

طراحی الگوی مدیریت استرس شغلی از دیدگاه اسلامی

نویسندگان: زهرا بیگم سجادی^۱، مجید رمضان^۲، محمد ابراهیم سنجقی^۳، حسین تاج آبادی^۴

تاریخ دریافت: ۹۸/۲/۸

تاریخ پذیرش نهایی: ۹۸/۱۰/۲

فصلنامه مطالعات راهبردی بسیج، سال بیست و دوم، شماره ۸۵، زمستان ۱۳۹۸

چکیده

در دنیای امروز با وجود مطالعات فراوان و صرف بودجه‌های کلان برای کنترل استرس شغلی نیاز جدی به تولید الگویی کارآمد برای مدیریت آن احساس می‌شود. آمار روزافزون معضلات اجتماعی و فردی برخاسته از استرس شغلی از نشانه‌های عدم کارایی لازم مدل‌های پیشین با وجود تلاش‌های فراوان بوده است. ما در این مقاله به دنبال شناسایی عوامل اصلی مدیریت استرس شغلی بوده‌ایم؛ بر این مبنای، در ابتدا با مرور ادبیات اسلامی و دانش مدیریت رایج، عوامل دخیل در استرس شغلی استخراج، و مدل اولیه برگرفته از ادبیات نظری تعیین گردید. سپس با انجام مصاحبه‌های تخصصی با بیش از بیست نفر از صاحب‌نظران و دانشمندان برتر کشور در رشته‌های مدیریت، روانشناسی و علوم قرآنی، نسخه‌های آرمانی مدیریت اسلامی و دانش رفتار سازمانی رایج به دست آمد. با تکنیک‌هایی چون کدگذاری آزاد این نسخه‌های آرمانی تجزیه و تحلیل شدند و فرایند استقرائی ارتقا یافت. مفاهیم اصلی تحقیق پس از شناسایی، کدگذاری انتخابی شد. و با تعیین مقوله‌ها و شاخص‌ها، پرسشنامه‌های (دلفی) اکتشافی، تهیه، و با توزیع آن، در بین نخبگان فوق، تمامی ابعاد (عوامل مدیریتی، عوامل سرمایه‌ای، رفتار سیاسی، عوامل اخلاقی، نهادهای حاکمیتی)، تأیید شدند و نهایتاً به مدل مورد نظر رسیدیم.

واژگان کلیدی:

استرس شغلی، تربیت نیروی انسانی، مدیریت استرس، فرسودگی شغلی، الگوی اسلامی

۱. دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، دانشگاه صنعتی مالک اشتر. (نویسنده مسئول) sajadi460@gmail.com

۲. دانشیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر.

۳. استاد گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر.

۴. دانشیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر.

۱- مقدمه

در مورد تعریف مفهوم استرس شغلی اختلاف نظر زیادی بین دانشمندان وجود دارد به طور کلی استرس، واکنش تطبیقی به یک عامل بیرونی است که پیامدهای فیزیولوژیک، رفتاری، شناختی و روان شناختی برای فرد در پی داشته و فرد را از حالت نرمال خارج می کند. در دهه گذشته موضوع استرس شغلی به عنوان موضوعی جدی در ارتباط با سلامتی کارکنان در سازمان ها مطرح بوده است (لو و همکاران، ۲۰۰۳) و محققین علل زیر را برای بروز آن خاطر نشان نموده اند: ۱- عدم کفایت آموزش برای افزایش توانایی ۲- عدم اعتماد و تفویض اختیار برای تصمیم گیری ۳- کار بیش از حد و تحت فشار گذاشتن کارمندان برای کارهای ضروری ۴- عدم تعریف روشن نقش های شغلی و متنوع بودن وظایف شغلی ۵- محیط کاری نامناسب و طراحی ضعیف و فضای کاری ۶- عدم توانایی کافی در زندگی کاری و ارتباطات ناسالم بین پرسنل (رابینز، ۲۰۰۱، ص ۲۱۵).

بنابراین، مطالعه استرس شغلی از ابعاد اجتماعی، روانشناسی و پزشکی، مورد توجه قرار گرفته است. در سال های اخیر در کشور، حرکت هایی در جهت توجه به تأثیر درمان های روان شناختی در کاهش استرس صورت گرفته و تعدادی از مشاوران شغلی، روان شناسان، روان درمان گرایان و روان پزشکان در کلینیک های مشاوره از تکنیک های مقابله با آن استفاده می کنند (فقهی فرهمند ۱۳۸۸، ص ۱۶۷).

مکاتب روانشناسی نیز به بحث در زمینه مدیریت استرس و نقش آن در سلامتی کارکنان و افزایش بهره وری در سازمان ها پرداخته اند و راه حل هایی برای رفع این معضل بزرگ سازمانی (استرس شغلی) ارائه داده اند، اما می توان اذعان نمود که دیدگاه مدیریت رایج، عمدتاً مربوط به جنبه فیزیکی و مادی و صرفاً برای کاهش هزینه هاست و به دلیل عدم نگاه صحیح به انسان و تکامل او و توجه به ظاهر دنیا، بوالهوسی، شهوات و غرق شدن در لذایذ آن و غفلت از وجدان و فطرت الهی، ارائه الگو نموده اند اما آنچه محقق را بر تهیه این مقاله ترغیب نمود، توجه به جامعیت، جهانی و کارگشا بودن دین مقدس اسلام به انسان به عنوان هدف خلقت و ایجاد آرامش و اطمینان او در عرصه های فردی، خانوادگی و اجتماعی و ارائه الگوی راهبردی، کاربردی و جامع به جهان، بوده است که در قالب ابعاد، مولفه ها و شاخص های به دست آمده، ترسیم الگوی نهائی مدیریت استرس شغلی ارائه شده است، امید که با اجرای آن علاوه بر حل مشکلات داخلی، در رسیدن به تمدن اسلامی، مؤثر باشد.

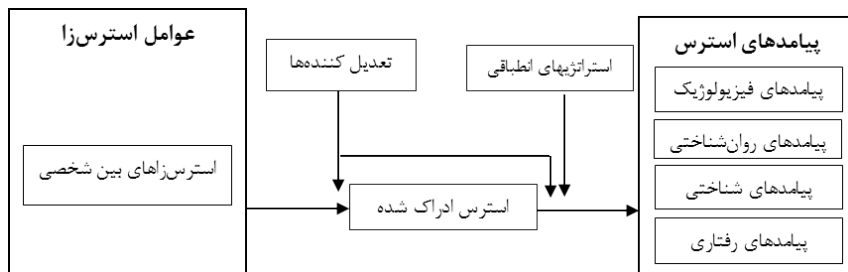


۲- مرور ادبیات نظری

برخی از روانشناسان ریشه استرس را برگرفته از واژه استرینجر به معنای در تنگنا کشیده شدن می‌دانند (آرنولد و همکاران، ۲۰۰۵). برخی دیگر آن را از واژه قدیمی فرانسوی اضطراب به معنای قرار گرفتن در شرایط محدود و پربیش‌اندانسته‌اند. (فانتانا، ۱۹۸۹). کتب لغت عربی نیز از واژه "ضغط النفس" به معنای فشار روحی و در تنگنا قرار گرفتن آورده‌اند. در واقع، قرار گرفتن در محدودیت و تنگنا، در هنگام کار بسیاری از افراد را تحت فشار روانی کار قرار می‌دهد.

استرس، آثار منفی بر نتایج سازمانی مانند خشونت و سوانح در محل کار و غیبت و فرسودگی شغلی وارد میکند (پریو و همکاران، ۲۰۰۳) و تعارض نقشی نیز به این آثار اضافه می‌گردد. یک گزارشی پژوهشی در انگلستان نشان داد که کارگران زن به دلیل حساسیتشان، ۱/۵ برابر بیشتر از کارگران مرد از استرس در محل کار رنج می‌برند. مشاوران بهداشت و ایمنی مؤسسه آرنیت در بین یک دوره پنج ساله ۲۰۰۹-۲۰۱۴ اعلام کردند زنان کارگر به‌طور مداوم دچار چنین اضطرابی شده‌اند. این در حالی است که تلفات و آسیب‌های جسمی در زنان به مراتب کمتر از مردان بوده است (دیده بان بهداشت و ایمنی کامل، ۲۰۱۵).

ایوانکویچ و ماتسون معتقدند که بر خلاف تصور عموم که همواره فشار عصبی را با مفهوم منفی در نظر می‌گرفتند، فشار عصبی همیشه بد نیست و «استرس مفید» نام گرفته است؛ البته بجز شکلی از فشار عصبی که بار منفی دارد و «استرس منفی» نامیده می‌شود و به هنگام ناراحتی، مثلاً مرگ یک عزیز یا توبیخ شدن، ایجاد پیامدهای فیزیولوژیکی، روان‌شناختی، شناختی و رفتاری می‌نماید که هر کدام به صورت امواجی زیانبار، ضایعاتی بر فرد وارد می‌نماید. استرس‌های مفید، موجب تحرک و افزایش فعالیت فرد می‌گردد. مثلاً وقتی دانشجویی در لیست تشویقی‌های ریس دانشگاه قرار می‌گیرد یا کارمندی به درجه ارتقاء شغلی می‌رسد، وی دچار فشار عصبی می‌شود که به هیچ وجه منفی نیست (ایوانکویچ و ماتسون، ۱۹۸۷).



استرس‌زاهای، استرس و پیامدهای آن



پیامدهای استرس

چنانچه در نمودار فوق ملاحظه می‌شود چند نکته قابل اهمیت است: ۱- استرس واکنش تطبیقی به یک عامل (واقعه، کنش یا موقعیت) است نه خود عامل، ۲- استرس انرژی زیادی را از فرد می‌گیرد یا ایجاد می‌کند، ۳- هر فرد خاصی استرس را به طور متفاوتی تجربه می‌کند (فیزیولوژیک و روان‌شناختی) تأثیر استرس را تعدیل می‌کند، ۴- استرس فرد را از حالت نرمال خارج می‌کند، ۵- منظور از عامل محیطی استرس زها هستند که موجب استرس می‌شوند، ۶- ایجاد سازمان بدون استرس یک تفکر رؤیایی است (قلی‌پور، ۱۳۹۳، ص ۲۷۰).

پیامدهای استرس بر چهار دسته کلی تقسیم می‌شوند:

۱- پیامدهای فیزیولوژیک، بین بیماریهای فیزیولوژیک و استرس رابطه مثبت وجود دارد (Frese, 1985) با تضعیف سیستم ایمنی در تسریع بیماریها از جمله سرطان نقش عمده‌ای دارد.

۱-۱- سیستم قلبی-عروقی، افزایش ضربان قلب، افزایش فشار خون، افزایش قند خون، سردی دست‌ها و صورت، اختلال در ریتم قلبی (دیس ریتمی).

۱-۲- سیستم عصبی-عضلانی، سردرد، اتساع عروق، لرزش، بی‌خوابی، کاهش توان عضلانی، درد مفاصل.

۱-۳- سیستم گوارش، دردهای شکمی و گرفتگی عضلانی، تهوع، سوء هاضمه، کاهش حرکات روده، افزایش متابولیسم و بی‌اشتهایی.

۱-۴- سیستم تنفسی-افزایش تعداد تنفس، کاهش اسیدیته خون، سرفه‌های بی‌مورد.

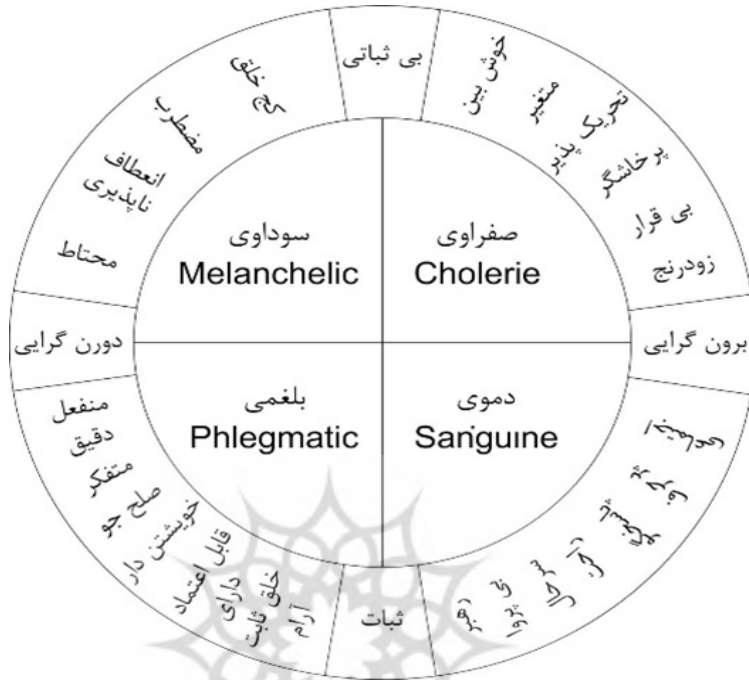
۲- پیامدهای روانشناختی: اختلالات روان‌تنی، خشم، افسردگی، کناره‌گیری و انزوا، ترس، اضطراب، کابوس، وحشت شبانه و احساس خستگی روانی از پیامدهای روان‌شناختی استرس است.

۳- استراتژی مقابله شناختی یک راه خوب برای مبارزه با افکار تولید استرس است و آگاهی از آنها باعث افزایش کارایی آنها می‌شود، از دست دادن حافظه کوتاه مدت و بلندمدت، اختلالات فکری-شناختی، افزایش خطا، فراموشی و افزایش توهم از پیامدهای شناختی استرس است. (Compiled tamarao, connor 2003)

۴- پیامدهای رفتاری خواسته‌ها و فشارهای ناشی از تجربه‌ها می‌توانند از منابع داخلی یا خارجی باشند، برخی در داخل سازمان یا دانشگاه و ... است. در مطالعه روی ۷۵۰ کارگر بالای ۱۸ سال، ۱۳۰ نفر آنها به اندازه‌ای در محیط کار از دست همکار خود عصبانی می‌شدند که دوست داشتند او را مورد ضرب و شتم قرار دهند (Poll, 1999) و وقتی این کار را انجام نمی‌دادند خشم انباشته شده موجب بروز اشتغالات



و انحرافات ذهنی می‌گردید. البته از دیدگاه اطباء سنتی ایرانی نیز، استرس آثار و پیامدهای رفتاری مضرى به انسان وارد می‌کند.



هزینه‌های کسب و کار نیز می‌تواند جزء پیامدهای مهم استرس شغلی محاسبه گردد. بنا بر گزارش نیوش، بین ۲۰۰ تا ۳۰۰ میلیارد دلار در سال برآورد شده است. در گزارشی آمده که بیشتر کارفرمایان بر فعالیت امروز کارکنان تأکید دارند در حالی که فردای آن‌ها غیر فعال است و هزینه‌های بهداشت و درمان آنها دو برابر میشود (مؤسسه ملی ایمنی و بهداشت شغلی نیوش) در همین تحقیق مؤسسه ملی بهداشت روان تخمین می‌زند که در نتیجه افسردگی سالانه به میزان ۲۳ میلیارد دلار برآورد شده است و لذا به یک چالش جهانی تبدیل شده و مورد توجه صاحب‌نظران بوده و کنفرانسها و سمینارهای متعددی را در جهان به خود اختصاص داده است. از سوئی دیگر استرس شغلی، به استرس‌های مزمن، روزانه و رویدادهای دگرگون‌کننده تقسیم می‌شود و راهکارهای متعددی برای کنترل آن پیشنهاد شده است که خلاصه آن ارائه می‌گردد:



جدول ۱- خلاصه‌ای از راهکارهای کنار آمدن با تنیدگی (هالوید، انداسیک ۱۹۹۷)

۱	کوشش در جهت حل مساله
۲	تنظیم واکنش‌های عاطفی
۳	کوشش برای حفظ احساس کنترل شناختی و رفتاری
۴	روی آوردن به کار، همراه با حس مبارزه جویی
۵	تعهد قوی نسبت به آنچه انجام می‌گیرد
۶	داشتن نگرشی وسیع، قابل درک دانستن جهان
۷	تقاضای حمایت اجتماعی و تکیه بر آن
۸	ورزش مرتب
۹	داشتن برنامه غذایی سالم
۱۰	خوابیدن به حد کافی

مکاتب و پژوهشگران مختلفی به بحث در زمینه مدیریت استرس و نقش آن در سلامتی کارکنان و افزایش بهره‌وری در سازمان‌ها پرداخته‌اند. از جمله دمبه، آمیک و موستارد، شواهدی آورده‌اند که استرس محل کار با کاهش کیفیت روابط با همسر، فرزندان و سایر اعضای خانواده مرتبط است. (دمبه آمیک ۲۰۰۱) ویلیام وست، نیز معتقد است: آرام سازی ذهن مرحله فراتری است که پس از تنیدگی، کنترل ذهن و گریز از افکار منفی، بهترین شیوه کنترل ذهن و آرام سازی آن، تمرکز و خلق تصاویر ذهنی آرامش دهنده است (وست ویلیام ۲۰۰۴).

فاکتور سن نیز یکی از عوامل تأثیرگذار استرس شغلی است، دریک مطالعه ۳۴ نفرمرد و ۳۵ نفرزن به طور تصادفی از مدارس دولتی و خصوصی در شهرستان بخارا به وسیله پرسشنامه رضایت شغلی معلمان مورد نظر توزیع شد. یافته‌ها نشان داد که معلمان کمتر از ۲۵ سال تا ۳۵ سال بیشتر از دو گروه پایین تر و بالاتر رضایت شغلی داشتند و در نتیجه سنین کمتر از این حد، نیازمند حمایت و کمک بیشتری هستند و سنین بالاتر نیز به دلیل سن، افکار بلند پروازانه، نیازهای دیگری دارند (جاننا موندال ۲۰۱۱). از طرفی دیگر تفاوت معنا داری بین رضایت شغلی مردان و زنان وجود دارد: رضایت شغلی مردان بیش از زنان است دلیل آن نیز در این مطالعه تحت سلطه بودن زنان عنوان شده است. همچنین رضایت شغلی، استرس شغلی و سلامت روان عوامل مهم کارکنان و رفاه آن‌هاست. (نهار، حسین و همکاران ۲۰۱۳)



رفتارگرایان نیز معتقدند اصلاح و تنظیم رفتار به عنوان وسیله‌ای برای مقابله با تنیدگی در هر زمان، بهترین اقدام است برای اثبات این فرضیه، ده‌ها پژوهش به عمل آمده است. در این پژوهش‌ها از مصرف مواد مخدر تا کتک زدن به همسر، اختلالات تغذیه و بی‌خوابی و ... مورد بررسی قرار گرفته است و برای اصلاح و تنظیم رفتار راه‌های مختلفی پیشنهاد شده، که هر یک شکل و قالب ویژه‌ای دارند که به آن‌ها الگوهای اصلاح و تنظیم رفتار گفته می‌شود (سالاری فر، ۱۳۹۳).

راه‌حل این معضل بزرگ سازمانی (استرس شغلی) از دیدگاه مدیریت رایج نیز با اندکی تفاوت، مربوط به جنبه فیزیکی و مادی و صرفاً برای کاهش هزینه‌هاست از جمله: هربرت بنسون نیز ده راهکار برای کاهش و درمان استرس را طی مقاله‌ای از کتاب "پاسخ آرام بخشی" ارائه داده، که مربوط به مؤسسه سلامت ذهن و جسم می‌باشد: (هربرت بنسون، ۱۹۷۵) از جمله: تنفس عمیق - دیدگاهی نو به زندگی روزانه باتکیه بر شعار "همین‌جا، همین‌آن" زندگی را غنی‌تر و معنی‌دارتر می‌کند. - چای بنوشید - عشق بورزید (می‌توانید حیوان خانگی خود رانوازش کنید) - باماساژ، استرس از شما فرار می‌کند- وقت استراحت بگیرید- ورزش کنید، - ده دقیقه پیاده روی، برای به دست آوردن انرژی بیشتر - به موسیقی ملایم گوش دهید- تغییر نگرش دهید، وارزمن می‌گوید: ۳۰ ثانیه زمان کافی برای تغییر ریتم قلب از حالت استرس به حالت آرام و ریلکس است- تفکر و تمرکز یا مدیتیشن، برنامه مراقبه متعالی .

مدیریت استرس شغلی از دیدگاه اسلام

تحولات وسیع اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی برآمده از انقلاب صنعتی و تحول سازمانی در اقتصاد ملی کشورها که منجر به پدید آمدن شرکت‌های چندملیتی و رقابت شدید در سطح جهانی به منظور تولید انبوه محصولات و لزوم پاسخگویی شرکت‌ها به تقاضاهای متنوع و متغیر بازار از یک طرف و سست شدن روابط اجتماعی و فرهنگی در جوامع انسانی و نیاز افراد به انباشت سرمایه به منظور امکان پاسخگویی به نیازهای مادی (اعم از حقیقی یا کاذب) که تلاش اقتصادی وسیع همه اقشار جامعه را ضروری می‌سازد از سوی دیگر، استرس شغلی را در زندگی امروزی به یک امر متداول بدل کرده است. فشار عصبی یکی از پدیده‌های اجتماعی و سازمانی است. که به‌طور گسترده‌ای بر فضای سازمان، روابط انسان‌ها و بهداشت روانی آنها تأثیر -می‌گذارد (فقهی فرهمند، ۱۳۸۵، ص ۴۲).

در ادیان الهی به ویژه مکتب اسلام و با توجه به جهان‌بینی و ایدئولوژی ممتاز آن از دیرباز بر نقش و جایگاه برتر انسان به‌عنوان اشرف مخلوقات در مقایسه با دیگر



پدیده‌های خلقت تأکید شده است.

به تعبیر استاد بزرگوار شهید مطهری، اسلام راه است نه منزل و توقفگاه، غلط است که بگوئیم چون منزل‌ها عوض می‌شود راه هم باید عوض شود (مطهری مرتضی، ۱۳۷۷، صص، ۱۱-۱۶).

لازمه این کار، مفهوم‌شناسی معاصر و یا معاصرسازی مفاهیم است. برای شناخت واژه استرس شغلی، از واژه‌های نزدیک در قرآن و کتب حدیثی وام گرفته شد و با مراجعه به کتب تفسیری و منابع دینی، مختصات الگوی اولیه به گونه اکتشافی به دست آمد و بالاخره به شیوه دلفی از خبرگان آشنا به این مباحث، مهر تأیید گرفته شد.

از طرف دیگر، مدیریت استرس علاوه بر شناسائی اختلال‌های بیرونی، نیازمند فهم نشانه‌ها و عوامل علی و موجد آن در درون انسان است که گاهی به صورت فراگیر، همه امور زندگی فرد و گاهی امور خاصی از زندگی انسان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در منابع دینی، مطلق استرس و اضطراب مذمت نشده، بلکه برخی از آنها مورد تأیید قرار گرفته است. در یک حدیث قدسی خدای متعال می‌فرماید: من راحتی و آرامش را در بهشت برای بندگانم قرار داده‌ام ولی مردم در دنیا به دنبال آن می‌گردند و هرگز آن را پیدا نمی‌کنند (مجلسی ج ۷۵ باب ۳۳)؛ به عبارت دیگر گرفتار شدن به استرس از شرایط طبیعی هر انسانی است که می‌تواند زمینه تکامل فرد را فراهم نماید. در مورد بررسی چپستی استرس در متن دین و شریعت اسلام، کشف انواع نشانه‌های استرس‌های قبل، حین و پس از بروز مشکلات و برای رفع معضل قرن از قرآن آیات مرتبط با استرس، را می‌توان بر سه دسته تقسیم نمود: ۱- آیاتی که بر علت وقوع استرس دلالت دارند. ۲- آیاتی که بر علت ایجاد شدن استرس اشاره دارند. ۳- آیاتی که بر نشانه‌ها و عوارض استرس دلالت دارند.

۱- علت وقوع استرس: برخی از آیات بر علت وقوع استرس از نظر منشأ آن دلالت دارند این آیات و کلمات به مقدمات پدیداری این موضوع پرداخته، مدیریت و هدایت آن را طرح می‌نماید. این آیات به گریزناپذیری مواقف استرس پرداخته و وجود مواقف استرس‌زا را به عنوان مواقف کمال و رشد انسان و شکوفایی قوای درونی او می‌داند.

۲- زمینه‌های اصلی ایجاد کننده استرس: آیاتی که به پدیده استرس در انسان اشاره دارند و به ضرورت برخورد درست و منطقی با آن و عوامل گمراه کننده و هدایت کننده آن می‌پردازند.

۳- عوارض و آسیب‌های استرس: این آیات سوء مدیریت انسان را در رویارویی با استرس هشدار داده و تبعات آن را گوشزد می‌نماید. که جدول ذیل واژه مربوطه، معانی

آن، آدرس آیه و ارتباط با کلمه استرس را به تصویر می‌کشد:



جدول ۲- آیات قرآن مرتبط با استرس

واژه‌ها	معانی آن	نمونه آیه	ارتباط کلمه با استرس
۱- فتنه	به هر چیزی که موجب اختلال همراه با اضطراب شود فتنه گفته می‌شود.	سوره توبه آیه ۴۹ «و منهم من يقول»	منشأ ترس و استرس
۲- بلا و ابتلاء	به معنای ایجاد کننده، تحول (دگرگونی) و از حالتی به حالت دیگر شدن) که نوعی مضيقه و محدودیت به همراه دارد.	سوره بقره آیه ۴۹ «و اذ انجيانکم من آل فرعون»	منشأ یا مقدمه و لازمه هر استرس
۳- رجز	به شدت و تنگنای به وجود آمده از دگرگونی و از حالتی به حالتی شدن گفته می‌شود این شدت ممکن است از ناحیه خدا و در اثر عصیان باشد که فرد را به حالت شدت و محدودیت و تنگنا میکشاند یا ممکن است در اثر تخیل نفسانی و یا وسوسه‌های شیطانی باشد و یا اینکه در اثر عادت و رسوم شخصی به خود تحمیل کند.	سوره اعراف آیه ۱۳۴ «و لما وقع علیهم الرجز: قالوا یا موسی...»	نزدیک‌ترین مفهوم به استرس
۴- ضَرَّ	آن چیزی که مقابل نفع است بنابراین ضرر بشری است که متوجه انسان شده و نقصانی را در او ایجاد کرده ، گرفتاریها و مصائب مایه بیداری و تجلی فطرت توحیدی انسان است.	سوره بقره آیه ۲۱۴ «ام حسبتم ان تدخلوا...» و سوره یونس آیه ۱۲ و اذا من الانسان الضر دعانا	گاه مقدمه و گاه نتیجه استرس
۵- اضطراب	ایمان عامل آرامش و استواری روح و ثبات قدم انسان در زندگی و موجب رفع هرگونه تزلزل، اضطراب و نگرانی است. در حقیقت اضطراب عامل درونی است و گاهی هم بیرونی است (ریب- شک)	۱- سوره ابراهیم آیه ۲۷ «یثبت الله الذین آمنوا...» ۲- آیه ۴۵ سوره توبه	۱- اضطراب درونی مقدمه استرس بیرونی و منشأ وجود آنست. ۲- به منشأ وجودی استرس اشاره دارد به دلیل ترس از مرگ از جنگ فرار می‌کردند که افکارشان پریشان و مضطرب می‌شد.
۶- زیغ	بی‌میلی به حق است	سوره صف آیه ۵ «و اذ قال موسی لقومه یا قوم ... فلما زاغوا...»	نتیجه احتمالی استرس
۷- حزن و خوف	خوف= ترس، انتظار وقوع امری ناخوشایند را داشتن درآینده حزن= اولیاء خدا در حوادث روزگار غمی به دل راه نداده و غبار اندوه به چهره‌شان نمی‌نشیند.	سوره انعام آیات ۸۲-۸۰ و سوره یونس آیه ۶۲	نتیجه احتمالی استرس



واژه‌ها	معانی آن	نمونه آیه	ارتباط کلمه با استرس
۸- ضنک	ضنک به معنای تنگی و سختی است که پیروی از هدایت‌های الهی و به یاد خدا بودن، موجب تسهیل زندگی و برطرف شدن تنگناهای آن است.	سوره طه آیه ۱۲۴	منشأ استرس
۹- امر مریج	کار آشفته و درهم، انکار حق آشکار، فرد را گرفتار بحران روحی و تناقض‌گویی می‌سازد.	سوره ق آیه ۵ «بل کذبوا بالحق... فی امر مریج»	مقدمه و منشأ استرس
۱۰- اصابه	در مقابل خطا گفته می‌شود و به معنای جریان امری مطابق طبیعت و حق است وقتی بر باب افعال می‌رود به معنای برخورد مطابق با طبیعت و اقتضای حق است.	سوره آل عمران آیه ۱۲۰، «ان تمسککم حسنه تسؤهم و ان تصبکم سیئه یفرحوا بها»	مقدمه و منشأ استرس
۱۱- ضرع	حالت بیچارگی همراه با درخواست نیاز را گویند.	سوره انعام آیه ۴۳ «فلولا اذ جاءهم باسنا تضرعوا...»	نتیجه استرس و بالتبع مقدمه استرس بعدی
۱۲- عامله ناصبه	افراد سرشکسته و غمگین و افسرده	سوره غاشیه آیه ۳ «وجوه یومئذ خاشعه عامله ناصبه»	نتیجه افسردگی، احساس عمل بی‌نتیجه و ناامیدی از تغییر
۱۳- شح	آنها نسبت به شما بخیل و حریص اند چون ترسی فرارسد به سوی تو می‌نگرند درحالی که چشمانشان در حلقه می‌چرخد. آنهایی که از حرص (بخل نفس) مصون مانند، رستگارند.	۱-سوره احزاب آیه ۱۹ ۲-سوره حشر آیه ۹ «و من یوق شح نفسه فاولئک هم المفلحون»	زمینه پدید آمدن استرس و پرخاشگری و افسردگی برآمده از آن
۱۴- هلوع		معارج-آیه ۱۹ «ان الانسان خلق هلوعا»	زمینه حرص و نتیجتاً استرس دائمی انسانها

یکی از ویژگیهای قرآن برای دفع افسردگی و اضطراب در سوره مبارکه عبس حول محور واژه‌هایی مثل: "ترهق"، "غبره"، "قتره" و "فرر" این واژه‌ها با نشانه‌های متعدد افسردگی، انطباق دارند که شامل غم فراگیر، فقدان لذت، کسالت در عمل، احساس ناتوانی، کندی و ناتوانی در تصمیم‌گیری هستند.

در نقطه مقابل استرس، واژه‌هایی قریب‌الافق قرار دارد که عنایت به آن‌ها می‌تواند مفهوم مدیریت استرس را شفاف‌تر نماید، مثل: اطمینان، سکون و امن که قریب‌الافق هستند. اطمینان یعنی حالت طمانینه دل، حالت آرامش روح و قلب، آرامش در مقابل



دغدغه و اضطراب، آرامش و اطمینان در مقابل تشویش آینده برای فرد روشن است لذا نمی‌هراسد و غیر مطمئن مثل آن قایق کوچکی است که روی اقیانوس متلاطمی در حرکت است دائماً مضطرب راه می‌رود این دو جور روحیه است (حسینی خامنه‌ای: ۱۳۹۳ ص ۱۵۹) سکون هم به همین معناست خداوند در سوره توبه می‌فرماید که سکینه را بر پیامبرش نازل کرد زمانی که مسلمانان با پیامبر اسلام (ص) بیعتشان را تجدید کردند (بیعت رضوان در صلح حدیبیه) "ثم انزل سکینته علی رسوله" شاید بتوان در مقابل استرس شغلی، این آرامش و سکینه را در حین انجام کار مطرح نمود. امن نیز به معنای امنیت روحی است. امنیت اجتماعی به معنای آن است که همه افراد از یک آرامشی در اجتماع برخوردار باشند تا هر کسی بتواند حق خودش را ببرد در واقع امنیت عبارت است از اینکه همه مردم بتوانند با ایمنی کامل به حقوق و خواسته‌های مشروع خودشان نائل شوند (همان ۱۶۴) سلام در مقابل فشار، سوره یونس: آیه ۲۵ والله یدعوا الی دارالسلام.... سلام و سلامت یک معنی دارد و نزدیک به معنای امن است و تنها فرقی که این است که «سلام» عبارت از امنیتی ذاتی است ولی «امن» عبارت از سلامتی است که از حادثه‌ای سالم مانده است مثلاً در مورد «سلام» گفته می‌شود: او سلامت است ولی در مورد امنیت از فلان حادثه و فلان ناراحتی در امان است. سلام یکی از اسمای خدای متعال است زیرا ذات متعالی او ذات خیر است خیریکه به هیچ وجه در آن شر ندارد. بهشت را هم از همین نظر دارالسلام گویند (طباطبایی: ۱۳۶۳ ج ۱۰ ص: ۶۰-۶۳).

قرآن و روایات، استرس را بر دو قسم دانسته‌اند: ۱- مطلوب و هدایت یافته، استرس مطلوب اگرچه به نوعی استرس نامیده می‌شود اما موجب شرح صدر و اطمینان قلب می‌گردد و انسان بدین وسیله به کمال می‌رسد. شیخ صدوق استرس مطوب را به پنج دسته تقسیم نموده: أنواع الخوف خمسة: خوف، و خشية، و وجل، و رهبة، و هيبه. فالخوف للعاصين، والخشية للعالمين، والوجل للمخبتين، والرهبة للعابدين، والهيبه للعارفين. أما الخوف فلأجل الذنوب قال الله عزوجل: «وَلَمَنْ خَافَ مَقَامَ رَبِّهِ جَنَّاتٍ». والخشية لأجل رؤية التفسير، قال الله عزوجل: «إِنَّمَا يَخْشَى اللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ الْعُلَمَاءُ». وأما الوجل فلأجل ترك الخدمة، قال الله عزوجل: «الَّذِينَ إِذَا ذُكِرَ اللَّهُ وَجِلَتْ قُلُوبُهُمْ». والرهبة لرؤية التفسير، قال الله عزوجل: «وَيَدْعُونَنَا رَغَبًا وَرَهَبًا». والهيبه لأجل شهادة الحق عند كشف الأسرار؛ أسرار العارفين، قال الله عزوجل: «وَيُحَدِّثُكُمْ اللَّهُ نَفْسَهُ». (ترس برپنج نوع است، خوف، خشیت، وجل، رهبت، هيبت، خوف برای گنهکاران و خشیت برای عالمان و وجل برای فروتنان و رهبت برای عابدان و هيبت برای عارفان. خداوند می‌فرماید: "هرکس از مقام پروردگارش بترسد دو بهشت دارد" و خشیت برای کسی



است که خود را اهل تقصیر بدانند. خداوند می‌فرماید: "همانا در میان بندگان خدا فقط دانشمندان از خدا می‌ترسند". و جل به خاطر ترک خدمت از خداوند می‌ترسند. خداوند می‌فرماید: "آنها که وقتی خدا یاد شود دلها ایشان می‌ترسد". رهبت به دلیل احساس کوتاهی است. خداوند می‌فرماید: "وما را از روی رغبت و ترس می‌خوانند." و هیبت به خاطر شهود حق به هنگام کشف اسرار عارفان است خداوند می‌فرماید: "خداوند شما را از خود می‌ترساند." ۲- مخرب و نامطلوب، از دهه ۱۹۶۰ تاکنون، توجه به شغل، سهم عمده‌ای در زندگی افراد داشته است. اگرچه اشتغال یک چالش هیجان‌آور برای افراد بوده ولی همین شغل می‌تواند به عنوان یک منبع عمده استرس‌زا، زندگی افراد را تحت تأثیر قرار دهد. لذا استرس، یکی از فعال‌ترین حوزه‌های پژوهشی در سال‌های اخیر است به طوری که قرن اخیر را عصر استرس نامیده‌اند. (کوییک، ۲۰۰۷، ص ۶۴) بینش مدیریت رایج به دلیل توجه به ظاهر دنیا، بوالهوسی، شهوات و غرق شدن در لذایذ و غفلت از وجدان و فطرت الهی "آیه ۷ سوره روم" از یک طرف، و عدم قطعیت نظریه‌ها و رویکردهای مختلف روانشناسی از طرف دیگر، پژوهشگران را یا ملزم به قبول آزمایشات مادی نموده و یا در تعریف انسان، به تکثرگرایی روی آورده‌اند.

اما از نقطه نظر اسلام علت‌ها و راه‌حل‌های آن به گونه‌ای دیگر و اصولی‌تر بیان شده است راهبردهای دین اسلام در مورد استرس و مؤلفه‌های مهم مدیریت و عوامل موثر کنترل استرس (حین وقوع و بعد از وقوع) سهم عمده‌ای را در پژوهش‌ها به خود اختصاص داده است.

در مورد بررسی چپستی استرس در متن دین و شریعت اسلام، کشف انواع نشانه‌های استرس‌های قبل، حین و پس از بروز مشکلات و بالاخره ارائه مدل آرمانی اسلام برای رفع معضل قرن از قرآن که وسیله سعادت انسان است، بهره می‌بریم.

به گفته هادی بهرامی، درمانهای شناختی رفتاری در روانشناسی، یکی از مهم‌ترین تکنیک‌ها برای درمان افسردگی است که فعال‌سازی رفتاری است و منجر به راه‌اندازی عمل و افزایش انگیزه در فرد می‌شود. بنابراین شناخت مقدمات، لوازم و نتایج عمل و چگونگی تقویت آن در قرآن به عنوان نقطه مقابل افسردگی به همراه کشف عوامل آسیب آن می‌تواند ما را در رسیدن به چگونگی پیشگیری در درمان این اختلال یاد می‌کند (هادی بهرامی، احسان- نشر دانشگاه تهران- ۱۳۹۶، ص ۲۹).

نگرانیهای نامطلوب و مخرب، نگرانی‌هایی که زندگی را مختل می‌کند و یا فرد را از توجه به معیارهای حق منصرف می‌نماید و توجه به خدا و معاد و رسولان را از فرد می‌گیرد نگرانیهای مخرب است که فرد را در وضعیتی نامطلوب قرار می‌دهد و به تدریج



زندگی را بر او سخت و دشوار می‌سازد (اخوت احمد رضا، ۱۳۹۵، خلاصه، صص ۲۹ تا ۵۰). یکی از عوامل افسردگی‌های اجتماعی سیاسی از دیدگاه قرآن در سوره محمد (ص) خوبی دیده می‌شود حاکی از سردرگمی در عمل و بلا تکلیفی، عمل تکراری بی‌هدف، احساس بی‌پناهی به هنگام مواجهه با سختی‌هایی است که در جامعه اتفاق می‌افتد و آن هم نوعی افسردگی اجتماعی است که احیانا مدت‌ها پنهان و آتش زیر خاکستر بوده است. قرآن ریشه اصلی آن را ضعف ایمان و عدم اعتماد به خدا، قلب مریض و پر از کینه، بخل و ناپاکی در فرد و یا ترویج عرفان‌های کاذب به واسطه گروه‌ها و فرقه‌های سیاسی اجتماعی می‌داند.

عامل دیگر نگرانیها نادیده شدن خدمات است که انسان گاهی برای انجام خدمتی زحمت زیادی را متحمل می‌شود اما کسی او را نمی‌بیند و از او قدردانی و تشکر نمی‌کند اما هنگامیکه احساس کند کسی هست که از همه تلاش‌هایش آگاه است و به همه‌ی آن‌ها پاداش می‌دهد همه نگرانی‌هایش، رفع می‌شود.

در روایات ما نیز از بهره‌کشی و استثمار از انسان‌ها منع شده است و اجازه نمی‌دهد در اثر فشار وارده از طرف کارفرما، کارمند دچار تنیدگی گردد. رسول خدا صلی الله علیه و آله فرمودند: پاکیزه‌ترین درآمد‌ها کار با دست است. "کارگری غیر از مزدوری است. انسان هیچگاه به اجیر شدن و مزدوری برای دیگران ترغیب نشده است، و کار کردن مورد اهتمام اسلام است و لازمه آن، استقلال کاری است، فرد می‌تواند در تجارت، صنعت، زراعت، باغداری، دامداری و... مستقل باشد" (جوادی آملی عبدالله، ص: ۵۲۰). در احکام فقهی ما نیز به معاملاتی مثل، مضاربه، مساقات و مزارعه توصیه شده که حاکی از مشارکت سرمایه و کار است که هم سرمایه‌گزار و هم کارگر از سود با نسبتی عادلانه بهره‌مند می‌گردند و این خود یکی از راهبردهای فقرزدائی و کرامت انسانی است چراکه مدیر در جوامع یا سازمان‌های غیرالهی برای کسب مزایای مادی بیشتر و مقام عالی‌تر مادی و قدرت و اعتبار سازمانی، ملی و حتی بین‌المللی می‌کوشد تا رقیب را از میدان بیرون راند ولی مدیر مسلمان، به تکلیفی که مسیر آن را قوانین شارع مقدس تعیین کرده، گمارده می‌شود.

۳- روش‌شناسی تحقیق

روش مورد استفاده در این تحقیق، نظریه داده‌بنیاد می‌باشد (نظریه داده‌بنیاد عبارت است از ساخت یک نظریه مستند و مدون از طریق گردآوری سازمان‌یافته داده‌ها و تحلیل استقرائی مجموعه داده‌های گردآوری‌شده به منظور پاسخگویی به پرسش‌های نوین فاقد مبانی نظری کافی، می‌باشد) و با توجه به اینکه در این پژوهش به دنبال



الگوی مناسب برای مدیریت استرس شغلی بوده‌ایم، ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مرتبط با این الگو استخراج شده است، لذا می‌توان اذعان نمود که این پژوهش از نظر هدف اکتشافی و از نظر داده‌های به دست آمده از مرور ادبیات و مصاحبه‌های خبرگان، توصیفی، و در نهایت با توجه به سنجش وضع موجود سازمان‌ها از حیث استرس شغلی، و ارائه راهکارهایی جهت بهبود و مدیریت استرس‌های شغلی کارکنان، تبیینی است. به تعبیری دیگر، این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر داده‌ها توصیفی و از نظر زمان، مقطعی است و از طریق جمع‌آوری سیستماتیک، داده‌های پژوهشی و تجزیه و تحلیل آن‌ها به دست آمده است.

۱- در مرحله اول، داده‌های مورد نیاز مرتبط با موضوع تحقیق از قرآن، نهج البلاغه، کتب روایی، پایان‌نامه‌ها، کتب مربوطه، مقاله‌ها، پروژه‌های دولتی و غیردولتی (در داخل و خارج از کشور)، سایت‌های علمی اجتماعی و.... گردآوری شد و از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با نخبگان حوزوی و دانشگاهی آشنا با موضوع تحقیق، الگوی اولیه ترسیم گردید که نتایج حاصله در جدول ذیل به نمایش درآمده است.

جدول شماره ۴: مقوله‌ها و مفاهیم اولیه، مستخرج از ادبیات نظری

ردیف	ابعاد	مفاهیم
۱	سبک رهبری	۱- ایجاد وحدت و هماهنگی در سازمان ۲- رعایت انصاف و مدارا با کارکنان ۳- مشورت و عاقبت اندیشی در مدیریت ۴- تقسیم کار و سازماندهی درست و تعیین شده کارها ۵- وظیفه‌گرایی در برابر سوداگرانی ۶- آموزش مستمر و طولانی کارکنان ۷- تصمیم‌گیری قاطع و در جهت اهداف سازمان ۸- توجه به ظرفیت‌های کارکنان و میدان دادن به آن‌ها ۹- توجه به امور شخصی و خانوادگی کارکنان ۱۰- توجه به جایگاه انسانی کارکنان و اخلاق‌مداری ۱۱- توجه به وضعیت مطلوب فیزیکی در محل کار
۲	یاد و ذکر خدا	۱- توکل بر خدا و نترسیدن از غیر او ۲- اطاعت از خدا و رسول و ولایت‌پذیری ۳- ایمان قلبی به کمک خدا ۴- نیایش و دعا ۵- آخرت‌گرایی ۶- نگرش عارفانه به هستی ۷- صبر و خویشتنداری
۳	فرهنگ سازمانی	۱- جو سازمانی و محیطی امن و عادلانه حاکم بر سازمان ۲- عدم تعارض سازمان و محیط ۳- اخلاق‌مداری ۴- اولویت‌سنجی و ارزیابی صحیح
۴	ویژگی‌های شخصیتی و روانشناختی مدیر	۱- صداقت و رویکرد محترمانه با کارکنان ۲- قاطعیت در وقت تصمیم‌گیری ۳- حکمت و همه‌جانبه‌نگری در مدیریت
۵	ویژگی‌های شخصیتی کارکنان	۱- خردورزی و تقوا ۲- شخصیت مقاوم و صبور داشتن ۳- میان‌روی ۴- تعهد در برابر خدا ۵- شخصیت امیدوار و خوشبین ۶- داشتن کرامت نفس ۷- عدم برتری طلبی ۸- داشتن روابط خوب و سالم خانوادگی



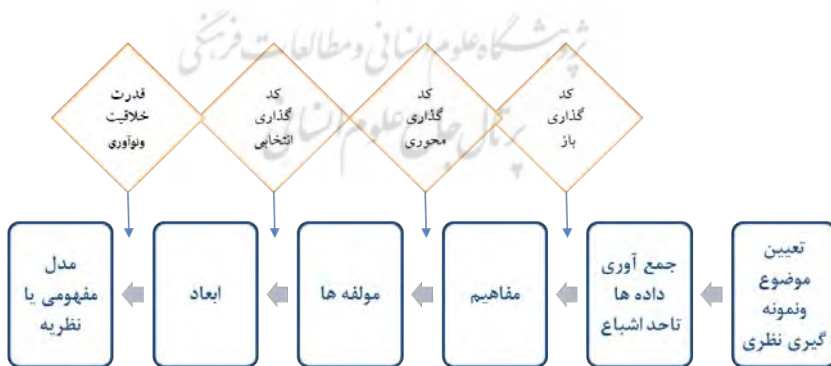
۲- در گام دوم، برای به دست آوردن شاخص‌های مورد نظر، اطلاعات جمع‌آوری شده از مصاحبه‌ها، باتکنیک‌هایی چون کدگذاری آزاد یا تحلیل خط به خط تجزیه و تحلیل شدند و به این وسیله به بخشی از فرایند استقرائی دست یافتیم. به عبارت دیگر، با انجام کدگذاری باز، شاخص‌ها مورد شناسایی قرار گرفتند و در مجموع به ۱۰۸ شاخص رسیدیم.

۳- قدم سوم، کدگذاری محوری است که در آن، مفاهیم اصلی تحقیق شناسایی می‌شوند. با مقایسه مفاهیم زمینه‌های مشترکی میان آنها کشف و امکان طبقه‌بندی مفاهیم مشابه در قالب طبقه‌بندی‌های یکسان فراهم شد {این فرایند مقایسه مستمر مفاهیم بایکدیگر راروش مقایسه پایدار یا روش تطبیق مداوم نامیده‌اند (سلدن ۲۰۰۵ ص ۱۱۹)}؛ در مجموع به ۱۶ مفهوم (مؤلفه) دست یافتیم.

۴- مرحله چهارم، کدگذاری انتخابی یا تعیین مقوله‌ها است و آن به تعبیر استراوس عبارت است از روند انتخاب مؤلفه‌های اصلی به‌طور سیستماتیک با دیگر مؤلفه‌ها و اعتباربخشی به روابط و اصلاح و گسترش جاهای خالی با مقولاتی مناسب است (استراوس ۱۹۹۸ ص: ۸۲). در اینجا محقق، به استحکام بیشتر مفاهیم و مؤلفه‌ها پرداخته و موضوعات در قالب مؤلفه‌های گوناگون در ابعاد محدودتر و کلی‌تر سامان‌دهی شدند.



شکل ۳- مدل فرایند اجرای داده‌بنیاد (استراوس، ۱۹۹۰ و دانایی فرد، ۱۳۸۴)



شکل ۴- فرایند اجرای نظریه داده‌بنیاد (مهرابی ۱۳۹۳ ص ۱۳۸)



۴- تحلیل پرسشنامه‌های دلفی

محقق پس از انجام مراحل تحقیق (مصاحبه و ادبیات)، ابعاد، مؤلفه‌ها شاخص‌هایی را انتخاب و برای تعیین روایی، آنها را از طریق توزیع پرسشنامه دلفی خبرگی (مربک از نخبگان و اساتید دانشگاه) مورد نظر سنجی قرار داد. در ادامه به بررسی ابعاد و مؤلفه‌های شناسایی شده از نگاه خبرگان پرداخته می‌شود. لازم به ذکر است در مصاحبه‌های فوق، اساتید یاد و ذکر خدا را به عنوان مقدمه و پیش‌زمینه و متغیر پنهان بر ابعاد پنجگانه مدل پیشنهاد دادند و در پرسشنامه دلفی نیز آن را تأیید نمودند.

جدول ۴- ابعاد و مؤلفه‌ها

ابعاد	مؤلفه‌ها	تعداد	میانگین	انحراف معیار
عوامل مدیریتی	سرمایه انسانی	۲۰	۴/۰۵۰	۰/۷۵۹
	سیک رهبری	۲۰	۴/۶۰	۰/۵۹۸
	فرهنگ سازمانی	۲۰	۴/۲۰	۰/۶۹۵
عوامل سرمایه‌ای	سرمایه‌های اجتماعی	۲۰	۳/۶۰	۰/۷۵۳
	توانمندسازی سرمایه‌های انسانی	۲۰	۴/۱۵	۰/۵۸۷
	سرمایه‌های روانشناختی	۲۰	۴/۶۰	۰/۵۹۸
رفتارهای سیاسی	رفتارهای فردی	۲۰	۴/۷۰	۰/۷۳۲
	رفتارهای گروهی	۲۰	۳/۶۰	۰/۸۲۰
	رفتارهای سازمانی	۲۰	۳/۶۰	۰/۷۵۳
عوامل اخلاقی	اخلاق سازمانی	۲۰	۴/۱۵	۰/۴۸۹
	رشد عملی، عبادی	۲۰	۳/۹۰	۰/۶۴۰
	رشد معنوی	۲۰	۴/۲۵	۰/۵۵۰
	صفات و اسماء الهی	۲۰	۳/۴۵	۰/۶۰۴
نهادهای قانونگذار و حاکمیتی	دولت	۲۰	۳/۳۰	۰/۹۲۳
	مجلس	۲۰	۳/۱۰	۰/۸۵۲
	شورای عالی انقلاب فرهنگی	۲۰	۲/۹۰	۱/۱۶۵

با توجه به اینکه از ۱۶ مؤلفه، ۱۵ مؤلفه، نمره بالاتر از ۳ کسب کرده‌اند و تنها نهاد شورای عالی انقلاب فرهنگی نمره کمتر از ۳ کسب نموده است، لذا ۱۵ مؤلفه، مورد تأیید قرار گرفت. در ادامه به بررسی ابعاد، از نگاه خبرگان پرداخته می‌شود.



جدول ۵ - نتیجه آزمون t درباره عوامل مدیریتی، سرمایه‌ای، سیاسی، اخلاقی و نهادهای قانونگذار

ابعاد	تعداد	میانگین	انحراف معیار	میانگین خطای انحراف معیار
عوامل مدیریتی	۲۰	۴/۲۸۳۳	۰/۴۶۲۳۲	۰/۱۰۳۳۸
عوامل سرمایه‌ای	۲۰	۴/۱۱۶۷	۰/۴۸۶۹۶	۰/۱۰۸۸۹
رفتار سیاسی	۲۰	۳/۶۳۳۳	۰/۵۸۱۳۹	۰/۱۳۰۰۰
عوامل اخلاقی	۲۰	۳/۹۳۷۵	۰/۳۷۹۳۶	۰/۰۸۴۸۳
نهادهای قانونگذار و حاکمیتی	۲۰	۳/۱۰۰۰	۰/۸۲۴۳۴	۰/۱۸۴۳۳

در نهایت، باتوجه به اینکه تمامی ابعاد (عوامل مدیریتی، عوامل سرمایه‌ای، رفتار سیاسی، عوامل اخلاقی، نهادهای قانونگذار و حاکمیتی)، نمره بالاتر از ۳ کسب نمودند، پس تمامی این ابعاد با یکبار توزیع پرسشنامه خبرگی مورد تأیید قرار گرفتند. جدول زیر ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های به‌دست آمده را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۶- ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌های به‌دست آمده

ابعاد	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها
عوامل مدیریتی	۱- منابع انسانی	وظیفه‌گرایی در برابر سوداگری
		آموزش مستمر و طولانی کارکنان
		محدودیت تعداد قوانین و مقررات
		تربیت نیروی انسانی مقاوم و صبور
		تربیت و پرورش نیروی انسانی مومن بانگش دعا و نیایش
		تربیت و پرورش نیروی انسانی مومن بانگش دعا و نیایش
	۲- نسبک رهبری شایسته	وضعیت مطلوب فیزیکی در محل کار
		بازنگری در اعمال مدیریت‌ها (دستوری، استقلالی، حمایتی، مشارکتی، تفویضی)
		مشورت و عاقبت‌اندیشی در مدیریت
		همسوئی امور شخصی و خانوادگی کارکنان با امور سازمانی
	۳- سازمانی	تصمیم‌گیری قاطع در جهت اهداف سازمان
		اصلاح و بهبود الگوی رفتار-سازمانی
انعطاف‌پذیری در ارزشهای نظام ایدئولوژی سازمان		
		باور و پذیرش وجود تعارضات در سطوح مختلف

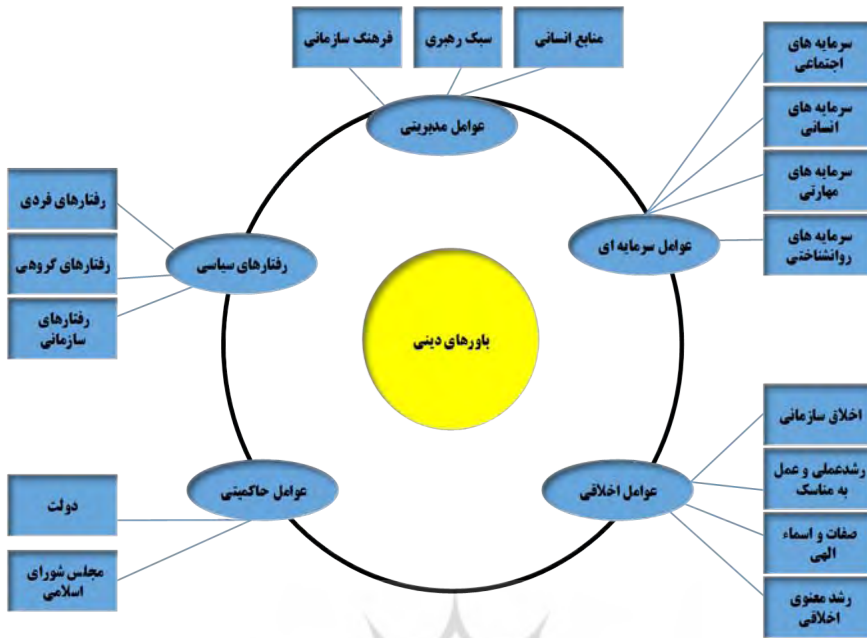


ابعاد	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها
عوامل سرمایه‌ای	۲- سرمایه اجتماعی	وجود اعتماد همه جانبه در سازمان
		همدلی عاطفی (عاطفه‌محور) و مدارا با کارکنان
		همدلی وظیفه‌ای با کارکنان (وظیفه‌محور)
		وجود روحیه ارتباط جمعی در سازمان
	۲- سرمایه انسانی	انطباق بین شغل و شرایط احراز، به‌ویژه برای کارکنان زن
		ارزش گذاری میزان کار و خدمت ارائه شده در سازمان
		توانمندسازی مدیران میانی و کارکنان در قالب تقویت بنیه علمی و حرفه‌ای
		شیوع روحیه جسارت و خطرپذیری در سازمان
	۲- سرمایه مهارتی	توانمندسازی در جهت خردورزی و تقویت عقلانیت کارکنان
		توانمندسازی کارکنان در جهت دوری از خودبترتربینی
		حمایت و سالم‌سازی خانواده کارکنان
		خود کار آمدی و اعتماد به نفس و شادابی روحی
روانشناختی	۴-۲ سرمایه	خوش بینی نسبت به کارکنان
		حاکمیت امید و خوش بینی در کارکنان
		تاب‌آوری و تقویت شخصیت‌های مقاوم
		توجه به رویکرد محترمانه با کارکنان
		توجه به جایگاه انسانی کارکنان و اخلاق‌مداری
		اولویت‌سنجی و ارزیابی صحیح
۱-۳ اخلاق سازمانی	۲-۳ اسماء الهی	رسیدن به قرب الهی در عمل
		همسویی بینش، کنش و منش کارکنان
		تقویت روحیه هدفمندی در عمل
		نگرش عالمانه به رزاقیت خداوند و نه دیگران
		نگرش عالمانه به عدالت الهی
		تقویت جنبه خلیفه‌الهی کارکنان
۳-۳ معنوی اخلاقی	۳-۳ رشد	یادگیری اصول اخلاق اسلامی کارکنان
		ترجیح‌دادن اهداف سازمان بر اهداف خود
		توجه به هدفمند بودن عالم



ابعاد	مؤلفه‌ها	شاخص‌ها
عوامل حاکمیتی	۱-۴ مجلس	شفافیت و عدم پیچیدگی قوانین استخدامی
		بازنگری قوانین استخدام براساس جنسیت
		نظارت بیشتر بر عملکرد مدیران و تحدید الگوهای ارتباطی
	۲-۴ دولت	تربیت مدیران مومن موقن جهت قبول مسئولیت
		معماری ساختارهای سازمانی در جهت اجرای اصول اخلاقی
		معماری فرهنگ سازمانی شایسته در راستای آموزش‌های دینی
		همسوئی آئین نامه‌ها با اصول اخلاق اسلامی
		پویا و اقتضائی بودن قوانین مربوط به استخدام و بازنشستگی بانوان
		تربیت مدیران کمال‌گرا و آرمان-گرا در عمل
		آئین‌نامه‌های داخلی روشن و همسو با قوانین مصوب
۱-۵ فردی	دوری از تملق، زیرآب‌زنی	
	چاپلوسی و ائتلاف‌های مخرب	
	عدم پیچیدگی و شفافیت فناوری داخلی سازمان برای کارکنان	
۲-۵ گروهی	همسوئی فرآیندهای رسمی حل تعارض و ارائه شکایات	
	شفافیت استانداردهای عملکرد از نظر کمی، کیفی و مالی	
	رقابت‌های سازنده و به دور از تخریب بین افراد در سازمان	
	به‌کارگیری افراد یا گروه‌های علاقمند به خدمت و نه تشنگان قدرت	
۲-۵ سازمانی	غربال رادیکال‌های سیاسی به هنگام استخدام	
	انعطاف‌پذیری و چابکی ساختار سازمان باتوجه‌به شرایط محیطی	
	تمرکز قدرت در راس هرم سازمانی و اثرگذاری در همه ابعاد سازمان	
	شفافیت اهداف و راهبردهای سازمان	
	تصمیم‌گیری و راهبردهای بلندمدت در شرایط نامطمئن	





شکل ۵- ارائه الگوی نهائی و معتبر مدیریت استرس

۵- جمع بندی و پیشنهادات

امروزه تمامی تلاش‌هایی که در روند انجام یک کار پژوهشی صورت می‌گیرد در واقع برای دستیابی به نتایج مطلوب علمی است. در این پژوهش با کمک روش آمیخته توصیفی اکتشافی، ابتدا عوامل موثر استرس، به ویژه استرس شغلی کارکنان و راه‌های مدیریت آن از دیدگاه مدیریت رایج و مدیریت اسلامی، مورد کنکاش قرار گرفت، سپس مدل مفهومی اولیه با مرور ادبیات خودنمائی کرد. به دلیل شیوه اکتشافی مقاله با بیست نفر از خبرگان حوزوی و دانشگاهی مصاحبه حضوری انجام شد و در نتیجه، با کدگذاری، ۱۰۸ عامل به عنوان شاخص و ۱۶ مؤلفه و ۵ بُعد دست یافتیم، در گام دوم، پرسشنامه‌ای از یافته‌های ادبیات و نتایج مصاحبه‌ها تنظیم و برای خبرگان ارسال گردید و با یکبار توزیع، اجماع نظر خبرگان، حاصل شد و اعتبار مدل مورد تأیید قرار گرفت؛ در نتیجه مؤلفه‌ها به ۱۵ عدد رسید و یاد و ذکر خدا که جزء ابعاد مدل اولیه بود نیز به عنوان منشا همه ابعاد مورد مذاقه خبرگان قرار گرفت که در مدل فوق، نمایش داده شده است.

۵-۱- پیشنهادها

• عوامل مدیریتی

از جمله: تغییر فرهنگ‌های غلط ناتوانی و ضعیف بودن زنان که نیازمند فرهنگ‌سازی سازمانی است. -تغییر نظام پاداش و تنبیه و ارتقاء به‌ویژه برای زنان و روحیه حساس



آنان -. محدودیت روابط با جنس مخالف و جداسازی، در محیط کار سازمان -. اعمال مدیریت، قاطعیت و عدالت در رویه‌ها و در توزیع و نیز در مراودات -. تغییر سبک رهبری مدیران به شیوه رهبری خدمتگزار -. ساماندهی به تعارض‌های بین‌نقشی به‌ویژه برای زنان -. کنترل آلودگی‌های صوتی در محیط سازمان به‌دلیل تحریک‌پذیری بیشتر حواس کارکنان .

• عوامل سرمایه‌ای

نیروی انسانی به‌عنوان سرمایه ارزشمند است و چنانچه در جهت تقویت و آرامش او تلاش شود منافع فردی، سازمانی و خانوادگی دوچندان می‌گردد. از جمله: تمرکز روی تاب‌آوری و بالابردن میزان آن در بین کارمندان برای ساختن شخصیت‌های مقاوم و صبور -. رفع تعارض‌های فردی و اهداف و انتظارات سازمان -. رواج هدفمندی و انجام کار برای خدا -. توجه‌دادن به اسماء و صفات خداوند (رزاق بودن - بصیر بودن و...).

• عوامل اخلاقی

مدیران با رعایت اصول اخلاقی در پیشرفت کار نقش عمده دارند، مثل: اجرای سیستم تشویق و تحمل اختلاف سلیقه‌ها - نگرش محترمانه و کریمانه با کارکنان و...

• رفتار سیاسی

گاهی رفتار فردی، گاهی گروهی و بعضی رفتارهای ائتلافی سازمان یافته موجب فلج شدن سازمان در انجام وظایف خواهد شد که مراقبت مدیران برای دوری از تملق، سعایت و زیرآب‌زنی، چاپلوسی و ائتلاف کارمندان -. کنترل نظام سیاسی جامعه از جمله رسانه‌های جمعی می‌تواند در کاهش استرس شغلی مؤثر باشد.

• عوامل حاکمیتی

اگرچه مدیران نیازمند تغییر و تحول اداری، برای کاهش استرس هستند اما همه مشکلات در مورد مدیریت استرس شغلی مربوط به عملکرد مدیران یا فرهنگ سازمانی نیست گاهی زیرساخت‌ها و قوانین، دارای پیچیدگی و عدم شفافیت است؛ لذا دستگاه‌های تقنینی لازم است راه را برای مدیران هموار نمایند. از جمله: توجه به اسلامی شدن دانشگاه‌ها و تربیت نیروهای مومن موقن برای قبول مسئولیت‌های بزرگ مدیریتی -. بازنگری در ساختارها و معماری‌های سازمانی (آموزش و پرورش) - بازنگری قوانین و مقررات استخدامی (قرار دادی، پیمانی، قطعی رسمی، رسمی و...) براساس جنسیت، تنظیم قانونمند حقوق متناسب با کار و نه جنسیت -. به‌کارگیری و اشتغال‌زایی به‌ویژه برای آقایان - تناسب علاقه و استعدادها با رشته تحصیلی و اشتغال - فراهم نمودن شرایط دورکاری برای بانوان به‌ویژه برای مادران جوان.



۶- منابع

۶-۱- منابع فارسی

۱. قرآن مجید
۲. مهربانی امیر حمزه، ۱۳۹۳، توانمندسازی منابع انسانی در نظام ارزشی اسلام، انتشارات موسسه حوزه ودانشگاه، چاپ اول
۳. وست، ویلیام، ۱۳۸۳، روان درمانی ومعنویت، ترجمه شهریار شهیدی وسلطان علی شیر افکن، نشر رشد،
۴. سالاری فرد، محمد رضا وهمکاران، ۱۳۹۳، بهداشت روانی بانگرش به منابع اسلامی، انتشارات پژوهشگاه حوزه ودانشگاه، چاپ سوم
۵. قلی پور آرین، ۱۳۹۳، مدیریت رفتار سازمانی، سازمان مطالعه وتدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها(سمت) چاپ هفتم.
۶. هادی بهرامی احسان، معناشناسی افسردگی ازمنظر قرآن، موسسه انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۹۶
۷. اخوت احمدرضا، استرس رزم براساس قرآن حکیم، نشرقرآن و اهل بیت نبوت، چاپ اول، ۱۳۹۵
۸. جوادی آملی، عبدالله، مفاتیح الحیات، ۱۳۹۱، نشر اسراء، چاپ هشتادو هشتم
۹. عبدالرحمان بن ابی بکر وسیوطی، جلال الدین، الجامع الصغیر فی احادیث البشیر النذیر، بیروت، نشر دارالفکر ۱۹۸۱ م چاپ اول.
۱۰. قمی ابن بابویه، شیخ صدوق، الخصال، نشر نسیم کوثر، چاپ اول ۱۳۸۲، ترجمه جعفری یعقوب
۱۱. فقهی فرهمند، ناصر، ۱۳۸۸، نشریه فراسوی مدیریت، سال سوم شماره ۱۰،
۱۲. هاشمی رفسنجانی علی اکبر، تفسیر راهنما، ۱۳۸۱، نشر فرهنگ و معارف اسلامی، ج ۷، ۱۱ و ۱۷
۱۳. مصطفوی حسن، التحقیق، تهران ۱۳۶۸، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
۱۴. مجلسی، محمدباقر، بحار الانوار، جلد ۷۵، باب ۳۳
۱۵. مطهری مرتضی، اسلام ومقتضیات زمان، تهران، ۱۳۷۷ نشر صدرا، ص ۱۱-۱۶
۱۶. حسینی خامنه‌ای، سیدعلی، طرح کلی اندیشه اسلامی درقرآن، ۱۳۹۲، نشر صهبا
۱۷. طباطبائی محمدحسین، تفسیر المیزان، ۱۳۶۳، جلد ۱۰، نشر فرهنگی رجاء

۶-۲- منابع لاتین

1. **Complate Health, And Safety Tracker.**2015
2. Dembe, A.E., "The socil concequence of occupational injurries and illnesses on families", American journal Medicine, Vol. 40, No4, 2001, pp. 403-417.



3. Nahar Hosein, 2013, **Job Satisfaction**
4. Selden,L,(2005),”**On grounded Theory-with Some Malice**”,journal of Documentation,vol.61,no .1,pp.114-129
5. Robbins,S.(1993),**Organizational Behavior**,prentice-Hall
6. Ivancevich, J. M. T. Matteson, **Stress and Work: A Managerial Perspective**, Glenview, IL: Scott, Fores man, 1980, pp. 8-9.
7. Benson, Herbert, **the Relaxation Response**, New York: William Morrow and Co., 1975.
8. Halroyd Anderasik, Vest Brook, 1977 **az Omrabin Dimateoo** translated Moosavy[e] Asl
9. **The Health and Safety Executive Annual Report and Accounts 2013/14**
10. Quick, J. C. D.L, Nelson, and J. D. **The Self Reliance Inventory**
11. Robbins, S. P. (2001). **Organizational behavior**. New Delhi: Prentice – Hall

