

بررسی و شناسایی مولفه ها، روشها و راهکارهای مدیریت استرس

ناصر ده دست^۱

چکیده:

هدف: بررسی و شناسایی مولفه ها، روشها و راهکارهای مدیریت استرس می باشد.

روش تحقیق: به صورت توصیفی و تحلیلی انجام پذیرفته و همچنین با شیوه فراتحلیل و استدلالی، به منابع و متون معتبر کتابخانه‌ای، استنادی و شبکه جهانی اینترنت نیز ارجاع شده است. از صاحب نظران و کارشناسان خبره در این حوزه و اساتید دانشگاهی نیز برای تایید و افزایش غنای نتایج کمک گرفته شده است.

نتیجه گیری: مدل تحقیق دارای ۹ مولفه و ۲۷ راهکار می باشد که مدیران سازمانها با استفاده از این مدل می توانند مدیریت استرس را در سازمان خود نهادینه سازند. مولفه ها و راهکارها به شرح زیر می باشند:

مولفه ها: 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 فضای کاری ۶- عدم توانایی کافی در زندگی کاری و ارتباطات ناسالم بین پرسنل ۷- سبک رهبری ۸- ویژگیهای شخصیتی و روانشناختی مدیر و کارکنان ۹- اختلالات فکری- شناختی

راهکارها: ۱- درمان استرس با رویکرد شناختی- رفتاری ۲- کوشش در جهت حل مسئله ۳- تنظیم واکنش های عاطفی ۴- کوشش برای حفظ احساس کنترل شناختی و رفتاری ۵- روی آوردن به کار، همراه با حس مبارزه جویی ۶- تعهد قوی نسبت به آنچه انجام می گیرد ۷- داشتن نگرشی وسیع، قابل درک دانستن جهان ۸- تقاضای حمایت اجتماعی و تکیه بر آن ۹- ورزش مرتب ۱۰- داشتن برنامه غذایی سالم ۱۱- خوابیدن به حد کافی ۱۲- آرام سازی ذهن ۱۳- گریز از افکار منفی ۱۴- خلق تصاویر ذهنی آرامش دهنده ۱۵- سبک رهبری ۱۶- یاد و ذکر خدا ۱۷- فرهنگ سازمانی ۱۸- ویژگیهای شخصیتی و روانشناختی مدیر و کارکنان ۱۹- گوش دادن به موسیقی ۲۰- یوگا ۲۱- تنفس عمیق ۲۲- صحبت کردن درباره مشکل ۲۳- افزایش هوش هیجانی ۲۴- مدیریت زمان ۲۵- انضباط شغلی ۲۶- هدف گذاری ۲۷- کنترل وقفه ها .

واژگان کلیدی: مدیریت استرس، سازمان، آموزش

مقدمه:

بیان مسئله:

پاول وانریت معتقد است: کار بخشی از زندگی است که توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده است. صرف نظر از کسب درآمد کارکردن شماری از نیازهای اساسی آدمی (تمرین روانی و جسمی، پیوند اجتماعی، احساس ارزشمندی، اعتماد به نفس و احساس کفایت یا صلاحیت) را برآورده می سازد. با این همه ممکن است کار منبع عمده فشار روانی نیز باشد. (دهشیری، ۱۳۹۲)

در زندگی همه افرادی که در یکی از مشاغل مختلف جامعه کار می کنند استرس وجود دارد و به گونه های مختلف بر آن ها فشار وارد می آورد. تحولات شغلی نظیر تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونی های اجتماعی موضوع هایی هستند که بخوبی بر فرد فشار می آورند و او را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می سازند (رابینز & ترجمه پارسائیان و اعرابی، رفتار سازمانی، ۱۳۸۶).

مکاتب و پژوهشگران مختلفی به بحث در زمینه مدیریت استرس و نقش آن در سلامتی کارکنان و افزایش بهره وری در سازمان ها پرداخته اند. از جمله دمبه، آمیک و موستارد، شواهدی آورده اند که استرس محل کار با کاهش کیفیت روابط با همسر، فرزندان و سایر اعضای خانواده مرتبط است. (Dembe & همکاران، 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 & ترجمه شهیدی و همکاران، ۱۳۸۳)

اهمیت و ضرورت مسئله :

همان طور که تکنولوژی پیشرفت می کند، عوامل استرس زا هم بیشتر می شوند. استرس مخصوص افراد جامعه با طبقه خاصی از مردم نیست و افراد با توجه به نوع و شرایط زندگی شان با عوامل استرس زای گوناگونی مواجه هستند، به طوری که نمی توان آن را از زندگی حذف و جدا کرد. دنیای صنعتی و فراصنعتی امروز، مشکلات و گرفتاری های بسیاری به بار آورده است. نگرانی افراد نسبت به کار، پیشرفت شتابان علم و تکنولوژی و نگرانی از کهنه شدن معلومات و اطلاعات و... از جمله موارد ایجاد کننده تنش ها، هیجانات و نگرانی های روزمره هستند که حالت هایی از فشار عصبی و روانی تحت عنوان استرس را در افراد ایجاد می نماید، فشاری که آن را مدت ها یک اختلال روانی عاطفی به حساب می آورند اما امروزه ثابت شده که هنگام بروز آن، سه سیستم عصبی، هورمونی و دفاعی بدن در یک تأثیر متقابل به فعالیت می پردازند. اخیراً ثابت شده که در صورت بروز استرس، سیستم دفاعی بدن تضعیف و شماری از گلوبولهای سفید که عامل دفاع بدن هستند، می میرند. (فقهی فرهمند، ۱۳۸۸). استرس امروزه تقریباً واژه ای متداول شده و همگان با مفهوم آن آشنا بوده و یا آن را تجربه کرده اند و دلایل غیر قابل انکار بیانگر این واقعیت است که آن بر سلامت جسمی، روانی،

رفتار و نحوه انجام کار اثرات منفی و غیر قابل جبرانی می گذارد که برای فرد و یا سازمان بسیار پُر هزینه می باشد و بدین دلیل بحث استرس در مدیریت رفتار سازمانی از اهمیت و جایگاه ویژه ای برخوردار است. (فخیمی، ۱۳۸۳)

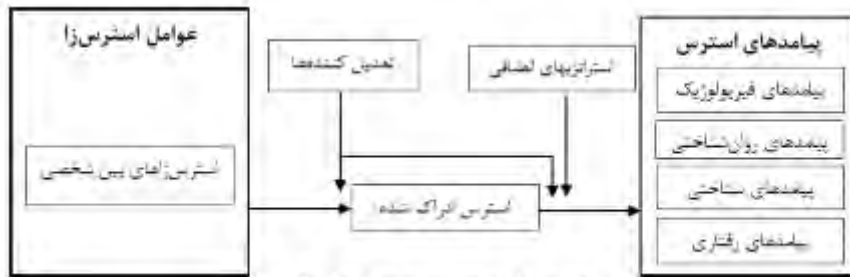
جدول ۱- راهکارهای کنارآمدن با تنیدگی، (Anderasik, Brook, & ترجمه عسل موسوی، ۱۹۷۷)

ردیف	راهکارها
۱	کوشش در جهت حل مساله
۲	تنظیم واکنش های 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 می گیرد
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

در تحقیق خانم بیگم سجادی با عنوان الگوی مدیریت استرس شغلی از دیدگاه اسلامی مولفه هایی همچون سبک رهبری، یاد و ذکر خدا، فرهنگ سازمانی، ویژگیهای شخصیتی و روانشناختی مدیر و ویژگیهای شخصیتی کارکنان را از عوامل موثر بر مدیریت استرس دانسته است. (بیگم سجادی & همکاران، ۱۳۹۸)

ایوانکوویچ و ماتسون معتقدند که بر خلاف تصور عموم که همواره فشار عصبی را با مفهوم منفی در نظر می گرفتند، 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 می شود و به هنگام ناراحتی، مثلاً مرگ یک عزیز یا توبیخ شدن، ایجاد پیامدهای فیزیولوژیکی، روان شناختی، شناختی و رفتاری می نماید که هر کدام به صورت امواجی زیانبار، ضایعاتی بر فرد وارد می نماید. استرس های مفید، موجب تحرک و افزایش فعالیت فرد می گردد. مثلاً وقتی دانشجویی در لیست تشویقی های رییس دانشگاه قرار می گیرد یا کارمندی به درجه ارتقاء شغلی می رسد، وی دچار فشار عصبی می شود که به هیچ وجه منفی نیست. (Matteson, 1990 & Ivancevich)

نمودار ۱- استرس و پیامدهای آن (قلی پور، ۱۳۹۳)



استرس‌زاها، استرس و پیامدهای آن

چنانچه در نمودار فوق ملاحظه می شود چند نکته قابل اهمیت است: ۱- استرس واکنش تطبیقی به یک عامل (واقعه، کنش یا موفقیت) است نه خود عامل، ۲- استرس انرژی زیادی را از فرد می گیرد یا ایجاد می کند، ۳- هر فرد خاصی استرس را به طور متفاوتی تجربه می کند (فیزیولوژیک و روان شناختی) تأثیر استرس را تعدیل می کند، ۴- استرس فرد را از حالت نرمال خارج می کند، ۵- منظور از عامل محیطی استرس زاها هستند که موجب استرس می شوند، ۶- ایجاد سازمان بدون استرس یک تفکر رویایی است. (قلی پور، ۱۳۹۳)

کامپایلد تامارائو و همکاران معتقدند پیامدهای استرس بر چهار دسته کلی تقسیم می شوند: ۱- پیامدهای فیزیولوژیک، بین بیماریهای فیزیولوژیک و استرس رابطه مثبت وجود دارد. با تضعیف سیستم ایمنی در تسریع بیماریها از جمله سرطان نقش عمده ای دارد.

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

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

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

۱-۴- سیستم تنفسی - افزایش تعداد تنفس، کاهش اسیدیته خون، سرفه های بی مورد.

۲- پیامدهای روانشناختی: اختلالات روان تنی، خشم، افسردگی، کناره گیری و انزوا، ترس، اضطراب، کابوس، وحشت شبانه و احساس خستگی روانی از پیامدهای روان شناختی استرس است.

۳- استراتژی مقابله شناختی یک راه خوب برای مبارزه با افکار تولید استرس است و آگاهی از آنها باعث افزایش کارایی آنها می شود، از دست دادن حافظه کوتاه مدت و بلند مدت، اختلالات فکری - شناختی، افزایش خطا، فراموشی و افزایش توهم از پیامدهای شناختی استرس است. (بیگم سجادی

& همکاران، ۱۳۹۸)

۴- به نقل از (پاول، ۱۹۹۹)، 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. (بیگم سجادی & همکاران، ۱۳۹۸)

موضوع استرس خصوصاً استرس شغلی یکی از موضوعات جدید و اساسی در علوم رفتاری و روانشناسی می‌باشد که در زندگی روزمره و بر عملکرد افراد در سازمان‌ها تأثیر دارد. تحقیقات نشان داده شناسایی عوامل تنش‌زا و ایجاد‌کننده استرس و پیشگیری و کاهش آنها و سپس روشها و راهکارهای مدیریت استرس بر بهبود شرایط کار، افزایش کارآیی و اثربخشی و بهداشت روانی اثر گذار می‌باشد. (جعفرنیا دابانلو، ۱۳۹۷)



مدل تحقیق - شکل ۱- مدل مولفه ها، روشها و راهکارهای مدیریت استرس

ردیف	راهکارها	ردیف	راهکارها	ردیف	مولفه های استرس
۱	درمان استرس با رویکرد شناختی - رفتاری	۱۱	خواهیدن به حد کافی	۱	عدم کفایت آموزش برای افزایش توانایی
۲	کوشش در جهت حل مسئله	۱۲	آرام سازی ذهن	۲	عدم اعتماد و تفویض اختیار برای تصمیم گیری
۳	تنظیم واکنش های عاطفی	۱۳	گریز از افکار منفی	۳	کار بیش از حد و تحت فشار گذاشتن کارمندان برای کارهای ضروری
۴	کوشش برای حفظ احساس کنترل شناختی و رفتاری	۱۴	خلق تصاویر ذهنی آرامش دهنده	۴	عدم تعریف روشن نقش های شغلی و متنوع بودن وظایف شغلی
۵	روی آوردن به کار، همراه با حس مبارزه جویی	۱۵	سبک رهبری	۵	محیط کاری نامناسب و طراحی ضعیف فضای کاری
۶	تعهد قوی نسبت به آنچه انجام می گیرد	۱۶	یاد و ذکر خدا	۶	عدم توانایی کافی در زندگی کاری و ارتباطات ناسالم بین پرسنل
۷	داشتن نگرشی وسیع، قابل درک	۱۷	فرهنگ سازمانی	۷	سبک رهبری

					دانستن جهان	
ویژگیهای شخصیتی و روانشناختی مدیر و کارکنان	۸		ویژگیهای شخصیتی و روانشناختی مدیر و کارکنان	۱۸	تقاضای حمایت اجتماعی و تکیه بر آن	۸
اختلالات فکری-شناختی	۹		گوش دادن به موسیقی	۱۹	ورزش مرتب	۹
			یوگا	۲۰	داشتن برنامه غذایی سالم	۱۰
			تنفس عمیق	۲۱		
			صحبت کردن درباره مشکل	۲۲		
			افزایش هوش هیجانی	۲۳		
			مدیریت زمان	۲۴		
			انضباط شغلی	۲۵		
			هدف گذاری	۲۶		
			کنترل وقفه ها	۲۷		

پیشینه تحقیق:

محققین علل زیر را برای بروز استرس خاطرنشان 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 & ترجمه پارسائیان و اعرابی، رفتار سازمانی، ۱۳۸۶)

بنابراین، مطالعه استرس شغلی از ابعاد اجتماعی، روانشناسی و پزشکی، مورد توجه قرار گرفته است. در سالهای 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). طبق تعاریف، استرس کاری پاسخ های جسمانی و هیجانی زبان آور افراد است که در شرایطی یا مواقعی

که نیازهای شغلی، توانایی ها، منابع و یا نیازهای کارکنان تطابق نداشته باشد، روی می دهد. (Williams , 2000 & Carlson DS)

در مقاله خانم سجادی و همکاران در دانشگاه علوم پزشکی دانشگاه اراک تحت عنوان تأثیر مدیریت استرس بر افسردگی، اضطراب و استرس دانشجویان پرستاری مشخص گردید مدیریت استرس اثر مثبتی در کاهش استرس دانشجویان داشته است. (سجادی & همکاران, ۱۳۹۷). استرس به عنوان یکی از عوامل خطر ساز در بیماری های قلبی و عروقی شناخته شده است. (Nezafati , 1386). به نقل از مرادمند (۱۳۸۴) میزان شیوع بیماری قلبی و عروقی به ویژه بیماری عروق کرونری در کشورهای چین، هند، پاکستان و خاورمیانه به صورت هشدار دهنده ای رو به افزایش است و پیش بینی می شود تا سال ۲۰۲۰ بیماریهای قلبی و عروقی شایعترین علت مرگ در تمام دنیا باشند. (ایزدی & پاشایی پور, ۱۳۸۹). از مطالعات متا-آنالیز شواهدی مبنی بر اثربخشی مداخلات روانی و اجتماعی در کاهش خطر مرگ و عود بیماری در بیماران قلبی نشان داده اند. (همکاران, ۲۰۰۷ & Koertge)

یکی از مداخلات روانی و اجتماعی، آموزش به بیمار در زمینه مقابله با استرس های به وجود آمده است و در این میان آموزش در زمینه مدیریت استرس نقش بسزایی دارد. هدف از آموزش مدیریت استرس توانمند کردن بیماران در مقابله با استرس هاست و با آموزشهای مدیریت استرس فرد احساس راحتی بیشتری کرده و بهتر می تواند با عوارض بیماری مزمن خود مقابله کند. (همکاران, ۲۰۰۰ & Batey) تکنیکهای مدیریت استرس متعدد بوده و می توان به اصطلاح رژیم غذایی، ورزش، خواب و استراحت کافی، آرام سازی، مدیتیشن، شل کردن عضلات، گوش دادن به موسیقی، یوگا، توجه به نکات مثبت موضوع، تنفس عمیق و تصویر سازی اشاره کرد. از اثرات مثبت مدیریت استرس می توان درمان غیردارویی آن جهت مواجهه با استرس را نام برد. درمان عصبانیت و خصومت، صحبت کردن در مورد مشکلی که وجود دارد و احساس راحتی کردن، بازخورد مثبت، شناخت درمانی برای مقابله با اضطراب و افسردگی بالینی از فواید آموزش مدیریت استرس می باشند. (همکاران, ۲۰۰۱ & Linden) به نقل از (بار-اون & پارکر, ۲۰۰۰) تحقیقات متعددی نشان داده است که هوش هیجانی با رضایت شغلی رابطه مستقیم و قابل ملاحظه ای دارد و یا هوش هیجانی به علت افزایش توان همدلی و مقاومت در برابر استرس، عملکرد شغلی را بهبود می بخشد. (دهشیری, ۱۳۹۲)

از طرف دیگر مدیریت زمان نیز که یکی از مولفه های علم مدیریت است، روش موثری برای کاهش استرس ناشی از کار است. مدیریت زمان استفاده موثر از منابع و راهی جهت رسیدن به اهداف شخصی است. علاوه بر آن مدیریت زمان استفاده بهینه از وقت جهت زندگی راحت تر و آسوده تر است. مدیریت زمان شامل مهارتهایی از قبیل انضباط شخصی، هدف گذاری، کنترل وقفه ها، روش

سازماندهی امور و غیره است. این مهارت ها به خوبی می توانند باعث حذف بسیاری از منابع استرس زمانی شده است و اثرات منفی آن را کاهش دهند. (باعزت & ادیب راد، ۱۳۸۳)

جدول ۱- مولفه ها، روشها و راهکارهای مدیریت استرس

ردیف	مولفه های استرس	ردیف	راهکارها
۱	درمان استرس با رویکرد شناختی - رفتاری (جواهری & همکاران، ۱۳۸۸)	۱	عدم کفایت آموزش برای افزایش توانایی (رابینز & ترجمه پارسائیان و اعرابی، رفتار سازمانی، ۱۳۸۶)
۲	کوشش در جهت حل مسئله (Anderasik, Brook, & ترجمه عسل موسوی، ۱۹۷۷)	۲	عدم اعتماد و تفویض اختیار برای تصمیم گیری (رابینز & ترجمه پارسائیان و اعرابی، رفتار سازمانی، ۱۳۸۶)
۳	تنظیم واکنش های عاطفی (Anderasik, Brook, & ترجمه عسل موسوی، ۱۹۷۷)	۳	کار بیش از حد و تحت فشار گذاشتن کارمندان برای کارهای ضروری (رابینز & ترجمه پارسائیان و اعرابی، رفتار سازمانی، ۱۳۸۶)
۴	کوشش برای حفظ احساس کنترل شناختی و رفتاری (Anderasik, Brook, & ترجمه عسل موسوی، ۱۹۷۷)	۴	عدم تعریف روشن نقش های شغلی و متنوع بودن وظایف شغلی (رابینز & ترجمه پارسائیان و اعرابی، رفتار سازمانی، ۱۳۸۶)
۵	روی آوردن به کار، همراه با حس مبارزه جویی (Anderasik, Brook, & ترجمه عسل موسوی، ۱۹۷۷)	۵	محیط کاری نامناسب و طراحی ضعیف فضای کاری (رابینز & ترجمه پارسائیان و اعرابی، رفتار سازمانی، ۱۳۸۶)
۶	تعهد قوی نسبت به آنچه انجام می گیرد (Anderasik, Brook, & ترجمه عسل موسوی، ۱۹۷۷)	۶	عدم توانایی کافی در زندگی کاری و ارتباطات ناسالم بین پرسنل (رابینز & ترجمه پارسائیان و اعرابی، رفتار سازمانی، ۱۳۸۶)
۷	داشتن نگرشی وسیع، قابل درک	۷	سبک رهبری (بیگم سجادی &

همکاران, ۱۳۹۸)		دانستن جهان (, Anderasik, Brook & ترجمه عسل موسوی, ۱۹۷۷)	
ویژگیهای شخصیتی و روانشناختی مدیر و کارکنان (بیگم سجادی & همکاران, ۱۳۹۸)	۸	تقاضای حمایت اجتماعی و تکیه بر آن (Anderasik, Brook & ترجمه عسل موسوی, ۱۹۷۷)	۸
اختلالات فکری-شناختی (بیگم سجادی & همکاران, ۱۳۹۸)	۹	ورزش مرتب (, Anderasik, Brook & ترجمه عسل موسوی, ۱۹۷۷)	۹
		داشتن برنامه غذایی سالم (Anderasik, Brook & ترجمه عسل موسوی, ۱۹۷۷)	۱۰
		خوابیدن به حد کافی (Anderasik, Brook & ترجمه عسل موسوی, ۱۹۷۷)	۱۱
		آرام سازی ذهن (وست & ترجمه شهیدی و همکاران, ۱۳۸۳)	۱۲
		گریز از افکار منفی (وست & ترجمه شهیدی و همکاران, ۱۳۸۳)	۱۳
		خلق تصاویر ذهنی آرامش دهنده (وست & ترجمه شهیدی و همکاران, ۱۳۸۳)	۱۴
		سبک رهبری (بیگم سجادی & همکاران, ۱۳۹۸)	۱۵
		یاد و ذکر خدا (بیگم سجادی & همکاران, ۱۳۹۸)	۱۶
		فرهنگ سازمانی (بیگم سجادی & همکاران, ۱۳۹۸)	۱۷
		ویژگیهای شخصیتی و روانشناختی مدیر و کارکنان (بیگم سجادی &	۱۸

		همکاران، ۱۳۹۸)	
۱۹	گوش دادن به موسیقی (Linden & همکاران، ۲۰۰۱)		
۲۰	یوگا (Linden & همکاران، ۲۰۰۱)		
۲۱	تنفس عمیق (Linden & همکاران، ۲۰۰۱)		
۲۲	صحبت کردن درباره مشکل (Linden & همکاران، ۲۰۰۱)		
۲۳	افزایش هوش هیجانی (دهشیری، ۱۳۹۲)		
۲۴	مدیریت زمان (باعزت & ادیب راد، ۱۳۸۳)		
۲۵	انضباط شغلی (باعزت & ادیب راد، ۱۳۸۳)		
۲۶	هدف گذاری (باعزت & ادیب راد، ۱۳۸۳)		
۲۷	کنترل وقفه ها (باعزت & ادیب راد، ۱۳۸۳)		

در مقاله ای خانم جواهری به بررسی اثر بخشی درمان مدیریت استرس، شناختی- رفتاری بر کیفیت زندگی زنان مبتلا به صرع لوب گیجگاهی پرداخت که نتایج حاکی از اثربخشی روش درمان مدیریت استرس با رویکرد شناختی - رفتاری و... بود. (جواهری & همکاران، ۱۳۸۸)

در برنامه آموزش مدیریت شناختی- رفتاری استرس، مهارت هایی از قبیل آرمیدگی، بازسازی شناختی، مهارت های مقابله ای، ابرازگری و مدیریت خشم آموزش داده می شود. مهارت های فوق افزایش حس کنترل، خودکارآمدی، عزت نفس و مقابله سازگارانه می شود که خود بر کاهش اضطراب، افسردگی و ارتقای کیفیت زندگی افراد موثر است. (Antoni MH & همکاران، ۲۰۰۷)

در سی سال گذشته تا کنون نتایج پژوهش های مختلف نشان داده اند که، استرس های مربوط به کار، فقط علت بیماری و غیبت نیستند، بلکه بر جا به جایی کارکنان و کاهش کارآمدی و عملکرد آنان در سازمان نیز موثر هستند. برای مقابله با این مسئله، چندین سال است که روش های مدیریت استرس به منظور آموزش افراد برای چگونگی پیشگیری، کاهش و همچنین مقابله و سازگاری با

استرس تدوین شده است. (Kyriacou, 2001) در مورد معلمان، آموزش و کاربرد این فنون موجب پیشرفت بهتر دانش آموزان می شود و وقتی دانش آموزان خوب عمل می کند، خودکارآمدی معلم افزایش می یابد و احساس استرس کمتری می کند. مدیریت استرس، فرایند پیوسته نظارت، تشخیص و پیشگیری از محرک های تنش زای مفرط است که اثرات مضر بر بازدهی کارکنان و مدیران دارند. این محرک های تنش زا بیشتر تابع محیط و ادراک فرد از محیط هستند. به نقل از (Kleiner, 2004 & Raitano)، (طاهری & همکاران، ۱۳۸۹)

روش تحقیق:

روش تحقیق به صورت توصیفی و تحلیلی انجام پذیرفته و همچنین با شیوه فراتحلیل و استدلالی، به منابع و متون معتبر کتابخانه‌ای، استنادی و شبکه جهانی اینترنت نیز ارجاع شده است. از صاحب نظران و کارشناسان خبره در این حوزه نیز برای تایید و افزایش غنای نتایج کمک گرفته شده است ابتدا تعداد ۴۵ مقاله علمی درباره مدیریت استرس از منابع و متون معتبر کتابخانه‌ای، استنادی و شبکه جهانی اینترنت جمع آوری گردید. سپس ۲۹ مقاله از بین این مقالات انتخاب شد و مقالات کم ارتباط با موضوع تحقیق کنار گذاشته شدند. سپس با مطالعه دقیق این منابع مولفه ها و راهکارهای مدیریت استرس استخراج گردید و مدل اولیه تحقیق به دست آمد. از کارشناسان و خبرگان و اساتید دانشگاهی برای اصلاح مدل کمک گرفته شد. و در انتها بعد از اصلاح مدل اولیه، مدل نهایی تایید گردید.

یافته ها و نتایج تحقیق:

مدل تحقیق دارای ۹ مولفه و ۲۷ راهکار می باشد که مدیران سازمانها با استفاده از این مدل می توانند مدیریت استرس را در سازمان خود نهادینه سازند. مولفه ها و راهکارها به شرح زیر می باشند:

مولفه ها: 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 فضای کاری ۶- عدم توانایی کافی در زندگی کاری و ارتباطات ناسالم بین پرسنل ۷- سبک رهبری ۸- ویژگیهای شخصیتی و روانشناختی مدیر و کارکنان ۹- اختلالات فکری- شناختی

راهکارها: ۱- درمان استرس با رویکرد شناختی- رفتاری ۲- کوشش در جهت حل مسئله ۳- تنظیم واکنش های عاطفی ۴- کوشش برای حفظ احساس کنترل شناختی و رفتاری ۵- روی آوردن به کار، همراه با حس مبارزه جویی ۶- تعهد قوی نسبت به آنچه انجام می گیرد ۷- داشتن نگرشی وسیع، قابل درک دانستن جهان ۸- تقاضای حمایت اجتماعی و تکیه بر آن ۹- ورزش مرتب ۱۰- داشتن برنامه غذایی سالم ۱۱- خوابیدن به حد کافی ۱۲- آرام سازی ذهن ۱۳- گریز از افکار منفی ۱۴- خلق تصاویر ذهنی آرامش دهنده ۱۵- سبک رهبری ۱۶- یاد و ذکر خدا ۱۷- فرهنگ سازمانی

- ۱۸- ویژگیهای شخصیتی و روانشناختی مدیر و کارکنان ۱۹- گوش دادن به موسیقی ۲۰- یوگا ۲۱- تنفس عمیق ۲۲- صحبت کردن درباره مشکل ۲۳- افزایش هوش هیجانی ۲۴- مدیریت زمان ۲۵- انضباط شغلی ۲۶- هدف گذاری ۲۷- کنترل وقفه ها .

پیشنهادات آتی:

- ۱- پیشنهاد می شود مدل تحقیق با توجه به گستردگی متغیر های شناسایی شده اعمم از مولفه ها و یا راهکارها ، توسط روشهای اماری نیز مورد ارزیابی قرار گیرند تا ابعاد بیشتری در این زمینه شناسایی گردد.
- ۲- مدیریت استرس یک روش علمی می باشد و باید با اطلاع رسانی کامل آن در سازمان این روش فرهنگ سازی گردد.



منابع و مأخذ:

- A.E Dembe. (۲۰۰۱). The social consequence of occupational injuries and , American journal Medicine.
- C Kyriacou. (۲۰۰۱). Teacher stress: Direction for future research. Educational Review.
- E R Raitano و H B Kleiner. (۲۰۰۴). Stress Management: Stressors . Management Research.
- Halroyd Anderasik, Vest Brook. (۱۹۷۷). ترجمه عسل موسوی. Omrabin Dimateoo .
- Ironson Antoni MH. (۲۰۰۷). Cognitive-behavioral stress management for individuals living with HIV ...Oxford University Press.
- Irwin Ivancevich و Richard Matteson. (۱۹۹۰). rganizational Behaviour and Management, 2ned. Homewood.
- J Koertge. (۲۰۰۷). Effects of a stress management program on vital exhaustion and depression in women with .Journal of Internal Medicine.
- Kacmar KM Carlson DS و LJ Williams. (۲۰۰۰). Construction and initial validation of a multidimensional .Journal of Vocational Behavior.
- M D Batey. (۲۰۰۰). Stress management intervention for primary prevention of hypertension: detailed results from Annals of Epidemiology.
- M Nezafati]. (۱۳۸۶). The New of Heart and Thorax Surgery .Tehran. Hamdel Co.
- W Linden. (۲۰۰۱). Individualized stress management for primary hypertension: A randomized trial. Archives of internal medicine.

منابع فارسی:

- احمد ایزدی، و شهرزاد پاشایی پور. (۱۳۸۹). بررسی تاثیر آموزش مدیریت استرس بر سطح استرس بیماران قلبی بستری. دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی.
- آراین قلی پور. (۱۳۹۳). مدیریت رفتار سازمانی. انتشارات سمت.
- استیفن پی رابینز، و ترجمه پارسائیان و اعرابی. (۱۳۸۶). رفتار سازمانی. دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- استیفن پی رابینز، و ترجمه پارسائیان و اعرابی. (۱۳۸۶). رفتار سازمانی. دفتر پژوهشهای فرهنگی.
- بار-اون، & پارکر. (۲۰۰۰). The hand book of Emotional Intelligence.Theory, Development.Assessment انتشارات وایلی.
- راضیه جواهری، و همکاران. (۱۳۸۸). اثر بخشی درمان مدیریت استرس شناختی - رفتاری بر کیفیت زندگی زنان مبتلا به صرع لوب گیجگاهی. دانشگاه علوم پزشکی اراک.
- زهرا بیگم سجادی، و همکاران. (۱۳۹۸). طراحی الگوی مدیریت استرس شغلی از دیدگاه اسلامی. مطالعات راهبردی بسیج.

- غلامرضا دهشیری. (۱۳۹۲). بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه. تازه ها و پژوهشهای مشاوره.
- ف باعزت، و ن ادیب راد. (۱۳۸۳). بررسی رابطه مدیریت زمان با استرس شغلی کارکنان زن دانشگاه الزهرا. طرح پژوهشی چاپ شده، دانشگاه شهید بهشتی.
- فرزاد فخمی. (۱۳۸۳). مدیریت رفتار سازمانی. نشر هستان.
- محبوبه سجادی، و همکاران. (۱۳۹۷). تأثیر مدیریت استرس بر افسردگی، اضطراب و استرس دانشجویان پرستاری در اولین تجربه بالینی. آموزش پرستاری.
- مرتضی جعفرنیا دابانلو. (۱۳۹۷). نگاهی نوین به ابعاد عدالت سازمانی در شهرداری تهران. انتشارات فرهوش.
- مرتضی طاهری، و همکاران. (۱۳۸۹). تاثیر دوره آموزشی مدیریت استرس، بر استرس شغلی و باورهای کارآمدی معلمان. پژوهش در نظامهای آموزشی.
- ناصر فقهی فرهمند. (۱۳۸۸). نشریه فراسوی مدیریت.
- ویلیام وست، و شهریار ترجمه شهیدی و همکاران. (۱۳۸۳). روان درمانی و معنویت. نشر رشد.

