

نقش مدیریت استرس در سازمانهای دولتی و مراکز آموزشی

ریحانه هاشمی فارسی^۱

آسیه هاشمی فارسی^۲

مصطفی عباسی^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۱۰ تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۱۲/۲۵

چکیده

«استرس» یک واقعیت انکارناپذیر در زندگی کنونی است و گریز از آن امکان پذیر نیست. ضرورتی ندارد که استرس به تمامی از زندگی حذف شود. بدون استرس، زندگی چنان ساکن و راکد خواهد شد که جز به تبلی و کودنی ذهنی نمی انجامد اما از سوی دیگر، افزایش استرس نیز نظام و سیستم تعادل بدن را به هم می ریزد و کارایی مطلوب را دچار اختلال می سازد و تنها راه مقابله با استرس «مدیریت استرس» است. این روزها استرس به جزئی جدایی ناپذیر از زندگی همه ما تبدیل شده است. سرعت زیاد زندگی باعث می شود بسیاری از اوقات احساس کنیم تحت فشار هستیم و نمی توانیم عملکرد کافی داشته باشیم. با وجود اینکه به نظر می رسد استرس با دنیای مدرن در ارتباط نزدیک است، ریشه ی این هیجان به هزاران سال پیش می رسد. در گذشته استرس برای بقا ضرورت داشته است. نیاکانمان در برابر خطرات بیرونی این هیجان را تجربه می کردند تا بتوانند جان خود را با واکنش های جنگ یا گریز نجات دهند؛ بنابراین استرس فواید محافظتی خاصی برایمان دارد، اما از آنجایی که می تواند کارکرد عادی را مختل کند، باید راهکارهای مدیریت استرس را یاد بگیریم. در ادامه، نگاهی دقیق تر به این هیجان خواهیم داشت. این پژوهش با هدف بررسی نقش مدیریت استرس بر بهبود عملکرد کارکنان سازمان ها و مراکز آموزشی صورت گرفته است و روش آن توصیفی و تحلیلی و از نوع کتابخانه ای است. یکی از موضوعات پراهمیت در دنیای پرتکاپوی امروزی بحث استرس و فشارهای عصبی و روانی است. فشارهای عصبی به عنوان مهم ترین عامل به وجود آورنده امراض روحی، جسمی و رفتاری انسانها توجه پزشکان، روانشناسان و دانشمندان علوم رفتاری و مدیریت را به خود معطوف نموده است. بنابراین مدیریت و شناسایی میزان استرس می تواند اطلاعات گرانبهائی در خصوص برنامه ریزی برای به حداقل رساندن استرس ها و مقابله با آن و جلوگیری و پیشگیری از فرسودگی شغلی در اختیار مسئولین کشور قرار دهد تا آنان با اتخاذ تدابیر منطقی در محیط کار، فضای آرامی را بوجود آورند تا کارکنان دچار مشکلات روحی، روانی و فشار ناشی از محیط کار و عوامل دورن سازمانی نشوند.

واژگان کلیدی

مدیریت، استرس، مدیریت استرس، بهبود عملکرد، کارکنان، سازمانها و مراکز آموزشی، استرس شغلی

۱. بهروزخانه بهداشت اسلام آباد، شبکه بهداشت و درمان شهرستان خرامه، دانشگاه علوم پزشکی فارس، ایران.

۲. آموزگار دبستان شهید محمدرحیم زارعی اسلام آباد، مدیریت آموزش و پرورش شهرستان خرامه، فارس، ایران.

۳. دبیر مدارس متوسطه اول، اداره آموزش و پرورش منطقه گله دار، فارس، ایران.

مقدمه

در سازمان های دولتی و مراکز آموزشی، به دلیل وجود ویژگی های استرس زایی همچون، پاسخگویی به ارباب رجوع، نحوه برخورد مدیران سازمانی با کارشناسان، عدم حمایت مادی و معنوی از کارشناسان در مواجهه با مشکلات، سیاست ها و خط مشی های سازمانی و تغییرات ناگهانی آنها، وجود جو عدم اطمینان میان کارشناسان و مدیران، مسائل مادی به ویژه در زمینه حقوق و مزایا و سایر امتیازات مالی، بروز احساسات قدر نشناسی از سوی سازمان در برابر زحمات و تلاش های کارشناسان در مأموریت های مختلف، فقدان فرصت های مناسب در جهت ارتقاء شغلی کارشناسان و غیره، کارشناسان، در معرض استرس قرار دارند.

این منابع متعدد استرس را می تواند کشمکش های حل نشدنی و یا فشارهای شغلی زیادی را برای افراد فراهم کند. بخش عمده ای از این تنش ها ناشی از روابط بین فردی و یا مسائل مربوط به نظام اداری می باشد که به طور مؤثری بر کارشناسان تأثیر می گذارد و به طور معمول فراتر از کنترل های فردی و شغلی قرار می گیرد (باب الحوائجی و پاشازاده، ۱۳۸۹).

شناسایی میزان استرس های شغلی کارشناسان می تواند اطلاعات گرانبهایی در خصوص برنامه ریزی برای به حداقل رساندن استرس ها و مقابله با آن و جلوگیری و پیشگیری از فرسودگی شغلی آنان، در اختیار مسئولین سازمان ها قرار دهد تا آنها با اتخاذ تدابیر منطقی در محیط کار، فضای آرام و دور از هرگونه فشار و دلهره را به گونه ای به وجود آورند که کارشناسان دچار مشکلات روحی و روانی و فشار ناشی از محیط کار و عوامل درون سازمانی نشوند.

چنانچه مدیران و مسئولین از میزان استرس شغلی و فرسودگی شغلی کارشناسان و چگونگی مقابله با این معضل مطلع باشند، بدون شک بهتر می توانند در خصوص آمادگی و توانمندی تک تک افراد در ارائه خدمات به مردم اجتماع، سنجش واقع بینانه تر و برنامه ریزی معقول تر داشته باشند (سلطانی، ۱۳۸۱) بنابراین در این مقاله، مسأله و سؤال اصلی اینست که عوامل ایجاد کننده استرس شغلی در محیط کار و روشهای مقابله با آنها چیست و مدیریت استرس چه نقشی در بهبود عملکرد کارکنان سازمانها و مراکز آموزشی دارد؟

تعریف استرس

واژه استرس ابتدا در علم فیزیک مطرح شد. به این معنا که به جسمی آنقدر فشار آورده شده تا خرد شود. کلمه استرس در ارتباط با شرایط انسان برای نخستین بار توسط روانشناسی به نام هانس سلیه مطرح گردید. امروزه از مفهوم استرس برای توصیف مقدار تنشی استفاده می شود که افراد تحت تأثیر مشاغل، روابط و مسئولیتهايشان در زندگی متحمل می شوند (عیوضی و عیوضی، ۱۳۹۲)

استرس به معنای فشار و در اصطلاح به معنای فشار روانی است که می توان گفت احساس تنش درونی است که توسط یک عامل فشار بیرونی یا درونی ایجاد می شود و هرگاه فشاری بر شخصی وارد شود، واکنشی در او ایجاد می گردد که می تواند علائم جسمی، روانی یا اجتماعی داشته باشد. به این واکنش غیراختصاصی استرس و اضطراب می گویند. گرچه

در بسیاری از موارد استرس‌ها مفید بوده و باعث افزایش کارایی جسم و روان می‌گردد و در نتیجه باعث هشیارانه‌تر عمل کردن و دستیابی به پاسخ سؤالات یا رسیدن به اهداف می‌شود که به آن استرس خوشایند یا مثبت می‌گویند. ولی میزان بالای استرس عواقب زیادی همچون کاهش کارایی، تنش درونی، غمگینی، اضطراب، افسردگی، اختلالات جسمی-روانی، اختلالات خواب، فراموشی و کاهش مقاومت بدن و ابتلا به عفونت‌های مکرر، سردرد و... که منجر به استرس ناخوشایند یا منفی می‌شود.

استرس در حقیقت پاسخ بدن ما به محیط اطرافمان است که اغلب در اثر وقایع خاصی پدید می‌آید. علت‌های ایجادکننده استرس را استرسور می‌نامند و این علل در افراد متغیرند. واکنش بدن ما نسبت به استرس‌ها با ترشح برخی مواد شیمیایی، هورمون‌ها انجام می‌شود و حالتی تحت عنوان جنگ و گریز را پدید می‌آورد؛ اما اضطراب کلمه‌ای است که در زندگی روزمره، برای توصیف حالات و احساسات همچون سر جلسه امتحان، هنگام سخنرانی و... بسیار مورد استفاده قرار می‌گیرد.

به زبان روانشناسی، استرس حالتی از اضطراب است و زمانی تجربه می‌شود که حوادث و مسئولیتهای یک فرد افزون بر آن مقداری باشد که بتواند با آن کنار بیاید؛ اما به زبان فیزیولوژیکی استرس میزان استهلاک و فرسودگی بدن است.

نشانه‌های استرس

با وجود اینکه امکان دارد هر یک از ما استرس را به شکل خاصی تجربه کنیم، نشانه‌های رایج استرس شامل این موارد هستند:

اختلال در خواب

افزایش یا کاهش قابل توجه وزن

درد در ناحیه شکمی

حمله‌های پنیک

سردرد

دشواری تمرکز

تند شدن ضربان قلب

خستگی

احساس تحت فشار بودن

رفتارهای غیرعادی

استرس شغلی

استرس شغلی امروزه به مسئله‌ای شایع و پرهزینه در محیط‌های کاری تبدیل شده و تقریباً همه افراد با آن مواجه شده‌اند. استرس شغلی استرسی است که فرد معینی در شغل معینی دستخوش آن می‌شود، یعنی هم خصوصیات فرد و هم

عوامل مربوط به شغل در ایجاد آن دخالت دارند و چون فرد و محیط تأثیر متقابل بر یکدیگر دارند، بنابراین استرس شغلی در چنین بافتی بوجود می آید (حسینی و همکاران، ۱۳۹۰) استرس شغلی را می توان روی هم جمع شدن عامل های استرس زا و وضعیت های مرتبط با شغل دانست که اکثر افراد، نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند. همچنین استرس شغلی را می توان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل دانست. به گونه ای که خواسته های محیط کار بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها برآید تعریف کرد (صادقیه اهری و همکاران، ۱۳۸۷) بر اساس تئوری کنترل- تقاضا که توسط کارازاک در سال ۱۹۷۹ ارائه شد، استرس شغلی وقتی رخ می دهد که میزان تقاضای روانی کار زیاد و کنترل بر روی کار یا تصمیم گیری کم باشد (یزدی، ۲۰۰۰).

عوامل استرس شغلی در محیط کار و سازمان

در محیط های کاری متغیرهای زیادی به طور مستقیم بر استرس شغلی موثر هستند که شناخت این عوامل و آگاهی از آنها به پرسنل سازمان ها در مدیریت استرس شغلی کمک خواهد کرد.

عوامل استرس شغلی در محیط کار عبارتند از:

ویژگی های نقش، ویژگی های شغل

روابط میان-فردی

جو و ساختار سازمانی

راه و روش مدیریت منابع انسانی و فناوری و خصوصیات مادی



شکل ۱- عوامل استرس شغلی در محیط کار و سازمان

۱-ویژگی های نقش: شناخت عوامل روان شناختی، محیط کار را روشی می دانند که از آن راه می توان درک

درستی از استرس شغلی به دست آورد.

فشار ناشی از نقش زمانی رخ می دهد که بین انتظارات یا خواسته های فرد و انتظارات و خواسته های سازمان ناسازگاری وجود داشته باشد. نتیجه پژوهش ها چهار ویژگی نقش را موثر بر استرس شمرده اند: ابهام نقش، گرانباری نقش، کمباری نقش و ناسازگاری نقش.

ابهام نقش^۱: ابهام نقش زمانی رخ می دهد که روشن نباشد نقش فرد چیست، از جمله اینکه به روشنی معلوم نباشد که هدف از شغل معینی چیست یا حدود مسئولیت های فرد معینی کدام است. ابهام نقش زمانی به استرس منجر می شود که فرد را از بهره وری و پیشرفت باز می دارد. وقتی استرس در نتیجه ابهام نقش پدید می آید که فرد حس اطمینان و پیش بینی خود را در نقش کاری اش از دست می دهد.

گرانباری نقش: اگر فرد نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برآید، دچار استرس خواهد شد. مفهوم کار بسیار زیاد را می توان به دو معنا دانست. در معنای اول که **گرانباری کمی** است زمانی پیش می آید که فرد برای انجام تمام کارهایی که در شغل محول وجود دارد وقت کافی ندارد. در معنای دوم یعنی **گرانباری کیفی** به این معنی است که فرد شاغل تمام مهارت های لازم را برای انجام شغل معینی ندارد.

گرانباری شغل^۲

اگر فرد نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برآید، دچار استرس خواهد شد. مفهوم کار بسیار زیاد را می توان به دو معنا دانست. در معنای اول که **گرانباری کمی** است زمانی پیش می آید که فرد برای انجام تمام کارهایی که در شغل محول وجود دارد وقت کافی ندارد. در معنای دوم یعنی **گرانباری کیفی** به این معنی است که فرد شاغل تمام مهارت های لازم را برای انجام شغل معینی ندارد.

کمباری نقش^۳: به وضعیتی گفته می شود که مهارت ها و توانایی های فرد کمتر از اندازه ممکن به کار گرفته می شوند. به طور کلی زمانی پیامد ناخوشایندی دارد که توان کارکنان بیش از آن باشد که برای شغل محول به آنها لازم است. کمباری نقش نیز مشابه **گرانباری** شامل دو حالت **کمی و کیفی** می باشد.

ناسازگاری نقش^۴: هنگامی اتفاق می افتد که پذیرش مجموعه ای از الزامات شغلی با پذیرش مجموعه ای دیگر در تضاد است (ابراهیمی و جوادی، ۱۳۹۰)

۲- ویژگی های شغل ویژگی های شغلی که بر استرس شغلی تأثیر دارند را می توان در چهار دسته کلی آهنگ کار، تکرار کار، نوبت کاری و ویژگی های مربوط به وظیفه، تقسیم بندی کرد.

¹ - Role ambiguity

² - Role overload

³ - Role underload

⁴ - Role conflict

آهنگ کار^۵

آهنگ کار به دو نوع تقسیم می شود: نوع اول **آهنگ ماشینی** است که به سرعت عملیات و تولید به وسیله عامل یا منبع دیگری غیر از فرد شاغل کنترل می شود مثل وضعیت کارگر در نقطه ای از خط تولید. نوع دوم **آهنگ انسانی** است که در این حالت فرد شاغل یا شخص دیگری در محیط کار فرایند کار را کنترل می کند.

تکرار کار^۶

هر چه شغل معینی تکراری تر باشد به احتمال بیشتری در پیدایش استرس نقش دارد. واژه تکرار یا یکنواختی یعنی کاری که در طی آن مجموعه مجزایی از فعالیت های تکلیف شده به طور پیاپی و با ترتیب یکسانی تکرار می شود بی آنکه فعالیت های معین دیگری موجب گسستگی یا وقفه در آنها شوند.

نوبت کاری^۷

کار کردن در ساعت هایی خارج از ساعت کاری معمول روزانه عامل دیگری است که ممکن است به استرس منجر می شود مانند آتش نشانی، خدمات بیمارستانی و ... نوبت کاری به طور غیر مستقیم و مستقیم در بازدهی ذهنی و انگیزه کاری اثر می گذارد. همچنین فرد را دستخوش فشارهای ناشی از زندگی خانوادگی نیز می کند نظیر مشکلات زناشویی و مراقبت از فرزندان؛ و مشکلاتی نظیر جدا افتادن از جامعه و محروم ماندن از مشارکت های اجتماعی.

۳- روابط میان فردی کیفیت روابط کارکنان در محیط کار، همواره رابطه موثری با استرس شغلی دارد. دست کم چهار نوع روابط میان فردی دیده شده است: روابط با همکاران، روابط درون گروه های کار، روابط با سرپرستان و رهبران و روابط با مشتریان یا مراجعان.

روابط با همکاران/روابط گروه کار

حمایت اجتماعی کافی مانند سپری در میان گیرنده، فرد را از آثار منفی استرس محافظت می کند، به همین دلیل روابط با همکاران و روابط درون گروه کار از اهمیت زیادی برخوردار است. کارکنانی که روابط سستی با همکاران دارند وقتی که دستخوش استرس شغلی می شوند همکاران خود را مقصر می دانند بر عکس کارکنانی که اذعان به داشتن بیشترین همبستگی گروهی دارند، بهتر از دیگران می توانند با استرس شغلی مقابله کنند و از پس آن برآیند.

روابط با سرپرستان

سرپرستانی که در رهبری زیردستان خود **روش میانه روی^۸** در پیش می گیرند، موجب می شوند تا کارکنانشان کمتر دستخوش استرس شوند. این شیوه رهبری به کارکنان اجازه می دهد در تصمیم گیری، مشارکتی فعال داشته باشند و

⁵ . Work pace

⁶ - Ripitition of work

⁷ - Shift work

⁸ - Moderate

ارتباط دوسویه خوبی ایجاد می‌کند. روابط سرپرستی نه تنها ممکن است برای کارکنان زیردست استرس زا باشد، بلکه ممکن است سرپرستان نیز دستخوش استرس شوند.

روابط با مراجعان و مشتریان

یافته‌ها نشان می‌دهد که یک دسته از کارکنانی که همواره در خطر دریافت استرس شغلی و از توان افتادگی هستند، کسانی‌اند که کارشان عرضه خدمات به دیگران است مانند کارکنان خدمات درمانی.

۴- **ساختار و جو سازمانی** ساختارهایی که قدرت تصمیم‌گیری بیشتری به کارکنان خود می‌دهند، استرس کمتری ایجاد می‌کنند.

استرس شغلی با شماری از ویژگی‌های مربوط به سازمان بستگی دارد که در این بین می‌توان به ساختار سازمانی، مقام/سطح در درون سازمان، فرهنگ سازمانی و قلمرو سازمانی.

ساختار سازمانی^۹

به طور کلی ساختارهایی که **قدرت تصمیم‌گیری** بیشتری به کارکنان خود می‌دهند استرس کمتری ایجاد می‌کنند. کارکنان سازمان‌های مسطح، رضایت شغلی بیشتری ایجاد می‌کنند عملکرد بهتری دارند و از استرس شغلی کمتری شکوه دارند. هر چه مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری افزایش یابد، کاری که انجام می‌دهند برایشان پرمعنا تر می‌شود و چندین احساس در آنها تقویت می‌شود: خودمختاری، مسئولیت، اطمینان، حس کنترل و مالکیت.

مقام/سطح در داخل سازمان^{۱۰}

کارکنانی که شغلشان در پایین‌ترین سطح سلسله مراتب سازمانی قرار دارد، بیشتر دستخوش استرس می‌شوند، بررسی‌های انجام شده این نظر را تایید کرده‌اند.

فرهنگ سازمانی^{۱۱}

فرهنگ سازمان مجموعه باورها و انتظارات مشترک اعضای سازمان است. یکی از ویژگی‌های فرهنگ سازمانی که عاملی برای استرس‌های گوناگون است وجود رقابت است. مدیرانی که درگیر در بازی‌های قدرت و زد و بند‌های سیاسی‌اند ممکن است خواسته‌ها و انتظارات استرس‌زایی بر زیردستان خود تحمیل کنند.

مرز و بوم سازمانی^{۱۲}

مرز و بوم به فضا یا عرصه شخصی‌هایی که فرد شاغل درون آن کار می‌کند می‌گویند. بوم یابی را عامل استرس نیرومندی برای کارکنان دانسته‌اند. برای مثال شخصی که به تنهایی و جدا از دیگران کار می‌کند (**قلمرو بیگانه**) ممکن است در مقابل فردی که در یک فضای گروهی با چند نفر دیگر کار می‌کند (**قلمرو مادر**) استرس

^۹ - Organizational structure

^۱ - Position/Level 0

^۱ - Organizational Culture 1

^۱ - Organizational territory 2

بیشتری را تحمل کند بر عکس این حالت نیز ممکن است یعنی اگر به هم پیوستگی قلمرو مادر سست باشد فردی که در قلمروی جدا افتاده کار می کند احساس خوشایندی بیشتر و استرس کمتری را تجربه کند.

۵- روش مدیریت منابع انسانی شیوه های کار در مدیریت منابع انسانی، بر میزان استرس های وارده بر افراد تأثیر دارد.

۶- فناوری و خصوصیات مادی در خصوص متغیرهای مادی، استرس زمانی رخ می دهد که حداقل شرایط زیستی فراهم نباشد (ابراهیمی و جوادی، ۱۳۹۰)

شرایط شغلی که می تواند موجب ایجاد استرس شود:

طراحی وظایف: حجم کار زیاد، کم بودن ساعات استراحت، شیفت کاری طولانی و کارهایی که از مهارت کارمند استفاده نمی کنند؛

سبک مدیریت: فقدان مشارکت کارمندان در تصمیم گیری، ارتباط ضعیف مدیریت با کارکنان؛

نگرانی های کاری: عدم امنیت شغلی و فقدان فرصت برای رشد، پیشرفت و تغییرات سریع برای آنچه که کارمندان برای آن آماده نیستند؛

ارزش های جامعه: وقتی ارزش های جامعه در میان افراد مختلف باشد ممکن است باعث ایجاد استرس شود؛

فشار کاری کم: انجام دادن کار کم نیز یکی از علل استرس است (صادقیه اهری و همکاران، ۱۳۸۷)

تغییر سازمانی

یکی از راه های کاهش استرس شغلی، دعوت از مشاوران و کارشناسان جهت مشاوره در زمینه راه های توصیه شده در خصوص بهبود شرایط کاری می باشد. این نگرش، مستقیم ترین راه برای کاهش استرس در کار است، که شامل شناسایی جنبه های موفق کار و طراحی استراتژی برای کاهش یا حذف عوامل استرس زا می باشد. مزیت آن اینست که به طور مستقیم با دلایل ریشه ای استرس در کار مرتبط است. **عنوان یک قانده کلی، در فعالیت هایی که برای کاهش استرس شغلی در محل کار انجام می گیرند باید اولویت را به تغییرات سازمانی داد. ترکیبی از تغییرات سازمانی و مدیریت استرس، مفیدترین روش برای پیشگیری از استرس در محیط کار می باشد.**

عوارض مخرب استرس زیاد

کاهش عملکرد مغز در زندگی

شاید خیلی از افراد طبق عادت به شرایط استرس زا در زندگی، چندان متوجه این مشکل نشوند؛ اما وجود استرس زیاد و طولانی مدت به شدت کیفیت زیست و عملکرد مغز شما را کاهش می دهد.

زمانی که استرس دارید و مدت زمان طولانی در این شرایط هستید، بخشی از سلولهای مغز شما نابود می‌شود و این اتفاق حافظه و یادگیری شما را تهدید می‌کند.

تضعیف سیستم ایمنی بدن

استرس زیاد به شدت سیستم ایمنی بدن را ضعیف می‌کند و احتمال ابتلا به انواع بیماری‌های جسمی را افزایش می‌دهد؛ بنابراین کسانی که در معرض استرس‌های شدید و طولانی مدت قرار دارند، بیش از دیگران به بیماری‌هایی مانند سرماخوردگی، آنفولانزا، بیماری‌های تنفسی، قلبی، گوارشی و دیابت مبتلا می‌شوند.

بیماری‌های قلبی و سگته

کسانی که به استرس مزمن مبتلا هستند بیش از دیگر افراد احتمال سگته دارند؛ بنابراین اگر استرس در آنها کنترل نشود و یا از راهکارهای مدیریت استرس استفاده نکنند، می‌تواند به مرگ آنها منجر شود.

تحت تاثیر قرار دادن رابطه جنسی و باروری

ممکن است خیلی از افراد از تاثیر استرس بر رابطه جنسی و باوری مطلع نباشند؛ اما وجود استرس زیاد در زندگی، به شدت این دو مورد را تحت تاثیر قرار می‌دهد. وجود استرس، میل جنسی زنان و توانایی جنسی مردان را کاهش می‌دهد. همچنین احتمال بروز سندروم پیش از قاعدگی را افزایش داده و در صورت بارداری به سقط جنین یا زایمان زودرس منجر می‌شود.

بروز رفتارهای پرخطر

استرس و اضطراب شدید و طولانی مدت در زندگی، به بروز رفتارهای پرخطر منجر می‌شود. در این صورت بسیاری از افراد برای رهایی از حس استرس یا فراموش کردن مقطعی آن، به اعتیاد و یا مصرف مکرر الکل روی می‌آورند. این مورد می‌تواند سلامتی فرد را به شدت کاهش دهد و در مواردی به فوت او ختم شود. رانندگی پر سرعت، رفتارهای جنسی کنترل نشده، روی آوردن به قمار و ... از جمله رفتارهای پرخطری هستند که افراد برای رهایی موقتی از استرس به انجام آنها روی می‌آورند.

راهکارهای مدیریت استرس

تغییر در شیوه و سبک زندگی یکی از مهم‌ترین راهکارهایی است که برای مدیریت استرس باید آن را به کار گرفت. انجام این کار و در کنار آن کمک گرفتن از روان‌درمانی، کمک بسیاری به کاهش استرس، علائم آن و شیوه مدیریت آن می‌کند.

از مهم‌ترین راهکارهای مدیریت استرس می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

تغییر در رژیم غذایی

ایجاد تغییر در رژیم غذایی به مقدار زیادی می‌تواند از سطح استرس و اضطراب روزانه بکاهد. مصرف نوشیدنی‌هایی با خواص آرام‌بخشی، پرهیز از خوردن غذاهای آماده و کارخانه‌ای و ... به خوبی در این مسیر برای شما موثر خواهد بود.

اختصاص دادن زمان به خود

یکی دیگر از مهم‌ترین راهکارهای مدیریت استرس اختصاص دادن زمان مشخصی به خود است. بهتر است در طی روز یا هفته زمان مشخصی را به خودتان اختصاص دهید و در این زمان کارهایی را که دوست دارید انجام دهید. توجه به خود، شما را با احساساتتان روبه‌رو می‌کند و در این شرایط به خوبی می‌تواند ضعف‌ها و عوامل آزاردهنده در زندگی را بشناسید.

نوشتن احساسات

سرکوب استرس، نادیده گرفتن آن و به‌جا خود رها کردن این احساس، باعث مشکلات زیادی در شما خواهد شد؛ بنابراین از روبه‌رو شدن با ترس‌ها و استرس‌های خود نگران نشوید. در پایان روز تمام احساسات خود را روی کاغذ بیاورید و برای چند دقیقه آن‌ها را بخوانید. پس از آن کاغذ را دور بیندازید و تلاش کنید به آرامی بخوابید.

شناسایی منابع استرس

خیلی از افراد متوجه احساس اضطراب در خودشان می‌شوند، اما به‌طور دقیق نمی‌دانند که منبع این احساس و ترسی که همراه با آن‌هاست، چه چیزی است. شاید شناسایی منابع استرس، خصوصا درباره استرس مزمن، در ابتدا آسان نباشد و شما را به هیچ نتیجه دقیقی نرساند؛ اما بهتر است دست از تلاش برای فهمیدن آن‌ها برندارید.

از خودتان بپرسید

- دقیقا چه زمان‌هایی این استرس با شما همراه می‌شود؟
- برای اولین بار در چه زمانی، کجا و در چه موقعیتی آن را احساس کردید؟
- چه عواملی به تشدید آن منجر می‌شود؟

این سوالات تا حدودی به شما کمک می‌کنند که منبع استرس خود را شناسایی کنید.

اگر در این کار موفق نبودید، صحبت با یک روانشناس کاربرد می‌تواند شما را در این زمینه راهنمایی و منشا استرس شما را شناسایی کند.

مدیریت زمان

در بسیاری از موارد بروز استرس به دلیل کمبود زمان اتفاق می‌افتد. در این موارد بهتر است چند کار کوچک اما اثرگذار را انجام دهید:

- کارهای خود را به قسمت‌های کوچک تبدیل کنید.
- اولویت‌بندی کارها را از یاد نبرید.
- بخشی از کارها را به افراد متخصص و معتمد بسپارید. همیشه لازم نیست همه کارها را خودتان به تنهایی انجام دهید.
- برنامه‌ریزی و زمان‌بندی داشته باشید.
- نیازی به تعهد افراطی به کارها نیست. بخش کوچکی از نظم ذهنی خود را به تغییر در برنامه‌ها، عقب یا جلو افتادن پروژه، بروز اشتباه در آن و ... اختصاص دهید.

مراقبه و مدیتیشن

مراقبه ذهنی، تمرینات مدیتیشن و خودآگاهی را جدی بگیرید و آن را به یک روتین در زندگی خودتان تبدیل کنید. تمرینات ذهن‌آگاهی به مرور زمان باعث آرامش روحی شما، کاهش استرس و بهبود حالت اضطرابی در شما خواهد شد.

تنفس عمیق

خیلی از افراد از معجزه تنفس عمیق بی‌خبرند. درحالی‌که تنفس عمیقی که همه توجه و تمرکز شما را به سمت خودش جذب می‌کند، به‌ویژه برای کاهش استرس در لحظه، بسیار مفید است. در لحظات پر استرس برای چند دقیقه به آرامی در جایی بنشینید و چند نفس عمیق بکشید. تلاش کنید تمام توجه خود را به این تنفس معطوف کنید و اجازه دهید افکار مزاحم به ذهن شما وارد شده و بدون توجه از آن خارج شود.

صحبت کردن و ارتباط با دوستان

دوستان قابل اعتماد و نزدیک به شما، تاثیر زیادی در مدیریت و کنترل اضطراب شما دارند؛ بنابراین صحبت کردن، ارتباط داشتن و وقت گذراندن با آن‌ها راهکار بسیار خوبی برای رهایی شما از استرس و خالی شدن ذهنتان از افکار مزاحم است.

بنابراین برای کنترل و مدیریت استرس، صحبت کردن با دوستانتان را از یاد نبرید و آن‌ها را از میان افراد قابل اعتماد و امن انتخاب کنید.

روان‌درمانی

یکی دیگر از موثرترین راهکارهای مدیریت استرس کمک گرفتن از روان‌درمانگر و روانشناس متخصص است. چراکه در بسیاری از موارد، خصوصاً در برخورد با استرس مزمن، ریشه این استرس و ترس در کودکی است و باید به شکل ریشه‌ای و اساسی درمان شود.

در این شرایط یک فرد متخصص به خوبی می‌تواند مشکل شما را برطرف کرده و علائم و دردهای ناشی از استرس را در شما کاهش دهد.

همچنین با مراجعه به روان‌درمانگر می‌توانید راهکارهای مدیریت استرس را زیر نظر او تمرین کنید تا به ثبات و آرامشی ذهنی برسید.

نتیجه‌گیری

سازمان‌های دولتی و مراکز آموزشی به دلیل داشتن ویژگی‌های تنش‌زایی همچون فشارهای خارجی مشاغل، توقعات ارباب رجوع و فشارهای داخلی مشاغل در زمان و مکان‌های مختلف کار و موقعیت‌های به وجود آمده در درون سازمان، در معرض استرس قرار دارند. لذا با توجه به اجتناب‌ناپذیر بودن برخی از عوامل استرس‌زا و لزوم پیشگیری از آثار روانی و رفتاری استرس بر شاغلان حرفه، به کارگیری تمهیداتی برای بهبود شرایط محیط کار و آموزش روش‌های مقابله‌ای، از جمله وظایفی است که بر عهده مدیران سازمان‌های دولتی می‌باشد. شیوع قابل توجه اختلال در استرس شغلی در بعد کارایی فردی نیازمند توجه خاص مداخلات ویژه می‌باشد که از این مداخلات می‌توان مداخلات سازمانی مانند ترغیب کارگروهی، شرکت دادن پرسنل در تصمیم‌گیری‌ها، حمایت‌های شغلی، کاهش تعارضات و ابهام‌های شغلی و افزایش کنترل بر رخدادهای شغلی، مداخلات روانشناختی برای کاهش استرس شغلی و افزایش سازگاری در محیط کار را نام برد. بسیاری از محققان معتقدند که این مداخلات نه تنها باید در محیط کار انجام گیرد، بلکه آموزش آنها جزء برنامه‌های شغلی پرسنل باشد. البته به نظر می‌رسد در مورد گروهی که دچار اختلال جدی در استرس شغلی یا فرسودگی شدید شغلی هستند، نیاز به مداخلات فردی می‌باشد. این مطالعه می‌تواند بستری برای انجام مطالعاتی برای سنجش اثربخشی مداخلاتی که جهت کاهش استرس شغلی انجام خواهد گرفت باشد.

فهرست منابع

احقر، قدسی (۱۳۸۶). بررسی نقش فرهنگ سازمانی مدارس در فرسودگی شغلی دبیران دوره راهنمایی شهر تهران. فصلنامه تعلیم و تربیت. شماره ۸۶.

استورا، جین بنجامین (۱۳۷۷). تنیدگی یا استرس بیماری جدید. چاپ اول. ترجمه پریخ دادستان، تهران: انتشارات رشد.

آر راس، راندل؛ ام آلتمایر، الیزابت (۱۳۸۵). استرس شغلی. ترجمه ی غلام رضا خواجه پور، تهران: انتشارات بازتاب.

احمدیان، حسام و قادریان، علی و عبدی، مجید. (۱۴۰۱). اثربخشی آموزش مدیریت استرس به شیوه شناختی رفتاری بر کاهش اضطراب و کنترل فشار خون مردان دارای هیپرتانسیون، <https://civilica.com/doc/1610520>

باب الحوائجی، ف؛ و پاشازاده، ف. (۱۳۸۹). بررسی میزان استرس شغلی کتابداران و مدیران کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور (مطالعه موردی شهر تهران). فصلنامه نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، دوره ۱۶، شماره ۳، پیاپی ۶۲، پاییز، صص ۱۲۲-۱۰۳.

پورآمن، بهزاد و پورآمن، سعیده. (۱۳۸۴). مدیریت استرس، سومین همایش ایمنی هوانوردی، تهران، <https://civilica.com/doc/33591>

پیری، سعید و صدری دمیرچی، اسماعیل. (۱۴۰۱). اثر بخشی آموزش مدیریت استرس شناختی- رفتاری بر مهارتهای کنترل خشم نوجوانان، دومین همایش ملی روان شناسی بالینی کودک و نوجوان، اردبیل، <https://civilica.com/doc/1579182>

حسینی، ز. معینی، ب. هزاوه ای، س. م. آقاملایی، ت؛ و مقیم بیگی، ع. (۱۳۹۰). تأثیر برنامه های آموزشی مدیریت استرس بر اساس الگوی پرسید بر استرس شغلی پرستاران. مجله پزشکی هرمزگان، سال پانزدهم، شماره سوم، پاییز، صص ۲۰-۲۰۰

خسروی، م. (۱۳۸۲). بررسی عوامل استرس زای شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه های دانشگاهی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران از دیدگاه آنان، طرح پژوهشی، مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، تهران. رسولی، س. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین استرس و عملکرد کارکنان سازمانهای دولتی استان زنجان. قابل دسترسی در: prz90.blogfa.com/post/8

سوری، ح؛ و رحیمی، م؛ و محسنی، ح. (۱۳۸۵). الگوی اپیدمیولوژیک استرس های شغلی در مدیران. مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، ۱۵ (۶۰)، ۲۶-۳۵. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=57100>

شیربیم، ز. سودانی، م؛ و شفیع آبادی، ع. (۱۳۸۷). اثربخشی آموزش مهارت های مدیریت استرس بر افزایش سلامت روان دانشجویان. اندیشه و رفتار، دوره ۲، شماره ۸، تابستان، صص ۷-۱۸

صادقیه اهری، س. نقی زاده باقی، ع؛ و سیف نژاد، ش. (۱۳۸۷). بررسی عوامل ایجاد کننده فشار روانی (استرس) در مدیران و کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اردبیل. پایان نامه کارشناسی ارشد. سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان اردبیل. قابل دسترسی در: <http://eprints.arums.ac.ir/2325>

صالحی، سیدروح اله و موسوی، سیدحسن. (۱۳۹۶). راهکار های مدیریت استرس، همایش ملی پژوهشهای نوین در روانشناسی، ناین، <https://civilica.com/doc/869592>

عزیزی، مهناز و جوانمرد، غلامحسین. (۱۳۹۷). مدیریت استرس، تاریخچه و نظریه ها، کنفرانس ملی دستاوردهای نوین جهان در تعلیم و تربیت، روانشناسی، حقوق و مطالعات فرهنگی - اجتماعی، خوی، <https://civilica.com/doc/823712>

عبدی، ه؛ و کلانی، ز؛ و حرازی، م. (۱۳۷۹). استرس شغلی در پرستاران. مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، ۸ (۴)، ۱۷-۲۱. <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=33630>

عیوضی، م؛ و عیوضی، ن. (۱۳۹۲). مدیریت استرس، روشهای مقابله با فشار در محیط کار. مؤسسه آموزشی و پژوهشی نوای طلوع مهر.

غفوریان، ه؛ و قاسمی، ا؛ و ابراهیمی، م. (۱۳۹۰). بررسی تاثیر میزان استرس شغلی بر رضایت شغلی مدیران مدارس. نوآوری های مدیریت آموزشی (اندیشه های تازه در علوم تربیتی)، ۶(۴) (مسلسل ۲۴)، ۳۳-۴۸.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=160127>

قنوتی، لیلا. (۱۴۰۰). مهارت‌های مدیریت استرس برای سازمانها و مدیران، هشتمین کنفرانس بین المللی دستاوردهای نوین پژوهشی در علوم تربیتی، روانشناسی و علوم اجتماعی، تهران، <https://civilica.com/doc/1245712>

قهرمان، مهدی و ذوالفقاری نیا، منیره. (۱۳۹۵). تاثیر آموزش مهارت‌های مدیریت استرس و شیوه های حل مساله بر سلامت روان و اضطراب امتحان، کنفرانس جهانی روانشناسی و علوم تربیتی، حقوق و علوم اجتماعی در آغاز هزاره سوم، شیراز،

<https://civilica.com/doc/592444>

گرینبرگ، جرال. اس (۱۳۸۷). کنترل فشار روانی، چاپ اول. ترجمه محسن دهقانی، بهمن نجاریان، علی شیرافکن، سیامک خدارحمی، تهران: انتشارات رشد.

مشهدی، حسنعلی (۱۳۷۹). بررسی مقایسه ای میزان فشار روانی منابع فشار روانی و رابطه آن با ویژگیهای جمعیتی شناختی معلمان مدارس ابتدایی عادی و استثنایی شهرستان اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه اصفهان

نصیری پور، ا. رئیس، پ؛ و کاظمینی، ن. (۱۳۹۲). رابطه هوش هیجانی با استرس و عملکرد مدیران ستاد وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی از طریق تحلیل مسیر. طب و تزکیه، دوره ی، ۲۰ شماره ۳ و ۴ صص ۷-۱۵

نظامی، م. (۱۳۸۶). مقایسه ی اثربخشی آموزش مهارت کنترل استرس بر کاهش میزان استرس دانشجویان ایرانی و خارجی دانشگاه بین المللی امام خمینی قزوین. پایان نامه کارشناسی ارشد تهران، دانشگاه علامه طباطبایی.

Al-Mohannadi, Ahmad & Capel, Susan (2007). Stress in physical education teachers in Qatar, *Social Psychology of Education*, Vol.10, No.1, pp.55-75.

Darling-Hammond, Linda (2001). The challenge of staffing our schools. *Educational leadership*, Vol.58, pp.12-17.

Dick, Rolf van & Wagner, Ulrich (2001). Stress and strain in teaching: A structural equation approach. *British Journal of Educational Psychology*, Vol.71, pp.243- 259.

Geving, Allison M (2007). Identifying the types of student and teacher

Kiecolt- Glaser, J.K. & Glaser, R. & Glaser, R. & Strain, E.C. & Stout, J.C. & Tarr, K. L. &

Holiday, J. E. & Speicher, C.E., (2002). Modulation of cellular immunity in medical students.

Journal of behavioral Medicine, 9, 5-21.

Raouf..n, (2004). effect of stress on managers, Tabriz, M.S Thesis of health care services management, Azad University, management faculty

Ranjbar Ezat Abadi.M, (2008). Study stress factors and the effect of stress on manager's performance and Tehran hospitals, M.S Thesis, Tehran University of Medical Sciences.

Selye, H. (1980). The stress concept today. In I. L. Kutash, et al. (Eds.), *Handbook on stress and anxiety*. San Francisco: Jossey- Bass.

White, C. L., Kashima, K., Bray, G. A., & York, D. A. (2000). Effect of a serotonin 1- A agonist on food intake of Osborne- Mendel and S5B/ PI rats. *Physiology Behavior*, 68 (5), 715- 722.

Yazdi M. (2000).. Assessing of fireman job streesin Tehran firefithing organization: *Journal of Medical Faculty*. 2000; 6:73- 88. [Persian]

www.bmi.ir/Fa/uploadedFiles/...7.../5284293ff5__5b8fac5166.pdf

