

مروری بر نقش مدیریت استرس در بهبود عملکرد کارکنان سازمانها و مراکز آموزشی

خدیجه برزگر^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۸/۲۲ تاریخ چاپ: ۱۳۹۸/۰۹/۲۳

چکیده

استرس وضعیت و حالتی است که از دخالت متغیرات مختلف روانی فیزیولوژیکی بر دو عامل محیط کار و سلامتی جسمی و احساسی فرد بروز میکند که مجموعه ای از واکنشهای عمومی و شخصی نسبت به عوامل ناسازگار و غیرمنتظره محیط است که موجب اختلال در سیستم سازگاری و تطبیق بدن آدمی با محیط خارجی می گردد و او را وادار میکند با اتخاذ روش جنگ یا گریز، با خطر مقابله نموده و یا از آن دور شود. بررسیهای جدید و تئوریهای جامع استرس، بر تعامل فرد و محیط تأکید دارد و عکس العمل فرد در برابر استرس بستگی به تفسیر و ارزیابی آگاهانه و یا ناآگاهانه، اهمیت حوادث زیان آور، تهدیدآمیز و دارای چالش دارد. این پژوهش با هدف بررسی نقش مدیریت استرس بر بهبود عملکرد کارکنان سازمانها و مراکز آموزشی صورت گرفته است و روش آن توصیفی و تحلیلی و از نوع کتابخانه ای است. یکی از موضوعات پراهمیت در دنیای پرتکاپوی امروزی بحث استرس و فشارهای عصبی و روانی است. فشارهای عصبی به عنوان مهم ترین عامل به وجود آورنده امراض روحی، جسمی و رفتاری انسانها توجه پزشکان، روانشناسان و دانشمندان علوم رفتاری و مدیریت را به خود معطوف نموده است. بنابراین مدیریت و شناسایی میزان استرس می تواند اطلاعات گرانبهائی در خصوص برنامه ریزی برای به حداقل رساندن استرسها و مقابله با آن و جلوگیری و پیشگیری از فرسودگی شغلی در اختیار مسئولین کشور قرار دهد تا آنان با اتخاذ تدابیر منطقی در محیط کار، فضای آرامی را بوجود آورند تا کارکنان دچار مشکلات روحی، روانی و فشار ناشی از محیط کار و عوامل دورن سازمانی نشوند.

واژگان کلیدی

مدیریت، استرس، مدیریت استرس، بهبود عملکرد، کارکنان، سازمانها و مراکز آموزشی، استرس شغلی

۱. نویسنده مسئول، مدیر هنرستان آسیه، آموزش و پرورش منطقه گله دار، فارس، ایران. (Lyla.barzegar1397@gmail.com)

مقدمه

بهبود کارایی و اثربخشی یعنی بهبود عملکرد کارکنان سازمان های دولتی، نتیجه عوامل متعددی است که برخی از این عوامل در بهبود عملکرد و افزایش کارایی و اثربخشی کارکنان نقش تعیین کننده تری دارند. یکی از عوامل تعیین کننده، استرس، یعنی تنش یا همان فشار روانی است که بر کارکنان وارد می شوند (رسولی، ۱۳۹۱). استرس و فشارهای عصبی به عنوان مهم ترین عامل به وجود آورنده امراض روحی، جسمی و رفتاری انسان ها توجه پزشکان، روانشناسان و دانشمندان علوم رفتاری و مدیریت را به خود معطوف نموده است. به طور نمونه باید عنوان کرد که فشارهای عصبی نقش مهمی در فراهم کردن مشکلات روحی و جسمی در انسان ها ایفا می کند. نگرانی افراد از کار و خانواده و فرزند، افزایش مشکلات اجتماعی، وضع نامطلوب اقتصادی و نیازهای گوناگون، انتظارات و توقعات کارکنان، پیشرفت فناوری و نگرانی و بیم به علت منسوخ شدن معلومات، مشکلات مدیریت و توقعات کارکنان و سایر مشکلاتی که در زندگی و شغل افراد وجود دارد، همگی سبب می شوند که فرد همواره دچار هیجان ها، تنش ها، نگرانی ها، بیم ها و امیدهای گوناگون باشد که گاه با ظرفیت روانی، بدنی و عصبی متناسب است و گاه با آن سازگار نیست (خسروی، ۱۳۸۲).

با توجه به اینکه کارایی و عملکرد نیروی انسانی یکی از اولویت های مهم برای ارتقای بهره وری در کلیه سطوح سازمانی و دستیابی به اهداف سازمان می باشد (رئوف^۱، ۲۰۰۴) عوامل روانی بر عملکرد کارکنان و در نتیجه کارایی و اثربخشی سازمان، تأثیر می گذارد (نصیری پور و همکاران، ۱۳۹۲) البته درجاتی از استرس می تواند در افزایش و بهبود عملکرد افراد مؤثر واقع شود اما درجات بالای استرس عواقب متعددی از جمله بیماری های جسمی، روانی و خستگی را در پی دارد. در صورت تداوم استرس در درازمدت، سلامتی افراد دستخوش تزلزل می شود و نه تنها خود تبدیل به افرادی رنجور و ناتوان می گردند بلکه آثار منفی آن نیز در عملکردشان جلوه گر می گردد (رنجبر عزت آبادی، ۲۰۰۸).

در سازمان های دولتی و مراکز آموزشی، به دلیل وجود ویژگی های استرس زایی همچون، پاسخگویی به ارباب رجوع، نحوه برخورد مدیران سازمانی با کارشناسان، عدم حمایت مادی و معنوی از کارشناسان در مواجهه با مشکلات، سیاست ها و خط مشی های سازمانی و تغییرات ناگهانی آنها، وجود جو عدم اطمینان میان کارشناسان و مدیران، مسائل مادی به ویژه در زمینه حقوق و مزایا و سایر امتیازات مالی، بروز احساسات قدر نشناسی از سوی سازمان در برابر زحمات و تلاش های کارشناسان در مأموریت های مختلف، فقدان فرصت های مناسب در جهت ارتقاء شغلی کارشناسان و غیره، کارشناسان، در معرض استرس قرار دارند.

این منابع متعدد استرس را می تواند کشمکش های حل نشدنی و یا فشارهای شغلی زیادی را برای افراد فراهم کند. بخش عمده ای از این تنش ها ناشی از روابط بین فردی و یا مسائل مربوط به نظام اداری می باشد که به طور مؤثری بر کارشناسان

¹ -Raouf

تأثیر می گذارد و به طور معمول فراتر از کنترل های فردی و شغلی قرار می گیرد (باب الحوائجی و پاشازاده، ۱۳۸۹). شناسایی میزان استرس های شغلی کارشناسان می تواند اطلاعات گرانبهائی در خصوص برنامه ریزی برای به حداقل رساندن استرس ها و مقابله با آن و جلوگیری و پیشگیری از فرسودگی شغلی آنان، در اختیار مسئولین سازمان ها قرار دهد تا آنها با اتخاذ تدابیر منطقی در محیط کار، فضای آرام و دور از هرگونه فشار و دلهره را به گونه ای به وجود آورند که کارشناسان دچار مشکلات روحی و روانی و فشار ناشی از محیط کار و عوامل درون سازمانی نشوند (ابوعلی، ۱۳۸۷). چنانچه مدیران و مسئولین از میزان استرس شغلی و فرسودگی شغلی کارشناسان و چگونگی مقابله با این معضل مطلع باشند، بدون شک بهتر می توانند در خصوص آمادگی و توانمندی تک تک افراد در ارائه خدمات به مردم اجتماع، سنجش واقع بینانه تر و برنامه ریزی معقول تر داشته باشند (سلطانی، ۱۳۸۱) بنابراین در این مقاله، مسأله و سؤال اصلی اینست که عوامل ایجاد کننده استرس شغلی در محیط کار و روشهای مقابله با آنها چیست و مدیریت استرس چه نقشی در بهبود عملکرد کارکنان سازمانها و مراکز آموزشی دارد؟

تعریف استرس

واژه استرس ابتدا در علم فیزیک مطرح شد. به این معنا که به جسمی آنقدر فشار آورده شده تا خرد شود. کلمه استرس در ارتباط با شرایط انسان برای نخستین بار توسط روانشناسی به نام هانس سلیه مطرح گردید. امروزه از مفهوم استرس برای توصیف مقدار تنش استفاده می شود که افراد تحت تأثیر مشاغل، روابط و مسئولیتهایشان در زندگی متحمل می شوند (عیوضی و عیوضی، ۱۳۹۲).

به زبان روانشناسی، استرس حالتی از اضطراب است و زمانی تجربه می شود که حوادث و مسئولیتهای یک فرد افزون بر آن مقداری باشد که بتواند با آن کنار بیاید؛ اما به زبان فیزیولوژیکی استرس میزان استهلاک و فرسودگی بدن است. افراد متخصص در زمینه طب کل نگر تعاریف روانشناسان را بدین صورت بسط داده اند: استرس عبارت است از ناتوانی در مقابله با تهدید خیالی یا حقیقی ذهن، جسم، حالات احساسی و معنوی که در نتیجه آن سلسله پاسخ های فیزیولوژیکی و انطباقی ایجاد می شود. در اینجا طرز تلقی، نگرش و دیدگاه افراد اهمیت دارد. زیرا آنچه ممکن است در نظر کسی یک تهدید باشد، برای دیگری کمترین معنا و مفهومی ندارد. تعریف کل نگرانه استرس بیان می دارد که استرس پدیده پیچیده ای است که روی همه ابعاد وجودی شخص تأثیر می گذارد (همان منبع).

هانس سلیه، ۱۹۸۰) استرس را پاسخ نامشخص بدن به هرگونه تقاضا نامیده است. گروهی از صاحب نظران، استرس را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده اند. استرس، می تواند نیروها را تحلیل ببرد و فعالیت ها و تلاش ها را تحت تأثیر قرار دهد (نظامی، ۱۳۸۶) وقتی که عامل استرس زاء، زندگی انسان را تحت تأثیر قرار دهد، حالت هیجانی و تفکر فیزیولوژیکی ما از سطح بهنجار و متعادل خود خارج شده، فعالیت شناختی، آسیب پذیر می گردد و مشکلات رفتاری به صورت احساس اضطراب و

افسردگی فرا خوانده می شود (شیریم و همکاران، ۱۳۸۷) روان شناسان، استرس را انتظار انطباق، مقابله و سازگاری از سوی ارگانسم تعریف کرده اند. استرس شدید و بلند مدت نظیر تغییرات زندگی می تواند توانایی سازگاری فرد را تحت تاثیر قرار دهد، موجب افسردگی شود و ضمن آسیب به بدن، لذت زندگی را از بین ببرد (کی کولت - گلاسر^۲، ۲۰۰۲).

استرس شغلی

استرس شغلی امروزه به مسئله ای شایع و پرهزینه در محیط های کاری تبدیل شده و تقریباً همه افراد با آن مواجهه شده اند. استرس شغلی استرسی است که فرد معینی در شغل معینی دستخوش آن می شود، یعنی هم خصوصیات فرد و هم عوامل مربوط به شغل در ایجاد آن دخالت دارند و چون فرد و محیط تأثیر متقابل بر یکدیگر دارند، بنابراین استرس شغلی در چنین بافتی بوجود می آید (حسینی و همکاران، ۱۳۹۰) استرس شغلی را می توان روی هم جمع شدن عامل های استرس زا و وضعیت های مرتبط با شغل دانست که اکثر افراد، نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند. همچنین استرس شغلی را می توان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل دانست. به گونه ای که خواستهای محیط کار بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها برآید تعریف کرد (صادقیه اهری و همکاران، ۱۳۸۷).

بر اساس تئوری کنترل- تقاضا که توسط کارازاک در سال ۱۹۷۹ ارائه شد، استرس شغلی وقتی رخ می دهد که میزان تقاضای روانی کار زیاد و کنترل بر روی کار یا تصمیم گیری کم باشد (یزدی، ۲۰۰۰).

عوامل استرس شغلی در محیط کار و سازمان

در محیط های کاری متغیرهای زیادی به طور مستقیم بر **استرس شغلی** موثر هستند که شناخت این عوامل و آگاهی از آنها به پرسنل سازمان ها در **مدیریت استرس شغلی** کمک خواهد کرد. عوامل استرس شغلی در محیط کار عبارتند از: ویژگی های نقش، ویژگی های شغل، روابط میان-فردی، جو و ساختار سازمانی، راه و روش مدیریت منابع انسانی و فناوری و خصوصیات مادی

² -Kicoit. Glaser



شکل ۱- عوامل استرس شغلی در محیط کاروسازمان

۱-ویژگی های نقش: شناخت عوامل روان شناختی، محیط کار را روشی می دانند که از آن راه می توان درک درستی از استرس شغلی به دست آورد.

فشار ناشی از **نقش** زمانی رخ می دهد که بین انتظارات یا خواسته های فرد و انتظارات و خواسته های سازمان ناسازگاری وجود داشته باشد. نتیجه پژوهش ها چهار ویژگی نقش را موثر بر استرس شمرده اند: ابهام نقش، گرانباری نقش، کمباری نقش و ناسازگاری نقش.

ابهام نقش:^۳ ابهام نقش زمانی رخ می دهد که روشن نباشد نقش فرد چیست، از جمله اینکه به روشنی معلوم نباشد که **هدف از شغل** معینی چیست یا حدود مسئولیت های فرد معینی کدام است. ابهام نقش زمانی به استرس منجر می شود که فرد را از بهره وری و پیشرفت باز می دارد. وقتی استرس در نتیجه ابهام نقش پدید می آید که فرد حس اطمینان و پیش بینی خود را در نقش کاری اش از دست می دهد.

گرانباری نقش: اگر فرد نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برآید، دچار استرس خواهد شد. مفهوم کار بسیار زیاد را می توان به دو معنا دانست. در معنای اول که **گرانباری کمی** است زمانی پیش می آید که فرد برای انجام تمام کارهایی که در شغل محول وجود دارد وقت کافی ندارد. در معنای دوم یعنی **گرانباری کیفی** به این معنی است که فرد شاغل تمام مهارت های لازم را برای انجام شغل معینی ندارد.

³ - Role ambiguity

گرانباری شغل^۴

اگر فرد نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برآید، دچار استرس خواهد شد. مفهوم کار بسیار زیاد را می توان به دو معنا دانست. در معنای اول که **گرانباری کمی** است زمانی پیش می آید که فرد برای انجام تمام کارهایی که در شغل محول وجود دارد وقت کافی ندارد. در معنای دوم یعنی **گرانباری کیفی** به این معنی است که فرد شاغل تمام مهارت های لازم را برای انجام شغل معینی ندارد.

کمباری نقش:^۵ به وضعیتی گفته می شود که مهارت ها و توانایی های فرد کمتر از اندازه ممکن به کار گرفته می شوند. به طور کلی زمانی پیامد ناخوشایندی دارد که توان کارکنان بیش از آن باشد که برای شغل محول به آنها لازم است. کمباری نقش نیز مشابه **گرانباری** شامل دو حالت **کمی و کیفی** می باشد.

ناسازگاری نقش:^۶ هنگامی اتفاق می افتد که پذیرش مجموعه ای از الزامات شغلی با پذیرش مجموعه ای دیگر در تضاد است (ابراهیمی و جوادی، ۱۳۹۰).

۲- ویژگی های شغل ویژگی های شغلی که بر استرس شغلی تأثیر دارند را می توان در چهار دسته کلی آهنگ کار، تکرار کار، نوبت کاری و ویژگی های مربوط به وظیفه، تقسیم بندی کرد.

آهنگ کار^۷

آهنگ کار به دو نوع تقسیم می شود: نوع اول **آهنگ ماشینی** است که به سرعت عملیات و تولید به وسیله عامل یا منبع دیگری غیر از فرد شاغل کنترل می شود مثل وضعیت کارگر در نقطه ای از خط تولید. نوع دوم **آهنگ انسانی** است که در این حالت فرد شاغل یا شخص دیگری در محیط کار فرایند کار را کنترل می کند.

تکرار کار

هر چه شغل معینی تکراری تر باشد به احتمال بیشتری در پیدایش استرس نقش دارد. واژه تکرار یا یکنواختی یعنی کاری که در طی آن مجموعه مجزایی از فعالیت های تکلیف شده به طور پیاپی و با ترتیب یکسانی تکرار می شود بی آنکه فعالیت های معین دیگری موجب گسستگی یا وقفه در آنها شوند.

^۴ - Role overload

^۵ - Role underload

^۶ - Role conflict

^۷ - Work pace

نوبت کاری^۸

کار کردن در ساعت هایی خارج از ساعت کاری معمول روزانه عامل دیگری است که ممکن است به استرس منجر می شود مانند آتش نشانی، خدمات بیمارستانی و نوبت کاری به طور غیر مستقیم و مستقیم در بازدهی ذهنی و انگیزه کاری اثر می گذارد. همچنین فرد را دستخوش فشارهای ناشی از زندگی خانوادگی نیز می کند نظیر مشکلات زناشویی و مراقبت از فرزندان؛ و مشکلاتی نظیر جدا افتادن از جامعه و محروم ماندن از مشارکت های اجتماعی.

۳- روابط میان فردی کیفیت روابط کارکنان در محیط کار، همواره رابطه موثری با استرس شغلی دارد. دست کم چهار نوع روابط میان فردی دیده شده است: روابط با همکاران، روابط درون گروه های کار، روابط با سرپرستان و رهبران و روابط با مشتریان یا مراجعان.

روابط با همکاران/روابط گروه کار

حمایت اجتماعی کافی مانند سپری در میان گیرنده، فرد را از آثار منفی استرس محافظت می کند، به همین دلیل روابط با همکاران و روابط درون گروه کار از اهمیت زیادی برخوردار است. کارکنانی که روابط سستی با همکاران دارند وقتی که دستخوش استرس شغلی می شوند همکاران خود را مقصر می دانند بر عکس کارکنانی که اذعان به داشتن بیشترین همبستگی گروهی دارند، بهتر از دیگران می توانند با استرس شغلی مقابله کنند و از پس آن برآیند.

روابط با سرپرستان

سرپرستانی که در رهبری زیردستان خود **روش میانه روی^۹** در پیش می گیرند، موجب می شوند تا کارکنانشان کمتر دستخوش استرس شوند. این شیوه رهبری به کارکنان اجازه می دهد در تصمیم گیری، مشارکتی فعال داشته باشند و ارتباط دوسویه خوبی ایجاد می کند. روابط سرپرستی نه تنها ممکن است برای کارکنان زیردست استرس زا باشد، بلکه ممکن است سرپرستان نیز دستخوش استرس شوند.

روابط با مراجعان و مشتریان

یافته ها نشان می دهد که یک دسته از کارکنانی که همواره در خطر دریافت استرس شغلی و از توان افتادگی هستند، کسانی اند که کارشان عرضه خدمات به دیگران است مانند کارکنان خدمات درمانی.

۴- ساختار و جو سازمانی ساختارهایی که قدرت تصمیم گیری بیشتری به کارکنان خود می دهند، استرس کمتری ایجاد می کنند.

^۸ - Shift work

^۹ - Moderate

استرس شغلی با شماری از ویژگی های مربوط به سازمان بستگی دارد که در این بین می توان به ساختار سازمانی، مقام/سطح در درون سازمان، فرهنگ سازمانی و قلمرو سازمانی.

ساختار سازمانی

به طور کلی ساختارهایی که **قدرت تصمیم گیری** بیشتری به کارکنان خود می دهند استرس کمتری ایجاد می کنند. کارکنان سازمان های مسطح، رضایت شغلی بیشتری ایجاد می کنند عملکرد بهتری دارند و از استرس شغلی کمتری شکوه دارند. هر چه مشارکت کارکنان در تصمیم گیری افزایش یابد، کاری که انجام می دهند برایشان پرمعناتر می شود و چندین احساس در آنها تقویت می شود: خودمختاری، مسئولیت، اطمینان، حس کنترل و مالکیت.

مقام/سطح در داخل سازمان

کارکنانی که شغلشان در پایین ترین سطح سلسله مراتب سازمانی قرار دارد، بیشتر دستخوش استرس می شوند، بررسی های انجام شده این نظر را تایید کرده اند.

فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمان مجموعه باورها و انتظارات مشترک اعضای سازمان است. یکی از ویژگی های فرهنگ سازمانی که عاملی برای استرس های گوناگون است وجود رقابت است. مدیرانی که درگیر در بازی های قدرت و زد و بند های سیاسی اند ممکن است خواسته ها و انتظارات استرس زایی بر زیردستان خود تحمیل کنند.

مرز و بوم سازمانی

مرز و بوم به فضا یا عرصه شخصی فعالیت هایی که فرد شاغل درون آن کار می کند می گویند. بوم یابی را عامل استرس نیرومندی برای کارکنان دانسته اند. برای مثال شخصی که به تنهایی و جدا از دیگران کار می کند (**قلمرو بیگانه**) ممکن است در مقابل فردی که در یک فضای گروهی با چند نفر دیگر کار می کند (**قلمرو مادر**) استرس بیشتری را تحمل کند بر عکس این حالت نیز ممکن است یعنی اگر به هم پیوستگی قلمرو مادر سست باشد فردی که در قلمروی جدا افتاده کار می کند احساس خوشایندی بیشتر و استرس کمتری را تجربه کند.

۵- **روش مدیریت منابع انسانی** شیوه های کار در مدیریت منابع انسانی، بر میزان استرس های وارده بر افراد تأثیر دارد.

۶- **فناوری و خصوصیات مادی** در خصوص متغیرهای مادی، استرس زمانی رخ می دهد که حداقل شرایط زیستی فراهم نباشد (ابراهیمی و جوادی، ۱۳۹۰)

شرایط شغلی که می تواند موجب ایجاد استرس شود:
طراحی وظایف: حجم کار زیاد، کم بودن ساعات استراحت، شیفت کاری طولانی و کارهایی که از مهارت کارمند استفاده نمی کنند؛

سبک مدیریت: فقدان مشارکت کارمندان در تصمیم گیری، ارتباط ضعیف مدیریت با کارکنان؛
نگرانی های کاری: عدم امنیت شغلی و فقدان فرصت برای رشد، پیشرفت و تغییرات سریع برای آنچه که کارمندان برای آن آماده نیستند؛

ارزش های جامعه: وقتی ارزش های جامعه در میان افراد مختلف باشد ممکن است باعث ایجاد استرس شود؛
فشار کاری کم: انجام دادن کار کم نیز یکی از علل استرس است (صادقیه اهری و همکاران، ۱۳۸۷)
تغییر سازمانی

یکی از راه های کاهش استرس شغلی، دعوت از مشاوران و کارشناسان جهت مشاوره در زمینه راه های توصیه شده در خصوص بهبود شرایط کاری می باشد. این نگرش، مستقیم ترین راه برای کاهش استرس در کار است، که شامل شناسایی جنبه های موفق کار و طراحی استراتژی برای کاهش یا حذف عوامل استرس زا می باشد. مزیت آن اینست که به طور مستقیم با دلایل ریشه ای استرس در کار مرتبط است.

به عنوان یک قاعده کلی، در فعالیت هایی که برای کاهش استرس شغلی در محل کار انجام می گیرند باید اولویت را به تغییرات سازمانی داد. ترکیبی از تغییرات سازمانی و مدیریت استرس، مفیدترین روش برای پیشگیری از استرس در محیط کار می باشد

نتیجه گیری

با توجه به اینکه کارایی و عملکرد نیروی انسانی یکی از اولویت های مهم برای ارتقای بهره وری در کلیه سطوح سازمانی و دستیابی به اهداف سازمان می باشد (رئوف^{۱۰}، ۲۰۰۴) عوامل روانی بر عملکرد کارکنان و در نتیجه کارایی و اثربخشی سازمان، تأثیر می گذارد (نصیری پور و همکاران، ۱۳۹۲) البته درجاتی از استرس می تواند در افزایش و بهبود عملکرد افراد مؤثر واقع شود اما درجات بالای استرس عواقب متعددی از جمله بیماری های جسمی، روانی و خستگی را در پی دارد. در صورت تداوم استرس در درازمدت، سلامتی افراد دستخوش تزلزل می شود و نه تنها خود تبدیل به افرادی رنجور و ناتوان می گردند بلکه آثار منفی آن نیز در عملکردشان جلوه گر می گردد (رنجبر عزت آبادی، ۲۰۰۸).

سازمان های دولتی به دلیل داشتن ویژگی های تنش زایی همچون فشارهای خارجی مشاغل (توقعات ارباب رجوع و فشارهای داخلی مشاغل در زمان و مکان های مختلف کار و موقعیت های به وجود آمده در درون سازمان، در معرض استرس قرار دارند. لذا با توجه به اجتناب ناپذیر بودن برخی از عوامل استرس زا و لزوم پیشگیری از آثار روانی و رفتاری استرس بر شاغلان حرفه، به کار گیری تمهیداتی برای بهبود شرایط محیط کار و آموزش روش های مقابله ای، از جمله وظایفی است که بر عهده مدیران سازمان های دولتی می باشد. شیوع قابل توجه اختلال در استرس شغلی در بعد کارایی

¹⁰ -Raouf

فردی نیازمند توجه خاص مداخلات ویژه می باشد که از این مداخلات می توان مداخلات سازمانی مانند ترغیب کار گروهی، شرکت دادن پرسنل در تصمیم گیری ها، حمایت های شغلی، کاهش تعارضات و ابهام های شغلی و افزایش کنترل بر رخدادهای شغلی، مداخلات روانشناختی برای کاهش استرس شغلی و افزایش سازگاری در محیط کار را نام برد. بسیاری از محققان معتقدند که این مداخلات نه تنها باید در محیط کار انجام گیرد، بلکه آموزش آنها جزء برنامه های شغلی پرسنل باشد. البته به نظر می رسد در مورد گروهی که دچار اختلال جدی در استرس شغلی یا فرسودگی شدید شغلی هستند، نیاز به مداخلات فردی می باشد. این مطالعه می تواند بستری برای انجام مطالعاتی برای سنجش اثربخشی مداخلاتی که جهت کاهش استرس شغلی انجام خواهد گرفت باشد.

فهرست منابع

ابراهیمی، ع؛ و جوادی، م. (۱۳۹۰). بررسی رابطه استرس نقش با مشتری مداری و عملکرد شغلی فروشندگان در خرده فروشی ها. مدیریت بازاریابی، شماره ۱۳، زمستان، صص. ۱-۱۸

احقر، قدسی (۱۳۸۶). بررسی نقش فرهنگ سازمانی مدارس در فرسودگی شغلی دبیران دوره راهنمایی شهر تهران. فصلنامه تعلیم و تربیت. استورا، جین بنجامین (۱۳۷۷). تنیدگی یا استرس بیماری جدید. ترجمه پریخ دادستان، تهران: انتشارات رشد.

آر راس، راندل؛ ام آلتمایر، الیزابت (۱۳۸۵). استرس شغلی. ترجمه ی غلام رضا خواجه پور، تهران: انتشارات بازتاب.

بی نا. (۱۳۹۲). استرس شغلی و مدیریت آن. قابل دسترسی در: باب الحوائجی، ف؛ و پاشازاده، ف. (۱۳۸۹). بررسی میزان استرس شغلی کتابداران و مدیران کتابخانه های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه های عمومی کشور (مطالعه موردی شهر تهران). فصلنامه نهاد کتابخانه های عمومی کشور، دوره ۱۶، شماره ۳، پیاپی، ۶۲، پاییز، صص ۱۲۲-۱۰۳.

حسینی، ز. معینی، ب. هزاوه ای، س. م. آقاملایی، ت؛ و مقیم بیگی، ع. (۱۳۹۰). تأثیر برنامه های آموزشی مدیریت استرس بر اساس الگوی پرسید بر استرس شغلی پرستاران. مجله پزشکی هرمزگان، سال پانزدهم، شماره سوم، پاییز، صص. ۲۰-۲۰.

خسروی، م. (۱۳۸۲). بررسی عوامل استرس زای شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه های دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران از دیدگاه آنان، طرح پژوهشی، مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، تهران.

رسولی، س. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین استرس و عملکرد کارکنان سازمانهای دولتی استان زنجان. قابل دسترسی در:

prz90.blogfa.com/post/8

سوری، ح. و رحیمی، م. و محسنی، ح. (۱۳۸۵). الگوی اپیدمیولوژیک استرس های شغلی در مدیران. مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، ۱۵ (۶۰)، ۲۶-۳۵. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=57100>

شیریم، ز. سودانی، م؛ و شفیع آبادی، ع. (۱۳۸۷) اثربخشی آموزش مهارت های مدیریت استرس بر افزایش سلامت روان دانشجویان.

اندیشه و رفتار، دوره، ۲، شماره، ۸، تابستان، صص ۷-۱۸. صادقیه اهری، س. نقی زاده باقی، ع؛ و سیف نژاد، ش. (۱۳۸۷). بررسی عوامل ایجاد کننده فشار روانی (استرس) در مدیران و کارکنان

دانشگاه علوم پزشکی اردبیل. پایان نامه کارشناسی ارشد. سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان اردبیل. قابل دسترسی در <http://eprints.arums.ac.ir/2325>:

عبدی، ه. و کلانی، ز. و حرازی، م. (۱۳۷۹). استرس شغلی در پرستاران. مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، ۸(۴)، ۱۷-۲۱. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=33630>

عیوضی، م؛ و عیوضی، ن. (۱۳۹۲). مدیریت استرس، روشهای مقابله با فشار در محیط کار. مؤسسه آموزشی و پژوهشی نوای طلوع مهر.

غفوریان، ه. و قاسمی، ا. و ابراهیمی، م. (۱۳۹۰). بررسی تاثیر میزان استرس شغلی بر رضایت شغلی مدیران مدارس. نوآوری های مدیریت آموزشی (اندیشه های تازه در علوم تربیتی)، ۶(۴) (مسلسل ۲۴)، ۳۳-۴۸.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=160127>

گرینبرگ، جرال. اس (۱۳۸۷). کنترل فشار روانی، ترجمه محسن دهقانی، بهمن نجاریان، علی شیرافکن، سیامک خدارحمی، تهران: انتشارات رشد.

مشهدی، حسنعلی (۱۳۷۹). بررسی مقایسه های میزان فشار روانی منابع فشار روانی و رابطه آن با ویژگیهای جمعیتشناختی معلمان مدارس ابتدایی عادی و استثنایی شهرستان اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه اصفهان نصیری پور، ا. رئیسی، پ؛ و کاظمینی، ن. (۱۳۹۲). رابطه هوش هیجانی با استرس و عملکرد مدیران ستاد وزترت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی از طریق تحلیل مسیر. طب و تزکیه، دوره ی، ۲۰، شماره ۳ و ۴ صص ۷-۱۵.

نظامی، م. (۱۳۸۶). مقایسه ی اثربخشی آموزش مهارت کنترل استرس بر کاهش میزان استرس دانشجویان ایرانی و خارجی دانشگاه بین المللی امام خمینی قزوین. پایان نامه کارشناسی ارشد تهران، دانشگاه علامه طباطبایی.

Al-Mohannadi, Ahmad & Capel, Susan (2007). Stress in physical education teachers in Qatar, **Social Psychology of Education**, Vol.10, No.1, pp.55-75.

Darling-Hammond, Linda (2001). The challenge of staffing our schools. **Educational leadership**, Vol.58, pp.12-17.

Dick, Rolf van & Wagner, Ulrich (2001). Stress and strain in teaching: A structural equation approach. **British Journal of Educational Psychology**, Vol.71, pp.243- 259.

Geving, Allison M (2007). Identifying the types of student and teacher Kiecolt- Glaser, J.K. & Glaser, R. & Glaser, R. & Strain, E.C. & Stout, J.C. & Tarr, K. L. &

- Holiday, J. E. & Speicher, C.E., (2002). Modulation of cellular immunity in medical students. *Journal of behavioral Medicine*, 9, 5-21.
- Raouf, N., (2004). Effect of stress on managers, Tabriz, M.S Thesis of health care services management, Azad University, management faculty
- Ranjbar Ezat Abadi, M., (2008). Study stress factors and the effect of stress on manager's performance and Tehran hospitals, M.S Thesis, Tehran University of Medical Sciences.
- Selye, H. (1980). The stress concept today. In I. L. Kutash, et al. (Eds.), *Handbook on stress and anxiety*. San Francisco: Jossey- Bass White, C. L., Kashima, K., Bray, G. A., & York, D. A.
- (2000). Effect of a serotonin 1- A agonist on food intake of Osborne- Mendel and S5B/ PI rats. *Physiology Behavior*, 68 (5), 715- 722.
- Yazdi M. Assessing of fireman job stress in Tehran firefighting organization: *Journal of Medical Faculty*. 2000;6:73- 88. [Persian].
- www.bmi.ir/Fa/uploadedFiles/...7.../5284293ff5_5b8fac5166.pdf