مدیریت ورزشی، سال ۵، شماره ۲۱، بهمن و اسفند ۱۳۹۲، صص ۳۷-۵۴.
۶. رضائی نژاد، رحیم؛ میرجمالی، الهام؛ و رحمانی‌نیا، فرهاد (۱۳۹۱). بررسی عوامل استرس‌زای داوران ملی و بین‌المللی ورزش ایران. مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۱۶، صص ۲۰۷-۲۲۴.
۷. رندال، آ؛ و ام آلتمایر، آ (۱۳۷۷). استرس شغلی. ترجمه: خواجه‌پور، غلامرضا. تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی (تاریخ انتشار به زبان اصلی، ۱۹۶۳).
۸. سایبان‌فرد، زهرا (۱۳۸۱). استرس در محیط کار. مجله تدبیر، شماره ۱۱۷.
۹. سلمانی، داوود (۱۳۸۷). رابطه بین تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی. اولین کنفرانس بین‌المللی رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه مقالات، مقالات چاپی ۱۳ و ۱۴.
۱۰. شفیعی سروستانی، فرحناز؛ و شجاعتی، عباس (۱۳۸۷). بررسی رابطه‌ی میان راهبردهای رویارویی با استرس شغلی و خشنودی شغلی مشاوران نواحی آموزش و پرورش شهر شیراز. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال اول، شماره دوم، صص ۳۹-۶۰.
۱۱. صادقیان، عفت؛ و حیدریان‌پور، علی (۱۳۸۸). عوامل استرس‌زا و ارتباط آن با سلامت روانی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی همدان. مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران (حیات)، دوره ۱۵، شماره ۱، صص ۷۱-۸۰.
۱۲. عباسی، عباس؛ انزاری، مهدی؛ و اسماعیلی، محمد (۱۳۸۷). بررسی تناسب فرد سازمان بر رفتار شهروندی سازمانی، مطالعه موردی: اعضای هیأت علمی دانشگاه اصفهان. مجموعه مقالات اولین کنفرانس بین‌المللی رفتار شهروندی سازمانی.
۱۳. عزیزاده، محمود (۱۳۸۱). بررسی رضایت شغلی دبیران تربیت‌بدنی شهرستان اهواز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی دانشگاه شهید چمران اهواز.

۱۴. غفوریان، هما؛ و فرامرزی، آمنه (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین تعارض و عملکرد شغلی کارکنان. فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی، سازمانی، سال اول، شماره ۲، ص ۳۶-۴۸.
۱۵. قمری، محمد (۱۳۸۲). مقایسه شیوه‌های رویارویی با استرس و سلامت روانی مادران دانش‌آموزان عقبمانده ذهنی با مادران دانش‌آموزان عادی در شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.
۱۶. کشتکاران، علی؛ محبتی، فاطمه؛ هدایتی، سید پوریا؛ و روشن فرد، آمنه (۱۳۸۸). رابطه سبک تفکر با نوآوری سازمانی مدیران ارشد و میانی آموزشی شیراز. مجله دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی، ۷(۴)، صص: ۳۳-۴۰.
۱۷. گل‌پرور، محسن؛ واثقی، زهرا و جوادیان، زهرا (۱۳۹۰). الگوهای ساختاری رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای مثبت و منفی؛ شواهدی نوین و گسترده از رویکردی ایرانی استرس-نامتعادلی-جبران. یافته‌های نو در روانشناسی، ۱۹(۱)، صص: ۷-۱۸.

18. Ahsan N, Abdullah Z, Yong gun fie D, Shah Alam S., (2009). A study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: empirical study. *European Journal of Social Sciences*, 8(1):121-130.
19. ArchiBong, Ijeoma Aniedi, Basseyy Akpo Offiong, Effiom David Out. (2010). "Occupational stress sources among university academic staff". *European journal of educational studies*, 2 (3): 217-225.
20. Bar- on R. (1999). "The emotional quotient inventory (EQ-I): A test of emotional intelligence". Toronto, Canada: multi- health system.
21. Borman WC, Ilgen DR, Klimoski RJ. (2003). *Industrail and organizational psychology; Handbook of psychology*. John Wiley & Sons Inc. Hoboken, New Jersey.
22. Doyle, E, Christines (2003). "Work and organization Psychology: An Introduction With attitude". Psychology Press, Taylor & Francis Group, p106-111.
23. Gyanchandani Rajni, Badrinarayan. S.R., Sharma shalla,(2011). "Job stress: An obstacle or opportunity to employee's job satisfaction". *International journal for business, strategy & management*, 1(3):1-10.
24. Ivancevich, John M. & Matteson, Michael T. (2001). "Organizational behavior & management, business publications". Inc", PP 264-270.
25. Lazarus R S, Launier R.(1978). "Stress related transactions between person and environment". I Pervin, L. A. & Lewis, M (Eds). *Perspectives in interactional psychology*; 130-47.
26. Li, C. Y., Chen, K. R., Wu, C. H., (2001). "Job stress and dissatisfaction In association with non-fatal injuries on the job in a cross-sectional sample of petrochemical workers". *Journal of Occupational Psychology*, 51, 50-55.
27. Luthans, F., (2007). "Organizational Behavior", 11th Edition, Mc-Graw Hill, New York.
28. Murphy, L. R., (2002). "Occupational stress management: review and appraisal". *Journal of Occupational Psychology*, 51(3), 42-57.
29. Szymanski, E.M.; C. Ryan; M.A. Merz; B. Trevino; & S. Johnson-Rodriguez (1996). "Psychosocial and economic aspects of work: Implications for people with disabilities". In E.M. Symanski & R.M. Parker (Eds.). *Work and Disability: Issues and Strategies in Career Development and Job Placement* (Pp. 9-38), Austin, TX: Pro-Ed.
30. Townley, G. (2000). "Long hours culture causing economy to suffer". *Management Accounting*, 78 (6), 3-5.
31. W Q Chen, I T-S Yu & T W Wong (2005). "Impact of occupational stress and other Psychosocial factors on musculoskeletal pain among Chinese Offshore Oil Installation Workers". *Occupational and Environmental Medicine*; 62:251-256.