

# استرس شغلی معلمان و راه‌های مقابله با آن

بیژن قربانی، کارشناس ارشد روان‌شناسی

## مقدمه:

در حال حاضر بیش از ۴۰ درصد جمعیت روی کره زمین در شمار نیروی کار جهانی قرار دارد و با توجه به این که هر نیروی کار حدود یک سوم از زندگی خود را در محیط کار می‌گذراند، تأمین سلامت محیط کار و کاهش استرس شغلی بسیار مهم است. پیشینه‌ی پژوهش‌هایی که رابطه‌ی استرس شغلی و پیامدهای آن‌ها را مورد بررسی قرار می‌دهد، مملو از نکات متنوعی است که نتایج نامطلوب استرس را بر سلامتی مورد تأکید قرار داده است. پس شناسایی عوامل ایجاد کننده‌ی استرس شغلی و جلوگیری از آن یکی از اصلی‌ترین چالش‌های بخش تولیدی و خدماتی می‌باشد. استرس‌های شغلی به‌چندین دلیل باید مورد توجه گیرد. اول آن‌که موجب شناسایی برخی از استرس‌زاهای زندگی روزمره می‌شود. دوم موجب می‌شود رابطه‌ی بین استرس و اختلالات مشخص گردد. سوم شناسایی استرس کار می‌تواند موجبات ایجاد روش‌های مقابله‌ای و پیشگیرانه را به‌وجود آورد. با پیشگیری و جلوگیری مداوم از استرس، قسمت عمده‌ی زیان‌های اقتصادی و مالی کاهش می‌یابد و بخش عمده‌ای از هزینه‌های درمانی کاهش خواهد یافت. در این میان باید متذکر شویم که اجتناب از تمامی استرس‌های شغلی امکان‌پذیر نیست اما آگاهی از عوامل شغلی که با استرس همراه است امکان طراحی مجدد و اجرای مدیریت استرس برای مداخله را بالا می‌برد.

استرس شغلی چیست؟ استرس شغلی را می‌توان به‌صورت پاسخ‌های جسمانی و احساس در کارگر تعریف کرد. در واقع استرس شغلی زمانی ایجاد می‌گردد که نیازهای شغلی با توانایی‌ها، استعدادها و توقعات کارگر مناسب نیست. بنابراین در مطالعه‌ی استرس شغلی باید به‌همانگی بین محیط و فرد توجه نمود.

عوامل پر استرس شغلی: یکی از نتایج استرس شغلی می‌تواند فرسایش فیزیکی باشد. بسیاری از کارکنانی که در معرض قسمتی از چنین مخاطرات فیزیکی و شیمیایی و روانی هستند، احتمالاً بسیاری از پیامدها و نتایج مضر آن را نشان می‌دهند. این آسیب‌ها می‌توانند بیماری‌های سرطانی، مشکلات تنفسی،

اختلالات قلبی - عروقی، اختلال‌های روانی و سایر اختلال‌ها را شامل شوند. حتی اگر استرس عامل به‌وجود آورنده‌ی این آسیب‌ها نباشد، می‌تواند عامل تسریع یا تشدید کننده‌ی این آسیب‌ها باشد به‌طوری که میزان بازدهی شغلی و اجتماعی کارکنان و حتی طول عمر آنان رابطه‌ی بسیار نزدیکی با میزان استرس دریافتی آنان از محیط کار دارد. در گزارش مرکز ملی آمار بهداشتی آمریکا در سال ۱۹۹۸ مشخص گردید که بیش از نیمی از ۴۰۰۰ نفر کارگری که مورد پرسش قرار گرفتند، درجه‌ی کم تا متوسطی از استرس را نشان می‌دادند. این پدیده هزینه‌ی سنگینی را برای واحدهای تولیدی و اقتصاد ملی به‌بار می‌آورد که شامل هزینه‌های ناشی از افزایش سوانح کار، زمان‌های تلف شده، افزایش هزینه‌های بیمه، بیمارستان و مراقبت‌های بهداشتی و کاهش بازدهی و... می‌باشد. البته کاهش بازدهی می‌تواند هم به‌علت ناتوانی‌های جسمانی و هم به‌دلیل پیامدهای روانی استرس حاصل گردد. هم اکنون شواهدی موجود است که نشان می‌دهد، ضعف درکارایی می‌تواند ناشی از استرس کاری و شرایط نامناسب محیط کار باشد.

## کار زیاد یا فشار کار:

یکی از عوامل استرس‌زا، کار بیش از حد است، کار زیاد میزان بالایی از استرس را به‌وجود می‌آورد. کارگرانی که مجبورند کار سخت، طولانی و با حجم زیاد را انجام دهند، به‌شدت تحت تأثیر استرس هستند. اعمال تکراری، یکنواخت و طولانی موجب ضعف سلامت در افراد می‌گردد. به‌طور مثال همبستگی میان کار زیاد و ضعف سلامتی در ژاپن که کشور پر آوازه‌ای در رابطه با ساعات طولانی کار و کار زیاد هفتگی با تعطیلات کم است، مشاهده می‌گردد. گاهی این کار زیاد موجب مرگ کارگر می‌گردد که به‌کاروشی<sup>(۱)</sup> معروف است. بر طبق قوانین ژاپن چنان‌که ثابت شود نان‌آور خانواده بر اثر کاروشی در گذشته است، خانواده او می‌توانند ادعای غرامت نمایند. فشار کار نیز می‌تواند استرس‌آور

سرپرستان داشتند و به وسیله او حمایت می‌شدند، کار اضافی موجب افزایش فشار خون نبود. بنابراین حمایت اجتماعی می‌تواند یک عامل تعدیل کننده در کاهش برخی از ابعاد استرس کاری باشد.

### امنیت شغلی:

افرادی که احساس ناامنی در مورد آینده‌ی شغلی دارند و آنانی که احساس می‌کنند پیشرفت کاریشان در کارهای روزمره از بین می‌رود، احساس استرس شدید می‌کنند. آنان بیشتر در جستجوی کمک هستند و نسبت‌های بالایی از بیماری‌های قلبی و عروقی را نشان می‌دهند. علاوه بر این کنترل بر کار در هنگام کار یکی از شاخص‌های امنیت روانی کار است. کارکنانی که بر میزان کار خود کنترل ندارند برخی از شاخص‌های استرس مانند افزایش ترشح کاتکولامین‌ها، نارضایتی شغلی و غیبت از کار را نشان می‌دهند. پژوهش فرانکن هیوز<sup>(۱)</sup> (۱۹۷۵) مشخص کرد کارگران برش کاری که باید الوارهای چوب را به قطعه‌های معین و یک اندازه برش می‌دادند و کنترلی بر میزان کار خود نداشتند، میزان بالایی از شاخص‌های استرس را نشان می‌دادند. این گروه در مقایسه با گروه دیگر به نسبت بیشتری دچار سردرد، فشار خون، مشکل معدی و روده‌ای (زخم معده) بودند.

### بیکاری و بیکاری شغلی:

بیکاری یکی از منابع مهم استرس آور است به طوری که مشخص است بیکاری پیامدهای ناسازگارانه را به وجود می‌آورد که شامل افسردگی، نشانه‌های جسمانی، سوء مصرف مواد مخدر و الککل، مشکل‌های جنسی و... می‌باشد. در پژوهشی که به وسیله میچینگن<sup>(۲)</sup> و همکاران انجام گرفت، مشخص گردید که بیکاری با نسبت بالای افسردگی، اضطراب، نشانگان کلامی درد و خود گزارش دهی افراد از بیماری‌ها رابطه داشته است. هم‌چنین مطالعه‌های دیگر نشان داده است که فشارهای مالی ناشی از بیکاری عامل استرس‌زای مهمی است که فرد را نسبت به سایر رویدادهای زندگی آسیب‌پذیر می‌نماید. از طرف دیگر مشاغلی که همراه با بیکاری‌های شغلی هستند نیز در معرض استرس می‌باشند. بیکاری شغلی هنگامی روی می‌دهد که فرد در دوره‌های زمانی در

باشد. مثلاً مشخص شده است افرادی که برای پیشرفت در رده‌ی شغلی باید به شدت کار کنند، اسید اوریک خون بالایی دارند که به عنوان یک شاخص استرس به کار می‌رود. هم‌چنین در پژوهشی طولی، الگوهای از سلامت روانی یک جمعیت مورد بررسی قرار گرفت. در این پژوهش مصاحبه‌هایی با مردانی که در معرض استرس شغلی بودند انجام گرفت و مشخص گردید که خواسته‌های شغلی افراد به طور معنی‌داری با سلامت و نشانه‌های آسیب‌شناسی افراد رابطه داشته است.

### تعارض و ابهام نقش:

تعارض و ابهام نقش اغلب با استرس شغلی پیوند دارد. ابهام نقش هنگامی روی می‌دهد که فرد در چگونگی انجام کار، ایده مشخص و فکر استاندارد برای ارزیابی کار نداشته باشد و تعارض نقش زمانی رخ می‌دهد که فرد اطلاعات یا معیارهای متعارضی برای انجام یک تکلیف یا کار داشته باشد. فشار خون مزمن بالا و افزایش ضربان قلب با تعارض و ابهام نقش همبستگی دارد. در مقابل هنگامی که افراد بازخورد واضح در مورد نوع عملکرد دریافت می‌کنند، سطوح پایین‌تری از استرس را گزارش می‌دهند. تعارض نقش نه تنها نتیجه‌ی تناقض در نقش کاری فرد به وجود می‌آورد، بلکه اغلب هنگامی پدید می‌آید که یک فرد چندین نقش مختلف را در اجتماع به عهده داشته باشد.

### حمایت اجتماعی:

کارکنانی که فرصت کمتری برای تعامل با سایرین دارند، رضایت کمتری از شغلشان دارند و سطوح ترشح کاتکولامین‌های بیشتری را نشان می‌دهند. داشتن ارتباطات ضعیف یک فرد با سرپرستش، رابطه‌ی نزدیکی با مشکل شغلی دارد و اغلب می‌تواند عامل استرس‌زا باشد و خطر ابتلا فرد به اختلال‌های مختلف بخصوص اختلال کرونری قلبی را افزایش دهد. در مقابل، زنان و مردانی که می‌توانند وابستگی‌های حمایت اجتماعی را افزایش دهند، کمتر به اختلال کرونری قلب مبتلا می‌شوند. نتایج یک پژوهش نشان داد افرادی که روابط و حمایت اجتماعی مناسبی نداشتند، احتمال ابتلا به بیماری و بروز تصادف در کار را نشان می‌دادند.

هم‌چنین نتایج تحقیق دیگری نشان داد گرچه کار زیاد موجب فشار خون بالا می‌شود، اما در کارکنانی که روابط خوبی با

حین کار رسمی مدتی بیکار می‌گردد، هر چند به صورت رسمی در محل کار حاضر است. این افراد در دوره‌های بیکاری شغلی دچار نشانگان مختلف از جمله کاهش انگیزه انجام کار و فعالیت، افسردگی و گیجی می‌شوند. همان‌گونه که کار زیاد و یا فشار برای کار کردن استرس‌زا می‌باشد، فعالیت یا بیکاری شغلی نیز از کار آیی افراد می‌کاهد. در نهایت باید اذعان داشت که استرس شغلی نتیجه‌ی تعامل بین کارگر و شرایط کار است که به غیر از تفاوت‌های فردی شامل روند کلی و نوع کار نیز می‌باشد. وجود شغل نامناسب باعث ایجاد استرس می‌گردد به نظر می‌رسد که سلامت کلی افراد و میزان کار آیی آنان رابطه‌ی بسیار نزدیکی با سازمان‌بندی کار، استرس شغلی و تفاوت‌های فردی داشته باشد. راشینگ<sup>(۱)</sup> و همکاران (۱۹۹۲) اعتقاد دارند که شغل مناسب پیشگویی کننده‌ی سلامت فرد است.

### استرس شغلی در معلمان:

استرس شغلی معلمان به منزله‌ی یک مشکل جهانی، مطالعه‌های بسیاری را در کشورهای مختلف به خود اختصاص داده است. الگوهای نظری فعلی بر ماهیت تعاملی استرس شغلی معلمان تأکید می‌کنند و در این الگوها به نقش مهم متغیرهای میانجی و تعدیل کننده هم اشاره می‌شود. این متغیرها شامل خصوصیات سازمانی مانند: حجم سازمان و سلسله مدیریتی سازمان هم چنین عوامل محیطی مانند تعداد دانش‌آموزان حاضر در کلاس، نوع مدیریت مدیر مدرسه و حمایت از معلمان، میزان حقوق دریافتی، امنیت شغلی، ویژگی‌های فردی مانند: سن، جنس، منابع و روش‌های مقابله، میزان مهارت در کار، تیپ شخصیتی A و منبع کنترل (درونی یا بیرونی) و... می‌باشد. از آن‌جا که نگرش‌ها و عقاید پیش‌بینی کننده‌ی برخی از این ویژگی‌های فردی از جمله احساس کنترل و امیدواری، آرامش و آسایش و به‌ویژه جهت‌گیری کنترل درونی پیش‌بینی کننده‌ی عزت نفس، سلامت روانی، عاطفه‌ی مثبت، خوش‌بینی و سبک زندگی سالم می‌باشد، لذا منطقی به نظر می‌رسد، که نقش همه‌ی این عامل‌ها در جهت‌گیری به‌عنوان یک متغیر میانجی در استرس شغلی مهم باشد.

در پژوهش زارعی (۱۳۸۰) مشخص شد که نقش کنترل درونی و میزان رضایت شغلی در میزان استرسی که معلمان تجربه می‌کنند نقش مهمی داشته است. افرادی که حس می‌کنند که می‌توانند بر محیط بیرونی خود کنترل داشته باشند، احساس تنش و استرس

کمتری را تجربه می‌کنند. نتایج پژوهش وفایی (۱۳۷۸) مؤید آن است که معلمان دارای جهت‌گیری دینی درونی، استرس شغلی کمتری نسبت به معلمان دارای جهت‌گیری دینی بیرونی دارند. بین میزان استرس شغلی معلمان به‌طور کلی و میزان استفاده از مقابله‌های مذهبی آنان رابطه‌ی معنی‌دار وجود داشت. بین میزان استرس شغلی و میزان استفاده از مقابله‌های مذهبی معلمان دارای جهت‌گیری دینی درونی رابطه وجود داشت. بین میزان استرس شغلی و میزان استفاده از مقابله‌های مذهبی معلمان دارای جهت‌گیری دینی بیرونی رابطه معنی‌دار وجود نداشت. نوع مقابله‌های مذهبی مورد استفاده معلمان دارای جهت‌گیری دینی درونی و بیرونی در مواجهه با استرس با یکدیگر متفاوت بود، برخی از منابع استرس شغلی معلمان دارای جهت‌گیری دینی بیرونی با یکدیگر متفاوت است. به‌طور خلاصه می‌توان گفت دین در ادراک استرس شغلی نقش مهمی دارد. هم‌چنین معلمانی که دارای استرس شغلی بالایی بودند در مقایسه با معلمانی که استرس شغلی کمتری داشتند، رفتارهای مقابله مذهبی بیشتری داشتند. این نتیجه با الگوی پاسخ به استرس و استدلال‌ها و یافته‌های کیفی در ادبیات مقابله‌های مذهبی مطابقت دارد. نتایج به‌دست آمده از پژوهش مشتاقی‌فر (۱۳۷۷) حاکی از آن است که بین مدیران آموزشی زن و مرد از نظر علت‌های استرس شغلی تفاوت وجود نداشت. اما شایع‌ترین علل استرس شغلی مربوط به عوامل محیطی بود و شایع‌ترین راه‌های کاهش و انطباق با استرس مربوط به عوامل سازمانی بود و همبستگی علت‌ها و عوامل ایجاد کننده‌ی استرس شغلی مدیران با متغیرهای سابقه مدیریت، اندازه‌ی سازمان و سن مدیران تفاوت معنی‌داری وجود نداشت. در ابعاد سه‌گانه کاهش استرس (محیطی، فردی، سازمانی) مدیران با متغیرهای سابقه مدیریت، اندازه‌ی سازمان و سن مدیران تفاوت معنی‌داری وجود نداشت، در ابعاد سه‌گانه کاهش استرس (محیطی، فردی، سازمانی) مدیران با متغیرهای سابقه مدیریت، اندازه‌ی سازمان و سن مدیران تفاوت مشاهده نشده.

### راه‌های مقابله با استرس:

ورزش: برای داشتن سلامت کافی و مقابله با استرس، داشتن جسم سالم ضروری است. توجه به نحوه‌ی ورزش و چگونگی

انجام ورزش مهم است. ۳ تا ۵ بار در هفته و هر بار ۲۰ تا ۶۰ دقیقه حرکات بدنی لازم است، تا ضربان قلب افزایش پیدا کند. تمرین‌ها یا حرکات‌ها باید هوازی باشد، مثل دویدن، دوچرخه سواری یا شنا، حداقل ۲۰ دقیقه لازم است تا ضربان قلب به ۱۴۰ بار در دقیقه برسد. برای این‌که این‌کار را بار اهنمایی انجام شود، حدود ۴۵ دقیقه پیاده روی لازم است تا ضربان قلب کمی بالاتر از ۱۱۰ بار در دقیقه باشد. باید حداقل ۲ تا ۳ روز در هفته تمرین‌های انعطاف‌پذیری و حرکات چندگانه را برای گروه عضله‌های اصلی به‌اضافه حرکات کششی انجام شود. حرکات کششی را باید قبل از حرکات هوازی انجام داد. این تمرین را می‌توان در طول روز انجام داد. لازم نیست حتماً وقتی را برای ورزش کنار گذاشته شود، به‌مراتب بهتر است برای انجام حرکات بدنی می‌توان بعضی از کارهای غیر ورزشی را نیز انجام داد. یک ورزش این است که به‌جای استفاده از آسانسور از پله‌ها استفاده شود، توپ بازی و هر چیزی که اندام را به‌تحرك وادار می‌کند نه تنها یک اسباب بدن‌سازی است، بلکه یک وسیله‌ی مقابله با استرس محسوب می‌شود. نیازی به یک ساعت ژیمناستیک و یا ۴۵ دقیقه دویدن سریع نیست، فقط مهم است که حرکت انجام شود.

تغذیه: تغذیه مناسب تأثیر بسزایی در مقابله با استرس دارد. متأسفانه در فرهنگ غذایی ما رژیم غذایی مملو از چربی وجود دارد که لازم است چربی مصرفی خود را کاهش داده، هم‌چنین استفاده از هیدروکربن‌ها را کم کنیم و در عوض میزان مصرف ویتامین‌ها را افزایش دهیم و از خوردن چیزهایی مثل غذاهای سرخ شده، برگرها و گوشت‌های چرب اجتناب نماییم. استفاده از محصولات لبنی مثل پنیر، پنیر محلی، شیر و خامه باید از نوع کم چرب باشد. از آجیل و گوشت‌های ساندویچی، مایونز، مارگارین، کره و سس‌ها به‌مقدار کم مصرف شوند. بیشتر اقلام یاد شده جایگزین‌های با مقدار چربی اندک نیز دارند مثل: پنیر بدون چربی، کره و مایونزهای بدون روغن. گرفتن رژیم‌های طولانی و یا حذف وعده‌های غذایی روش مناسبی برای کاهش وزن نمی‌باشد و اثرهای جانبی زیاد را به‌بار می‌آورد، و فرد را در مقابل استرس‌ها آسیب‌پذیر می‌سازد.

خواب مناسب: معمولاً افراد مختلف از نظر نیاز به خواب با هم تفاوت دارند. مثلاً برخی ۴ ساعت در ۲۴ ساعت شبانه‌روز و برخی دیگر در حدود ۱۰ ساعت به خواب نیاز دارند. اما به‌طور معمول و طبیعی هر فرد به ۷ تا ۹ ساعت خواب احتیاج دارد. معمولاً

خواهید اثر مهمی بر کاهش میزان استرس دریافتی دارد. افرادی که کارهای ذهنی یا بدنی بیشتر از حد معمول انجام می‌دهد، بیشتر نیاز به خواب دارند (حدود ۹ ساعت) به‌ویژه هنگامی که تلاش بدنی سنگین دارند، یا تحت فشار فکری قرار دارند. برای مثال معلمانی که درگیر امتحان دانش‌آموزان هستند، باید خواب بیشتری داشته باشد. خواب مناسب تأثیر بسزایی در افزایش توانایی‌های ذهنی و جسمی افراد دارد. پس یک خواب مطلوب موجب افزایش کارآیی جسمانی و هوشی دارد.

روش تنفسی: اگرچه این روش به‌صورت دوره‌ی آموزشی به‌افراد آموزش داده می‌شود، اما امکان این‌که این روش را بدون دوره‌ی آموزشی برای تنفس درست به‌کار برد نیز وجود دارد. برای این کار می‌توان تنفس را با آرامش و به‌شکل تنفس شکمی انجام داد. این تمرین به‌فرد کمک می‌کند تا روش تنفسی درست را انجام دهد. این روش تنفس مانند هنگامی است که در حالت خواب است. به‌طور کلی روش معمول تنفس افراد از راه قفسه سینه است که تنفسی سطحی است و موجب احساس خستگی می‌شود.

تمدن اعصاب به‌طریق متوالی: از طریق انقباض و رها کردن عضله‌های مختلف بازوان و پاها و سایر قسمت‌های بدن می‌توان به آرامش رسید. این روش به‌افراد کمک می‌کند تا از تنش‌های مداوم روزانه رهایی یابند. روش کار به‌صورت مختلف قابل اجرا است.

### منابع:

زارعی، ح. ع. (۱۳۸۰) بررسی منبع کنترل با استرس شغلی و رضایت شغلی معلمان منطقه شبستر در سال تحصیلی ۱۳۸۰-۱۳۸۱. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تبریز، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی (تبریز).

مشتاقی‌فر، ن. (۱۳۷۷). بررسی استرس‌های شغلی و راهکارهای کاهش آن از دیدگاه مدیران آموزشی متوسطه استان کهگیلویه و بویر احمد (۱۳۷۷-۱۳۷۶). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شیراز، دانشکده تحصیلات تکمیلی، (شیراز).

وفایی، ص. (۱۳۷۸) نقش جهت‌گیری دینی (درونی و بیرونی) در مقابله‌های مذهبی در استرس شغلی دبیران زن شهرستان همدان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی، (تهران).

Di Matteo, M.R. (1991). The Psychology of Health. Illness and Medical Care. An Individual Perspective: Brooks/Cole Publishing Company.

Shell, E.T. (1995). Health Psychology. University of Colifrnia. Losangies. McGraw - Hill, Inc. NewYork.