

بررسی استرس و تاثیرات استرس در محیط‌های شغلی با رویکرد اهمیت نقش مدیران در کنترل استرس کارکنان

محمد رضا صفری چاکری^{1*}، خدیجه داننده²، مطهره ساعی³ و نگار احمدی⁴

1- کارشناس ارشد حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد سراب،

mohamadrezasafariy@gmail.com

2- کارشناس ارشد روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل Rahadanndeh@gmail.com

3- کارشناس روانشناسی دانشگاه پیام نور واحد اردبیل saemotahareh75@gmail.com

4- کارشناس علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل،

NegarAhmadi13801@gmail.com

چکیده

استرس یکی از مخرب‌ترین مواردی است که ضررهای جبران‌ناپذیری می‌تواند به افراد وارد کند. استرس در موارد زیادی به وجود می‌آید که یکی از مهم‌ترین موارد استرس شغلی می‌باشد که با توجه به حساسیت شغل و محل اشتغال می‌تواند ایجاد و تقویت شود. با وجود اینکه وجود استرس تا حدودی در بعضی از مشاغل طبیعی است اما باید با کنترل صحیح و به موقع آن زمینه را برای بالابردن راندمان و کارکنان فراهم سازیم که در این مورد مدیران نقش مهمی دارند. این تحقیق با روش مطالعه کتاب‌خوانی با بررسی و مطالعه اسناد و مدارک، کتب و مقالات متعدد درباره استرس و مسائل مربوطه جهت معرفی استرس و استرس شغلی ارائه راهکارهایی برای کنترل آن انجام گردیده و راهکارهایی برای کنترل و کاهش استرس شغلی بیان شده است.

واژگان کلیدی: مدیریت، استرس، استرس شغلی

1- مقدمه

استرس خود یک فشار روانی حاصل از واکنش‌های ذهنی، فیزیکی، عاطفی فرد است که در نتیجه تغییرات و نیازهای زندگی به وجود می‌آید و اضطراب یک حالت احساس شدید است که فرد نمی‌تواند حادثه‌ای را پیش‌بینی کند و بیشتر عامل خارجی دارد و می‌تواند یک محرک را عامل آن دانست. اما باتوجه به نقش پررنگ مدیران و افراد سطح اول در شرکت‌ها و سازمان‌ها و اولاً استرس‌ها و مسائل مربوط به کاری باید در آنها مدیریت شود و علاوه بر آن با آموزش صحیح باید اجازه دهند که استرس و مشکلات شخصی باعث ایجاد تاثیر در فضای کاری و تصمیمات مهم سازمانی باشد طبق نتایج به دست آمده توسط محققان، آموزش مهارت‌های زندگی به کاهش افسردگی و اضطراب و استرس افراد تاثیر می‌گذارد. استرس کلمه ناخوشایندی است و احساس بدی به آدم می‌دهد اما حقیقت این است که استرس همیشه هم بد نیست. در این مقاله با روش مروری بلا مطالعه مقالات و کتاب‌های متعدد به انواع اختلال اضطراب پرداخته شده است که نتیجه آن علاوه بر مدیران برای عموم افراد نیز مفید می‌باشد. با توجه به یافته‌ها به نظر می‌رسد آموزش مهارت‌های زندگی می‌تواند افسردگی، استرس و اضطراب افراد را کاهش می‌دهد که مدیران نیز نباید از این آموزش‌ها غافل شوند. فرایند رشد و توسعه اجتماعی و اقتصادی و فرهنگی جامعه بشر نقش مهمی را دارند و قرار گرفتن افراد در شرایطی که با تنش و فشار روانی و نگرانی توأم بوده روان و عملکرد افراد را تحت تاثیر قرار می‌دهد. (رینک، 1990؛ سادوک و سادوک، 2003). تغییر علت اصلی استرس می‌باشد در شرایطی از قبیل ازدواج، روابط، عدم علاقه به رشته قبولی، باردار شدن، کافی نبودن امکانات رفاهی، داغ دیدگی، مشکلات خانوادگی، طلاق از جمله شرایطی‌هایی می‌باشند که می‌توانند باعث مشکلات روحی و روانی منجر به افت عملکرد افراد شوند. (لاپسلی، 1989، به نقل از حسینی و موسوی، 1383) افسردگی از رایج‌ترین مشکلات و ناراحتی روانی است که ممکن است زندگی هر شخص را تحت تاثیر قرار بدهد، در افسردگی خشم به سمت درون است و خلق منفی از اضطراب و افسردگی به وجود می‌آید و ترس و شرم باعث افزایش اضطراب می‌شود و در افسردگی غم و احساس گناه و خشم روان را تحت تاثیر قرار می‌دهد باعث می‌شود خلق منفی باشد. (ساریتورس، 1992). افسردگی دومین بیماری است که پس از بیماری قلبی و عروقی در سلامتی افراد در دنیا شناخته شده است و همچنین به عنوان مادر بسیاری از بیماری‌ها تلقی می‌گردد و هزینه‌های روانی و اقتصادی بسیاری به بیمار و جامعه تحمیل می‌کند و به علت اینکه از شایع‌ترین بیماری در دنیا شناخته شده است به همین علت به سرماخوردگی روانی نیز معروف شده است. (ساریتورس، 1992) بیماری افسردگی در مدت زمان دو هفته با داشتن چندین علائم که معمولاً کاهش تمرکز، ناتوانی در تصمیم‌گیری و تحریک‌پذیری یا کندی روانی-حرکتی، احساس غم، احساس خشم، احساس گناه و افکار خودکشی و... را دارا هستند علاوه بر این عوامل گوناگونی در رابطه ایجاد افسردگی نقش دارند از جمله: عوامل زیست‌شناختی مثل نوروترانسمیترهای سروتونین، نوراپی نفرین، دوپامین؛ ژنتیک؛ عوامل روان‌شناختی-اجتماعی مثل پیامدهای مختلف زندگی، محیط زندگی و اخیراً استرس‌سورهای مختلف درونی مثل تغییرات سطح سرومی کلسترول، تری‌گلیسرید، قند و فاکتورهای انعقادی را در ایجاد افسردگی را دخیل دانسته‌اند. (داولاس و والی دیس، 2005) افسردگی علاوه بر اینکه روح و روان انسان رو تحت تاثیر قرار می‌دهد مشکلات جسمی افراد را تشدید می‌کند. برخی از بیماری‌های جسمی مانند

سردرد، میگرن، درد معده و روده را تشدید میکند و در نهایت منجر می شود قدرت تصمیم گیری را از میان برده و توان مراقبت از خود را پایین آورده است و استقلال فرد را از بین می برد و باعث کاهش اعتماد بنفس فرد می شود. (آیزنبرگ، گولاست، گولراشتاین، 2007)

2- ماهیت و چیستی استرس

اصطلاح استرس در زبان انگلیسی از لغت لاتین "Stringer" به معنی "سختی" گرفته شده است. معادل دقیق آن را در فارسی می توان کلمه "فشار" در نظر گرفت، هرچند معنای وسیع و طیف گسترده آن را نمیرساند. واژه استرس تقریباً از قرن پانزدهم در زبان انگلیسی به معنای فشار یا کشش فیزیکی به کار میرفت و تا قرن هفدهم ادامه یافت و پس از آن این کلمه با مفهوم "سختی و فلاکت" در مورد انسان مورد استفاده قرار گرفت. در سال 1930 "هانس سلیه" پزشک اتریشی و پدر استرس، در معرفی استرس این چنین گفت: علل یا محرک های خارجی را عامل استرس و حالت عدم تعادل بدن را استرس می گوئیم. "هانس سلیه" در مفهوم جدیدی، معتقد است استرس بیانگر عکس العمل های فیزیکی -شیمیایی، ذهنی و عاطفی بدن در مقابل رویدادها و موقعیت های وحشتناک، هیجان آور، خطرناک و حساس است. استرس نوعی فرسودگی جسمی یا عاطفی است که هر گاه فشار روانی و اجتماعی آن بر مجموعه ای وارد شود، به صورت رخداد یا موقعیت های خاص تعادل شخص را بر هم میزند و با نابسامانی هایی که در سیستم سازگاری و وفق بدن آدمی با محیط خارجی ایجاد می کند باعث میشود فرد راهی جز مبارزه و یا فرار را برای خود برنگزیند. عوامل ایجاد کننده ی استرس را تحت عنوان عامل استرس زا می دانند. (گنجی، 1386). تا مدت ها استرس را یک اختلال روان- عاطفی می پنداشتند اما زمان به اثبات این موضوع کمک کرد که در هنگام بروز استرس سه سیستم عصبی، هورمونی و دفاعی بدن بنا به یک هدف متقابل بر بدن فرد تاثیر می گذارد؛ به طور مثال ثابت کرده اند که استرس عامل تضعیف کننده ی سیستم دفاعی بدن از طریق کشتن شماری از گلبول های سفید است (فقهی فرهمند، 1382، 542). هانس سلیه می گوید: هر فردی استرس را به طور متفاوتی تجربه میکند، افرادی هستند که بهترین عملکرد را در زمانی دارند که نیاز بیشتر و به طبع استرس بالایی دارند و در مقابل افرادی نیز هستند که به شرط پایین بودن نیاز و سطح استرسشان عملکرد بهتری خواهند داشت. نقش تخریب گرانه استرس نباید موجب پیدایش این تفکر گردد که وجود استرس و فشارها - که امری اجتناب ناپذیر محسوب میشوند - همیشه اثر منفی دارند؛ زیرا محققان تعامل گرا بر این باورند که اگر استرس به خودی خود وجود نداشته باشد باید آن را ایجاد کرد. استرس و تنش به میزان کم و یا متوسط موجب تحریک بدن میگردد و توان انسان را در نشان دادن واکنش افزایش میدهد. این نوع استرس سرعت فرد را بیشتر میکند و موجب بهتر انجام شدن کارها میشود. ولی در تنش های شدید، فرد به واسطه داشتن خواسته های غیرقابل دسترس، در محدودیت قرار میگیرد و عملکردش کاهش می یابد. استرس حالتی پویایی است که هر فرد با آن در حالات منفی و یا مثبت مواجه شده (Rabbins et.a1,2001,443) که عوامل روانی-فیزیولوژیکی باعث تشدید آن و در

هنگام مواجهه فرد، تلاش برای تطابق کلی با عامل تنش را آغاز می‌شود که در سه گام خلاصه می‌شود (رنдал آراس و الیزابت، 24، 1377).

گام اول _ هشدار : آغاز فشار عصبی یا مرحله اعلام خطر(کورمن، 228، 1384)

گام دوم _ مرحله مقاومت : مرحله مقاومت فرد با توان‌های فیزیکی و احساسی خود در برابر آثار منفی عامل فشارزا (میرکمالی، 85، 1377)

گام سوم _ مرحله فرسودگی : مرحله ای که فرد به مدت طولانی در معرض عامل استرس زا قرار می‌گیرد و برای مبارزه با آن ناتوان است (فدوی، 55، 137).

نکته ی بسیار مهمی که باید به خاطر سپرد آن است که نمیتوان فشار روانی را از زندگی حذف کرد ولی میتوان میزان و شدت آن را به اندازه ای کاهش داد که باعث ایجاد بیماری و مشکل به ویژه امراض شدید قلبی و ضعف اندام های بدن نشود؛ زیرا، زندگی انسان از مراحل متعدد و مختلفی تشکیل شده است که ورود به هر مرحله با فشار روانی خاصی همراه است. والتر گیلبرت و ویلبرت استرس را به سه نوع مثبت، خنثی و منفی تقسیم کرده اند (گنجی، 1376)

اوسترس : استرسی با فاز مثبت است که برای فرد انگیزه دهنده بوده و عامل استرس زای تهدید آمیزی ندارد.

نوسترس : استرسی با فاز خنثی است همانند شنیدن خبر وقوع زلزله در نقطه ای دور افتاده.

دیسترس : استرسی با فاز کاملاً منفی که با نام پریشانی هم یاد می‌شود و بر دو گونه است : استرس حاد که بسیار شدید اما کوتاه مدت است و استرس مزمن که می‌تواند بسیار شدید باشد.

استرس

انسان به طور کلی با استرس آمیخته است و به جرأت می‌توان گفت بدون استرس قادر به ادامه زندگی نیست اما میزان استرس و نحوه مدیریت و نحوه ادراک افراد از مهمترین چالش های زندگی هر فردی به شمار می‌آید. (شهسوارانی، آزاد مرز آبادی، حکیمی کلخوران، 2015). کارولین سلیه استرس را پاسخ غیر اختصاصی به هر گونه فشر روحی روانی وارد شده بر بدن تعریف می‌کند. (رضاخانی، پاشا شریفی، دلاور و عبادی، 1387). شاید بتوان به بیانی دیگر گفت استرس نوعی احساس در فرد می‌باشد که شخص فکر می‌کند مجموعه ای از خواسته ها و انتظاراتی که از او وجود دارد فراتر از منابع، امکانات و توانمندی های که در اختیار اوست یا به بارتی وقتی شخص فکر می‌کند روی زندگی خودش کنترلی ندارد بدنش هورمون کورتیزول (هورمون استرس) ترشح می‌کند و شخص دچار استرس می‌شود و یا استرس هر گونه اثر تغییرات محیط پیرامونی بر موجود زنده که منجر بر هم زدن هموئوستازی (تعادل روانی) آن موجود زنده شود گفته می‌شود. (شهسوارانی، عشایری، لطفیان و ستاری، 2013؛ شهسوارانی، رسول زاده، طباطبایی، عشایری و ستاری، 1389)

استرس مدیران:

در زندگی افرادی که در یکی از شغل‌های جامعه کار می‌کنند استرس وجود دارد و به گونه‌های مختلف بر آنها فشار وارد می‌آورد و هرچه این مشاغل حساس‌تر باشد فشار وارده بر آنها بیشتر می‌شود. تحولات شغلی نظیر تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونی‌های اجتماعی موضوع‌هایی هستند که بر فرد فشار می‌آورند و او را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می‌سازند. با توجه به اینکه حداقل یک سوم از عمر ما در محیط کار سپری می‌شود و از طرفی بسیاری از روابط و مناسبات اجتماعی ما در طی ساعات کار شکل می‌گیرد، استرس ناشی از کار یا استرس شغلی *job stress* می‌تواند در سلامتی و خشنودی انسانها علاوه بر کارایی موثر واقع شود. افرادی که تحت استرس‌های زیاد باشند به طور کلی از سلامت و خشنودی کمتری برخوردارند. هورن و کویک نشان داده‌اند که استرس‌های شغلی می‌توانند موجب بروز اختلالات رفتاری، پزشکی و روانشناختی در میان افراد شوند. اختلالات رفتاری مانند افزایش مصرف سیگار، مصرف دارو و... زمینه‌ساز بروز حوادث شغلی و تهاجم و پرخاشگری جزء اولین بارزترین نشانه‌های وجود استرس می‌باشد. پیامدهای روانشناختی استرس شغلی در قالب مسایلی همچون مشکلات خانوادگی، اختلالات خواب و افسردگی بروز می‌کند. مشکلات پزشکی ناشی از استرس شغلی نیز خود را بصورت آمادگی بیشتر فرد برای ابتلا به انواع بیماری‌ها و همچنین وخامت بیشتر علائم جسمی ناشی از بیماری‌ها در این افراد نشان می‌دهد. استرس مثبت بر تازگی و ابتهاج زندگی می‌افزاید. همه ما با تحمل میزان معینی از استرس زندگی می‌کنیم. سر رسیدن مهلت، رقابتها، برخوردها و حتی ناکامی‌ها و نگرانی‌ها به زندگی‌ها عمق و غنا می‌بخشد. هدف ما حذف استرس نیست، بلکه فراگیری چگونگی استفاده از آن به منظور کمک به خود است. استرس کمتر از حد، عامل خمودگی است و در ما احساس خستگی و رخوت بر جای می‌گذارد. از سوی دیگر، استرس مفرط تنش ایجاد می‌کند. آنچه ما بدان نیازمندیم، یافتن سطح بهینه و مطلوبی از استرس است که ما را برمی‌انگیزد، رولی ما را در خود غرق نمی‌کند. اما علاوه بر آن مدیران و صاحبان مشاغل نباید اجازه دهند که این مشکلات و استرس خانوادگی و شخصی نیز وارد محیط کار آنها شود و روی تصمیم‌ها مهم آنها اثر بگذارد (سهرابی و همکاران، ۱۳۸۹).

3- اهمیت استرس شغلی

اشتغال برای ادامه زندگی و بقای جامعه ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است و زندگی هر فرد از طریق کار کردن تأمین می‌شود. کار از یکسو می‌تواند شماری از نیازهای اساسی انسان همچون پرورش روح و جسم، برقراری ارتباط اجتماعی، ایجاد حس ارزشمندی، اعتماد به نفس و شایستگی را ارضاء نماید اما از سوی دیگر ممکن است منبع اصولی بروز استرس نیز باشد. استرس در مدیریت رفتار سازمانی از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار است و از آنجاییکه شرایط کار دائماً در حال تغییر است، این بحث همواره با درجات مشخصی در رابطه با مسائل مرتبط با کار در سازمان وجود دارد و در چند دهه اخیر آهنگ حرکت زندگی شتاب بیشتری گرفته و تحولات در دنیای کار

به صورت جدی تری خودنمایی نموده است. اگرچه عده ای از صاحب نظران، استرس را الزاماً مخرب نمی دانند اما اکثر پژوهشگران معتقدند که برهم زنده بهداشت روانی است (رضایی و همکاران ۱۳۹۴)

4- چیستی و ماهیت استرس شغلی

راس و آلتمایر استرس شغلی را اینگونه تعریف می کنند: کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل به گونه ای که خواسته های محیط و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن ها بر آید (راس، آلتمایر، 1377). دیو (1987) بیان می کند که در حیطه شغلی، پدیده استرس شغلی بخش اجتناب ناپذیر زندگی حرفه ای را تشکیل می دهد. استرس شغلی موضوع بسیار مهمی است که نیازمند توجه کسانی است که در جست و جوی کار هستند و می بایست به بار روانی و عاطفی شغل مد نظر دقت کنند. (الوانی، 1376، 124). امروزه یکی از مهم ترین گزند سازمان ها و تشکیلات مبحث استرس شغلی است که میزان قابل توجهی از تنش هارا به خود اختصاص داده است به طوری که طی سال های 1992_1993 اتحادیه اروپا مسئله کنترل و مدیریت استرس را از اساسی ترین اهداف، و توجه به سلامت روانی کارکنان را سر لوحه ی اهداف مدیریتی قرار داده است چرا که استرس معضلی فردی نمی باشد و نمی توان به تنهایی با آن مقابله کرد و به چاره اندیشی و همکاری سازمانی نیاز است. از دلایل اهمیت و برخورداری جایگاه ویژه مبحث استرس در مدیریت رفتار های سازمانی میتوان به غیر قابل جبران بودن و گزاف بودن هزینه ی تاثیرات منفی آن بر سلامت جسمی، روانی و رفتاری اشاره کرد (فخیمی، 269، 1383). از قبیل مشکلات هایی که دنیای صنعتی و فرا صنعتی به عنوان پر رنگ ترین دلیل افزایش استرس به وجود آورده است می توان به کار، انتظاراتی که سازمان ها از کارکنان دارند، پیشرفت تکنولوژی، نگرانی های مربوط به قدیمی و ناکارآمد بودن اطلاعات، مشکلات مدیریتی، هدف قرار دادن ظرفیت جسمانی و روانی افراد و تحت شعاع قرار دادن آن اشاره نمود (علوی، 23، 1381). به دنبال تجربه کردن استرس شغلی، کارکنان دچار بیماری های جسمانی_روانی مختلف میشوند و یا باعث تسریع روند ایجاد بیماری می شود که حتی می تواند منجر به ناتوانی و از کارافتادگی افراد بشود. به هرحال فشارعصبی یکی پدیده های اجتماعی و سازمانی است که به طور گسترده ای بر فضای سازمان، روابط انسان ها و بهداشت روانی آن ها تأثیر می گذارد (فقهی فرهنگ، 542، 1). در واقع میزان مطلوب استرس است که بیانگر سلامت فرد و یا تشکیلات است (غفوریان، 37، 1377). استرس شغلی معلول عللی است که منبع مختلفی دارد و این منابع می تواند به محیط بیرونی و یا درونی سازمان، خود شخص و یا همکاران مربوط باشد.

عوامل استرس زا در تحقیقات گوناگون به صورت مختلف طبقه بندی و بیان گردیده است که در یکی از طبقه بندی ذیل عوامل استرس زا به اختصار به چهار گروه طبقه بندی شده اند (برومند، 1388):

1. عوامل سازمانی: (سیاست ها، ساختارها، شرایط عینی، مراحل و فرایندها)
2. عوامل گروهی: (عدم انسجام گروهی، عدم حمایت اجتماعی)

3. عوامل فردی: (تغییرات اجتماعی، خانوادگی، محلی، مالی و فن آوری)

اما طبقه بندی دیگری نیز در رابطه با عوامل استرس زای شغلی وجود دارد که اشاره به آن به گسترش دید ما کمک خواهد کرد.

عوامل استرس زای زمانی: یکی از عمده ترین و پر رنگ ترین مؤلفه ی ایجاد استرس در کارمندان و مدیران است چرا که مربوط به مسائل کاری ای می شود که بیشترین حجم کار، در کمترین زمان خواسته می شود و فشار کار زیاد از یک سو و کمبود وقت از سوی دیگر موجب بروز آن می شود. از دلایل دیگر می توان به این موضوع اشاره کرد که در فرهنگ ما ضرب المثل "وقت طلا است" از اهمیت و حساسیت خاصی برخوردار است.

عوامل استرس زای رویارویی: در نتیجه ی واکنش بین فردی است و در 3 نوع معارضه تعریف می گردد:

تعارض نقش: ناسازگاری اعضای یک گروه یا سازمان

تعارض مسئله: اختلاف نظر در حل و فصل یک مسئله

تعارض واکنش: شکست در کار به علت نزاع و خصومت متقابل

با تحقیق موسسه NNL بر روی 1291 کارمند بخش های خصوصی از 27 سازمان این نتیجه حاصل گشت که 7 مورد از 10 مورد مهمترین عوامل استرس شغلی که به ترک کار منجر می شود مربوط به عامل استرس زای رویارویی است. تصمیم ترک کار کارمندان حاصل خستگی بیش از حد یا به اصطلاح بریدن از کار است.

عوامل استرس زای موقعیتی: همان طور که از نامش پیداست این عامل به محیط و شرایط زندگی فرد اشاره دارد و از نمونه های بارز آن می توان به: ساعت های طولانی، جدا بودن از همکارها، تغییرات با سرعت زیاد و چاش های مستمر اشاره کرد.

عوامل استرس زای ناشی از انتظار: استرس ناشی از این عوامل از رخدادهای غیر قابل پیش بینی و و قابل تهدید بودن نشأت میگیرد.

5- تدبیر و کیاست مدیران در راستای کنترل استرس کارکنان

امروزه سازمان ها به مدیران کارآمد و اثر بخش نیاز دارند تا بتوانند به اهداف خود در جهت رشد و توسعه همه جانبه دست یابند. مدیر به عنوان نماینده رسمی سازمان برای ایجاد هماهنگی و افزایش بهره وری در راس سازمان قرار دارد و موفقیت سازمان در تحقق اهداف در گرو چگونگی اعمال مدیریت و سبک های مدیریت موثر اوست. الگوهای رفتاری مناسب مدیر در هر سازمان باعث به وجود آمدن روحیه و انگیزه قوی در کارکنان می شود و میزان رضایت آنان را از شغل و حرفه خویش افزایش می دهد. امروزه مهم ترین مشکلات مدیران، عامل بر هم زنده ی بهداشت روانی یعنی استرس است که بروز فراگیر و نفوذ کننده آن باعث کاهش عملکرد کارکنان، دیرکرد و یا غیبت آن ها، خشونت های رفتاری_کلامی، افت کمیت، کیفیت کار، بازدهی و بهره وری

می شود و می بایست در بسیاری از حوزه ها مورد بررسی قرار گیرد (رشیدی، 1378، 45). مدیریت استرس امروزه در سازمان ها کاربرد وسیعی دارد که باید مورد توجه دقیق مدیران قرار گیرد. استرسی که در یک رابطه علت و معلولی کار می کند و چنانچه علت یا علل آن از بین نروند، معلول نیز از بین نخواهد رفت (Decenzo 2006, 9). از طرفی رفع فشار عصبی از نظر مدیریت رفتار سازمانی و اصول روابط انسانی دارای اهمیت ویژه ای می باشد و پرسنلی که به هر دلیل گرفتار تنش است، عملاً به عنوان بخشی از ثروت معنوی جامعه در معرض خسارت قرار می گیرند و این وظیفه مدیران است که آن ها را از نظر رفتاری زیر نظر داشته و در جلوگیری از وارد شدن خسارت تلاش نمایند. چون در هر سازمانی بروز استرس و فشارهای عصبی بدخیم غیر قابل اجتناب می باشند، افراد می توانند جهت جلوگیری و یا کاهش این نوع استرس ها اقداماتی به عمل آورند، که این اقدامات به دو دسته فردی و سازمانی تقسیم میشود. از جمله مهمترین استراتژی هایی که جهت مقابله با استرس به افراد در سطح فردی پیشنهاد می شود: استراحت، مدیریت نقش، گروه های پشتیبانی (همچون خانواده و دوستان)، ورزش، رژیم غذایی، مدیریت زمان و خود گشودگی است که یکی از بهترین راهکارها برای درمان استرس است و شخص وقایع استرس زا و مشکلاتش را برای فردی که مورد اعتماد وی است و می تواند همدلی موثری داشته باشد تعریف میکند.

6- پیشنهادات به مدیران سازمان ها

راهکارهای مدیریت استرس سازمانی به وسیله مدیریت طراحی میشود تا عوامل تنش زای سطوح مختلف سازمانی به منظور جلوگیری یا کاهش فشار شغلی کارکنان حذف یا کنترل شوند. بعضی از شیوه های کمک به کارکنان توسط مدیران به شرح ذیل است :

ایجاد جو سازمانی حمایتی : امروزه بنا بر این دلیل که اکثر سازمان ها از ساختاری رسمی و غیر انعطاف پذیر برخوردارند، بر استرس کارکنان دامن می زند که با مشارکت دادن آن ها در تصمیمی گیری امور می توان جو حمایتی ایجاد نمود و استرس را کاهش داد.

برنامه های کمک به کارکنان : در بسیاری از سازمان های موفق برنامه های همچون فنون پیشگیری از استرس، برنامه و درمان جسمی و روحی و سایر فنون پیشگیرانه درمانی تحت عنوان «برنامه های کمک به کارکنان» وجود دارد که موجب میشود علائم استرس به موقع شناسایی و برای درمان حرفه ای اقدام گردد.

زمان استراحت کافی : در سایه رقابت جهانی حاکم بر سازمان ها، زمان استراحت در کار بویژه در شرکت های بین المللی، کاهش یافته است. هرچند در کوتاه مدت به نفع این سازمان هاست ولی در بلند مدت نیروی انسانی حیاتی سازمان را فرسوده میکند.

تشریک مساعی : روابط ناراضایت بخش با دیگران، بویژه با مدیر یا سرپرست مستقیم، از دلایل اولیه استرس شغلی درمیان کارکنان است. هرچه تعامل افراد بیشتر شود، احساس مورد اعتماد، احترام و عشق قرارگرفتن، تقویت میگردد.

طراحی مجدد کار: طراحی مجدد کار باعث میشود که عضو سازمان مسئولیت بیشتری بپذیرد، کارهای که هدف مشخص تری دارد انجام دهد، از آزادی عمل بیشتری برخوردار شود و نتیجه عملکرد خود را ببیند. سرانجام اینها باعث خواهند شد که استرس کاهش یابد.

فرصتی برای بیان خود: با فرصت دادن مدیران به کارکنان برای بیان اعتراضات، دیدگاه‌ها و نظرات، اقدامات لازم را به منظور رفع تعارضات فراهم می‌کند. با تبادل اطلاعات بین مدیران و کارکنان با چاشنی‌ای از جو حمایتی ایجاد شده، تعارضات حاکم بر سازمان‌ها از بین می‌رود و سرعت حل مسائل افزایش می‌یابد. اگر کارکنان بدانند کارشان چقدر با معنی و مهم است و نسبت به کارشان دلگرم شوند و بدانند شغلشان در انجام فعالیت‌های سازمانی حائز اهمیت است، کمتر احتمال دارد که وقت و ذهنشان را صرف توجه به عوامل استرس زای سازمانی بنمایند.

ارائه ترفیعات و ارتقا درجه سازمانی: ارتقاء از داخل سازمان به مشاغل بالاتر به هر فردی این پیام را می‌دهد که به وفاداری و عملکرد بهتر پاداش داده می‌شود و بهترین پاداش برای کارکنان، ایجاد ثبات شغلی همراه با ارتقاء در داخل سازمان است که این عمل خود سبب می‌شود امنیت شغلی خود را وابسته به عملکردشان بدانند.

7- نتیجه گیری

استرس، معضلی آشنا، که همگان در زندگی روزمره با آن دست و پنجه نرم میکنند و تنها تاثیرات تخریب گرایانه‌ی آن را در محیط کاری و فردی در بین پرسنل‌ها را بررسی کردیم. با توجه به میزان تاثیر استرس در سطوح مختلف زندگی، آگاهی به چستی و ماهیت استرس امری ضروری و مهم است که در سطح فردی و سازمانی باید در الویت قرارگیرد. در نهایت مدیران باید آگاه باشند که یکی از نقش‌های اصلی آنان، نقش تربیتی است که می‌تواند بر روح و روان کارکنان تأثیرگذار باشد و به همین علت با پیروی از راهبرد‌های پیشگیری از استرس می‌توانند بهترین تاثیر را بر سلامت کارکنان و به طبع افزایش نتایج سازمانی گذارند. آموزش مهارت‌های زندگی یکی از بهترین و موثرترین روش برای کاهش استرس و اضطراب و افسردگی توسط محققان مورد تایید قرار گرفته عبارتند از: توانایی‌های روانی اجتماعی برای رفتار سازش موثر مانند عزت نفس ضعیف، ناتوانی در بیان احساسات و فقدان مهارت‌های ارتباطی که افراد را قادر می‌سازد تا به ظهور موثرتری در قبال چالش‌های زندگی روزمره مقابله کنند. (هاتین و همکاران: 1393).

منابع و مآخذ

-محمدجواد حسنی، پایان نامه دوره کارشناسی ارشد، مدیریت استرس کارکنان در سازمان بارویکرد اسلامی (1399).

-فقهی فرهمند ناصر، نشریه مدیریت بهره‌وری (فراسوی مدیریت، 1388).

-شاملو، سعید، آسیب شناسی روانی، تهران: رشد، چاپ هفتم، (1382)، گنجی، حمزه، (1361).

-بهداشت روانی، تهران، نشر ارسباران، چاپ هشتم، (1316)، 67ص .

-فقهی فرهنگد، ناصر، (1382)، مدیریت پایای سازمان، انتشارات فروزش، تبریز.

-الوانی مهدی، (1376)، مدیریت عمومی، چاپ دهم، نشرنی، تهران.

-فخیمی، فرزاد، (1383) مدیریت رفتار سازمانی، نشرهستان.

-راس، راندال آر، التماير، اليزابت ام (1195)، استرس شغلی، غلامرضا خواجه پور، سازمان مدیریت صنعتی.

-دیوید ای. وتن، کیم اس کمرون، مدیریت استرس، جعفری مقدم، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.

-گنجی، حمزه، بهداشت روانی، انتشارات ارسباران.

-والتر، اچ گملچ، چن ویلبرت (1375)، استرس در راه موفقیت برای مدیران مدارس، ترجمه مهرداد فیروزبخت و خشایار بیگی، انتشارات ابجد، چاپ اول.

-نوری، نورالدین (1377)، بررسی سطح استرس ناشی از عوامل سازمانی و رابطه آن با عملکرد مدیران و سرپرستان، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی، دانشگاه فردوسی مشهد.

-عباس مهرنیا، (1395)، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی تاثیر سبک مدیریت و جو سازمانی بر استرس کارکنان.

آرزو، ف. دولتشاهی، ب. وعسگری، ع. (1391)، اثر بخشی آموزش مهارت های زندگی بر کاهش علایم افسردگی دانش آموزان، مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، 1(18)، 82-89

بقایی مقدم؛ ملک پور، م.، امیری، ش.، و مولوی، ج. (1390) اثر بخشی آموزش مهارت های زندگی بر میزان اضطراب، شادی و کنترل خشم نوجوانان با ناتوانی جسمی - حرکتی، مجله علوم رفتاری، 5(14)، 305-310

حاتمی، م. و کاوسی، ج. (1392) اثر بخشی آموزش مهارت های زندگی بر سازگاری فرزندان شاهد و ایثارگر. مجله روانشناسی مدرسه، 2(2)، 44-57

حسن پور، دهکردی، مسعودی، صالحی، تالی، فروزنده، نادری پور، کله‌سو، گنجی، کثیری، رحیمی، حبیبی (1388) بررسی تاثیر آرام سازی پیشرونده عضلانی بر اضطراب، مجله دانشگاهی علوم پزشکی شهر کرد، 1(77-71)

- حسین خانزاده، ع؛ رشیدی، ن. یگانه، ط. زارعی فش؛ ق و قنبری، ن. (1392). تاثیر آموزش مهارت های زندگی بر میزان اضطراب و پرخاشگری دانشجویان مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی (فسنجان، 12(7)، 548-558
- دهاقین و؛ عاطف وحید، اصغر نژاد فرید، (1393) بررسی اثر بخشی آموزش مهارت های زندگی بر کاهش اضطراب و افسردگی افراد با ناتوانی جسمی، فصلنامه افراد استثنایی، 4(14) 104-126
- رضاخانی، پاشا شریفی، دلاور، شفیع آبادی (1378) منابع استرس دانشجویان مجله اندیشه و رفتار در روان شناسی بالینی، 16(9) 7-16
- سلطانی، سعیدی، رضوانی (1392) بررسی تاثیر آموزش مهارت های زندگی در کاهش اضطراب کودکان، ششمین کنگره بین المللی روان پزشکی کودک و نوجوان، تبریز، ایران
- شهسووانی، رسول زاده، طباطبایی، عشایری و ستاری (1389) تاثیر استرس بر توجه انتخابی و متمرکز بینایی با در نظر گرفتن اثر آن در آموزش و یادگیری، مجله اندیشه های نوین تربیتی، 6(4) 169-194
- شعبانی-شریفی (1385) بررسی تاثیر آموزش مهارت های زندگی در کاهش اضطراب مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی (2) 112-120
- شیریم، سودانی، شفیع آبادی (1378)، اثر بخشی آموزش مهارت های مدیریت استرس بر افزایش سلامت روان دانشجویان، مجله اندیشه و رفتار، 8(2) 7-18
- موسوی، میرزایی، رضا سلطانی، (1388) اثر طب فشاری بر اضطراب پرستاری، مامایی و اتاق عمل و دانش آموزان، مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، 71(18)، 89
- رضایی، مصطفی و نعمتی، اصغر و تاجری، منصور و رضایی، وجیهه، 1394، مدیریت استرس مدیران سازمان های رسانه ای، اولین کنفرانس بین المللی نقش مدیریت انقلاب اسلامی در هندسه قدرت نظام جهانی (مدیریت، سیاست، اقتصاد، فرهنگ، امنیت، حسابداری)، تهران، <https://civilica.com/doc/402714>
- نعمتی سوگلی تپه؛ محمود علیلو، باباپور خیرالدین و طوفان تبریزی، مهرنوش (1388) تاثیر آموزش گروهی مهارت های زندگی در کاهش نشانه های اضطراب و افسردگی بعد از پیوند عروق کرونر. مجله روان پزشکی و روان شناسی بالینی ایران، 15(1) 50-56
- یوسف پور، گروسی فرشی، (1388) تاثیر آموزش مهارت های زندگی بر بهبود بهداشت روانی علایم جسمانی و اضطراب معلولان جسمی بهزیستی شهرستان تبریز، مجله زن و مطالعات خانواده، 3(1)، 123-137

-Shaffer, M. (1982). Life after Stress. New York & London: Plenum Press p23

www.SID.com

- Daulalas, A. D., & Rallidis, T. (2005). Association of depressive symptoms with coagulation factors in young healthy individuals. *Atherosclerosis*, 91 (1): 53-59. – . Predicting suicide ideation in an adolescence population:)Edward, C. (2002 Examining the role of social problem solving as moderator and mediator. *Personality and Individual Differences*, 32: 1279-1291. – Eisenberg, D., Gollust S., & Golberstein E. (2007). Prevalence and correlates of depression, anxiety, and suicide among university students. *Am Journal Orthopsych*, 77 (4): 534-542. – Jeffrey, P. M., & Blanie, E. B. (1993). Competency coping and contributory life skills development of early adolescents. *Journal of Agricultural Education*. 31 (1): 68-76. – Kingsnorth, S., Healy, H., & Macarthur, C. (2007). Preparing for Adulthood: A systematic review of Life skill programs for youth with physical disabilities. *Journal of Adolescent Heath*, 41 (4): 323-332. – Kuyken W, Byford S., & Taylor RS. (2008). Mindfulness-based cognitive therapy to prevent relapse in recurrent depression. *J Consult Clinical Psychology*, 76 (6): 966-981. – Lombard, C.B. (2000). What is the role of food in preventing depression and improving mood, performance and cognitive fancement? *Medical Journal of Australia*, 173 (6): 101-105. – Louise, A. E., Herbert, W. M., Rhonda, G. C., & Garry, E. R. (2003). The effectiveness of a peer support program in enhancing self-concept and other desirable outcomes. *Self concept Enhancement and learning Facilitation Research Center*, University of western Sydney. Australia, ELL03779. – Reed, M. K. (1994). Social skills training to reduce depression in adolescents. *Adolescence*, 114 (29): 293-302. – Retteck S. L. (1990). Cultured differenct and similarities in cognitive appraisal and emotional responses. *New school for social research: dissertation abstract*