

استرس، دلایل و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان سازمان

جهت بهره برداری مدیران، مجریان
طرح ها و رؤسای ستادی



مهندسی سیستم ها و بهره وری
شرکت نفت و گاز پارس

مقدمه

در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در سازمان به عنوان یکی از مباحث اصلی مدیریت رفتار سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. از آنجائیکه امروزه فشار عصبی در سازمان ها همچون آفتی روند انجام فعالیت ها را کند نموده و نهایتاً بواسطه عملکرد نامناسب سازمان، دستیابی به اهداف تعریف شده تحقق نمی یابد، لذا با توجه به تاثیر استرس شغلی بر زندگی و رفتار کارکنان، مدیران سازمان بایستی علل ایجاد این پدیده و راهکارهای مناسب جهت مقابله با آن را مورد توجه قرار دهند.

استرس (STRESS)

استرس به مجموعه واکنشهای عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش بینی نشده داخلی و خارجی اطلاق می گردد.

فشار روانی (STRESS) تجربه ای است همگانی و عمومی که هر کس به دفعات آن را در زندگی خود احساس کرده است، برخلاف تصور، **فشار روانی همیشه شامل حوادث ناخوشایند نیست بلکه می تواند محصول موفقیت های خوشایند و مطلوب نیز باشد** که سازگاری مجددی را در فرد مطالبه می کند.

استرس شغلی (Job Stress) و عوامل ایجاد آن

بطور کلی استرس شغلی نوعی فشار عصبی است که با محیط کاری یا عوامل مرتبط با محیط کاری فرد ارتباط دارد. بر اساس مطالعات صورت گرفته اهم عوامل استرس زا در سازمان ها به شرح ذیل دسته بندی شده است:

- بکارگیری فرد در کاری که با توانایی ها و اطلاعات او همخوانی ندارد
- تغییر در روشهای انجام کار یا بکارگیری فناوری های جدید
- تغییر در اهداف شغلی تعیین شده برای کارکنان
- حاکمیت روابط بر ضوابط
- بوروکراسی
- زمان انجام کار
- حجم فعالیت ها
- فشار بیش از حد ناشی از غیر واقعی بودن مهلت انجام کارها
- فقدان مکانیسم های ارزشیابی
- عدم حمایت مدیران و رؤسا
- شرایط نامطلوب محیط کار
- نداشتن امنیت و ثبات شغلی

اثرات استرس بر رفتار کارکنان

- استرس زمینه بروز برخی از رفتارهای نامطلوب را ایجاد نموده که این رفتارها نهایتاً منجر به کاهش کارایی و بهره وری سازمان می شود. در برخی موارد استرس دارای منشاء برون سازمانی بوده که ممکن است در محیط کار تشدید گردد. اهم اثرات استرس بر رفتار کارکنان عبارتند از:
- زودرنجی یا پرخاشگری در برخورد با همکاران و مراجعین و تمایل به انزوا
 - کاهش اعتماد به نفس و قدرت خلاقیت کارکنان



- ساده سازی فرآیندهای کاری
- بکارگیری ابزارهای مناسب جهت ارزشیابی کارکنان
- تبیین مزایای فناوریهای جدید و آموزش نحوه استفاده از آنها
- مهیا نمودن شرایط محیطی و ارگونومیک کار

- بی تفاوتی نسبت به کار
- افزایش خطا و اشتباه در روند انجام کار
- کاهش تمرکز بروی کار و ناتوانی در تصمیم‌گیری
- خستگی مفرط، ناراحتی و احساس گناه

نتیجه گیری

پدیده استرس یا فشار عصبی از مسایل بسیار حاد در سازمان‌های امروزی می‌باشد که سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه سنگینی را به سازمان‌ها وارد ساخته است. گروهی از صاحب‌نظران رفتار سازمانی، استرس ناشی از شغل را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده‌اند. شاید به راستی دوران ما عصر استرس‌ها است که در آن انسان بیش از هر زمان دیگر در معرض عوامل استرس زا قرار گرفته و مسایل و مشکلات زیادی از هر سو او را احاطه کرده است. باتوجه به دلایل، اثرات و راههای مقابله با استرس،



مدیران و کارکنان در هر سازمان می‌توانند با بکارگیری راهکارهای عملی ذکر شده در جهت افزایش قدرت تحمل و فشارپذیری فردی و سازمانی و همچنین در راستای سالم سازی محیط و ارتقای بهداشت روانی سازمان کام بردارند، تا انرژی‌هایی که ناخواسته صرف تنشهای سازمانی می‌گردد در جهت ارتقای کارایی و بهره وری و تحقق مسئولیتهای اجتماعی سازمان به کار گرفته شود.

راههای مقابله با استرس

با توجه به عوامل ایجاد استرس در کارکنان، مدیران بایستی تمهیداتی مناسب، جهت جلوگیری از بروز این پدیده اتخاذ نمایند. در ادامه برخی از راهکارهای از بین بردن یا کاهش استرس شغلی کارکنان ارائه گردیده است:

- شناخت میزان توانایی هر یک از کارکنان و ارجاع کار در حد استعداد افراد
- تعیین مهلت انجام کار متناسب با توانایی کارکنان و حجم کار
- در اختیار قرار دادن اطلاعات و منابع مورد نیاز جهت انجام درست کارها
- پیوند اهداف کاری کارکنان به استراتژی سازمان، تا در صورت لزوم، تغییرات اهداف کاری بصورت یکپارچه و با تغییر سیاست های سازمان صورت پذیرد.
- رعایت ضوابط و مقررات تعیین شده برای کلیه کارکنان