

راهکارهای عملی

کاهش استرس در

مدیران و کارکنان

دکتر ایرج سلطانی

سلامت یک ارگانیزم است^(۱). فشار روانی (STRESS) تجربه ای است همگانی و عمومی که هر کس بسسه کرات آن را در زندگی خود احساس کرده است، برخلاف تصور، فشار روانی همیشه شامل حوادث ناخوشایند نیست بلکه می تواند محصول موفقیت‌هایی خوشایند و مطلوبی نیز باشد که سازگاری مجددی را در فرد مطالبه می کند. به عبارت دیگر شاید نکته اصلی در موقعیتهای تنش زانیاز به انطباق و سازگاری مجددی است که برای فرد ضرورت پیدا می کند. استرس را می توان از دو جنبه مورد بررسی قرار داد: یکی تقاضاهای محیطی و دیگری تقاضاهای فردی، زمانی که موقعیت محیطی و اوضاع و احوال و شرایط شغلی فرد را بسازد این موقعیتهای تامین کننده خواسته ها و توقعات فرد نبوده و باعث گردد که فرد واکنشهایی غیر معمولی را در خود تجربه کند حالت به وجود آمده را فشار روانی ناشی از شغل می نامند^(۲)

مراحل استرس:

استرس پدیده و یا عارضه ای است که طی یک فرآیند سازمانی در افراد شکل می گیرد. فرآیند استرس طی سه مرحله شامل مرحله واکنش آگاهی دهنده، مرحله مقاومت و مرحله فرسودگی^(۳) شکل می گیرد.

نشانه های استرس:

در بررسی تاثیرات استرس بر عملکرد و بهسره وری مدیران بیمارستانها و مترون های پرستاری انجام شده نتایج نشان داده که استرس موجب از بین رفتن تمرکز فکر جهت تصمیم گیری موثر و کاهش کیفیت کار آنها شده است^(۴) نشانه ها و آثار استرس برای همه یکسان نیست و این به خاطر این است که واکنش افراد در برابر عوامل استرس زا با یکدیگر متفاوت است. مطالعه کوپر و پاگلیونی نشان می دهد که تجربه فشار روانی نتیجه یک تعامل بین منابع مختلف فشار و فرد است. مدل ساختاری پیشنهادی این مولفان بیانگر این است که تمامی افراد یک موقعیت واحد را استرس زا تصور نمی کنند و اختلافات فردی آنان از شخصیتی و تجارب زندگی پاسخ آنان را به فشار روانی تحت الشعاع خود قرار می دهد^(۵).

استرس، نشانه های استرس، مراحل استرس، عوامل استرس تبیین و راهکارهایی در دو مقوله به شرح زیر برای مقابله با استرس ارائه شود.
الف: راههای مقابله با استرس های شخصی و فردی که متاثر از محیط بیرون سازمان است.
ب: راههای مقابله با استرس های سازمانی که متاثر از محیط داخل سازمان است.

مفهوم استرس

استرس فرسودگی بدن یا عاطفی است که بر اثر مسائل و مشکلات واقعی یا ذهنی پدید می آید. در تعریف دیگری استرس به مجموعه واکنشهای عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش بینی نشده داخلی و خارجی اطلاق می گردد؛ بدین گونه که هرگاه تعادل داخلی یا خارجی از میان برود، استرس پدید می آید. دکتر هانس سلی HANS SELVE یکی از پیشتازان پژوهش در زمینه استرس، استرس را به عنوان پاسخ نامشخص بدن به هرگونه تقاضا نامیده است. وی مفهوم حالت سازگاری عمومی را ابداع کرد. حالت سازگاری عمومی پاسخ خود به خودی به هرگونه تهدید بدنی یا احساسی نسبت به

چکیده

انسانهای سازمانی در عصر حاضر با عوامل مختلف درون و بیرون سازمانی روبرو شده و دائماً شخصیت و جسم و روان آنها تحت عوامل مختلف قرار گرفته و به تدریج فرسوده می شوند. فرسودگی جسمی و تنشهایی که بر جسم انسان سازمانی وارد می شود مشخص بوده و به راحتی قابل تشخیص و درمان است ولی تنشهایی که به روح و روان انسانهای سازمانی وارد می شود قابل مشاهده نبوده و به راحتی نیز قابل سنجش و درمان نیست و بدین لحاظ آثار نامطلوبی در فرسودگی نیروی انسانی پرورش یافته سازمانی دارد. در این خصوص سازمانها بایستی میزان تحمل کارکنان خود را بالا برده تا آنها بتوانند تاثیر عوامل مختلف را خنثی کرده و کمتر با تنش روبرو شوند. افزایش توان تحمل کارکنان در مقابل تنشهای شغلی و سازمانی موجب صرفه جویی در وقت، نیرو و انرژی کارکنان شده و بهره وری فردی و سازمانی را به دنبال دارد. بر این اساس و با عنایت به اهمیت توجه به تنش سازمانی در این مقاله که عمدتاً مبتنی بر تجارب عملی نگارنده است سعی بر آن است که مفهوم

عوامل استرس زا در سازمانهای صنعتی

و تولیدی

در یک تقسیم بندی عوامل استرس زا را می توان به ترتیب زیر عنوان کرد:

● عوامل اقتصادی شامل تورم، عدم امنیت اقتصادی، ترس از فقر و بیکاری، مشکلات مادی برای تشکیل خانواده و...؛

● عوامل فرهنگی شامل: کم رنگ شدن ارزشهای علمی، ادبی و هنری و حاکمیت فسردهنگهای زر و زور و در نتیجه فقدان احساس آرامش درونی، مهاجرتهای اجباری از وطن خود و در نتیجه ادراک بیماری غربت؛

● عوامل اداری شامل فقدان تامین شغل، حاکمیت روابط بر ضوابط، بوروکراسی سردرگم، فقدان مکانیسم های کنترل و ارزشیابی؛

● عوامل سیاسی شامل: نامشخص بودن مشارکت فرد در تعیین سرنوشت خود، عدم احساس امنیت درباره جان و مال و معتقدات، احساس فشار در زمینه های آزادی و استقلال کشور^(۶). عوامل ذکر شده گرچه درست و منطقی است ولی دامنه آن گسترده است. آنچه در این مقاله بیشتر مورد توجه است عوامل استرس زا در سازمان است.

راههای مقابله با استرس

برای مقابله با استرس ابتدا بایستی عوامل و زمینه های استرس زا شناسایی تا راه کارهای متناسب با آنها به کار گرفته و عوامل استرس زا تعدیل شوند. استرس در سازمان اثرات نامطلوبی بر کمیت و کیفیت کار کارکنان برجای می گذارد و عوامل و ریشه های استرس سازمانها تنها در سازمان نیست بلکه عوامل استرس زای بیرون سازمانی مختلفی وجود دارند که شخص را با تنش و استرس روبرو می سازد. به این ترتیب فرد با استرس وارد سازمان شده و از طرف دیگر عوامل سازمانی استرس فرد را افزایش می دهد. براین اساس برای مقابله منطقی و پایدار با استرس بایستی مقابله با استرس را به دو مقوله اساسی تقسیم و برای هر مقوله راهکارهای عملی مناسبی را به کار گرفت:

● راههای مقابله با استرس های شخصی و فردی که متاثر از محیط بیرون سازمان است در

مدیران می توانند با به کارگیری راهکارهای عملی در راستای سالم سازی محیط کار و ارتقای بهداشت روانی سازمان حرکت کنند

استرس عارضه ای است که طی یک فرآیند سازمانی در سه مرحله واکنش آگاهی دهنده مقاومت و فرسودگی در افراد شکل می گیرد

این راستا جهت جلوگیری از اتلاف وقت و استفاده موثر و جمع بندی شده از راهکارهای فردی مقابله با استرس خلاصه راهکارهای موثر در کاهش استرس در الگوی شماره ۱ نشان داده شده است^(۷).

● راههای مقابله با استرس در محیط کار که به صورت جمع بندی شده و خلاصه مجموعه راهکارهای مقابله با استرس در محیطهای صنعتی و تولیدی را می توان در الگوی شماره ۲ نشان داد.

نتیجه گیری

باتوجه به مطالب گفته شده در مورد استرس و مراحل آن، نشانه های استرس، عوامل استرس زا، مدیران و کارکنان در سازمانهای صنعتی و تولیدی می توانند با آگاهی میزان تحمل خود از سطح استرس پذیری خود آگاه و با به کارگیری راهکارهای عملی در جهت افزایش قدرت تحمل و فشارپذیری فردی و سازمانی خود گام برداشته و از این بابت در راستای سالم سازی محیط و ارتقای بهداشت روانی سازمان حرکت کنند تا انرژیهایی که ناخواسته صرف تنشهای سازمانی

می گردد در جهت ارتقای کمیت و کیفیت و تحقق مسئولیتهای اجتماعی سازمان به کار گرفته شود. □

منابع و مآخذ

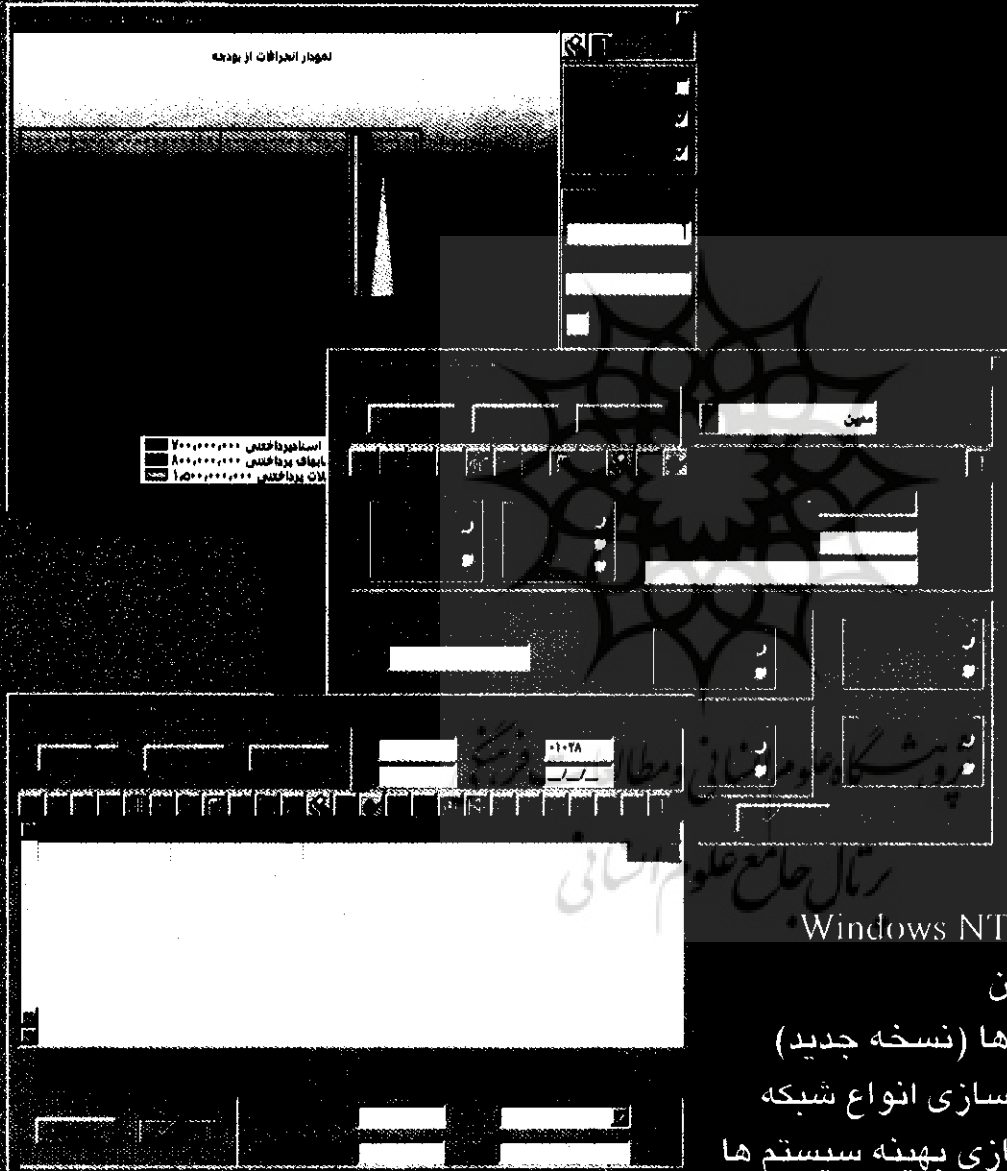
- ۱- امین... علوی، فشارهای عصبی و روانی در سازمان (استرس)، مجله مدیریت دولتی شماره ۲۰، بهار ۱۳۷۲، ص ۳۴.
- ۲- حمید آتش پور و عباس شفتی، شغل و فشار روانی، مجله فولاد، شماره ۱۰، دی ماه ۷۴، ص ۳۶.
- ۳- امین... علوی، فشارهای عصبی و روانی در سازمان، ص ۳۵.
- ۴- پوران، رئیسی، تاثیر استرس بر عملکرد و بهره وری مدیران بیمارستانها و متروان های پرستاری، شیوه های عملی ارتقای بهره وری نیروی انسانی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۵، ص ۳۳۲.
- ۵- دیوید، دبلیو، ریز، فشار روانی ناشی از کار در کارمندان خدمات بهداشتی، مجله تازه های مدیریت، شماره ۱۵ ص ۲۳.
- ۶- حسین، بساھر، تنش و مدیریت پیشگیری، مجله مدیریت دولتی، شماره ۳۳ و ۳۴، ص ۱۰.
- ۷- در تهیه مدل از مطالب منبع زیر استفاده شده است: سید حسین ابطحی و سیده مهدی الوانی، پژوهش پیرامون فشارهای عصبی مدیران بخش صنعت در کشور، فصلنامه مطالعات مدیریت، دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی، شماره ۵، ص ۳۵-۲۶.
- ابرج سلطانی: دکتری مدیریت آموزشی، مدرس دوره های کارشناسی ارشد، رئیس امور کارکنان و مدیر مرکز خدمات مشاوره ای شرکت فولاد مبارکه



فراپيام

همگام با تکنولوژی روز همراه با مدیران

- حسابداری مالی
- خزانه داری (دریافت پرداخت)
- حسابداری انبار (تعدادی - ریالی)
- حقوق دستمزد و اطلاعات پرسنلی
- دارائیهای ثابت و ماشین آلات
- سیستم فروش
- حسابداری صنعتی (قیمت تمام شده)
- برنامه ریزی تولید و فرمولاسیون



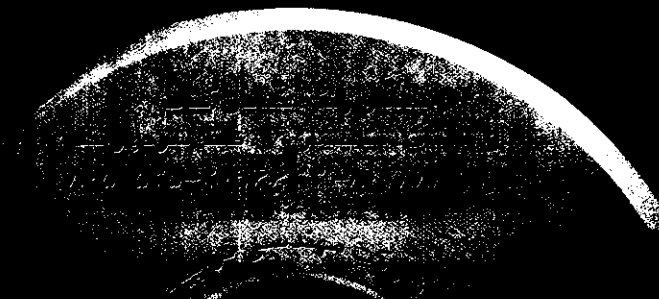
تک کاربره و چند کاربره تحت Windows NT

خدمات پشتیبانی و آموزش رایگان

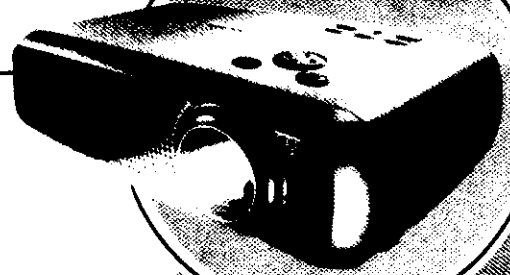
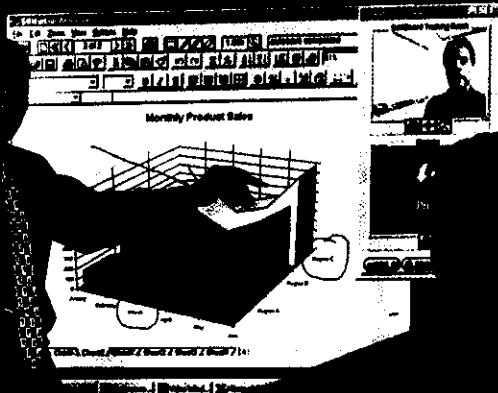
پویایی و توسعه ماهانه سیستم ها (نسخه جدید)

ارائه خدمات سخت افزار و پیاده سازی انواع شبکه

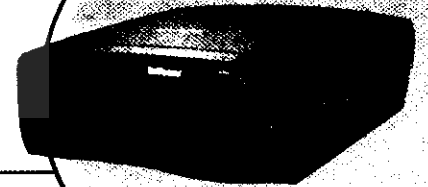
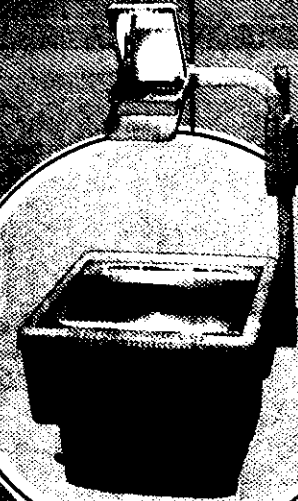
ارائه مشاوره مالی جهت پیاده سازی بهینه سیستم ها



Presentation Products



32 dB



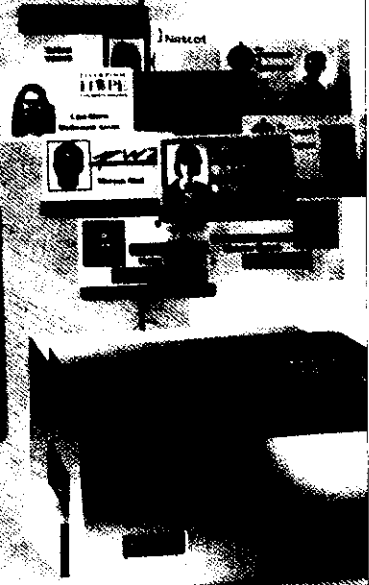
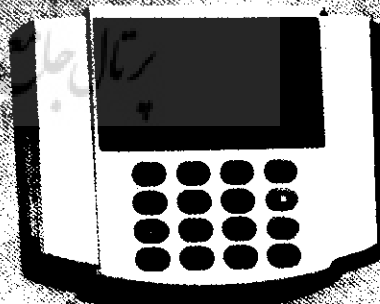
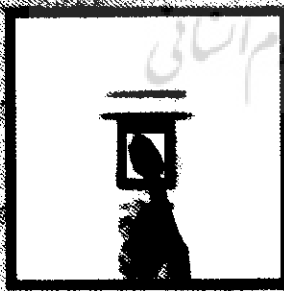
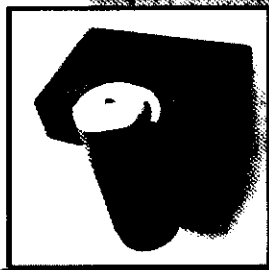
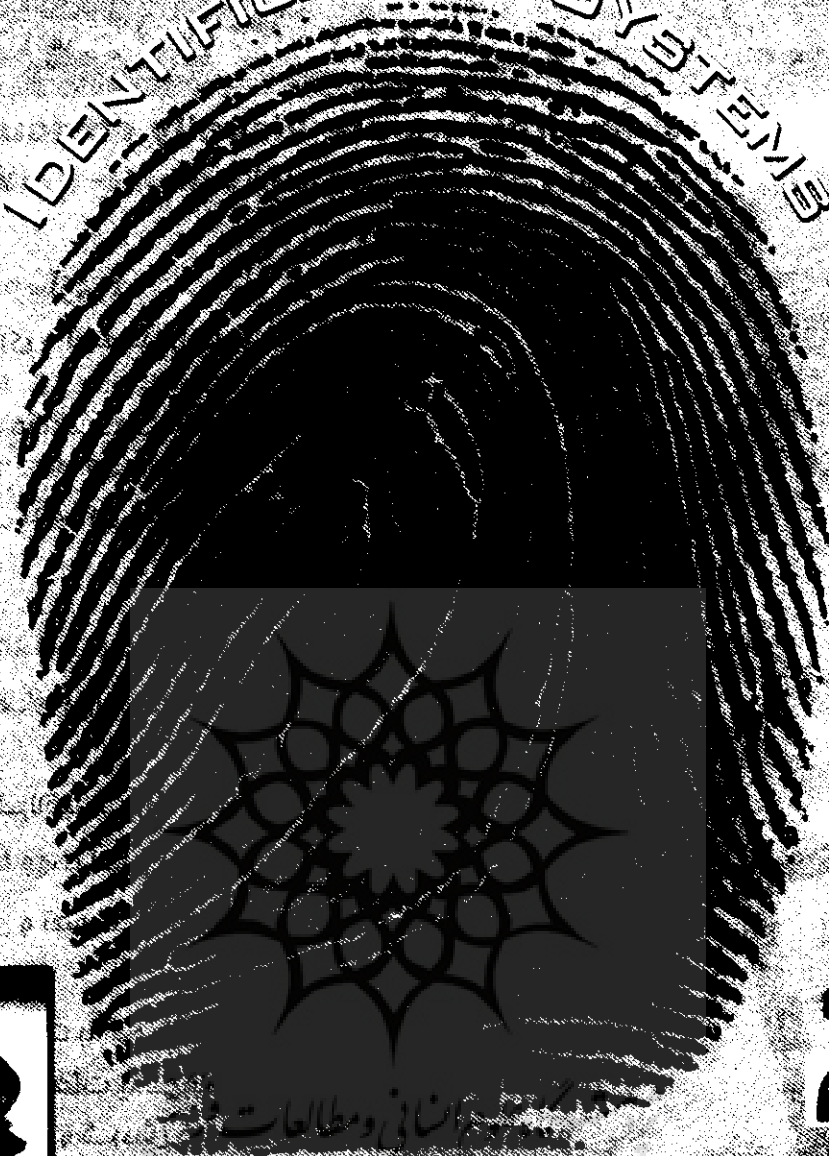
وسایل کمک آموزشی و ارائه مطالب در سمینارها و کلاسهای درس که شامل: انواع پرده - پروژکتور های اسلاید - اورهد-ویدیو-دیتا- اوپک-ویژولایزر-انواع وایت بردهای دیجیتال و...

Option 8774784



خیابان سلیمان خاطر (امیر اتابک) شماره ۳۷
طبقه سوم - شماره ۱۵
مندوق پستی ۳۷۶۷ - ۱۵۸۷۵ : تهران ۱۵۷۹۶
تلفن: ۸۸۳۶۶۸۰ (خط ۸)
فکس: ۸۸۲۴۴۸۷
پست الکترونیک: dbs@kanoon.net

IDENTIFICATION SYSTEM



سیستم های تشخیص هویت

سیستم های تشخیص هویت شامل: طراحی و چاپ کارت PVC دیجیتال - دستگاههای Reader/Encoder کارت های پلاستیکی مغناطیسی - Smart دستگاههای کنترل ورود و خروج از انواع کارت های و Biometrics سیستمهای کنترل اوبیتریک و مدیریت تردد امکان اداری و صنعتی - تلفن و فایبره توسط دوربینهای CCD مدارهای و تجهیزات از جمله: تجهیزات...

فرمان سلیمان خاخر (امیراتیک) شماره: ۳۷
 طبقه سوم - شماره: ۱۵۸۷۵ - تهران ۱۵۷۶۶
 تلفن: ۸۸۳۶۶۸۰ (۵ خط)
 فکس: ۸۸۳۳۳۸۷
 پست الکترونیک: info@kanoon.net

Option 8774784



شرکت مهندسی افرد رسای تهران

Maintenance Solutions

مشاور نگهداری و تعمیرات

when problem are visually obvious it is too late
زمانیکه معایب و مشکلات با چشم دیده شوند دیگر خیلی دیر شده است.

مشاوره، طراحی و پیاده سازی:

- سیستم نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه
PREVENTIVE MAINTENANCE
- سیستم نگهداری و تعمیرات سودمند جامع
TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE
- نرم افزار مکانیزاسیون نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه

ARTEC PM
SOFTWARE

شرح مختصری از مجموعه قابلیت‌های ویژه نرم افزار ARTEC PM

- استفرج کلیه برنامه های روزانه PM بر حسب ساعات کار کرد و توقفات ماشین آلات
- امکان تعریف اینترلاکینگ (INTERLOCKING) و ارتباط کاری دیارتمانها و دستگاهها جهت آنالیز نحوه کارکرد دستگاهها با یکدیگر
- آنالیز قطعات سایشی و تعویضی (آجر چینی...) به همراه گزارشات و نمودارهای متنوع
- آنالیز توقفات ماشین آلات به همراه گزارشات و نمودارهای متنوع
- امکان کنترل موهودی قطعات یدکی قبل از تعمیرات و انجام عملیات سفارش، تأمین مداخل و گردش کار نگهداری به سازمان اتصال به برنامه های انبارداری موهود در کارخانجات
- دارا بودن موتور جستجوگر (SEARCH ENGINE) بر مبنای SQL
- قابلیت برقراری ارتباط از طریق INTERNET و یا INTRANET
- فلوئشیت موهوشمند قط تولید
- مستقل از نوع سیستم عامل و

با پشتوانه سالها تجربه در امر نگهداری و تعمیرات واحدهای صنعتی

جهت اطلاعات بیشتر از ویژگیها و امکانات نرم افزار ARTEC PM

و فعالیتهای انجام گرفته در زمینه نگهداری و تعمیرات

ماتمان

تهران - خیابان وصال شیرازی - خیابان بزرگمهر - کوی اسکو - پلاک ۱۶ - طبقه سوم - واحد ۵
تلفن: ۶۴۶۹۵۴۲ - ۶۴۱۴۶۱۷ - ۶۴۱۴۷۹۸ - ۶۴۰۸۹۷۵ - شماره: ۶۴۰۸۹۷۵ - تلفن همراه: ۰۹۱۱-۲۲۵-۸۳۱۰

e-mail: info@afrandrasa.com