

## چکیده

در دنیای کنونی، نیروی انسانی کارآمد و خلاق عامل توسعه‌ی جوامع تلقی می‌شود و با وجود چنین قدرت مهمی زمینه‌های لازم برای توسعه و بالندگی کشور فراهم می‌آید. بدیهی است که هزینه‌های زیادی صرف آموزش نیروی انسانی می‌شود تا در آینده بتواند در چرخه‌ی تولید و صنعت و در جهت پیشرفت و دستیابی به هدف‌های متعالی جامعه مؤثر و مفید باشد. عوامل زیادی می‌تواند عملکرد و بازده نیروی انسانی را پایین بیاورد. یکی از آفت‌های تحلیل برنده‌ی فعالیت‌های نیروی انسانی با توجه به مقتضیات زندگی امروز، استرس و فشار روانی در سازمان‌هاست. البته استرس در حد طبیعی باعث ایجاد انگیزه و افزایش توان مقابله با چالش‌های کاری است ولی اگر از حد طبیعی خارج شود، صدمات و خسارت‌های جبران‌ناپذیری را به دنبال خواهد داشت؛ بنابراین، لازم است شرایط مناسبی برای بهره‌وری بهتر از نیروی انسانی فراهم آید و راه کارهای منطقی و علمی مانند هدف‌گرایی، افزایش تاب‌آوری در افراد، مثبت‌نگر بودن برای کاهش تنش و فشار روانی به کار گرفته شود. در نهایت، با این تدابیر می‌توان بهداشت و سلامت جسمانی و روانی نیروی کار را تأمین کرد. بدین ترتیب، عملکرد و بازده کاری افراد افزایش می‌یابد و از سوی دیگر، زمینه برای شکوفایی و بهره‌وری اقتصادی فراهم می‌شود.

**کلید واژه‌ها:** استرس، استرس شغلی، فرسودگی شغلی، مثبت‌نگری، تاب‌آوری.

طاهره حسینی قمی  
دانشجوی کارشناس ارشد روان‌شناسی تربیتی  
دانشگاه علامه طباطبایی

هیجانی شخص بستگی دارد. برخی افراد در برابر استرس، آرام و خون سردند، بنابراین، گوناگونی و تفاوت واکنش‌ها موضوع را پیچیده و در عین حال جذاب می‌کند و درک و شناخت آن را ارزشمند می‌سازد (گریجا کانا، ۱۳۸۶).

## در اصطلاح عام به تنش، فشار یا افسردگی، استرس گفته می‌شود

### افراد چگونه به استرس پاسخ می‌دهند؟

واکنش افراد در شرایط پر استرس و پرتنش، بسیار گوناگون و غیرقابل پیش‌بینی است. این پاسخ‌های رفتاری همانند چهره‌ی کسانی که در خیابانی شلوغ و پر رفت‌وآمد می‌بینیم یا طرح و نقش روی برگ‌ها، تنوع بسیار دارد. شرایط و اوضاع مشابه و یکسان در افراد مختلف و حتی در یک شخص خاص، واکنش‌های گوناگونی ایجاد می‌کند و این امر به ذهنیت هر فرد بستگی دارد. نوع و چگونگی عکس‌العمل فرد، اغلب تعیین‌کننده‌ی میزان فشار روانی وارد بر اوست؛ به‌طوری که به راحتی می‌توان بر میزان خشم و عصبانیت فردی که ناراحت است افزود؛ درست مثل آب گرمی که به سرعت به نقطه‌ی جوش می‌رسد. افراد عصبی و متخاصم سریع‌تر و راحت‌تر عصبانی می‌شوند؛ اشخاص عجول شتاب‌زدگی و دست‌پاچی بیش‌تری از خود نشان می‌دهند و افراد عصبی و مضطرب به سرعت دل‌واپس و نگران می‌شوند.

### آستانه‌ی استرس

آستانه‌ی تحریک‌پذیری افراد مختلف است و به هنگام روبرویی با موقعیت‌هایی مثل درد، سرو صدا، خشونت، ترس، خشم، اضطراب و غیره با یک‌دیگر تفاوت دارد. در حالی که فردی بدون تغییر و تحول درونی زیاد استرس و فشار را تحمل می‌کند، فرد دیگری با کوچک‌ترین عامل محرکی از کوره در می‌رود و عصبانی می‌شود. این

به اعتقاد سلیه استرس شامل استرس ناخوشایند و استرس مفید است<sup>۲</sup> (دیویسون، ۲۰۰۶).

لازم به ذکر است که در این‌جا منظور ما از استرس، جنبه‌ی منفی آن است؛ چرا که استرس در حد طبیعی و متعادل باعث ایجاد انگیزه و تلاش در فرد می‌شود، رغبت به کار را در فرد بیشتر می‌کند، کارایی و بهره‌وری را در نیروی انسانی افزایش می‌دهد و توان مقابله با چالش‌های محیط کار را بالا می‌برد. برعکس، وقتی استرس از حد طبیعی فراتر رود، مشکلاتی را برای فرد به همراه می‌آورد و آثاری منفی بر زندگی فردی و اجتماعی او دارد که مانع پیشرفتش خواهد شد.

### ماهیت استرس

واژه‌ی استرس را به‌راحتی به کار می‌بریم؛ در حالی که شناخت بسیار ناچیزی از آن داریم. استرس چیز مهمی است و تعریف کامل و دقیقی ندارد اما همه‌ی ما آن را تجربه کرده‌ایم. بدین ترتیب، استرس چیست؟ چه عاملی آن را به وجود می‌آورد؟ واقعیت این است که استرس در افراد گوناگون به شکل‌های متفاوتی بروز می‌کند و می‌تواند منشأ مشکلات متعدد و جدی در سلامت ما باشد. واکنش افراد در برابر استرس با یک‌دیگر متفاوت است و چندان قابل پیش‌بینی نیست. واکنش به استرس، بیش از آن که به شدت محرک به وجود آورنده‌ی آن بستگی داشته باشد، به حساسیت فیزیکی و میزان استعداد

### اهمیت کار و اشتغال

اشتغال برای ادامه‌ی زندگی و بقای جامعه ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. زندگی هر فرد از طریق کار کردن تأمین می‌شود و خودکفایی هر کشور به میزان نوع عملکرد افراد شاغل آن بستگی دارد. تحقیقات متعدد مؤید این واقعیت است که اولاً با افزایش بی‌کاری، فساد شدت می‌یابد و ثانیاً، اشتغال مناسب و رضایت شغلی موجب نشاط و شادابی انسان می‌شود (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۳).

کار از یک سو می‌تواند شماری از نیازهای اساسی انسان هم‌چون پرورش روح و جسم، برقراری ارتباط اجتماعی، ایجاد حس ارزشمندی، اعتماد به نفس و شایستگی را ارضا کند اما از سوی دیگر، ممکن است منبع اصلی بروز استرس نیز باشد (پاول وانرایت، ۱۳۸۶).

### تعریف استرس

در اصطلاح عام به تنش، فشار یا افسردگی، استرس گفته می‌شود. در اصطلاح پزشکی هم استرس بر افزایش فشار و تنش در سیستم و ساختار بدن دلالت می‌کند؛ همان آمادگی جسمی و ذهنی بالایی که لازمه‌ی برخورد با شرایط و موقعیت‌های حاد و بحرانی است (گریجا کانا، ۱۳۸۶).

سلیه<sup>۱</sup> در سال ۱۹۹۱ استرس را پیامد فشارهای وارد بر بدن که موجب تغییراتی برای سازگار شدن و تداوم زندگی است، معرفی می‌کند. به‌طور کلی، استرس اجتناب‌ناپذیر است و الزاماً مضر نیست.

## سلیه در سال ۱۹۹۱ استرس را پیامد فشارهای وارد بر بدن که موجب تغییراتی برای سازگار شدن و تداوم زندگی است، معرفی می‌کند

امر شبیه به تفاوت‌های زیادی است که ما در توانایی‌های افراد گوناگون سراغ داریم؛ توانایی‌هایی مانند سخت‌کوشی، کم‌خوابی، تمرکز روی حرفه، ارتباط با دیگران، یا حساسیت نسبت به حوادث پیرامون خود.

تفاوت میان انسان‌ها را می‌توان به ساختار ژنتیکی، پیشینه‌ی خانوادگی و ویژگی‌های شخصیتی، عادت‌های تربیتی و تأثیرات محیطی نسبت داد. در صورت آگاهی از پیشینه و ساختار شخصیتی و خلق‌وخوی فرد، می‌توان واکنش او را در برابر وضع پرتنش و پر استرس پیش‌بینی کرد (گریجا کانا، ۱۳۸۶).

### استرس شغلی

استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و آن‌گونه وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیش‌تر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. به عبارت دیگر، استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دچار آن می‌شود (راس رندال، ۱۳۷۷).

در این تعریف، چند نکته‌ی مهم قابل توجه است؛ شخص شاغل تا چه اندازه از تجربه بر خوردار است (کارآموده است یا تازه‌کار)، میزان قدرت و ضعف او در مقابله با شرایط موجود چه قدر است (منظور قدرت سازگاری است)، و او چه نوع شخصیتی از خود در محیط کار نشان می‌دهد.

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که تجارب نامطلوب افراد با وجود فشارهای روحی و روانی به مرور قدرت تحمل سختی‌ها و توانایی رویارویی با مشکلات و ناملایمات را کاهش می‌دهد و در نتیجه، به فرسودگی شغلی و بروز مشکلات فراوان در زمینه‌های رفتاری، شناختی و هیجانی منجر می‌شود (سلطان محمدی، ۱۳۸۸).

### عوامل ایجاد استرس

عوامل ایجاد استرس را به سه دسته‌ی عوامل فردی، سازمانی و برون‌سازمانی می‌توان تقسیم کرد که از این میان، عوامل سازمانی خود به دو گروه عمده‌ی عوامل مربوط به خود سازمان، و عوامل مربوط به شغل تقسیم می‌شود.

### عوامل فردی

منابع گوناگون فشار در افراد مختلف به بروز واکنش‌های متفاوت منجر می‌شود. برخی از مردم بهتر از سایرین می‌توانند با این عوامل مقابله کنند و از عهده‌ی مبارزطلبی‌های محیط برآیند؛ در حالی که بسیاری از مردم با توجه به صفات و خصوصیات فردی، مستعد فشارهای روانی هستند و در برابر آن‌ها کاملاً بی‌مقاومت‌اند؛ بدین معنا که اگر در موقعیت‌های فشارزا قرار می‌گیرند، از عهده‌ی مقابله با عوامل فشار بر نمی‌آیند و دچار مشکل می‌شوند.

در یک آزمون روانی شخصیتی افراد به دو گروه (الف) و (ب) تقسیم شده‌اند و هر کدام از این‌گونه‌ها خصوصیات روانی ویژه‌ای دارند. واکنش‌های مربوط به رویدادهای فشارآور نیز اغلب به گونه‌های (الف) و (ب) در افراد مربوط می‌شود.

### افراد گونه‌ی الف دارای صفاتی به شرح زیرند:

• بیش از اندازه‌ی لازم کار می‌کنند و روزهای تعطیل نیز به‌جای استراحت،

وقت خود را به کار می‌گذرانند.

- پرخاش‌گرند و کارها را به گونه‌ای خشن انجام می‌دهند.
- به‌خود فشار می‌آورند که هر کاری به موقع انجام گیرد.
- به وقت و زمان بسیار اهمیت می‌دهند.
- آرامش و سکون ندارند و اغلب بی‌قرارند.

- اغلب چند هدف را با هم انتخاب می‌کنند و می‌کوشند همه‌ی کارها را یک‌جا انجام دهند.
- از کمی وقت نگران‌اند و اغلب شتاب‌زده به‌نظر می‌رسند.
- به‌طور کلی، این گروه از مردم، پرخاش‌گر، رقابت‌طلب و دارای معیارهای برترند.

### افراد گروه ب خصوصیات روانی زیر را دارند:

- آرام و بردبارند.
- صبر و شکیبایی دارند.
- کارهایشان همراه با تفریح است و از کار لذت می‌برند.
- در برخورد با دیگران ملایم و آرام‌اند.
- نسبت به وعده‌های خود خیلی نگران نیستند.
- با دیگران به رقابت نمی‌پردازند.
- بدون احساس گناه استراحت می‌کنند و از اوقات فراغت خود لذت می‌برند.
- کارها را به ترتیب انجام می‌دهند و در یک زمان، چند کار نمی‌کنند.
- از لاف زدن و گزافه‌گویی خوششان نمی‌آید.

به طور کلی، افراد گروه ب شخصیت‌هایی آرام و آسان گیرند، موقعیت‌ها را همان‌گونه که هست می‌پذیرند؛ در برابر حوادث و وقایع خون سردند و کم‌تر از فشار عصبی رنج می‌برند.

به طوری که، مطالعه‌ی دو گروه یاد شده نشان می‌دهد، مدیرانی که دارای شخصیت‌گونه‌ی الف باشند، بیش‌تر از مدیران گونه‌ی ب استعداد درگیر شدن با مسائل روانی و ابتلا به فشار روانی و عصبی را دارند. مدیران گروه الف از لحاظ شخصیت استرس‌پذیرترند و در نتیجه، آسیب‌پذیرتر از مدیران گونه‌ی ب هستند (علوی، ۱۳۷۱).

## ● عوامل سازمانی

این عوامل از روابط جمعی در سازمان، بین افراد و محیط سازمان حاصل می‌شود که آن‌ها را می‌توان در دو گروه عوامل مربوط به ساختار و فضای ساختمان، و عوامل مربوط به شغل جای داد.

### ۱. عوامل مربوط به ساختار و جو سازمانی

صرف مسئله‌ی کار کردن در یک سازمان و این‌که فرد چگونه کار را با استقلال فردی و آزادی‌های خود تطبیق می‌دهد و هم‌چنین موقعیت، خود منبعی برای فشار روانی بر افراد به‌شمار می‌آید؛ در این زمینه، موارد زیر نقش عمده‌ای دارند.

- خط مشی‌های سازمانی،
- ساخت سازمانی،
- فرایندهای سازمانی،
- مناسبات میان افراد،
- مسئولیت،
- مسئولیت به خاطر بعضی چیزها.

### ۲. عوامل مربوط به شغل

رسیدگی به امور مربوط به شغل،

بخش عمده‌ای از فعالیت‌های روزمره‌ی افراد را تشکیل می‌دهد و در هر شغل نیز تعداد متنابهی از پیامدهای فشار روانی وجود دارد. این منابع تا هنگامی‌که فرد درگیر فعالیت‌های شغلی است، آرامش او را بر هم می‌زنند. مهم‌ترین عوامل شغلی ایجاد استرس عبارت‌اند از:

- ماهیت شغل
- شرایط کاری
- نقش فرد

## ● عوامل برون‌سازمانی

این دسته از عوامل، یعنی منابع بیرونی موجب فشار روانی در کار، فراگیرتر از سایر منابع‌اند و تمامی آن‌چه را که در کنش متقابل میان زندگی فرد در درون و بیرون سازمان کاری او مطرح می‌شود، پوشش می‌دهند. عواملی نظیر شرایط و مشکلات خانوادگی، اتفاقات غیره منتظره در زندگی شخصی مثل جدایی از همسر یا مرگ نزدیکان و عزیزان، بیماری‌های سخت و لاعلاج، مشکلات مالی، اختلاف عقیده‌ی فرد و افراد محل کارش، تضاد میان خواسته‌ها و نیازهای خانواده و محل کار، از جمله عوامل برون سازمانی هستند که می‌تواند بر فرد فشار وارد کنند.

### نشانه‌های استرس شغلی

نشانه‌های استرس شغلی را می‌توان به سه گروه تقسیم کرد: نشانه‌های روانی، نشانه‌های جسمانی، و نشانه‌های رفتاری.

## الف) نشانه‌های روانی:

آن دسته از مشکلات عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی‌های ناشی از استرس شغلی بروز می‌کنند. نارضایتی از شغل از رایج‌ترین پیامدهای استرس شغلی است. دیگر نشانه‌های روانی عبارت‌اند از: افسردگی، اضطراب، ملامت، احساس ناکامی، انزوا و بی‌زاری.

## ب) نشانه‌های جسمانی:

بین استرس شغلی و نشانه‌ها و بیماری‌های جسمانی، رابطه‌ای معین و خاص وجود دارد. از مهم‌ترین بیماری‌های جسمانی برای این افراد بیماری‌های قلبی و عروقی است. مطالعات صورت گرفته بر رابطه‌ی شرایط استرس‌زای کار و بیماری‌های خطرآفرین قلبی و عروقی دلالت دارند. ناراحتی‌های معده‌ای و

آستانه‌ی تحریک‌پذیری افراد  
مختلف و به‌هنگام رویارویی با  
موقعیت‌هایی مثل درد، سروصدا،  
خشونت، ترس، خشم، اضطراب و  
غیره با یک‌دیگر تفاوت دارد

روده‌ای-مانند زخم‌های گوارشی-رابطه‌ی تنگاتنگی با استرس شغلی دارند. از دیگر بیماری‌هایی که در نتیجه‌ی استرس‌های شغلی ایجاد می‌شوند انواع حساسیت‌ها (آلرژی‌ها) و بیماری‌های پوستی، اختلال در خواب، سردرد و ناراحتی‌های تنفسی هستند (سلطان‌محمدی، همان منبع).

### پ) نشانه‌های رفتاری:

این نشانه‌ها را به دو دسته می‌توان تقسیم کرد:

۱. نشانه‌هایی که به‌طور مستقیم به‌شغل افراد ارتباط دارند؛ مانند خودداری از کار کردن، رفتارهای ستیزه‌جویانه در برابر همکاران یا اعضای خانواده، و به‌طور کلی مشکلات میان‌فردی.
۲. نشانه‌های رفتاری که پیامد آن‌ها به سازمان و تشکیلات اداری بر می‌گردد

و از جمله‌ی آن‌ها می‌توان به غیبت از کار، رها کردن شغل، افزایش حادثه‌های ناشی از کار و فقدان بهره‌وری اشاره کرد (سلطان‌محمدی، همان منبع).

### استرس شغلی و کاهش بهره‌وری نیروی انسانی

بر کسی پوشیده نیست که هر نوع حرفه و شغلی مقداری تنش و اضطراب با خود به همراه دارد و اشخاص با آمادگی جسمی و ذهنی لازم می‌توانند بیش‌ترین توان خود را به کار گیرند تا به موفقیت و پیشرفت مربوط به حرفه‌ی خود برسند. استرس شغلی شدید و مداوم و محیط کار نامناسب، در صورتی که شخص ظرفیت کافی پذیرش استرس را نداشته باشد، تحریک‌کننده است. شخصی که تحت چنین شرایطی قرار دارد، به تدریج علایم افسردگی و خستگی مزمن را در خود آشکار می‌کند و هم‌چنین به این باور می‌رسد که ناتوان است و کاری از دستش ساخته نیست و اصلاً یاد می‌گیرد که درمانده باشد. ممکن است این شخص پزشک، مدیر شرکت، معلم، کارگر متخصص کارخانه، منشی دفتر، تاجری پر مشغله یا کارگر ساده‌ای باشد که کاری خسته‌کننده و یک‌نواخت انجام می‌دهد؛ بنابراین، شخص از حرفه‌ی خود لذت نمی‌برد و علاقه‌ای به آن ندارد. به‌نظر می‌رسد استرس زمانی می‌تواند تأثیر منفی بر فرد داشته باشد که انسان

به بن‌بست برسد و باور کند که دیگر هیچ راه‌حلی وجود ندارد (گریجا کانا، ۱۳۸۶). اکنون صحبت از سرمایه‌ی انسانی است. با آغاز هزاره‌ی سوم، هر روز نقش منابع انسانی پررنگ‌تر می‌شود و از آن به عنوان تنها عامل کسب مزیت رقابتی پایدار یاد می‌کنند. (صانعی، ۱۳۸۶).

امروزه سرمایه‌های انسانی با ۶۷ درصد نقش اول ثروت آفرینی در کشورهای توسعه‌یافته را به خود اختصاص می‌دهد. این در حالی است که مجموع سهم منابع طبیعی و منابع فیزیکی در این کشورها تنها ۳۳ درصد است (هاشمی‌فر، ۱۳۸۶). پس، لازم است به این قدرت مهم در توسعه و پیشرفت و تعالی جامعه توجه لازم مبذول گردد؛ چرا که بی‌توجهی به نیروی انسانی و عدم تأمین بهداشت جسمانی و روانی نیروی کار باعث کاهش کارایی می‌شود و از سوی دیگر، تأثیر آن بر چرخه‌ی تولید می‌تواند خسارت‌های جبران‌ناپذیری را به دنبال داشته باشد.

### فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی<sup>۵</sup> معمولاً به عنوان نشانگان فرسودگی، و کارآمدی حرفه‌ای کاهش یافته تعریف شده است (آرنولد باکر<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۶).

فرسودگی شغلی اصطلاحی است که گاهی به جای آن از معادل‌هایی چون بی‌رمقی، از توان‌افتادگی، دل‌زدگی از کار، تحلیل‌رفتگی، خستگی مفرط، تهی‌شدگی و فرسایش روانی می‌توان استفاده کرد. گروهی، فرسودگی شغلی را با استرس شغلی یکی می‌دانند. پژوهشگرانی چون پانیز و ارونسون (۱۹۸۱) فرسودگی شغلی را از عمده‌ترین پیامدهای اجتناب‌ناپذیر استرس شغلی می‌دانند که تا زمانی که استرس از میان برداشته نشود، هم‌چنان ادامه خواهد یافت (راندال ۱۳۷۷).

استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دچار آن می‌شود



● استفاده از مکانیزم پاداش‌دهی

منابع  
الف فارسی

۱. آبراهام ک. کورمن. (۱۳۷۰). روان‌شناسی صنعتی و سازمانی (حسین شکرکن، مترجم). تهران: انتشارات رشد.
۲. استیون پی رابینز. (۱۳۸۷). مبانی رفتار سازمانی (فرزاد امیدواران و همکاران، مترجمان). تهران: مؤسسه‌ی کتاب مهربان نشر.
۳. جمشیدزاده، علیرضا؛ پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد: بررسی و مقایسه‌ی استرس شغلی و رضایت شغلی در مدیران مدارس ابتدایی و متوسطه، سال ۱۳۷۵.
۴. رندال آر، راس؛ آلفایر، الیزابت ام. (۱۳۷۷). استرس شغلی (غلامرضا خواجه‌پور، مترجم). تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی. چاپ اول.
۵. ساعتچی، محمود. (۱۳۶۹). روان‌شناسی در کار، سازمان و مدیریت. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۶. سلطان‌محمدی، علی محمد. (۱۳۸۸). [www.helal.ir](http://www.helal.ir)
۷. شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۸۳). راهنمای و مشاوره‌ی تحصیلی و شغلی (مفاهیم و کاربردها) تهران: سمت.
۸. صاعقی، مهدی. (۱۳۸۶). چالش‌های فراروی مدیریت منابع انسانی، ماهنامه‌ی تدبیر، سال هجدهم، شماره‌ی ۱۸۴.
۹. گیرجا کانا. (۱۳۸۶). استرس از مجموعه‌ی روان‌تن‌درمانی (شقایق قندهاری، مترجم). تهران: انتشارات پیدایش.
۱۰. مهدی‌نژاد قوشچی، رحمان؛ (۱۳۸۶). استرس شغلی و مسایل فراروی جویندگان کار، نشریه‌ی تخصصی اشتغال و کارآفرینی رویش، شماره‌ی ۱۸.
۱۱. هاشمی‌فر، اسماعیل؛ (۱۳۸۶). تهیه و طراحی سیستم اطلاعات منابع انسانی، ماهنامه‌ی تدبیر، سال هجدهم، شماره‌ی ۱۷۶.
۱۲. هرگنهان، بی‌آر؛ متیو اچ السون (۱۳۸۵)، مقدمه‌ای بر نظریه‌های یادگیری (علی‌اکبر سیف، مترجم). تهران: نشر دوران. ویرایش هفتم.

ب) لاتین

1. Davison, Karen.m (2006) teacher resilience promotion: a pilot program study –www.umi\_.com.
2. Bakker, Arnold.b and jari.g hakanen and wilmar b.schaufeli (2006)– Burnout and work engagement among teachers, journal of school psychology

## نتیجه

نیروی انسانی سالم و با نشاط و خلاق در هر سازمان اهمیت ویژه‌ای دارد و ثروت مهم و با ارزش آن سازمان به‌شمار می‌آید. انسان با انگیزه و بانشاط، مسلماً عزت‌نفس و خودکارآمدی بالایی دارد، از توانمندی‌ها و خلاقیت بسیاری برخوردار است و باعث ایجاد تنوع و افزایش تولید و بالا رفتن کیفیت کار و بهره‌وری اقتصادی می‌شود. چنین فردی با وجود این‌گونه توانمندی‌ها و نگرش مثبت قادر به مقابله با مشکلات و تنش‌های شغلی است. به‌عکس، انسانی که عزت‌نفس پایین و انگیزه‌ی کمی دارد، فرد ضعیف و ناتوانی است که دچار درماندگی می‌شود و به این باور می‌رسد که کاری از او ساخته نیست؛ در نتیجه، به افسردگی و فشار روحی دچار می‌شود و تنش و فشار عصبی، کارآمدی او را تحلیل می‌برد؛ بنابراین، لازم است بسترهای لازم جهت تأمین سلامت جسمانی و روانی نیروی انسانی فراهم آید. باید اذعان داشت که برای کشورهای توسعه نیافته و در حال توسعه، بحث سلامت جسمانی و روانی نیروی انسانی از مهم‌ترین مسائل محسوب می‌شود. اگرچه استرس بخش جدایی‌ناپذیر زندگی سازمانی امروز به‌شمار می‌آید اما بهتر است به‌جای گرایش به استرس تحلیل برنده، مخرب و منفی به استرس مثبت، نیروزا و سازنده توجه شود؛ چیزی که انگیزه و میل به انجام کار را در نیروی انسانی افزایش می‌دهد.

پی‌نوشت

1. Dr. Hans selye
2. ustress
3. Davison
4. anxiety
5. burnout
6. Arnold. b bakker

## نشانه‌های استرس شغلی را می‌توان به سه گروه تقسیم کرد: نشانه‌های روانی، نشانه‌های جسمانی، و نشانه‌های رفتاری

نتیجه‌ی فرسودگی شغلی از دست رفتن انگیزه، اشتیاق، انرژی و کاهش عملکرد در زندگی است (ویگرز و همکاران، ۱۹۸۲ به نقل از سلطان‌محمدی، ۱۳۸۸).

حتی گاهی مشاهده می‌شود که یک شغل رضایت‌بخش به مرور زمان به منبع نارضایتی تبدیل می‌شود و شخص را به سمت فرسودگی شغلی سوق می‌دهد. نشانه‌های فرسودگی شغلی عبارت‌اند از: کسالت، بی‌توجهی، ناکامی و خستگی و حتی دل‌سردی (سلطان‌محمدی، ۱۳۸۸).

## برخی از راهکارهای کاهش استرس شغلی

عامل ایجاد استرس هرچه باشد ما باید برای کاهش تأثیرات مخرب آن بر جسم و ذهن خویش راه‌هایی بیابیم. برخی از این روش‌ها عبارتست از:

- تجربه در کار
- استراحت و رفع خستگی
- هدف‌گرا بودن
- انجام فعالیت‌های بدنی و ورزش
- همکاری، نوع‌دوستی و کمک به دیگران
- برقراری ارتباط دوستانه و صمیمی با همکاران
- مثبت‌نگر بودن
- بالا بردن قدرت تاب‌آوری در افراد
- نقش دعا و نیایش در کاهش استرس

