

بررسی تاثیر عوامل موثر استرس شغلی بر میزان بهره‌وری کارکنان شرکت صید و صنعتی ایران (شیلات)

مهدی کاظمی^۱، احسان رزمی نیا^۲، هادی شفیعی^۳، معصومه دهقانی^۴

چکیده- این پژوهش با هدف بررسی تاثیر عوامل موثر استرس شغلی بر میزان بهره‌وری کارکنان شرکت شیلات شهرستان بوشهر درصدد بهبود بهره‌وری و کاهش استرس کاری کارمندان شرکت شیلات شهرستان بوشهر می‌باشد. روش انجام تحقیق از نوع توصیفی - همبستگی و از نظر هدف کاربردی است و به لحاظ اجرای تحقیق، پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان شرکت شیلات استان بوشهر است. نتایج تحقیق نشان داد که جامعه آماری به شاخص‌های ساختار سازمانی، آموزش کارکنان در برخورد با مشتری، آموزش کارکنان در برخورد با مافوق، بالای ۸۰٪ رأی موافق داده‌اند که این امر نشان دهنده مهم بودن و قابل توجه بودن این شاخص‌ها در کاهش استرس و افزایش بهره‌وری می‌باشد. همچنین در پایان پژوهش پیشنهاداتی برای مدیران شرکت مذکور جهت بهبود بهره‌وری و کاهش استرس کارکنان ذکر گردیده است.

واژگان کلیدی: استرس شغلی، بهره‌وری کارکنان، شرکت شیلات

مقدمه

در جهان رقابتی امروز که بهره‌وری در همه زمینه‌ها افزایش یافته است، تنها سازمان‌هایی می‌توانند در این دنیای پرتلاطم باقی بمانند که به بهترین وجه از منابع خود استفاده نموده و بیشترین بهره‌وری را داشته باشند. در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در سازمان یکی از مباحث اصلی مدیریت رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است و فشار عصبی در سازمان همچون آفتی فعالیت‌ها را تحلیل

۱- دانشیار گروه آموزشی مدیریت دانشگاه شهید باهنر کرمان، دانشکده مدیریت و اقتصاد

۲- مدرس دانشگاه پیام نور واحد بوشهر، کارشناس ارشد مدیریت دولتی

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه شهید باهنر کرمان، دانشکده مدیریت و اقتصاد

(shafiee@aem.uk.ac.ir) نویسنده مسئول

۴- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بحران دانشگاه شهید باهنر کرمان، دانشکده مدیریت و اقتصاد

داده و از بین می‌برد. با توجه به تاثیر استرس شغلی بر زندگی و کار کارکنان، دست اندرکاران این-گونه سیستم‌ها باید عوامل مرتبط با رضایت‌مندی را یافته و جهت پیشرفت و ارتقای سطح کارایی کارکنان مورد توجه قرار دهند. سازمان‌ها باید دارای کارکنانی برخوردار از یک روحیه معنوی در کار بوده و ضمن مدیریت استرس‌ها و تنش‌های کاری، با توجه به حساسیت و پیچیدگی مشاغل، دارای سطح بالایی از رضایت‌مندی شغلی باشند (مرزآبادی و همکاران، ۲۰۱۴). بدیهی است که شرایط نامطلوب کار نه تنها بازدهی بلکه نارضایتی و میزان استرس را تحت تأثیر قرار می‌دهد. آمارها نشان می‌دهد که استرس و عوارض ناشی از آن، همه ساله موجب از بین رفتن صدها روز کاری می‌شود و به طور متوسط روزانه یک میلیون نفر به علت اختلالات ناشی از استرس از حضور در محل کار خودداری می‌کنند. بنابراین پژوهش حاضر به بررسی تاثیر استرس کاری بر میزان بهره‌وری کارکنان شرکت صید و صنعتی شهرستان بوشهر با توجه به عوامل تاثیرگذار بر متغیرها می‌پردازد.

ادبیات موضوع

استرس شغلی^۱:

استرس واژه‌ای است که امروزه همه از آن استفاده می‌کنند، اما آنها عقیده واضحی در این باره ندارند که استرس واقعاً چیست (میگوئل و همکاران^۲، ۲۰۰۷). در واقع، فشار و استرس کاری علاوه بر مشکلاتی که برای فرد ایجاد می‌کند، پیامدهای نامناسبی نیز برای سازمان‌ها و ادارات دارد. در واقع ما به فیلتری نیاز داریم که زهر کشنده استرس را گرفته و عصاره شیرین و حیات بخش آن را برجای گذارد و آن را قابل استفاده کند و این فیلتر همان چیزی است که در نتیجه رفتار و طرز برخورد ما در مواجهه با شرایط استرس‌زا به وجود می‌آید (متز^۳ و همکاران، ۲۰۰۸). آثار مثبت استرس می‌تواند انگیزش، عملکرد و لذت فرد را در محیط کار افزایش دهد و آثار منفی آن می‌تواند باعث ایجاد فشار در فرد شود و پیامدهای فیزیکی، رفتاری و روانی مانند اضطراب، تشویش، نگرانی، کج خلقی و بیماری‌های قلبی داشته باشد (بیلر و برایسون^۴، ۲۰۰۸). استرس واکنش فرد را در حوزه اجتماعی، روانشناختی، جسمانی و خانوادگی دچار اختلال می‌کند (برنارد و همکاران^۵، ۲۰۰۷). استرس شغلی

-
- 1- Job Stress
 - 2- Miguel & et al
 - 3- Metz
 - 4- Baehler & Bryson
 - 5- Burnard & et al

زمانی روی می‌دهد که انتظارات از فرد بیشتر از اختیارات و توانایی‌های او باشد و زمانی بروز می‌کند که شرایط و امکانات شغل متناسب با ظرفیت‌ها، منابع یا نیازهای فرد شاغل نیست.

بهره‌وری^۱:

بهره‌وری، انجام بهتر کارها نیست، بلکه مهم‌تر از آن، انجام بهتر کارهای درست است؛ بهره‌وری نسبت کار انجام شده به کاری که باید انجام بشود، اطلاق می‌شود. اعتقاد به بهره‌وری یعنی داشتن ایمان راسخ به پیشرفت انسان‌ها. برخلاف پندار برخی افراد، بهره‌وری فقط در حوزه صنایع نیست، بهره‌وری همه جنبه‌های موجود در سازمان را که باعث کارکرد موثر سازمان می‌شوند، را دربرمی‌گیرد. نیروی کار مهمترین داده (ورودی) در تولید کالاها و خدمات محسوب می‌شود که برای نیل به این هدف به دو طریق می‌توان عمل نمود: ۱) کاهش مقدار داده‌ها و برداشت همان مقدار قبلی ستانده با توجه به افزایش کارایی و بهبود عملکرد سیستم. ۲) افزایش مقدار ستانده با بهره‌گیری از افزایش کارایی و بهبود عملکرد سیستم و همان مقدار قبلی داده‌ها (گست و وودراو، ۲۰۱۲)

پیشینه تحقیق

در تحقیقی که سیو و همکاران (۲۰۱۳) با عنوان ارتباط مستقیم و غیرمستقیم بین عامل استرس‌زای اجتماعی و عملکرد شغلی در چین انجام داده‌اند؛ نتایج نشان داد که هر دو نوع عامل استرس‌زای اجتماعی با فشار و تأثیر منفی مرتبط با عملکرد شغلی، ارتباط دارند (سیو^۲ و همکاران، ۲۰۱۳). در تحقیقاتی که گانگولی (۲۰۱۱) تحت عنوان بررسی کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی میان کارکنان دانشگاه کلکته انجام داد، نتایج نشان داد که ابعاد کیفیت زندگی کاری در میزان رضایت شغلی کارکنان دانشگاه نقش تعیین کننده‌ای دارند و از بین ابعاد زندگی کاری سه بعد استقلال و حمایت مدیران ارشد و کنترل نقش بسیار تعیین کننده‌ای در میزان رضایت و نارضایتی که منجر به بهره‌وری یا کاهش بهره‌وری کارکنان می‌شود دارند (گانگولی^۳، ۲۰۱۱). رونالد دی جانسن و همکاران (۲۰۱۱)، در مطالعه‌ای که در پنج معدن زغال سنگ برای ۱۵۳ کارگر معدن انجام دادند به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت و معنادار میان جو سازمانی در سازمان و بهره‌وری وجود دارد. (جانسن و همکاران، ۲۰۱۱) موریسون و همکاران (۲۰۰۶)، در نتیجه مطالعات خود دریافتند که

1- Productivity

2- Siu

3- Ganguly

استقلال افراد در شغل منجر به افزایش فرصت‌های رشد و پیشرفت و افزایش مهارت آنان می‌شود و در نتیجه بهره‌وری آنان بهبود می‌یابد. (موری سون و همکاران، ۲۰۰۶) بنابراین با توجه به مطالب گفته شده و شرایط موجود در مورد مطالعه تحقیق، مولفه‌های مناسب و مدل مفهومی پژوهش به صورت زیر می‌باشد:

فرضیه اصلی: بین وجود عامل استرس در میان کارمندان و میزان بهره‌وری کارکنان شرکت صید و صنعتی ایران (شیلات) در شهرستان بوشهر رابطه معنی‌دار وجود دارد.

روش تحقیق

روش انجام تحقیق از نظر هدف کاربردی است و پیمایشی است و برای مطالعات تحقیق نیز از روش کتابخانه‌ای اقدام می‌شود.

جنسیت	سابقه کاری	تحصیلات	رشته تحصیلی	وابستگی شهری
زن ۱۰ نفر	۱۵ تا ۲۵ سال : ۸ نفر	زیر دیپلم: ۱ نفر	تجربی: ۸ نفر	بوشهر: ۳۰ نفر
مرد ۳۰ نفر	۹ تا ۱۵ سال : ۱۲ نفر	دیپلم: ۵ نفر	فنی: ۴ نفر	فارس: ۵ نفر
-----	۶ تا ۹ سال : ۱۵ نفر	فوق دیپلم: ۱۲ نفر	حسابداری: ۴ نفر	تهران: ۵ نفر
-----	۳ تا ۶ سال : ۳ نفر	لیسانس: ۱۸ نفر	ریاضی: ۸ نفر	-----
-----	۱ تا ۳ سال : ۲ نفر	فوق لیسانس: ۴ نفر	شیلات: ۱۲ نفر	-----
-----	-----	-----	مدیریت: ۴ نفر	-----
جمع کل: ۴۰ نفر	جمع کل: ۴۰ نفر	جمع کل: ۴۰ نفر	جمع کل: ۴۰ نفر	جمع کل: ۴۰ نفر

جدول ۲: اطلاعات بستر شناسی بر گرفته از متغیرهای جنس، سابقه کاری، وابستگی شهری، رشته تحصیلی، تحصیلات

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان شرکت شیلات استان بوشهر است و با توجه به اینکه تعداد اعضای جامعه آماری اندک می‌باشد لذا از شیوه سرشماری استفاده شده است.

ردیف	مؤلفه‌ها	شماره سوالات	مقدار آلفای کرونباخ
۱	شرایط محیطی یا جو سازمانی	۱ الی ۳	۰/۹۶۶
۲	ایجاد ستاد های مشاوره در سازمان	۴ الی ۶	۰/۸۴۵
۳	آموزش های رفتاری به کارکنان	۷ الی ۱۰	۰/۹۲۵
۴	شیوه های متفاوت مدیریتی	۱۱ الی ۱۳	۰/۹۱۲
۵	فرهنگ سازی و یا ایجاد جریان های خود کنترلی	۱۴ الی ۱۶	۰/۸۱۵
۶	ماهیت وجودی یک سازمان	۱۷ الی ۱۸	۰/۷۴۵

جدول ۳: آزمون آلفای کرونباخ برای پایایی پرسشنامه

تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌ها:

- تجزیه و تحلیل فرضیه اول

H_0 : بین شرایط محیطی با افزایش بهره‌وری موجود در سازمان رابطه معنی‌دار وجود دارد.

H_1 : بین شرایط محیطی با افزایش بهره‌وری موجود در سازمان رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

در این فرضیه که نمودار چولگی آن یک طرفه به راست می‌باشد و آماره ما برابر $0/98$ با سطح خطای $0/05$ که برابر است با $2/77$ محاسبه شده است و چون مقدار آماره کمتر از عدد 3 است و در ناحیه H_0 قرار دارد، در نتیجه با توجه به میل جامعه آماری به سمت مطلوب بودن متغیر، فرضیه قبول می‌گردد.

- تجزیه و تحلیل فرضیه دوم

H_0 : بین ایجاد ستادهای مشاوره در سازمان با افزایش بهره‌وری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

H_1 : بین ایجاد ستادهای مشاوره در سازمان با افزایش بهره‌وری رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

در این فرضیه که نمودار چولگی آن یک طرفه به راست می‌باشد و آماره ما برابر $2/54$ با سطح خطای $0/05$ که برابر است با $2/77$ محاسبه شده است و چون مقدار آماره کمتر از عدد 3 است و در ناحیه H_0 قرار دارد، در نتیجه با توجه به میل جامعه آماری به سمت مطلوب بودن متغیر فرضیه قبول می‌گردد.

- تجزیه و تحلیل فرضیه سوم

H_0 : بین آموزش‌های رفتاری به کارکنان با افزایش بهره‌وری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

H_1 : بین آموزش‌های رفتاری به کارکنان با افزایش بهره‌وری رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

در این فرضیه که نمودار چولگی آن یک طرفه به راست می‌باشد و آماره ما برابر با $1/5$ با سطح خطای $0/05$ که برابر است با $2/77$ محاسبه شده است و چون مقدار آماره بیشتر یا بزرگتر از عدد 3 است و در ناحیه H_1 قرار دارد و با توجه به میل جامعه به سمت مطلوبیت متغیر، فرضیه قبول می‌گردد.

- تجزیه و تحلیل فرضیه چهارم

H_0 : بین شیوه‌های متفاوت مدیریتی با افزایش بهره‌وری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

H_1 : بین شیوه‌های متفاوت مدیریتی با افزایش بهره‌وری رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

در این فرضیه که نمودار چولگی آن یک طرفه به راست می‌باشد و آماره ما برابر با $1/3$ با سطح خطای $0/05$ که برابر است با $2/77$ محاسبه شده است و چون مقدار آماره بیشتر از عدد 3 است و در ناحیه H_1 قرار دارد. با توجه به میل جامعه آماری به سمت مطلوب نبودن متغیر، فرضیه رد می‌گردد.

- تجزیه و تحلیل فرضیه پنجم

H_0 : بین فرهنگ سازی با افزایش بهره‌وری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

H_1 : بین فرهنگ سازی با افزایش بهره‌وری رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

در این فرضیه که نمودار چولگی آن یک طرفه به راست می‌باشد آماره ما برابر با $1/54$ با سطح خطای $0/05$ که برابر است با $2/77$ محاسبه شده است و چون مقدار آماره کمتر از عدد 3 است و در ناحیه H_0 قرار دارد و با توجه به میل جامعه به سمت مطلوب بودن متغیر، فرضیه قبول می‌گردد.

- تجزیه و تحلیل فرضیه ششم

H_0 : بین ماهیت وجودی سازمان با افزایش بهره‌وری رابطه معنی‌دار وجود دارد.

H_1 : بین ماهیت وجودی سازمان با افزایش بهره‌وری رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

در این فرضیه که نمودار چولگی آن یک طرفه به راست می‌باشد و آماره ما برابر با $4/6$ با سطح خطای $0/05$ که برابر است با $2/77$ محاسبه شده است و چون مقدار آماره بیشتر از عدد 3 است و در ناحیه H_0 قرار دارد و با توجه به میل جامعه به سمت نامطلوب بودن متغیر، فرضیه رد می‌گردد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

امروزه بر همگان واضح است کارکنانی که استرس کمتری را تجربه می‌کنند، عملکرد بهتر و با کیفیت‌تری دارند. در این تحقیق، جامعه آماری به شاخص‌های ساختار سازمانی، آموزش کارکنان در برخورد با مشتری، آموزش کارکنان در برخورد با مافوق، بالای 80% رای موافق داده‌اند که این امر نشان دهنده مهم بودن و قابل توجه بودن این شاخص‌ها برای افراد جامعه آماری می‌باشد. لذا به تمامی استفاده‌کنندگان و کلیه کسانی که به دنبال افزایش رضایت شغلی و کاهش استرس در سازمان خود می‌باشند و علاقه دارند که سازمان خود را به صورت مشارکتی اداره نمایند پیشنهاد می‌گردد:

۱- زمینه‌هایی فراهم گردد تا افراد در حد استعداد و توانایی خود در ساختار سازمانی قرار گیرند تا بزرگی یا کوچکی یک سمت یا یک پست حس استرس را در آنها بوجود نیآورد.

۲- در سازمان‌ها سعی گردد همیشه زمینه آموزش کارکنان و یا حتی شهروندان فراهم باشد زیرا آموزش رکن حیاط و پایداری یک سازمان است.

۳- مدیران عالی و اداره‌کنندگان سازمان‌ها حداقل امکان سعی نمایند یک واحد مشاوره برای کارکنان در سازمان تدارک ببینند.

۴- سعی شود با فرهنگ سازی و یا تشکیل کلاس‌های عقیدتی در سازمان یا اداره به کارکنان یادآوری شود که بالاترین حس آرامش توکل به خدا و تقویت تقوا در دل افراد می‌باشد.

منابع

1. Azad Marzabadi E. Purkhalil M. Hashemizadeh S.M. Shokoochi P. (2014), The Role of Organizational Spirituality in Job Stress and Job Satisfaction in Staff of a Medical Military University and Considering Solutions to Enhance Theirs Spirituality, *Journal of Military Medicine*, Volume 16, Issue 3 , Pp: 147-153.
2. Bae hler, K. & Bryson, J. (2008). Stress, Minister: government policy advisors and work stress. *Journal of Public Sector Management*, 21(3), 257-270.
3. Bur nard, P., Binti, H. T., Rahim, H. A., Hayes, D. and Edwards, D. (2007). A descriptive study of Bruneian student nurses perceptions of stress. *Nurse Education Today*, 27, 808-818.
4. Ganguly R. (2011). *Quality of work life and job satisfaction of group of university employees*. *Asian Journal of management Research*, 1: 209-216.
5. Geravandy K. (2006) Relationship between job stress and personality dimensions with mental health nurses [master's thesis]. Tehran: Tehran University.
6. Guest D, Woodrow C, (2012). "Exploring the Boundaries of Human Resource Managers' Responsibilities", *Journal of Business Ethics*, 109 -119.
7. H. Hasanzadeh, N. Shirbeigi, H. Aharpour. (2012), A survey of Job Stress and Productivity among Kurdistan Gas Firm's Staff, *Iran Occupational Health*, Vol. 9, No. 2, Pp: 1-10.
8. Mi guel, B. A., Mary Joyce. C, Jordan. A. (2007). Common stressful situations and stress management practices among emergency room nurses in selected private hospitals in Marikina city. Bachelor of Science in Nursing. College of Nursing, AMA School of Medicine.
9. Morrison , cordery , j, Girardi , A. 8payne , p. (2006). job design , opportunities for skill utilization and intrinsic job satisfaction ". *European journal of work and organizational psychology* , vol , 14.
10. Rolland D. Johanssen, Thomasw. gohnson and john E. Stinson (2011). to investigate the relationships between dimension of organization climate and productivity and satisfaction. *Amercan journal of agricltural & Resurces*, 41(4). 471-497.
11. Siu, O.; lu, C.; Spector, E. P. (2013). "Direct and indirect relationship between social stressors and job performance in Greater China: The role of strain and social support". *European Journal of Work and Organizational Psychology* , 22 (5): 520-531.