

بررسی رابطه استرس شغلی با عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی

غلامرضا رحیمی^۱، شیرکو خسروی نیا^{۲*}، سهیلا رجبعلی پور^۳

^۱ گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بناب، بناب، ایران

^{۲*} دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت دولتی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران، نویسنده مسئول

^۳ دانشجوی دکترای تخصصی مدیریت دولتی، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران

چکیده

هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی رابطه استرس شغلی بر عملکرد سازمانی کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی بود. روش تحقیق حاضر توصیفی - همبستگی بود. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی بود که تعداد آنها ۹۵۰ نفر می‌باشد. حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۲۷۳ نفر برآورد شد و به روش نمونه گیری خوشه ای تصادفی انتخاب شدند. ابزار جمع آوری اطلاعات دو پرسشنامه، پرسشنامه استرس شغلی HSE و پرسشنامه عملکرد سازمانی نیلی و همکاران (۲۰۰۱) بود. روایی پرسشنامه توسط تنی چند از اساتید مدیریت تایید شد. و پایایی پرسشنامه ها توسط آلفای کرونباخ تایید شد که به ترتیب برای پرسشنامه های استرس شغلی و عملکرد سازمانی، بترتیب ۰/۹۲ و ۰/۸۷ بدست آمد. پرسشنامه های جمع آوری شده بوسیله (آزمون‌های کلموگروف اسمیرنف، پیرسون) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل بیانگر آن است که بین استرس شغلی و عملکرد سازمانی کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی رابطه منفی و معنی داری وجود دارد. همچنین نتایج بیانگر این بود که بین ابعاد استرس شغلی (تقاضا، کنترل، عدم حمایت مدیران، عدم حمایت همکاران، نقش، ارتباطات، تغییرات) و عملکرد کارکنان نیز ارتباط منفی و معناداری وجود داشت.

واژه‌های کلیدی: استرس شغلی، عملکرد سازمانی، نقش، کنترل.

۱- مقدمه

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 داده و از بین می‌برد. علی‌رغم این نظر که فشارهای عصبی مفید نیز وجود دارد و مقداری از فشارهای عصبی برای ایجاد تحرک و تلاش در انسان ضروری است. زمانیکه بحث فشار عصبی مطرح می‌شود بیشتر به عوارض و ضایعات آن توجه شده و فشار عصبی مضر مد نظر قرار می‌گیرد. به هر حال فشار عصبی آثار فراوانی بر عملکرد فعالیتهای اعضای سازمان دارد، فشار عصبی حاد نیروی انسانی سازمان را ضایع می‌کند و پایه‌های سازمان را متزلزل می‌سازد، بدین ترتیب است که فشار عصبی در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل می‌برد و فعالیتها و تلاشها را عقیم می‌سازد. از میان نشانه‌های عمومی استرس موارد زیر از جمله بی‌اشتهایی یا اشتهاى زیاد، بیخوابی یا خواب بیش از اندازه، دردهای مداوم، خلاء ذهنی و احساسی، فشار در محیط کار، درگیری با کارفرما، ترس از شکست، و غیره آشکارتر است (غفوریان، ۱۳۷۵، ص ۳۷)

استرس های شغلی بر سلامتی افراد تاثیر می گذارد، کیفیت زندگی را کاهش می دهد و احتمال وقوع مصدومیت های ناشی از کار را بیشتر می کند (پیپر و دیگران، ۱۹۸۹؛ کاراسگ و تورل، ۱۹۹۰). مطالعات فراوان نشان دهنده نقش استرس شغلی را در بروز علایم بیماری، جا به جایی زیاد نیروی کار و بازنشستگی زودرس آنها بوده است^۱. همچنین در جایی دیگر اشاره شده است که، استرس دارای پیامدهای سازمانی از جمله: کاهش عملکرد مناسب سازمان، افزایش تعداد غیبتها، موارد استعفا، کاهش رضایت شغلی در بین کارکنان و مدیران، کاهش تعهد سازمانی و نظایر این ها می باشد (یعقوبی و دیگران، ۱۳۸۹).

از سویی دیگر، یکی از سوالات مهم در کسب و کار این بوده است که، چرا برخی از سازمانها در حالی که سازمانهای دیگر شکست خورده‌اند، موفق هستند. عملکرد کارکنان، مهم‌ترین مساله برای سازمانهای انتفاعی و غیر انتفاعی است. عملکرد هر سازمان تابع عملکرد کارکنان و مدیران، فرصت ها، منابع و امکانات و نیز متأثر از سیستم های محیطی و سازمان های دیگر است (درویش و دیگران، ۱۳۹۲).

اطلاع از عوامل تاثیرگذار بر عملکرد سازمان برای مدیران بسیار مهم بوده است، زیرا این مساله برای برداشتن قدمهای مناسب در آغاز حائز اهمیت است. با این حال، تعریف، مفهوم سازی، و اندازه گیری عملکرد کار آسانی نیست. محققان تعاریف و عقاید مختلفی در مورد عملکرد سازمانی داشته‌اند، ولی هنوز به عنوان یک مساله‌ی جنجال برانگیز باقی مانده است (بارنی ۱۹۹۷). از سویی دیگر، عملکرد هر سازمان تابع عملکرد کارکنان و مدیران، فرصت ها، منابع و امکانات و نیز متأثر از سیستم های محیطی و سازمان های دیگر است (رحیم نیا و دیگران، ۲۰۱۰).

تحقیقات زیادی در زمینه عملکرد شغلی و عوامل موثر بر آن انجام گرفته است (رجایی پور و دیگران، ۱۳۹۲، کالن، ۲۰۰۱). یکی از عواملی که بر عملکرد کارکنان تاثیرگذار می باشد استرس شغلی می باشد. یکی از پیامدهای استرس شغلی اثر بر عملکرد شغلی می باشد. استرس شغلی در حدی که از تواناییها و ظرفیتهای فرد تجاوز نکند می تواند با افزایش انگیزه سبب بهبود عملکرد شود ولی در صورتی که از ظرفیت مقابله ای افراد تجاوز کند می تواند اثر تضعیف کننده بر عملکرد فردی و سازمانی داشته باشد. نتایج اکثر مطالعات انجام شده ارتباط منفی بین استرس شغلی و میزان عملکرد را نشان می دهد (دانیلس و هریس، ۲۰۰۰؛ شهید و دیگران، ۲۰۱۱؛ قوکدهی و دیگران، ۲۰۱۲). نتایج تحقیق خانه شناس و دیگران (۱۳۹۲) نشان داد همبستگی منفی و معناداری بین استرس در "حیطه وظیفه" و "حیطه سازمانی-اجتماعی" با عملکرد شغلی وجود دارد. در میان مقیاسهای استرس در حیطه سازمانی - اجتماعی، مقیاس فرهنگ سازمانی و رهبری ارتباط منفی و معنادار بالایی با عملکرد شغلی نشان دادند. نتایج تحقیق گل پرور و دیگران (۱۳۹۲) نشان داد که استرس شغلی با رضایت شغلی و عملکرد وظیفه دارای رابطه منفی و معنی دار و با ترک خدمت دارای رابطه مثبت و معنی دار است. نتایج بررسی آبولروب (۲۰۰۴) نشان داد که ارتباط بین استرس شغلی و عملکرد کارکنان به صورت یک منحنی U شکل می باشد. بر این اساس

¹ - <http://www.hse.gov.uk>

پرستارانی که سطح متوسطی از استرس شغلی را گزارش کردند بر این باور بودند که آنها عملکرد شغلی آنها نسبت به آنهایی که سطح استرس بالا و پایینی را دارند بهتر بود. با توجه به مطالبی که بیان شد و نظر به اهمیت موضوع، مساله اصلی تحقیق حاضر شکل گرفت. بنابراین هدف اصلی از این تحقیق بررسی ارتباط بین استرس شغلی با عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی می باشد.

۲- روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر روش، توصیفی _ همبستگی و از نظر هدف، کاربردی است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی می باشد. که با توجه به فهرست اعلامی آن اداره تعداد کارکنان جمعا ۹۵۰ نفر اعلام شد. حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران، ۲۷۳ نفر برآورد گردید. برای انتخاب نمونه آماری از روش تصادفی خوشه ای استفاده شده است ابزار جمع آوری اطلاعات دو پرسشنامه، پرسشنامه استرس شغلی HSE و پرسشنامه عملکرد سازمانی نیلی و همکاران (۲۰۰۱) بود. برای تعیین روایی ابزار جمع آوری اطلاعات از نظر اساتید و صاحبان نظران دانشگاهی رشته مربوطه استفاده شد. برای آزمون پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. بدین منظور میزان پایایی سؤالات استرس شغلی، عملکرد سازمانی بترتیب ۰/۹۲، ۰/۸۷ بدست آمد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون کولموگورف اسمیرنوف، آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد.

۳- یافته ها

نتایج نشان داد که ۸۰/۶ درصد از پاسخگویان را مردان و ۱۹/۴ درصد را زنان تشکیل دادند که، ۳۲/۶ درصد از پاسخگویان دارای سابقه کاری بین ۶ تا ۱۰ سال بوده و ۳۹/۵ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۲۴/۸ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال، ۱/۶ درصد بین ۲۶ تا ۳۰ سال و ۱/۶ درصد بین ۲۶ تا ۳۰ سال سابقه کاری بودند. همچنین نتایج بیانگر آن بود که، ۳/۹ درصد از شرکت کنندگان در این تحقیق دارای مدرک تحصیلی دیپلم، ۶/۲ درصد دارای مدرک فوق دیپلم، ۵۹/۷ درصد دارای لیسانس، ۲۹/۵ درصد دارای فوق لیسانس و ۰/۸ درصد دارای مدرک دکتری هستند.

آزمون کولموگورف-اسمیرنوف

با توجه به نتایج بدست آمده در جدول ۱ و از آنجائیکه مقدار سطح معناداری بدست آمده برای آزمونها بزرگتر از ۰/۰۵ می باشد، فرض نرمال بودن دادهها را پذیرفته و می توان برای بررسی فرضیهها از روشهای پارامتری استفاده کرد.

جدول شماره(۱): نتایج آزمون کولموگورف-اسمیرنوف برای برازندگی توزیع نرمال

متغیر	تعداد	آماره کولموگورف-اسمیرنوف Z	سطح معنی داری (sig)	نتیجه آزمون
استرس شغلی	۱۶۴	۱/۰۶۵	۰/۰۶۹	نرمال
تقاضا	۱۶۴	۱/۰۹۶	۰۶۵۰	نرمال
کنترل	۱۶۴	۱/۸۶۵	۰/۱۱۶	نرمال
عدم حمایت مدیران	۱۶۴	۰/۸۵۸	۰/۴۳۵	نرمال
عدم حمایت همکاران	۱۶۴	۰/۹۵۸	۰/۳۵۶	نرمال
ارتباطات	۱۶۴	۱/۲۴۵	۰/۱۲۴	نرمال
نقش	۱۶۴	۱/۴۶۵	۰/۲۵۶	نرمال
تغییرات	۱۶۴	۲/۵۶۸	۰/۰۶۸	نرمال
عملکرد کارکنان	۱۶۴	۱/۲۳۱	۰/۰۶۲	نرمال

آزمون فرضیه‌ها

آزمون فرضیه اصلی: بین استرس شغلی و عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی رابطه معنی داری وجود دارد. همانطور که مشاهده می‌شود سطح معنی داری آزمون همبستگی از $0/05$ کوچکتر می‌باشد ($P\text{-value}=\text{sig}<0/05$) نتیجه می‌شود که همبستگی بین استرس شغلی و عملکرد کارکنان با اطمینان ۹۵ درصد معنی دار می‌باشد و فرض عدم همبستگی بین دو متغیر رد می‌شود. مقدار منفی همبستگی به این معنی می‌باشد که دو متغیر رابطه معکوس با هم دارند یعنی با افزایش استرس شغلی میزان عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی کاهش می‌یابد.

جدول شماره (۲): نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه اصلی

عملکرد کارکنان		متغیر
۱۶۴	تعداد مشاهدات	استرس شغلی
-۰/۵۶	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	

آزمون فرضیه فرعی اول: مؤلفه تقاضا بر روی عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی تاثیر دارد. همانطور که مشاهده می‌شود سطح معنی داری آزمون همبستگی از $0/05$ کوچکتر می‌باشد ($P\text{-value}=\text{sig}<0/05$) نتیجه می‌شود که همبستگی بین تقاضا و عملکرد کارکنان با اطمینان ۹۵ درصد معنی دار می‌باشد و فرض عدم همبستگی بین دو متغیر رد می‌شود. مقدار منفی همبستگی به این معنی می‌باشد که دو متغیر رابطه معکوس با هم دارند یعنی با افزایش میزان تقاضا میزان عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی کاهش می‌یابد.

جدول شماره (۳): نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی اول

عملکرد کارکنان		متغیر
۱۶۴	تعداد مشاهدات	تقاضا
-۰/۴۲	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۰	سطح معنی داری	

آزمون فرضیه فرعی دوم: مؤلفه کنترل بر روی عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی تاثیر دارد. همانطور که مشاهده می‌شود سطح معنی داری آزمون همبستگی از $0/05$ کوچکتر می‌باشد ($P\text{-value}=\text{sig}<0/05$) نتیجه می‌شود که همبستگی بین کنترل و عملکرد کارکنان با اطمینان ۹۵ درصد معنی دار می‌باشد و فرض عدم همبستگی بین دو متغیر رد می‌شود. مقدار منفی همبستگی به این معنی می‌باشد که دو متغیر رابطه معکوس با هم دارند یعنی با افزایش میزان کنترل میزان کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی کاهش می‌یابد.

جدول شماره (۴): نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی دوم

عملکرد کارکنان		متغیر
۱۶۴	تعداد مشاهدات	کنترل
-۰/۲۵۶	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۴	سطح معنی داری	

آزمون فرضیه فرعی سوم: مؤلفه عدم حمایت مدیران بر روی عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی تاثیر دارد. همانطور که مشاهده می‌شود سطح معنی داری آزمون همبستگی از $0/05$ کوچکتر می‌باشد ($P\text{-value}=\text{sig}<0/05$) نتیجه می‌شود که همبستگی بین عدم حمایت مدیران و عملکرد کارکنان با اطمینان ۹۵ درصد معنی دار می‌باشد و فرض عدم

همبستگی بین دو متغیر رد می‌شود. مقدار منفی همبستگی به این معنی می‌باشد که دو متغیر رابطه معکوس با هم دارند یعنی با افزایش میزان عدم حمایت مدیران میزان عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی کاهش می‌یابد. در نتیجه فرضیه فرعی سوم پژوهش تأیید می‌گردد.

جدول شماره (۵): نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی سوم

عملکرد کارکنان		متغیر
۱۶۴	تعداد مشاهدات	عدم حمایت مدیران
-۰/۲۶۹	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۴	سطح معنی داری	

آزمون فرضیه فرعی چهارم: مؤلفه عدم حمایت همکاران بر روی عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی تاثیر دارد.

همانطور که مشاهده می‌شود سطح معنی داری آزمون همبستگی از ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد ($P\text{-value}=\text{sig}<0/05$) نتیجه می‌شود که همبستگی بین عدم حمایت همکاران و عملکرد کارکنان با اطمینان ۹۵ درصد معنی دار می‌باشد و فرض عدم همبستگی بین دو متغیر رد می‌شود. مقدار منفی همبستگی به این معنی می‌باشد که دو متغیر رابطه معکوس با هم دارند یعنی با افزایش میزان عدم حمایت همکاران میزان عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی کاهش می‌یابد.

جدول شماره (۶): نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی چهارم

عملکرد کارکنان		متغیر
۱۶۴	تعداد مشاهدات	عدم حمایت همکاران
-۰/۴۳۱	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۴	سطح معنی داری	

آزمون فرضیه فرعی پنجم: مؤلفه ارتباطات بر روی عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی تاثیر دارد. همانطور که مشاهده می‌شود سطح معنی داری آزمون همبستگی از ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد ($P\text{-value}=\text{sig}<0/05$) نتیجه می‌شود که همبستگی بین ارتباطات و عملکرد کارکنان با اطمینان ۹۵ درصد معنی دار می‌باشد و فرض عدم همبستگی بین دو متغیر رد می‌شود. مقدار منفی همبستگی به این معنی می‌باشد که دو متغیر رابطه معکوس با هم دارند یعنی با افزایش میزان ارتباطات میزان عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی کاهش می‌یابد.

جدول شماره (۷): نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی پنجم

عملکرد کارکنان		متغیر
۱۶۴	تعداد مشاهدات	ارتباطات
-۰/۳۵۶	ضریب همبستگی پیرسون	
۰/۰۰۲	سطح معنی داری	

آزمون فرضیه فرعی ششم: مؤلفه نقش بر روی عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی تاثیر دارد. همانطور که مشاهده می‌شود سطح معنی داری آزمون همبستگی از ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد ($P\text{-value}=\text{sig}<0/05$) نتیجه می‌شود که همبستگی بین مؤلفه نقش و عملکرد کارکنان با اطمینان ۹۵ درصد معنی دار می‌باشد و فرض عدم همبستگی

بین دو متغیر رد می‌شود. مقدار منفی همبستگی به این معنی می‌باشد که دو متغیر رابطه معکوس با هم دارند یعنی با افزایش میزان مؤلفه نقش میزان عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی کاهش می‌یابد.

جدول شماره (۸): نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی ششم

متغیر	عملکرد کارکنان
مؤلفه نقش	تعداد مشاهدات
	ضریب همبستگی پیرسون
	سطح معنی داری

آزمون فرضیه فرعی هفتم: مؤلفه تغییرات بر روی عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی تاثیر دارد. همانطور که مشاهده می‌شود سطح معنی داری آزمون همبستگی از ۰/۰۵ کوچکتر می‌باشد ($P\text{-value}=\text{sig}<0/05$) نتیجه می‌شود که همبستگی بین مؤلفه تغییرات و عملکرد کارکنان با اطمینان ۹۵ درصد معنی دار می‌باشد و فرض عدم همبستگی بین دو متغیر رد می‌شود. مقدار منفی همبستگی به این معنی می‌باشد که دو متغیر رابطه معکوس با هم دارند یعنی با افزایش میزان مؤلفه تغییرات میزان عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی کاهش می‌یابد.

جدول شماره (۹): نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی هفتم

متغیر	عملکرد کارکنان
مؤلفه تغییرات	تعداد مشاهدات
	ضریب همبستگی پیرسون
	سطح معنی داری

۴- بحث و نتیجه گیری

هدف از این تحقیق بررسی ارتباط بین استرس شغلی و عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی بود. نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین استرس شغلی و عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد و این با یافته های دیگر محققان هماهنگ می باشد (گل پروز و دیگران، ۱۳۹۲؛ خانه شناس و دیگران، ۱۳۹۲؛ ابوالروب، ۲۰۰۴). و با نتایج قاسمی اسفهلان (۱۳۹۱) ناهماهنگ می باشد. قاسمی و اسفهلان (۱۳۹۱) هیچگونه ارتباط معناداری را بین استرس شغلی و عملکرد کارکنان گزارش ندادند. بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده، مدیران و مسئولان ذیربط در بانک ملت استان آذربایجان غربی بایستی در جهت کاهش استرس کارکنان اقدامات ویژه و اساسی بردارند و از این طریق عملکرد کارکنان خود را بالا ببرند.

نتایج تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که بین مولفه تقاضا و عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده، مدیران و مسئولان ذیربط در بانک ملت استان آذربایجان غربی بایستی در جهت کاهش مولفه تقاضا از طریق اعمالی همچون (دادن فرصت کاری مناسب به کارکنان برای انجام دادن کارهایشان، دادن زمان کاری مناسب برای انجام دادن کار، تعیین حجم کاری مناسب برای کارکنان، فراهم نمودن زمان استراحت مناسب برای کارکنان) اقدام نمایند و از این طریق عملکرد کارکنان خود را بالا ببرند.

نتایج تجزیه و تحلیل داده ها برای فرضیه فرعی دوم نشان داد که بین مولفه کنترل و عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده، مدیران و مسئولان ذیربط در شعب بانک ملت استان آذربایجان غربی بایستی در جهت تقویت مولفه کنترل از طریق اعمالی همچون (تفویض اختیار مناسب به کارکنان در مورد تعیین زمان استراحت خود، تفویض اختیار مناسب به کارکنان برای سرعت عمل در انجام امور، تفویض

اختار مناسب به کارکنان برای تعیین شیفت های کاری خود و ...) اقدام نمایند و از این طریق عملکرد کارکنان خود را بالا ببرند.

نتایج تجزیه و تحلیل داده ها برای فرضیه فرعی سوم نشان داد که بین مولفه عدم حمایت مدیران و عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده، مدیران و مسئولان ذیربط در شعب بانک ملت استان آذربایجان غربی بایستی در جهت تقویت مولفه عدم حمایت مدیران از طریق اعمالی همچون (فراهم نمودن فضایی از جانب مدیران برای اظهارنظر کردن کارکنان در مورد وظایف کاری خود، کمک مدیر به کارکنان در هنگام روبرو شدن کارکنان با مشکلات، فراهم نمودن امکان مصاحبت با مدیران در هنگام بروز ناراحتی از جانب کارکنان، کمک به کارکنان در هنگام انجام کارهای ناخوشایند، تشویق کارکنان از جانب مدیر) اقدام نمایند و از این طریق عملکرد کارکنان خود را بالا ببرند.

نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای فرضیه فرعی چهارم نشان داد که بین مولفه عدم حمایت همکاران و عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده، مدیران و مسئولان ذیربط در شعب بانک ملت استان آذربایجان غربی بایستی در جهت تقویت مولفه عدم حمایت همکاران از طریق اعمالی همچون (فراهم سازی فرهنگ کمک نمودن همکاران به همدیگر در هنگامی که یکی از کارکنان مشکلی برایش پیش آمده است، فراهم سازی فرهنگ احترام به همدیگر از جانب همکاران) اقدام نمایند و از این طریق عملکرد کارکنان خود را بالا ببرند.

نتایج تجزیه و تحلیل داده ها برای فرضیه فرعی چهارم نشان داد که بین مولفه ارتباطات و عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده، مدیران و مسئولان ذیربط در شعب بانک ملت استان آذربایجان غربی بایستی در جهت تحت کنترل قرار دادن مولفه ارتباطات از طریق اعمالی همچون (تقویت ارتباطات مناسب بین کارکنان توأم با احترام و عدم توهین به همدیگر، از بین بردن تنش و برخورد بین کارکنان، آسوده خاطر نمودن کارکنان از طریق فراهم سازی شرایط مناسب برای کارکنان در سازمان) اقدام نمایند و از این طریق عملکرد کارکنان خود را بالا ببرند.

نتایج تجزیه و تحلیل داده ها برای فرضیه فرعی چهارم نشان داد که بین مولفه نقش و عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده، مدیران و مسئولان ذیربط در شعب بانک ملت استان آذربایجان غربی بایستی در جهت روشن نمودن نقش کارکنان در سازمان از طریق اعمالی همچون (مشخص نمودن انتظارات شغلی کارکنان، مشخص نمودن روش های انجام دادن کارها، واقف نمودن کارکنان به اهداف و دیدگاه های محیط کاری، واقف نمودن کارکنان به اهمیت وظایف شغلی خودشان در رسیدن به اهداف سازمان) اقدام نمایند و از این طریق عملکرد کارکنان خود را بالا ببرند.

نتایج تجزیه و تحلیل داده ها برای فرضیه فرعی چهارم نشان داد که بین مولفه تغییرات و عملکرد کارکنان بانک ملت استان آذربایجان غربی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده، مدیران و مسئولان ذیربط در شعب بانک ملت استان آذربایجان غربی بایستی در جهت روشن نمودن تغییرات در سازمان از طریق اعمالی همچون (فراهم سازی شرایطی برای کارکنان برای اینکه از تغییرات مهم سازمانی سوال نمایند، مشورت با کارکنان برای اعمال تغییرات، آگاه نمودن کارکنان به عملی بودن تغییرات) اقدام نمایند و از این طریق عملکرد کارکنان خود را بالا ببرند.

با اینکه نمی توان به استرس به عنوان یک پدیده منفی همیشگی نگریست و استرس های مثبت نیز وجود دارد اما به هر حال استرس اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیتهای اعضای سازمان دارد. مدیران، کارکنان و ارباب رجوع سازمان تحت تاثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاصی می شوند و دست به اعمالی می زنند که مستقیماً در فعالیتها و بازدهی سازمان منعکس می گردد. بنابراین مدیریت کردن استرس و استفاده از آن در جهت خلاقیت و حرکت سریعتر به سمت اهداف سازمانی یکی از

اهدافی می‌باشد که به تازگی در سازمانها رواج پیدا کرده است. سازمانها با آموزش موثر کارکنان خود و مدیران با هدف شناخت بهتر عوامل به وجود آورنده استرس و مدیریت کردن بهتر آن می‌توانند از استرسهای منفی و عواقب آن پیشگیری کنند.

منابع

- ۱- خانه شناس، فرین؛ الهیاری، تیمور؛ خلخالی، حمید رضا (۱۳۹۲) بررسی ارتباط عوامل استرسزای روانی- اجتماعی کار با عملکرد شغلی در بین کارکنان بانک، مجله ارگونومی، دوره ۱، شماره ۳، صص ۱۰-۱.
- ۲- درویش، حسن؛ شعبانی، فاطمه؛ خلیلی، مینا؛ نوده فراهانی، مجید (۱۳۹۲) بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی پرستاران، نشریه علمی - پژوهشی دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، دوره ۲۳، شماره ۸۲، صص ۴۰-۴.
- ۳- رجایی پور، سعید؛ بهرامی، سوسن؛ کمالی دولت آبادی، اعظم؛ شعبانی، احمد (۱۳۹۲) رابطه ی میزان کاربست مولفه های مدیریت دانش و عملکرد آموزشی اعضای هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مدیریت اطلاعات سلامت، دوره ی دهم، شماره چهارم، مهر و آبان ۹۲، صص ۵-۱۳.
- ۴- علوی، امین ا. . . (۱۳۸۴) فشارهای عصبی و روانی درسازمان (استرس)، مجله مدیریت دولتی شماره ۲۰، بهار ۱۳۸۴، ص ۳۴ و ۳۵
- ۵- قاسمی اسفهلان، لیلا، ۱۳۹۱، بررسی ارتباط استرس با عملکرد شغلی در دستیاران علمی دانشگاه پیام نور آذربایجان شرقی، اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، نوآوری و تولید ملی، قم، دانشگاه پیام نور استان خوزستان.
- ۶- گل پرور، محسن؛ جوادیان، زهرا؛ ادیبی، زهرا؛ مصاحبی، محمد رضا؛ احمدی، اکرم (۱۳۹۲) رابطه استرس شغلی با ترک خدمت و عملکرد وظیفه با توجه به نقش واسطه‌های رضایت شغلی، سلامت کار ایران، دوره ۱۰، شماره ۱، صص ۴۲-۳۴.
- ۷- AbuAlRub RF. (2004) Job Stress, Job Performance, and Social Support Among Hospital Nurses. *Journal of Nursing Scholarship*. 36: 73-78.
- ۸- Cullen J. Knowledge management (Review). *Journal of the American Society for information science and technology* 2001; 52(13): 1190-1192.
- ۹- Daniels K, Harris C. (2000) Work, psychological well-being and performance. *Occupational Medicine*. 50:304-309.
- ۱۰- Ghavkadehi FH, Chegini MG, Dizgah MR, AA K. (2012) The relationship between job stress and employee performance of emergency medicine centers (115) in Guilan province. *Trend in Social Science*. 43-50.
- ۱۱- Rahimnia F, Mortazavi S, Delaram M (2010). the effects of cultural intelligence on job performance of managers (Case Study: Bank of NewEconomics of Tehran. *Journal of tomorrow management*.(22). 8th.67-79 (persian).
- ۱۲- Shahid MN, Latif K, Sohail S, MA A. (2011) Work stress and employee performance in banking sector evidence from district Faisalabad, Pakistan.. *Asian Journal of Business and Management Sciences*. 1:38-47.