

تکنیک های مدیریت استرس شغلی

مناسادات شمس

کارشناس ارشد جامعه شناسی، کارشناس مسئول اورژانس اجتماعی اداره کل بهزیستی استان گلستان

چکیده :

اشتغال برای ادامه زندگی و بقای جامعه امری ضروری است و زندگی هر فرد از طریق کارکردن تامین می شود و خودکفایی هر کشور به میزان و نوع عملکرد شاغلین آن بستگی دارد. تحقیقات متعدد موید این واقعیت است که اولاً با افزایش بیکاری، فساد شدت می یابد و ثانیاً اشتغال مناسب و رضایت شغلی موجب نشاط و شادابی انسان می گردد. کار از یک سو می تواند شماری از نیازهای اساسی انسان هم چون پرورش روح و جسم، برقراری ارتباط اجتماعی، ایجاد حس ارزشمندی، اعتماد به نفس و شایستگی را ارضاء نماید اما از سوی دیگر ممکن است منبع اصلی بروز استرس نیز باشد. استرس در مدیریت رفتار سازمانی از اهمیت و جایگاه ویژه ای برخوردار است و از آن جایی که شرایط کار دائماً در حال تغییر است، این بحث همواره با درجات مشخصی در رابطه با مسائل مرتبط با کار در سازمان ها وجود دارد و در چند دهه اخیر آهنگ حرکت زندگی شتاب بیشتری گرفته و تحولات در دنیای کار به صورت جدی تری خود نمایی نموده است. اکثر پژوهشگران معتقدند که استرس شغلی برهم زننده بهداشت روانی است که به یکی از مشکلات اساسی مدیران تبدیل شده است. هدف این پژوهش شناسایی زمینه های سازمانی پدید آورنده استرس شغلی و معرفی تکنیک های مدیریت استرس می باشد. روش تحقیق کتابخانه ای (اسنادی) بوده و داده ها و اطلاعات مورد نیاز بر اساس منابع اینترنتی، گزارشات و اسناد مکتوب سازمانهای اجرایی جمع آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

واژگان کلیدی : استرس شغلی، پیشگیری، کنترل، تکنیک ها

۱- مقدمه و بیان مسئله:

استرس بخشی اجتناب ناپذیر در زندگی است که بسته به فشار روانی و کیفیت انطباق فرد با آن ممکن است منجر به بیماری یا برعکس به تجربه ای مثبت تبدیل شود. عوامل روانی محیط کار و استرس شغلی برخلاف سایر عوامل زیان آور محیط کار، مختص شغل خاصی نیست و در همه مشاغل به اشکال گوناگون با درجات متفاوت وجود دارند. (طبق تعریف انیستیتو ملی ایمنی و سلامت شغلی آمریکا، ۱۹۹۹). استرس شغلی وقتی رخ می دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی ها، قابلیت ها، و خواسته های فرد هماهنگی نباشد. انسان برای آن که بتواند به کار و کوشش بپردازد باید کمی احساس استرس کند این استرس سودمند انسان را در جریان انجام کار هوشیار نگه می دارد. اما اگر میزان استرس ناشی از انجام کار بیش از مقدار مجاز شود باعث بروز اختلالات جسمانی، روانی و رفتاری در شاغلین شده و تاثیر زیادی در کاهش بهره وری سازمانی و افزایش حوادث دارد. در سال های اخیر حرکت هایی به منظور توجه به اثرات درمانی های روانشناختی در کاهش استرس شغلی صورت گرفته و تعدادی از روانشناسان و روانپزشکان در کلینیک ها از تکنیک های مقابله با آن استفاده می کنند.

اگرچه عده ای از صاحب نظران، استرس را الزاماً مخرب نمی دانند اما اکثر پژوهشگران معتقدند که آن بر هم زننده بهداشت روانی است و در شرایط فعلی سازمان ها، یکی از مشکلات مدیران می باشد که تا حدود زیادی بازدهی و بهره وری را کاهش داده و سبب مشکلات رفتاری است. شواهد نشان می دهد که همیشه شغل پر استرس، اثرات منفی بر کارکنان ندارد، حتی باعث انگیزه، در کار می شوند، اما وقتی کارکنان احساس کنترل خود را از دست بدهند و شرایط برای آنان غیرقابل پیش بینی شده، استرس بیشتر برایشان غلبه می کند. تاثیر استرس روان شناختی بر سلامتی به طور گسترده تایید شده است استرس یک عامل خطر اساسی برای ایجاد اختلالات روانی مانند افسردگی است با این حال، مسیری که ارتباط استرس را با یک بیماری آشکار مرتبط می کند، به خوبی درک نشده و هنوز ناشناخته مانده است چرا که در مواجهه با مشکلات، برخی از افراد بیمار می شوند در حالی که دیگران سالم می مانند با این حال، مسیری که در معرض یک بیماری ثابت قرار دارد به خوبی درک نشده است. (اسدی و همکاران، ۱۴۰۰). در میان شاغلین سازمان های اداری به خاطر ماهیت کار و محیط کار، این عوامل روانی و استرس شغلی با شدت بالاتری دیده می شوند و علاوه بر این مسلماً شاغلینی که دچار استرس هستند بیشتر اشتباه کرده و احتمال حوادث بیشتری در محیط کاریشان وجود دارد.

با توجه به اسناد موجود و نتایج مطالعات انجام شده درباره استرس شغلی و همچنین با عنایت به اینکه استرس شغلی می تواند پیامدهایی برای سازمان و کارکنان به همراه داشته باشد و بهداشت روانی کارمندان را به هم زند در این مقاله سعی می شود به این پرسش اساسی پاسخ درخور داده شود که: عوامل و زمینه های ظهور و بروز استرس شغلی کدامند و برای کنترل و مدیریت آن از چه تکنیک هایی می توان سود جست؟

۲- پیشینه و ادبیات تحقیق :

(شکری، ۱۴۰۲). پژوهشی با موضوع تعیین میزان استرس شغلی و رضایت شغلی در اعضای هیئت علمی یکی از دانشگاه های واقع در تهران و بررسی ارتباط بین این دو شاخص انجام شد. روش پژوهش تحقیقات کاربردی، مشاهده ای - مقطعی، توصیفی و تحلیلی می باشد. یافته های این تحقیق، نشانگر این بود که میزان رضایت شغلی و استرس شغلی در میان اعضای هیئت علمی، به طور معنی داری همبستگی منفی دارد. این بدان معناست که با افزایش رضایت

شغلی، استرس کاهش می یابد و بالعکس. رضایت شغلی در میان اعضای هیئت علمی، در حد متوسط بود. ضمناً اعضای هیئت علمی از ماهیت شغل، مسئول مستقیم و همکاران خود به طور معنی داری رضایت داشتند، در حالی که از حقوق و مزایا به طور معنی داری ناراضی بودند. استرس شغلی در اعضای هیئت علمی نسبتاً کم بود. اعضای هیئت علمی با مرتبه علمی «استاد تمام»، دارای رضایت شغلی بیشتر و اعضای هیئت علمی با مرتبه علمی «دانشیار»، رضایت کمتری داشتند. اصالت/ارزش افزوده علمی: اعضای هیئت علمی دانشگاهها، نقش بسزایی در فرهنگ سازی و ارتقای سطح دانش نسل آتی دارد. بنابراین می بایست در خصوص ارتقای رضایت شغلی و کاهش استرس شغلی، تلاش نمود و با اجرای راهکارهای شناسایی شده، زمینه تعالی سازمانی از طریق توجه به نیروی انسانی دانشگاهی، که به عنوان دارایی های کشور محسوب می گردند، فراهم گردد.

(رضاطلب، ۱۴۰۲) پژوهشی با موضوع بررسی رابطه ی راهبردهای مدیریت تعارض، استرس شغلی و خلاقیت با عملکرد شغلی کارکنان ادارات فضای سبز شهرداری مشهد انجام شد. این پژوهش به لحاظ روش توصیفی از نوع همبستگی و از نظر هدف کاربردی است. نتایج نشان داد بین راهبردهای مدیریت تعارض با هیچ کدام از متغیرهای حاضر شمال عملکرد، خلاقیت و استرس رابطه معناداری ندارد، اما بین راهبردهای کنترل و راه حل مداری مدیریت تعارض با بعد تصمیم گیری استرس همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. افزون بر این بین خلاقیت با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و استرس با عملکرد شغلی و خلاقیت رابطه منفی و معناداری دارد. همچنین نتایج نشان داد سن با راهبردهای مدیریت تعارض رابطه منفی و معناداری دارد به طوریکه با افزایش سن کارکنان از راهبردهای کنترل و راه حل مداری کمتر استفاده می کنند.

(رضائی نسب، ۱۴۰۱). پژوهشی با موضوع بررسی اثربخشی آموزش مدیریت هیجان بر استرس شغلی امدادگران اورژانس انجام شد. روش پژوهش از نوع نیمه آزمایشی با طرح پیش آزمون و پس آزمون با گروه کنترل بود. جامعه آماری کلیه تکنسین های فوریت های پزشکی شاغل در مرکز اورژانس شهر تهران در سال ۱۳۹۹ بوده اند. نتایج نشان داد که بین میانگین پس آزمون دو گروه آزمایش و کنترل تفاوت معنی داری وجود دارد. نتیجه گیری نتایج نشان داد آموزش مدیریت هیجان بر عملکرد شغلی امدادگران اورژانس تهران مؤثر بوده است.

(کیانی و همکاران، ۱۳۹۱) در پژوهش خود که با هدف بررسی کارآمدی آموزش های ایمنی بر خود کارآمدی و ناتوانی ایمنی ادراک شده کارکنان باروش پیش آزمون-پس آزمون با گروه کنترل انجام دادند. مقایسه دو گروه نشان داد آموزش های ایمنی، تاثیر معناداری بر کاهش ناتوانی ایمنی، تاثیر معناداری بر کاهش ناتوانی ادراک شده کارکنان داشت، اما تاثیر معناداری بر بهبود خود کارآمدی ایمنی ادراک شده ایشان نداشته است.

مطالعات متعدد از جنبه های مختلف تاثیر مهارتهای آموزش مدیریت استرس و خود کارآمدی را بررسی نموده اند. (بال، ۲۰۲۱) به دنبال تعیین این مساله بود که آیا راهبردهای مقابله با تنش و خود کارآمدی برای کاهش استرس شغلی مفید هستند یا خیر. وی نتیجه گرفت راهبردهای مقابله مبتنی بر رویکرد را میتوان در کاهش استرس شغلی مفید دانست، اما استراتژیهای مقابله اجتناب مدار تنها به استرس شغلی بالقوه منجر میشود نتایج مطالعه (براون، ۲۰۱۹) نشان داد که در حالی که هر دو سطح خود کارآمدی مدیریت استرس و طرز فکر استرس مثبت با افزایش قابل توجه اشتغال زایی در ارتباط بودند، خود کارآمدی مدیریت استرس یک شاخص بهتر از طرز فکر استرس مثبت بود.

(هاینز و لاو، ۲۰۰۴) دریافتند مدیران پروژه درمقایسه با مدیران عمومی، سطوح بالاتری از استرس را تجربه می کنند و این به خاطر تنوع و گوناگونی تقاضاها و مطالبات ذینفعان پروژه است.

(لیم و تنو، ۱۹۹۹) نیز دلیل جابجایی ها و ترک کار بیش از حد متوسط در صنایع فناورانه از جمله فناوری اطلاعات را محیط پراسترس آن می دانند. به علاوه پژوهشگر دیگری نشان داد سطوح بالای استرس بر بهره وری نیروی کار صنایع فناورانه موثر است (ستی و همکاران، ۲۰۰۴).

۳- ملاحظات نظری:

استرس شرایط یا احساسی است که در آن، فرد از لحاظ ادراکی بر این باور است که مجموع خواسته ها و انتظاراتی که از او وجود دارد، فراتر از منابع، امکانات و توانمندی های در اختیار اوست.

تعریف استرس شغلی با شکل کلی تعریف استرس تفاوت چندانی ندارد، جز آن که عوامل استرس زا در استرس شغلی، در محیط کار ما ریشه دارند.

بنابراین می توان استرس شغلی را به این صورت توضیح داد که:

در هر یک از موقعیت های شغلی، از ما انتظار می رود که سطح مشخصی از توان، انرژی، تمرکز، و منابع در اختیار خود را برای ایفای وظایف شغلی خود صرف کنیم.

اگر این انتظارات، فراتر از منابع در دسترس مان باشند، ما استرس شغلی را تجربه می کنیم.

این فرسایش خود را در قالب رفتارهایی مانند بی دقتی در رانندگی، رفتارهای خارج از منش و شخصیت فرد، ریسک های غیر ضروری، و سریع از کوره در رفتن یا گریه های ناخواسته نشان می دهد.

پیامدهای منفی استرس شغلی

استرس باعث ایجاد عوارض فیزیولوژیکی، عوارض روانی و عوارض رفتاری بسیاری در افراد می شود. افرادی که استرس زیادی را تحمل می کنند توجه کمتری به انجام کار خود دارند و بنابراین ممکن است به خود و دیگر افراد سازمان آسیب هایی وارد کنند. به طور کلی استرس شغلی بازدهی و بهره وری کارکنان را پایین می آورد. شرایط کاری نقش اساسی در ایجاد استرس در کارمندان دارد اما نمی توان از عوامل فردی چشم پوشی کرد. با عنایت به نظر متخصصان پیامدهای منفی استرس شغلی را می توان به شرح ذیل برشمرد:

استعفای عاطفی: فردی که صرفاً در محیط کار و یا پشت میز حضور فیزیکی دارد اما نسبت به سازمان و حتی مشتریان نیز هیچ حسی نداشته و کاملاً منفعل است؛ رابطه احساسی خود را با اداره یا شرکتش قطع کرده است. چنین فردی کارمند

شرکت یا اداره محسوب می شود اما علی رغم اینکه علاقه ای به ادامه کارش ندارد، هیچ تلاشی هم برای بهبود شرایط و اوضاع سازمانش نمی کند (<https://www.roshdana.com>)

کاهش تعلق شغلی: کاهش دلبستگی به شغل و تاخیرهای عامدانه در رسیدن به محل کار.

کاهش سلامت روانی: کاهش سلامت جسمی، روانی و اجتماعی.

کاهش عملکرد شغلی: استرس باعث میشود که فرد وظایف شغلی را با موفقیت انجام نداده و عملکرد نا مطلوبی داشته باشد.

کاهش تعهد سازمانی: استرس در وظایف شغلی منجر به عدم اشتیاق و انگیزه فرد برای کار در سازمان که کاهش بهره وری و تعهد سازمانی را به همراه دارد.

کاهش وجدان کاری: استرس در وظایف شغلی منجر به کاهش وجدان کاری و عدم مسئولیت پذیری می شود. کاهش رفتار شهروندی سازمانی: بد رفتاری کارمند که از بازده کار او می کاهد. استرس شغلی منجر به کاهش رفتار شهروندی سازمانی می شود. عدالت، افزایش فرهنگ و کاهش استرس شغلی رفتارهایی هستند که می توانند به کاهش رفتار ضد شهروندی کمک کنند.

یکی از عمیق ترین تبعات رفتاری استرس شغلی، استعفای عاطفی و کاهش تعلق شغلی است. تأخیرهای عامدانه در رسیدن به محل کار، وقت تلف کردن در زمان ناهار و طولانی کردن مقاطع استراحت، و نیز کاهش تعامل با سایر همکاران، از جمله مصداق های کاهش دلبستگی به شغل است.

بنابراین می توان گفت استرس شغلی علاوه بر تأثیر منفی روی سلامت فرد، بر روی عملکرد شغلی، تعهد سازمانی، استعفای عاطفی و تعلق شغلی او نیز تأثیر می گذارد. بر این اساس، منطقی است که تک تک افراد شاغل در یک تیم یا یک سازمان، و به طور ویژه، مدیر و سرپرست تیم / سازمان، بر روی استرس شغلی و راه های کاهش آن، متمرکز شوند و وقت بگذارند (www.motamem.org).

– عوامل ایجاد استرس شغلی

عواملی که باعث ایجاد استرس شغلی در محیط کار می شوند را می توان به سه دسته کلی تقسیم کرد:

- عوامل فردی: مثل تضاد در نقش، ابهام در نقش، تعارض در هدفهای فردی، اتفاقات غیر منتظره شخصی و مسائل اقتصادی
- عوامل سازمانی: شامل ساختار سازمانی، فرآیندهای سازمانی، خط مشی های سازمانی، عوامل ارتباطی، الزامات شغلی، شرایط فیزیکی سازمان و مراحل حیات سازمان
- عوامل محیطی: شامل عوامل اقتصادی، عوامل سیاسی و عوامل تکنولوژیکی

بر طبق یک مکتب فکری، تفاوت در مشخصات فردی مانند شخصیت و شیوه سازگاری فرد، مهم ترین عوامل در ایجاد استرس کاری در افراد است. به عبارت دیگر، چیزی که برای یک نفر استرس زا است ممکن است برای دیگری

مهم نباشد. این دیدگاه استراتژیهای پیشگیرانه‌ای را به دنبال داشته است که تمرکز بر کارمندان و راههایی برای کمک به آنها برای سازگاری با موقعیتهای مختلف شغلی است.

– عوامل سازمانی استرس شغلی

عوامل استرس شغلی در محیط کار عبارتند از:

الف- ویژگیهای نقش: شناخت عوامل روان‌شناختی محیط کار را روشی می‌دانند که از آن راه می‌توان درک درستی از استرس شغلی به دست آورد. چهار ویژگی مهم نقش را می‌توان ابهام نقش، گرانباری نقش، کمباری نقش و ناسازگاری نقش بیان کرد:

– ابهام نقش: وضعیت شغلی معینی که در آن پاره‌ای اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور مطلوب نارسا یا گمراه کننده‌اند. ابهام نقش در واقع زمانی به استرس می‌انجامد که فرد را از بهره‌وری و پیشرفت باز می‌دارد.

– گرانباری نقش: اگر فرد نتواند از عهده انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برآید، دچار استرس خواهد شد.

– کمباری نقش: در این وضعیت از مهارت‌های فرد به طور کامل استفاده نمی‌شود.

– ناسازگاری نقش: هنگامی اتفاق می‌افتد که پذیرش مجموعه‌ای از الزامات شغلی با پذیرش مجموعه‌ای دیگر در تضاد است.

ب- ویژگیهای شغل: ویژگیهای شغلی که بر استرس شغلی تاثیر دارند را می‌توان در چهار دسته کلی آهنگ کار، تکرار کار، نوبت کاری و ویژگیهای مربوط به وظیفه تقسیم‌بندی کرد.

ج- روابط میان فردی: کیفیت روابط کارکنان در محیط کار بر میزان استرس شغلی تاثیر دارد.

د- ساختار و جو سازمانی: ساختارهایی که قدرت تصمیم‌گیری بیشتری به کارکنان خود می‌دهند استرس کمتری ایجاد می‌کنند.

ز- روش مدیریت منابع انسانی: شیوه‌های کار در مدیریت منابع انسانی بر میزان استرس‌های وارده بر افراد تاثیر دارد.

ر- فناوری و خصوصیات مادی: در رابطه با متغیرهای مادی استرس زمانی رخ می‌دهد که حداقل شرایط زیستی فراهم نباشد.

– شرایط شغلی ایجاد استرس

- طراحی وظایف: حجم کار زیاد، کم بودن ساعات استراحت، شیفت کاری طولانی، کارهایی که از مهارت کارمند استفاده نمی‌کنند، و حس کنترل در آنها کم است.

- سبک مدیریت: فقدان مشارکت کارمندان در تصمیم‌گیری، ارتباطات ضعیف
- نگرانیهای کاری: عدم امنیت شغلی و فقدان فرصت برای رشد، پیشرفت، یا ارتقاء؛ تغییرات سریع برای آنچه که کارمندان برای آن آماده نیستند.
- ارزشهای جامعه: وقتی ارزشهای 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.

۴- روش ها و تکنیک های پیشگیری ، کنترل و کاهش استرس

برای پیشگیری، کنترل و کاهش استرس از روش های مختلفی به شرح ذیل استفاده می شود:

پیشگیری از استرس شغلی

ارائه یک راه حل کلی و جامع برای پیشگیری از استرس ممکن نیست اما می توان دستورالعملهایی برای پیشگیری از آن بیان کرد. در تمام موقعیتهای، فرایندی برای برنامه های پیشگیری استرس شامل سه مرحله متمایز می شود: تعیین مشکل، مداخله، و ارزیابی.

حداقل آمادگی برای جلوگیری از استرس شامل موارد زیر می باشد:

- ایجاد آگاهی عمومی درباره استرس شغلی
- اطمینان از حمایت مدیران مافوق از برنامه
- مشارکت کارمندان در مراحل پیشگیری

مشارکت کارمندان به همراه مدیران با هم در یک گروه حل مشکل می تواند یک نگرش ویژه و مفید برای توسعه برنامه پیشگیری استرس باشد.

- مراحل پیشگیری از استرس

۱- شناسایی مشکل: برای شناسایی مشکلات موجود در سازمان در ابتدا باید به اندازه سازمان و منابع در دسترس آن توجه کرد. بدون توجه به روش به کار رفته برای جمع آوری اطلاعات، داده ها باید شامل درک کارمندان از شرایط کاری آنها باشد و سطوح استرس، سلامت، و رضایت را در برگیرد. فهرست شرایط کاری که ممکن است منجر به استرس شود، علائم هشدار دهنده و اثرات استرس نقاط شروع خوبی را برای تصمیم گیری در مورد اطلاعات جمع آوری شده، فراهم می کند. معیارهای عینی مانند غیبت، بیماری و میزان جابجایی کارکنان، یا مشکلات عملکردی می توانند دلایلی برای حضور استرس شغلی باشند. گرچه، این معیارها تنها نشان دهنده های غیر دقیق استرس شغلی هستند.

۲- طراحی و اجرای مداخله ها: از آنجا که منابع استرس در کار تعیین شده اند و جنبه های این مساله درک می شود، این مرحله برای طرح و اجرای استراتژی مداخله تنظیم می شود. در سازمانهای کوچک، مباحث غیر رسمی که به شناسایی مشکلات استرس کمک می کند، ممکن است عقاید متمر ثمری را نیز برای پیشگیری به وجود آورد. در سازمانهای بزرگ یک فرایند رسمی ممکن

است نیاز باشد. برخی مداخله‌ها ممکن است به سرعت اجرا شوند (به طور مثال بهبود ارتباطات، آموزش مدیریت استرس)، اما سایرین ممکن است احتیاج به زمان اضافه برای اجرا داشته باشند (به طور مثال طراحی مجدد شغل).

۳- مداخله‌ها را ارزیابی کنید: ارزیابی یک مرحله ضروری در فرایند مداخله است. ارزیابی برای تعیین این که آیا مداخله اثرات مطلوب را به وجود می‌آورد یا نه، و آیا تغییرات در مسیر مورد نیاز است یا نه ضروری است. فرایند پیشگیری استرس شغلی با ارزیابی خاتمه نمی‌یابد. در عوض، پیشگیری استرس شغلی باید مانند یک فرایند مستمر نگریسته شود که اطلاعات ارزیابی را برای اصلاح یا تغییر مسیر استراتژی مداخله، استفاده می‌کند.

– کنترل و کاهش استرس شغلی

در زیر چند مورد از مهارت‌هایی که کارکنان برای کنترل و کاهش استرس شغلی می‌توانند انجام دهند، آورده شده است:

- تفکر عمیق و آرمان‌دار و متوجه هدف
- مدیریت زمان (تدوین برنامه زمان‌بندی شده)
- روی آوردن به طنز و شوخی
- استرس دیگران را تقبل نکنید و به خاطر داشته باشید که شما می‌توانید تنها خودتان را تغییر دهید نه دیگران را.
- حمایت‌های اجتماعی
- وظایف با بیشترین استرس یا سخت‌ترین کارها را اول از همه در طول روز انجام دهید و برنامه‌ریزی کنید.
- ورزش
- خودخواهی دیگرخواهانه و احساس مفید بودن (علی پور، ۱۳۹۸).
- آموزش مدیریت استرس ممکن است به سرعت نشانه‌های استرس را کاهش دهد مانند مشکلات اضطراب و اختلال در خواب؛ همچنین مزیت به صرفه بودن و سهولت اجرا را دارند. گرچه، برنامه‌های مدیریت استرس دو ضرر مهم هم دارند: اثرات مفید این آموزش‌ها کوتاه‌مدت هستند، به علاوه این آموزش‌ها اغلب اهمیت دلایل ریشه‌ای استرس را انکار می‌کنند زیرا بر کارمند متمرکز هستند نه بر محیط.
- یکی از راه‌های کاهش استرس شغلی دعوت از مشاوران و کارشناسان جهت مشاوره در زمینه راه‌های توصیه شده در بهبود شرایط کاری می‌باشد. این نگرش مستقیم‌ترین راه برای کاهش استرس در کار است که شامل شناسایی جنبه‌های موفق کار و طراحی استراتژی برای کاهش یا حذف عوامل استرس‌زا می‌باشد. مزیت نگرش این است که به طور مستقیم با دلایل ریشه‌ای استرس در کار سر و کار دارد. گرچه، مدیران گاهی با این نگرش موافق نیستند زیرا باعث تغییرات در کارهای معمول یا برنامه‌های تولیدی، یا تغییراتی در ساختار سازمانی می‌شود.
- مدیریت استرس با شناسایی منابع استرس‌زای زندگی شروع می‌شود. البته این کار آنقدر که به نظر می‌رسد ساده نیست. اگرچه شناسایی عوامل اصلی استرس‌زا مانند تغییر شغل، جابجایی یا طلاق آسان است. اما شناسایی منابع استرس مزمن پیچیده تر است.
- نادیده گرفتن افکار، احساسات و رفتارهایی که بر روی سطح استرس روزمره شما تأثیر می‌گذارد خیلی ساده است. مطمئناً ممکن است دقت کرده باشید که دائماً نگران مهلت انجام کارهایتان هستید. اما شاید این استرس بیشتر باعث به تعویق انداختن کارها شده باشد و نه چیزی که در واقع برای شغل شما مورد نیاز است.

۵- نتیجه گیری :

به عنوان یک قاعده کلی، فعالیتهایی که برای کاهش استرس شغلی در محل کار انجام می‌گیرند باید اولویت را به تغییرات سازمانی برای بهبود شرایط کاری قرار دهند. ترکیبی از تغییرات سازمانی و مدیریت استرس مفیدترین روش برای پیشگیری از استرس در محیط کار می‌باشد. با توجه به اینکه استرس یک مشکل شایع در محیط کار است، پرسنل باید به وضعیت روانی خودشان توجه کنند و در صورت نیاز، با پزشک یا مشاور روانشناسی مشورت کنند. همچنین، با رعایت راهکارهای مناسب برای مدیریت استرس در محیط کار و ایجاد فضای کاری سالم و مثبت، می‌توان به کاهش استرس خود و دستیابی به کیفیت زندگی بهتر کمک کرد. همچنین به کارگیری فنون و ترفند های «مدیریت استرس» باعث افزایش رضایت خاطر و سلامت پرسنل می‌شود. میزان و نحوه توزیع و بکارگیری مثبت از قدرت و اختیار در سازمان نیز بر کارکنان تاثیر می‌گذارد. سازمان هایی که فرهنگ حمایت مثبت همراه با احترام و قدردانی از کارکنان در آنجا جریان دارد کارمندانشان کمتر آسیب دیده و خشونت در آنجا کاهش می‌یابد. استراتژی مدیریت مشارکتی و کار تیمی نیز به دلیل مشارکت دادن افراد در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با خویش و سازمان خود، باعث کاهش استرس، افزایش رضایتمندی، تلاش بیشتر و در نتیجه افزایش بهره وری می‌شود.

فهرست منابع :

منابع فارسی :

- اسدی، ن و همکاران(۱۴۰۰)، فصل نامه آموزش و توسعه منابع انسانی، ۳۰۶-۲۸۳.
- شکری، ع؛ حمصی، اه؛ توتونچیان، س(۱۴۰۲) مدیریت نوآوری و راهبردهای عملیاتی، شماره ۱۳، ۸۱-۷۳.
- رضاطلب، ا(۱۴۰۲)، پژوهش های علوم مدیریت، شماره ۱۴؛ ۲۰-۱.
- رضائی نسب، ر(۱۴۰۲)، مجله روانشناسی تحلیل شناختی؛ ۷۱-۵۰.
- علی پور، لطف الله(۱۳۹۸)، استرس شغلی و مدیریت آن ، تاریخ مراجعه به سایت ۱۴۰۲/۰۴/۲۸؛ آدرس سایت cf-company.com
- کیانی، ف؛ سماواتیان، ح؛ مهدیزاده، ع(۱۳۹۱)، بررسی کارکردهای آموزش های ایمنی برآمدگی کارکنان درمقابل با شرایط استرس زا، فصل نامه ی علمی امداد ونجات.

منابع انگلیسی:

- Lim V, Teo T.(1999) Occupational stress IT personnel in Singapore: factorial dimensions and differential effects. International Journal of Information Management. Vol. 19 No. 4, pp. 277-91.
- Haynes N, Love P.(2004)Psychological adjustment and coping among construction project managers. Construction Management and Economics. Vol. 22, pp. 129-40.
- Sethi V, King R, Quick J.(2004)What causes stress in IS professionals. Communications of the ACM . Vol. 47 No. 3, pp. 99-102.
- Ball, J. M.(2021)Burnout, Self-Efficacy, and Coping Strategies Among College Faculty A Thesis Submitted to the Faculty of OLD DOMINION UNIVERSITY.
- Brown, M. J.(2019) Relationship Between Stress Management Self-Efficacy, Stress Mindset, and Vocational Student Success (Doctoral dissertation, Walden University).

منابع اینترنتی:

<https://www.roshdana.com>

www.motamem.org



Occupational stress management techniques

MonasadatShams

**Senior expert in sociology, expert in charge of social emergency Department of Golestan Province Welfare
organization**

Abstract:

Employment is necessary for the continuation of life and the survival of society, and the life of each person is provided through working, and the self-sufficiency of each country depends on the amount and type of performance of its employees. Numerous researches confirm the fact that, firstly, with the increase of unemployment, corruption intensifies, and secondly, proper employment and job satisfaction make people happy. On the one hand, work can satisfy a number of basic human needs, such as nurturing the soul and body, establishing social relationships, creating a sense of worth, self-confidence, and competence, but on the other hand, it may also be the main source of stress.

Stress has a special importance and place in the management of organizational behavior, and since work conditions are constantly changing, this discussion always exists with certain degrees in relation to work-related issues in organizations, and in the last few decades, the song of movement Life has accelerated and changes in the world of work have shown themselves in a more serious way. Most researchers believe that job stress disrupts mental health, which has become one of the main problems of managers. The purpose of this research is to identify the organizational contexts that cause occupational stress and to introduce stress management techniques. The research method is library (documents) and the required data and information have been collected and analyzed based on internet sources, reports and written documents of executive organizations.

Keywords: occupational stress, prevention, control, techniques