

بررسی علل استرس در محیط کار

رضا ناییبی^۱، مهدی امیرصالحی^۲، مهدی حسینی راد^۳

^۱ کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد تهران مرکز

^۲ کارشناس ارشد مدیریت دولتی، موسسه عالی پژوهش و برنامه ریزی

^۳ دانشجوی دکتری مدیریت و خط مشی گذاری فرهنگی، دانشگاه علوم و تحقیقات اصفهان

nayebi2000@yahoo.com

چکیده

مقاله حاضر ضمن بررسی پیشینه و ادبیات استرس در سازمان‌ها و نهادهای دولتی ایران به بررسی علل و دلایل این رویداد از جنبه‌های روانشناختی سازمانی می‌پردازد و در پی آن است تا با ارائه راهکارهایی به مدیران و کارشناسان، استرس ناشی از فشار کار را کاهش داده و راه‌هایی برای تحمل آن ارائه دهد. در پایان لازم است به این نکته اشاره شود که وجود استرس در شغل تا حد نرمال قابل قبول و حتی دارای اثربخشی مثبت می‌باشد.

کلیدواژه‌ها: استرس، محیط کار

فشارهای عصبی و روانی که به اصطلاح استرس نامیده می‌شود در زندگی روزانه ما بطور فراوان مشاهده می‌گردد. دنیای صنعتی و فراصنعتی، گرفتاری‌های فراوانی به بار آورده است. نگرانی افراد نسبت به کار، خانواده، فرزند، دوری از یکدیگر وجدایی از آنها، نگرانی‌های مادران نسبت به وضع کودکان خود، احساس گناه از نرسیدن به فرزندان، مشکلات اجتماعی، وضع اقتصادی و نیازهای گوناگون، انتظارات و توقعات سازمان از کارمندان، پیشرفت تکنولوژی و نگرانی از کهنه شدن معلومات و اطلاعات، مشکلات مدیریت و توقعات کارکنان همگی سبب می‌شود که فرد از لحظه بیداری تا هنگام خواب همواره دچار هیجان‌ها، تنش‌ها، نگرانی‌ها، بیم‌ها و امیدهای گوناگونی باشد که با ظرفیت بدنی، عصبی و روانی وی متناسب است و گاه با آن سازگار نیست. مجموعه چنین حالت‌ها و فشارهای ناشی از آن در اصطلاح استرس نامیده می‌شود. هر چند کاربرد واژه استرس در روانشناسی سابقه طولانی دارد ولی در سال‌های اخیر استفاده از آن در روانشناسی مدیریت و رفتار سازمانی نیز متداول گردیده و به سبب رایج بودن آن در زندگی اجتماعی افراد، بخشی از مباحث سازمانی به استرس اختصاص یافته است. در دهه اخیر، موضوع فشار عصبی یا استرس و آثار آن در سازمان مورد توجه بسیار قرار گرفته و یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. علیرغم این نظر که فشارهای عصبی مفید و خوش‌خیم نیز وجود دارد و مقداری از فشارهای عصبی برای ایجاد تحرک و تلاش در انسان ضروری است، زمانیکه بحث فشار عصبی مطرح می‌شود بیشتر به عوارض و ضایعات آن توجه شده و فشار عصبی مضر مدنظر قرار می‌گیرد. به هر حال فشار عصبی آثار فراوانی بر عملکرد فعالیت‌های اعضاء سازمان دارد.

فشار عصبی حاد نیروی انسانی سازمان را ضایع می‌کند و پایه‌های سازمان را متزلزل می‌سازد. بدین ترتیب است که فشار عصبی در سازمان همچون آفتی، نیروها را تحلیل می‌برد و فعالیت‌ها و تلاش‌ها را عقیم می‌سازد. از میان نشانه‌های عمومی استرس موارد زیر از جمله بی‌اشتهایی یا اشتیهای زیاد، بی‌خوابی یا خواب بیش از اندازه، دردهای مداوم، خلاء ذهنی و احساسی، استرس در محیط کار، درگیری با کارفرما، ترس از شکست، برنامه‌های کاری فشرده، نبودن امکانات کافی و رابطه استرس با میزان انجام کار، آشکارتر است. شناسایی عوامل استرس‌زای مدیران و یافتن راهبردهایی در جهت پیشگیری و رفع این عوامل بسیار حائز اهمیت است.

مدیران که مسئولیت انجام هدف‌های سازمان را به عهده گرفته‌اند، از محیط سازمان و اجتماع اثر پذیرفته، در صورتیکه که مورد تهاجم استرس قرار گیرند آثار منفی آن به سرعت در عملکرد سازمان نمود خواهد داشت. از اینرو لازم است که نسبت به فشارهای عصبی این گروه توجه خاصی داشته

باشیم و بکوشیم برای حفظ سلامت سازمان در سنجش عوامل استرس مدیران و اثرات استرس بر فعالیت‌های سازمانی آنها و راه‌حلیابی برای غلبه بر آن اقدامات لازم به عمل آید.

در دنیای کنونی، استرس بعنوان یکی از آفات نیروی انسانی شناخته شده است. اثرات مخرب استرس بر زندگی فردی و اجتماعی کاملاً مشهود بوده و مدیران یکی از آسیب پذیرترین قشرها در برابر استرس هستند.

ارتقای "بهداشت روانی محیط کار" به عنوان یکی از مهمترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمانها در چند دهه اخیر توجه محققان زیادی را در ایران و کشورهای خارجی به خود جلب کرده است. برای پیشرفت و رشد کشور در همه زمینه‌ها ابتدا باید از نیروی انسانی سالم و متفکر و خلاق استفاده کرد زیرا با استفاده از نیروهای سالم جسمی و فکری در موسسات اقتصادی، خدماتی، آموزشی و صنعتی در بالا بردن سطح بهره‌وری تاثیر بسزایی دارد.

تعریف استرس

به طور کلی تعاریف گوناگونی از فشار عصبی و روانی به مفهوم استرس شده است. استرس فرسودگی بدنی یا عاطفی است که بر اثر مسائل و مشکلات واقعی یا خیالی پدید می‌آید. همانگونه که یک ساختمان در طول زمان و به واسطه وضع آب و هوا دچار فرسایش می‌شود، ارگانیزم و بدن انسان نیز بر اثر سن و به واسطه مشکلات و مسائل دچار فرسودگی می‌گردد. انواع اینگونه مسائل و مشکلات شامل موارد زیر است:

- فشارها، مانند کوشش برای تشکیل و اداره خانواده و تامین درآمد زندگی.
- تعرضها از قبیل انتخاب میان زمینه‌های کاری متفاوت، اشخاص مختلف و شیوه‌های گوناگون زندگی.
- نومیده‌ها چون خواستن ولی نتوانستن در زمینه برقراری ارتباط خوب با افراد مورد علاقه، یا تمایل داشتن به چیزی که شخص از عهده آن بر نیاید مانند تمایل به داشتن یک خانه شخصی و رهایی از اجاره نشینی یا درآمد ناکافی.

در تعریف دیگری از استرس به مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده داخلی و خارجی اطلاق گردیده، بدین گونه که هرگاه تعادل داخلی یا خارجی از میان برود، استرس پدید می‌آید.

دکتر "هانس سلیه" یکی از پیش‌تازان پژوهش در زمینه استرس، استرس را به عنوان "پاسخ نامشخص بدن به هرگونه تقاضا" نامیده است. وی مفهوم "حالت سازگاری عمومی" را ابداع کرد. حالت سازگاری عمومی پاسخ خودبخودی به هرگونه تهدید بدنی یا احساسی نسبت به یک ارگانیزم است.

استرس گاه سبب رسیدن آسیب‌های فراوانی به فرد و سازمان می‌شود. فشار روانی در فرد باعث می‌شود که بدن وظایفی را که بطور عادی و به سادگی می‌تواند انجام دهد با دشواری بیشتری به انجام برساند. نزاع با یک همکار، محروم شدن از پاداش، دیر رسیدن به سرکار، پیش آمدن یک مشکل مالی و از دست دادن یکی از نزدیکان همه از نمونه‌هایی از فشار روانی فردی است. تغییراتی که در محیط سازمان پدید می‌آید، همچون تغییر در گردش کار، کمی درآمد موسسه، قوانین و مقررات محدود کننده، تزلزل وضع سازمانی کارکنان، فشار مدیریت و کارکنان، فشار هیات مدیره یا روسای سازمان بر مدیر را می‌توان نمونه‌هایی از فشارهای روانی سازمانی به حساب آورد.

مفهوم فشار شغلی و تنیدگی روحی

فشار شغلی یا تنیدگی روحی دو واژه‌ای است که معمولاً به جای یکدیگر استفاده می‌شوند اما یک معنی ندارند. فشار شغلی برای پیشرفت در زندگی لازم است اما وقتی از حد لازم فراتر می‌رود به تنیدگی روحی منجر می‌شود. تنیدگی روحی سبب پیشرفت نمی‌شود. بیر و نیومن (Newman & Beehr) فشار شغلی را چنین تعریف می‌کنند: شرایطی که تحت تاثیر موقعیت شغلی پدید می‌آید و فرد را از کنش معمولی منحرف می‌سازد. ایوانسویچ و ماتسون (Matteson & Ivandevich) عقیده دارند که این امر نوعی پاسخ انطباقی است که از طریق ویژگی‌های شخصی یا فرایندهای روانشناختی تحقق می‌یابد.

حد مطلوب استرس

قانون یرکز - داتسون:

برای اولین بار در سال ۱۹۰۸ اثرات مفید و مضر استرس بر روی فرد توسط "یرکز داتسون" مطرح شد. آنان دریافتند که عملکرد فرد با افزایش مقدار استرس تا نقطه ایتیمم یا بهینه، بهبود می‌یابد.

این موضوع این نکته را بیان می‌کند که استرس اگر بیش از اندازه کم باشد نیز به اندازه استرس زیاد و اضافی، مشکل‌آفرین است. به بیان دیگر سطح مطلوب استرس بهترین عملکرد را در فرد ایجاد می‌کند و البته این سطح مطلوب در افراد و سازمانهای مختلف متفاوت است. هانس سلیه با تشریح تفاوت‌هایی که بین اسب مسابقه و لاک پشت وجود دارد سطح مطلوب استرس را در افراد مختلف توضیح می‌دهد. او می‌گوید: بعضی افراد به هنگامی که نیازهای زیادی دارند و استرس بسیار زیادی بر آنها وارد می‌شود کارشان را بهتر انجام می‌دهند. اینگونه افراد مانند اسب مسابقه‌اند که سطح مطلوب استرس در آنها بسیار بالاست. اما افرادی هم هستند که بهترین عملکرد آنها زمانی است که نیازهای کمتری دارند و استرس کمتری را تجربه می‌کنند. آنها مثل لاک‌پشت سطح مطلوب استرس‌شان نسبتاً پایین است. در واقع حد مطلوب استرس در هر فرد یا هر سازمان نشانگر سلامت آن فرد یا سازمان و مقدار مناسب استرس آنهاست.

بنابراین استرس مفید ضامن تدرستی فردی و سازمانی همراه با ریشه، انعطاف‌پذیری، قابلیت سازگاری، و سطح بالای عملکرد است و استرس مضر شامل نتایج مخرب و منفی استرس است.

علل استرس

ریشه‌های فشار روانی را به طور کلی سه عامل تشکیل می‌دهند:

- ۱- شخصیت فردی
- ۲- محیط کاری
- ۳- منابع فرا سازمانی

۱- شخصیت فردی

برخی از مردم بهتر از سایرین می‌توانند با عوامل محرک و تنش‌زا مقابله کنند. در حالیکه بسیاری با توجه به جنبه‌های شخصیتی، نسبت به فشارهای روانی کاملاً مستعد و بی‌مقاومت‌اند. البته عوامل بسیاری در به وجود آمدن این تفاوتها دخالت دارند که از میان آنها می‌توان به شخصیت، انگیزه توانمند بودن و یا بالعکس، ناتوانی در امر مقابله با مشکلات خاصی که در شرایط ویژه پیش می‌آیند، قدرت تغییر توانایی‌ها و استفاده بجا و صحیح از آنها، برخورداری از بصیرت لازم و کافی نسبت به انگیزه‌ها و نیز نقاط ضعف خود و بسیاری عوامل اشاره کرد.

۲- محیط کاری

یکی دیگر از علل اصلی در ایجاد فشار روانی، ناشی از کار به نقش فرد در محیط کارش بستگی دارد. پس از انجام پژوهش‌های مرتب و زمانبندی در مرکز دانشگاه میشیگان تحقیقات وسیعی در این مورد انجام گرفته، که هدف خود را بر ابهام و تعارض نقش کاری متمرکز کرده است.

۳- منابع فراسازمانی

عامل دیگر در ایجاد فشار روانی به نوع ارتباط فرد و همکاریانش، رئیس و زیردستانش بستگی دارد. برخی از دانشمندان علوم رفتاری (مانند کوپر و مارشال) اینگونه اظهار نظر کرده‌اند که وجود روابط خوب میان همکاران در یک محیط، عامل اساسی و حور سلامت فرد و سازمان است. فرنچ و کاپلان روابط ضعیف میان همکاران را با توجه به بی‌اعتمادی، ضعف حمایتی و بی‌علاقگی نسبت به گوش دادن به حرف دیگران و بی‌توجهی به حل و رفع مشکلاتی که برای اعضای سازمان پیش می‌آید تعریف کرده‌اند. دو مورد که می‌توان آنها را عواملی دانست که بالقوه فشارآفرین هستند عدم امنیت شغلی و موقعیت ناهمخوانی. همچنین عامل دیگری که می‌تواند منبع استرس ناشی از کار مطرح شود، ساختار و فضای سازمانی است.

این عامل، فراگیرتر از سایرین بوده و تمامی آنچه را که در کنش متقابل میان زندگی فرد در درون و بیرون سازمان کاری او مطرح می‌شود، تحت پوشش قرار می‌دهد. همه اینها اعم از مشکلات خانوادگی، بحرانهای زندگی، مشکلات مالی، تضاد میان عقاید و باورهای فرد و محل کار می‌توانند بر فرد فشار وارد کنند. مطالعه‌ای که اخیراً "موسسه گالوپ برای نشریه وال استریت انجام داده است نشان می‌دهد استرس شغلی مورد بررسی در بیش از یک سوم مدیران، به ماهیت شغلی آنها مربوط می‌شود. ۴۰ درصد مدیران اظهار داشتند از فشار عصبی کار رنج می‌برند و شبها بیدار هستند. چرا که درباره مشکلات کاریشان فکر می‌کنند و ۲۳ درصد آنها گزارش دادند بخاطر فشار عصبی نمی‌توانند در خانه راحت باشند. در مطالعات دیگر، عوامل دیگری چون کارهای فشرده، کار بیش از حد، حجم وظایف مدیران، مسئولیت، اجرای قوانین و مقررات، مسئولیت ناشی از مقام، نداشتن وقت کافی برای انجام وظایف، مسائل و مشکلات مادی، همبستگی بین سابقه کار و میزان استرس، نبودن امکانات کافی از قبیل بودجه کافی، وسایل لازم و عدم همکاری دیگری و ترس از شکست است.

مراحل استرس

پاسخ به هر گونه تهدید فرد در سه مرحله پدید می‌آید که مراحل استرس نامیده می‌شوند:

۱- واکنش آگاهی دهنده یا اعلام خطر

۲- مرحله مقاومت

۳- مرحله فرسودگی

برای توضیح بیشتر مراحل بالا بهتر است نمونه‌ای را یادآور شویم. تصور کنید کارمندی در اطاق خود آرام نشسته و به کار روزانه مشغول است. ناگهان به او اطلاع داده می‌شود که همسر وی دفتر رئیس موسسه تلفن کرده و خواسته است که شوهرش بی‌درنگ خود را به بیمارستان برساند. در این لحظه شخص دچار تشویش و اضطراب می‌شود به نوعی که آرامش وی بهم می‌خورد. اندیشه‌های گوناگونی مانند تصادف فرزند، اتفاق بد برای همسر، بیماری شدید یکی از بستگان نزدیک و مانند آن، وضع عادی او را بهم می‌زند. اگر چنین شخص در این لحظه آزمایش شود، نشانه‌های زیر در او یافت می‌شود:

۱- افزایش تنفس

۲- افزایش فشار خون

۳- نشستن عرق سرد بر پیشانی

۴- افزایش ضربان قلب

۵- پریدگی رنگ چهره

۶- تنش و انقباض عضلانی

این حالتها که تغییرات فیزیولوژیکی و روانی ناشی از استرس است مرحله نخست یا اعلام خطر نامیده می‌شود. در این حالت مقاومت بدن برای آمادگی مبارزه با عامل استرس به اندکی پایین‌تر از حد معمول کاهش می‌یابد. پس از مرحله واکنش آگاهی دهنده، مرحله دوم که مقاومت است آغاز می‌شود. در مرحله دوم بدن در وضعی بالاتر از حد متوسط قرار می‌گیرد و به طور مداوم در برابر استرس مقاومت می‌کند. این مرحله به دو صورت دیده می‌شود:

الف - واکنش نسبت به استرس که در مثال بالا فرد دچار افسردگی می‌شود و از همکاران خود نیز یاری می‌طلبد و با شتاب می‌خواهد خود را به بیمارستان برساند.

ب- مسلط شدن بر استرس، یعنی با مسلط شدن بر خود و یا دید عقلایی، فرد به خود می‌قبولاند که ابتدا باید به وسایلی از چگونگی وضع آگاهی بیشتری پیدا کند و سپس دست به اقدام بزند.

این دو حالت، فارغ از اینکه کدامیک نتیجه بهتری دارد مرحله دوم استرس یا مرحله مقاومت و واکنش نامیده می‌شود. آنچه سبب واکنش و مقاومت در این مرحله می‌شود، تغییرات نیرومند و گسترده‌ای است که توسط هورمون‌ها و مواد شیمیایی به عمل می‌آید و تغییرات و واکنش‌های جسمی را پدید می‌آورد. در این حال بدن برای ادامه مقاومت مواد ذخیره را به سرعت مصرف می‌کند.

پس از این مرحله از استرس در بسیاری از موارد ممکن است حالت آرامش یا بهبود پدید آید. (مانند اطمینان از اینکه خطر جزئی بوده و رفع شده است). عامل تحریک‌کننده از میان رفته، واکنش پدید آمده است، اکنون بدن از نظر عصبی و فیزیولوژیکی مشغول ترمیم می‌شود یعنی غده‌های مربوطه فرصتی برای تجدید نیرو و بازسازی برای آمادگی و روبرویی با استرس بعدی را پیدا می‌کنند و اعصاب و وضع فیزیولوژیکی و روانی فرد به حالت عادی برمی‌گردد.

چنین حالت‌هایی اگر طولانی نباشد زیان چندانی به بدن وارد نمی‌آورد. اما اگر واکنش به درازا بکشد و حالت بهبود یا برگشت به حالت عادی به سرعت از میان برود یا کوتاه شود، در این حال تغییرات داخلی بسیار شدید است و در نتیجه فرد بی‌آنکه فرصتی برای ترمیم پیدا کرده باشد، بکلی خسته و فرسوده می‌شود. در این مرحله که مرحله سوم یا فرسودگی است منابع حیاتی به پایان می‌رسد شخص از بنیه می‌افتد و حتی ممکن است مرگ وی از راه رسد.

بر پایه این آگاهی‌ها فرضیه‌ای پدید آمده است که استرس یا فشار عصبی و روانی را مایه بیماری می‌داند و با دقت می‌توان گفت اگر استرس همیشه چنین نباشد اغلب اوقات پیش درآمد بیماری است.

بسیاری افراد می‌پندارند پس از آنکه خود را در معرض فعالیت‌های استرس‌زا قرار دادند، استراحت می‌تواند آنان را به جایی که قبلاً بوده‌اند بازگرداند. تجربه روی حیوانات نشان داده است که هر بار در معرض استرس قرار گرفتن داغی ماندنی بر جای می‌گذارند که با آن ذخیره‌های سازگاری چنان صرف می‌شود که دیگر جانشینی آن، امکان‌پذیر نیست. از آنجا که به طور دائم دوره‌های استرس و استراحت را می‌گذرانیم حتی کم شدن یک دقیقه‌ای انرژی سازگاری در هر روز با هم جمع می‌شود و مجموع آن چیزی است که در نهایت آن پیری و سالخوردگی می‌نامیم.

اغلب ما یک سوم شبانه روز خود را در محیط کار می‌گذرانیم، فشارهای کاری تعارض‌ها و نومی‌ها مهم‌ترین علل فرسودگی جسمی و عاطفی هستند و بیماری و پیری زودرس نیز از عواقب آن است.

آثار استرس در کار بسیار گران تمام می‌شود و به صورت کاهش در بهره‌وری و کارایی و عدم رضایت شغلی نمودار می‌گردد. استرس ممکن است به غیبت از کار، اشتباه، جابجایی و افزایش هزینه‌های درمان بیانجامد.

موسسه اسپین که در زمینه کمک به درمان استرس فعالیت می‌کند در گزارش سالانه خود نوشته است که مرگ زودرس کارکنان برای صنایع آمریکایی سالانه ۲۵ میلیارد دلار هزینه به بار می‌آورد.

مؤسسات صنعتی ایالات متحده آمریکا سالانه ۱۲۵ میلیارد دلار هزینه بهداشت و درمان کارکنان خود می‌کنند که این رقم هر سال ۱۵ درصد افزایش می‌یابد.

حتی یک بیماری کوچک استرس‌زا می‌تواند آثار مهمی بر سازمان داشته باشد، آثار منفی بیماری یک مدیر یا کارمند که دچار سردردهای عصبی می‌شود به صورت کاهش کارایی، هزینه‌های مراجعه به پزشک و درمان و آثار منفی روانی بر همکاران و زیردستان ظاهر می‌شود. یک مدیر دچار استرس می‌تواند همه کارکنان را دچار استرس کند و یک کارمند می‌تواند استرس خود را به دیگران سرایت دهد و به اصطلاح "افسرده دل افسرده کند انجمنی را". معمولاً عوامل بسیاری سبب افزایش میزان استرس در کار می‌شوند که از میان آنها می‌توان چند عامل زیر را نام برد:

الف) درگیری با رئیس یا کارفرما: بی‌کفایتی و عدم شایستگی افراد دیگر در محیط کار به ویژه اگر همراه با اعمال قدرت باشد سبب عصبانیت و فشار روانی می‌شود. استرس شدید هنگامی رخ می‌دهد که کارمند احساس تفاهم و تمجید و پشتیبانی از سوی سرپرست را دارا نباشد. همچنین هنگامی که رئیس و سرپرست از نظر وظایف اداری یا فنی شایستگی لازم را نداشته باشد کارمندان به سبب اشتباهاتی که در نتیجه کار پیش می‌آید دچار استرس بیش از اندازه می‌شوند. اگر مدیر نالایق از پشتیبانی کارکنان خود سرباز زند مشکل اساسی و واقعی پدید می‌آید زیرا مدیران ناشایسته عادت دارند که گناه اشتباه‌های خود را به گردن دیگران بیندازد.

ب) ترس از شکست: یکی از علل بزرگ استرس در کار ترس از شکست است. ترسهایی از این قبیل که "آنچه را که از من انتظار می‌رود نمی‌تونم انجام دهم" یا "ممکن است دیگران کاری را بهتر از من بدانند" و یا "ممکن است کاری احمقانه به نظر برسد" اغلب سبب فرسایش روانی و جسمی فرد می‌شود. بدین سبب محول کردن بیش از ظرفیت افراد به آنها درست نیست و در هر مورد باید سطح کار، سطوح انتظار و ظرفیت فرد در نظر گرفته شود.

ج) برنامه‌های کاری فشرده: انجام کارهای متعدد در یک زمان مانند انجام مسافرت، شرکت در کلاس یا جلسه، تهیه گزارش کار، قرار با افراد متعدد و تعهد برنامه‌های آینده، بسیار خسته کننده و استرس آور است. خواه اینگونه برنامه از سوی دیگران طرح‌ریزی شود یا خود فرد چنین برنامه‌هایی را تدوین کند، انجام کارهای گوناگون و تعهدات مختلف در یک زمان نتیجه‌اش خستگی، فرسودگی و فشار روانی و عصبی خواهد بود و باید به شدت از آن اجتناب شود.

د) نبودن امکانات کافی: علت دیگر استرس را می‌توان نبودن امکاناتی از قبیل بودجه کافی، وسایل لازم، عدم همکاری دیگران و مانند آن دانست که سبب تنش و از میان رفتن انرژی فرد می‌شود.

ه) رابطه استرس با میزان انجام کار: در پژوهش‌های دانشمندان نشان داده شده است که وجود استرس تا حدی نتیجه کار را افزایش می‌دهد ولی پس از آن کار رو به نقصان می‌نهد. برای انجام کار به طریق مطلوب میرانی از استرس مورد نیاز است. اگر استرس کمتر یا بیشتر از میزان بشود نتیجه کار کاهش می‌یابد.

برخی از فشارهای روانی و عصبی به سبب کار زیاد مانند فشار بیش از حد کاری، کشمکش و نوسانی و پاره‌ای به سبب سبک بودن بار کاری مانند یکنواختی، بی‌معنی بودن کار و عدم رضایت شغلی. هر دو وضعیت سنگینی و سبکی بیش از اندازه بار کاری معمولاً استرس شدید، در خطر افتادن سلامتی و سرانجام کاهش کار را در پی خواهد داشت.

منابع

- ابزری، م. سازمان، مدیریت و فشارهای روانی، انتشارات ارکان - ۱۳۷۶.
- الوانی، س.م. فشارهای عصبی در سازمان و راه‌های مقابله با آن، مجله مدیریت دولتی شماره سوم ۱۳۶۸.
- ساعتچی، م. مدیران در دام اضطراب و فشار روانی، مجله مدیریت دولتی شماره ۴، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- علوی، س.ا. انگیزش کارکنان، تشویق و تنبیه و اثرات آن در رفتار کارمندان، مجله مدیریت شماره ۵. تابستان ۱۳۶۸.
- دکتر متقی‌پوری، دکتر مهاجر، م. کاتوزیان، ب. رتبه‌بندی و رویدادهای استرس‌زای زندگی، مجله دارو و درمان شماره ۹۶، ویژه‌نامه استرس، دیماه ۱۳۷۰.
- علوی، س.ا. کتاب روانشناسی مدیریت و سازمان (رفتار سازمانی)، مرکز آموزش مدیریت دولتی (صفحات ۲۲۱-۲۵۰).
- بیانی، ا. روانشناسی مدیریت، دانشگاه پیام نور، ۱۳۷۲.
- بلوکراس و بلوشید، روانشناسی استرس، ترجمه: چینی، ع. نشر بهرام، ۱۳۷۱.
- ساعتچی، م. روانشناسی کار و سازمان، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۶۹.