

کالبد شکافی استرس به عنوان عامل بازدارنده بهبود ارتباطات مدیران و کارکنان سازمان ها

(شرکت ملی نفت ایران به عنوان مورد)

علیرضادقیقی اصلی

دکترای علوم اقتصادی، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد تهران مرکزی
daghighiasli@gmail.com

محمدسریرافراز

دانشجوی کارشناسی ارشد علوم اقتصادی، عضو باشگاه پژوهشگران جوان
ksarirafraz@gmail.com

واژه‌های کلیدی

استرس - بازنشستگی - سازمان - مدیریت - کارکنان و مدیران.

چکیده

امروزه بیش از پیش هر سازمانی به بهبود تعاملات و ارتباطات بین کارمندان و مدیران سازمان مربوطه خود توجه دارد و جهت بالا بردن بهره‌وری نیروی کار سعی بر برقراری عالی‌ترین نوع روابط بین افراد درون سازمان دارند، استرس بعنوان یکی از عواملی که بر روی شرایط روحی روانی کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد، مطرح می‌شود. نگارنده در ابتدا تعریفی از استرس ارائه نموده؛ مراحل، حد مطلوب و منابع استرس معرفی گردیده و با استفاده از گردآوری تجارب مدیران رده بالایی و میانی کشور، در دو مرحله استرس کنترل گردیده و با آن مقابله می‌گردد.

در نهایت آزمونی جهت میزان استرس پذیری به پیوست مقاله ارائه خواهد گردید.

۱- مفهوم استرس

استرس یک مفهوم چند بعدی است و ساختاری کاملا پیچیده و درهم تنیده دارد به گونه ای که در حوزه های متفاوت دانش بشری تعریفی از این پدیده بیان شده است - و این نیز به واسطه نوع عملکرد انسان به انواع محرک ها و بالاخص پیچیده بودن انسانهاست- از بعضی جهات استرس یک فرایند ادراکی است. یک واقعه ای که برای یک شخص بعنوان استرس تلقی میشود و برای فردی دیگر چنین نمی باشد .

نخستین بررسی انجام شده در رابطه با این مقوله در حوزه دانش پزشکی و بیان رابطه میان الگوهای خاصی از شخصیت و بیماری های معینی پرداخته شده است. «هانس سلیه» (۱۹۵۶) به عنوان اولین فردی -روانشناس- است که استرس را به طور کامل شرح داد ؛ وی بیان می کند که استرس به عنوان پاسخ نامشخص بدن به هر گونه تقاضا است ،از جمله تقاضاهای فردی و تقاضاهای محیطی. از نظر مهندسان استرس حاصل جمع نیروهایی است که چنانچه بر قطعه ای یا دستگاهی وارد شود ، می تواند آن را درهم شکنند. در بیان کلی استرس پاسخ بدن به محرکهای بیرونی و درونی و ناشی از لزوم سازگاری جسمانی ، روانی و هیجانی ما با تغییرات است. مثال: به دست آوردن موقعیتی در یک زمان خاص که اصلا انتظار آن را نمی کشیدیم مانند گرفتن ترفیع شغلی و یا از دست دادن آن.

۲- مراحل استرس:

ما معمولا عکس عملهای معینی را به منظور ایجاد مجدد توازن از خود نشان می دهیم این عکس العملها به عنوان نشانه های انطباق عمومی (general adaptation syndrome) یاد می شود. بدین معنی که بلافاصله پس از مواجهه یک فرد با عوامل استرس زا ، نشانه های انطباق عمومی در طی سه مرحله در فرد ظاهر می شود:

مرحله اعلام خطر (alarm stage) : در این مرحله بدن با افزایش فشار خون ، ترشح آدرنالین و کشیدگی عضلات آمادگی مقابله با موقعیت به وجود آمده می گردد .

مرحله مقاومت (resistance) : در این مرحله عکس عملهای جسمانی و روانی افزایش می یابد تا فرد بتواند برای مقابله با عوامل استرس زا آماده شود. البته هر فرد تا حد معینی قدرت مقابله در برابر عوامل استرس زا دارد .

مرحله فرسودگی (exhaustion) : اگر استرس تا حد زیادی به درازا بکشد توان شما تحلیل خواهد رفت و بیمار می شود . مثال : هر روز با یک رئیس پر توقع که همیشه در حال انتقاد است و هیچگاه لب به تشویق نمی گشاید ، روبرو شوید ، نهایتا از پای در خواهید آمد یا اگر شما ملزم به نگهداری از یکی خویشاوندان بیمار یا علیل خود باشید و این کار را به تنهایی انجام دهید ، خود شما به زودی دچار بیماری جسمی و یا روحی خواهید شد . به طور کلی، اگر استرس برای مدت طولانی و به طور دائم وجود داشته باشد باعث بروز ناراحتی هیجانی و جسمانی می شود .

افراد متفاوت بر اساس نوع ادراک شان و ارزیابی هایشان عکس عملهای مختلفی در برابر استرس از خود نشان می دهند. درست مثل این که در قطاری هستید که مسافران زیادی دارد، ناگهان قطار بین دو ایستگاه متوقف می شود. اگر به مسافران در آن لحظه توجه کنید ، عده ای را بی تفاوت، عده ای را ناراحت و تعدادی از مسافران را هم مضطرب و نگران خواهید یافت .

نکته : هیچکس را نمی توان یافت که زندگی عاری از استرس داشته باشد .

۳- حد مطلوب استرس

برای اولین بار در سال ۱۹۰۸ اثرات مفید و مضر استرس بر روی فرد توسط «یرکز دادسون» مطرح شد. آنان دریافتند که عملکرد فرد با افزایش مقدار استرس تا نقطه اپتیمم یا بهینه، بهبود می آید. این موضوع این نکته را بیان می کند که استرس اگر بیش از اندازه کم باشد نیز به اندازه استرس زیاد و اضافی، مشکل آفرین است. به بیان دیگر سطح مطلوب استرس بهترین عملکرد را در فرد ایجاد می کند و البته این سطح مطلوب در افراد و سازمانهای مختلف متفاوت است. هانس سلیه با تشریح تفاوت هایی که بین اسب مسابقه و لاک پشت وجود دارد سطح مطلوب استرس را در بین افراد مختلف توضیح می دهد. او می گوید: بعضی افراد به هنگامی که نیازهای زیادی دارند و استرس بسیار زیادی بر آنها وارد می شود کارشان را بهتر انجام می دهند. این گونه افراد مانند اسب مسابقه اند که سطح مطلوب استرس در آنها بسیار بالاست. اما افرادی هم هستند که سطح مطلوب که بهترین عملکرد آنها زمانی است که نیازهای کمتری دارند و استرس کمتری را تجربه می کنند. آنها مثل لاک پشت سطح مطلوب استرس شان نسبتا 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 تندرستی فردی و سازمانی همراه با ریشه، انعطاف پذیری، قابلیت سازگاری و سطح بالای عملکرد

است و استرس مضر شامل نتایج مخرب و منفی استرس است.

۴- منابع استرس

منابع استرس را می توان به دو مقوله تقسیم بندی کرد:

۴-۱- منابع سازمانی استرس کاری.

۴-۲- منابع فردی استرس.

۴-۱-۱- منابع سازمانی استرس زا را می تواند تحت عناوین زیر بررسی نمود:

۴-۱-۱-۱- بار اضافی کار

یک منبع مشترک استرس کاری، بار اضافی کار است و زمانی بوجود می آید که آن شغل به سرعت مضاعف کاری، راندمان یا تمرکز زیادی نیاز داشته باشند. مانند مشاغلی مثل سربازان، کنترل های ترافیک هوایی، و کارکنان سازمان های ایمنی.

۴-۱-۱-۲- عدم بهره وری و کم کاری بیش از حد

این نوع از استرس زمانی اتفاق می افتد که کارکنان احساس کنند که به اندازه کافی از توانایی ها، مهارت ها و دانش کاری شان استفاده نمی شود یا شغلشان خسته کننده و یکنواخت است. مانند برخی فارغ التحصیلان در سمت های خدمات مشتری یا منشی سطح پایین.

۴-۱-۱-۳- نقش کاری

منبع اصلی استرس نقش کاری، ابهام شغلی است و هنگامی رخ می دهد که جوانب کار از قبیل وظایف، نیازمندی ها بطور واضح و روشن عنوان نشده باشند. وقتی کارکنان از مسئولیت ها و وظایفشان مطمئن نباشند امکان بوجود آمدن استرس فراهم می شود.

۴-۱-۱-۴- عدم کنترل

منبع مهم و دیگری از استرس کار از این حس و درک ناشی می شود که کارمندان حس کنند کنترل کسی را روی محیط کاری و روی رفتار کاری خودشان ندارند. استرسی که از این احساس عدم کنترل ناشی می شود خصوصاً در شغل های سطح پایین متداول است.

۴-۱-۵- تکنو استرس

تکنو استرس یعنی استرسی که از نامعلومی و نا مشخص بودن در اثر تغییرات تکنولوژیکی ناشی می شود. بسیاری از کارمندان امروزی از کارمندان تازه وارد گرفته تا مدیران سطح بالا، با شغل هایی مواجه می شوند که به ناچار با جوانب تکنولوژیکی شغل تغییر می کنند و این تغییرات مداوم خود به نوعی می تواند استرس زا باشد.

۴-۱-۶- شرایط فیزیکی کار

شرایط فیزیکی در محیط کار یکی دیگر از منابع سازمانی است که به استرس کمک می کند. شغل هایی که باید تحت درجه حرارت بالا، صداهای بلند، نورپردازی ضعیف و تهویه هوای نامناسب انجام شوند کاملاً استرس آور خواهند بود.

۴-۱-۷- استرس درون فردی

استرس درون فردی از مشکلاتی که دربرقراری و حفظ روابط با دیگر افراد در موقعیت کاری وجود دارد نشأت می گیرد. داشتن یک رئیس خشن و انتقادگر با روش مدیریت تأدیبی برای هر کارکنندی استرس آور خواهد بود. همچنین تقلا و کشمکش برای قدرت می توانند منابع مهمی در ایجاد استرس محیط کاری باشند.

۴-۱-۸- تغییر سازمانی

اکثر ما ترجیح می دهیم تا همه چیز ثابت و قابل پیش بینی باقی بماند. بنابراین جای تعجب نیست که تغییرات عمده در یک سازمان کاری موجب استرس خواهد شد.

برخی از موقعیت های متداول تغییر که منجر به استرس کاری می شوند عبارتند از:

سازماندهی مجدد، ادغام یک شرکت با دیگری، تغییرات در سیستم های کاری و تکنولوژی کار، تغییرات در سیاست شرکت و تغییرات مدیریتی و پرسنل.

۴-۲- منابع فردی استرس کار

ما دو منبع فردی استرس کاری را در نظر خواهیم گرفت:

۱- الگوی رفتاری نوع A.

۲- مقاومت در مقابل استرس و اثرات استرس.

در منابع فردی استرس، خود کارمند است که باید کاری کند تا این منابع را تسکین بخشد.

۴-۲-۱- الگوی رفتاری نوع A

یکی از مشهورترین منابع استرس، الگوی رفتاری نوع A است که با حالتهایی نظیر پرخاشگری، خشمگینی، رقابتی بودن و بی صبری، تشنه موفقیت و احساس مضیقه زمانی مشخص و شناسایی می شود. متد اصلی برای ارزیابی الگوی رفتاری نوع A استفاده از مصاحبه کلیشه ای است. در این متد مصاحبه کلیشه ای سؤالاتی نظیر «آیا کار را با خود به خانه می برید؟» و «آیا سرعت غذا می خورید؟» پرسیده می شود تا مشخص شود آیا فرد بی صبر و سائق رقابتی مرتبط با الگوی رفتاری نوع A دارد؟

۴-۲-۲- مستعد بودن و مقاوم بودن در مقابل استرس

زمانی که بعضی افراد در مقابل استرس از خود مقاومت نشان می دهند بعضی دیگر بیشتر مستعد استرس هستند که محققان آن را یک رقابت تلقی می کنند که این رقابت بعضاً می تواند اثرات جنبران ناپذیر روحی و روانی از خود بجای گذارد.

۵- مدیریت استرس

علم مدیریت استرس به کنکاش این مطلب می پردازد که با توجه به مطالب عنوان شده حال چگونه با استرس مقابله نماییم. به علاوه تعیین و کنترل مناسب استرس می تواند موجب افزایش بهره وری، تقویت روحیه و رضایت کارکنان گردد.

۵-۱- پیشگیری از استرس

ساده ترین و مطمئن ترین راه برای غلبه بر استرس در سازمان جلوگیری از وقوع آن است. برنامه های پیشگیری از استرس دو هدف عمده دارند:

۵-۱-۱- کاهش تأثیرات منفی استرس شامل:

- طراحی برنامه هایی برای حفظ سلامت کارکنان
- برنامه ریزی برای آموزش افراد برای مقابله با استرس
- تشویق مالی کارکنانی که در مراکز سلامت و تندرستی فعالیت دارند.

۵-۱-۲- کاهش استرس زاهای شغلی شامل:

- طراحی مجدد مشاغل بمنظور حذف وظایف نامربوط
- زمان بندی مجدد جریان کارها
- تبیین نقش ها
- معرفی برنامه های غنی سازی مشاغل

۵-۲- راهکارهای مقابله با استرس

همان طور که منابع استرس زا درون سازمانی و فردی معرفی شد؛ راهکارهای مقابله با آن نیز دو نوع استراتژی فردی و سازمانی می باشد.

استراتژی های فردی آنهایی هستند که می توانند بوسیله کارمندان بکار گرفته شوند تا با تلاش خود استرس شخصی را کاهش یا برطرف سازند. استراتژی های سازمانی، برنامه ها و تکنیک هایی هستند که می توانند توسط سازمان ها جهت کاهش سطوح استرس بر مجموعه کارکنان و کل سازمان ها بکار گرفته شود.

۵-۲-۱- استراتژی های مقابله شخصی

• ورزش جسمانی فعال - ورزش منظم به کاهش تنش عضلانی کمک کرده و احساس سلامتی را ارتقا می دهد. رضایت از ظاهر بدنی، بهبود کارکرد قلبی-عروقی، کاهش چربی، کاهش تنش واضطراب، افزایش اعتماد به نفس، کاهش افسردگی و افزایش خلق مثبت توسط ورزش ایجاد می شود.

• محدود کردن وظایف کاری - گفتن «نه» به درخواستهای افراطی کارفرما و نیز داشتن زمان استراحت می تواند فشار روانی را به حداقل برساند.

• مدیریت زمان - یکی از عوامل ایجاد کننده استرس کار نداشتن کنترل و مدیریت بر زمان است که بر اثر بی کفایتی و کاراضافی حاصل میشود. به منظور مدیریت در زمان بایستی برای هر وظیفه کاری وقت تعیین کنیم و برنامه ریزی منظمی داشته باشیم.

- خانواده، دوستان، گروه‌های اجتماعی - نظام‌های حمایتی دوست داشتنی به مواجهه با حوادث فشارزا کمک می‌کند.
- تعطیلات - طرح‌ریزی برای داشتن زمانهای فراغت کوتاه (یا تعطیلات طولانی‌تر) جهت آرامش دادن به خودتان در دوره‌های اوج فشار روانی بسیار حائز اهمیت است. تحقیقات نشان می‌دهد که تعطیلات واقعا استرس کاری و حس بی‌ثباتی را کاهش می‌دهد.
- سرگرمی‌ها - برای خودتان سرگرمی‌هایی را پیدا کنید و تا پایان یافتن تاثیرات فشار روانی انرژی و توجه خود را به آن معطوف سازید.
- مذهب - عبادت می‌تواند تاثیر آرام‌کننده بر ذهن و بدن داشته باشد. چنانکه فطرت انسان خدا جوست بنابراین می‌توان مهمترین و سازنده‌ترین راه مقابله با استرس‌های روزمره زندگی و حتی کاری را عبادت و راز و نیاز بیان نمود.
- مشاوره - صحبت با یک روانشناس یا مشاور برای تشخیص مشکلات تولیدکننده فشار روانی و شکستن الگوهای منفی تحریک که موجب فشار می‌شوند، مفید است.

۵-۲-۲- تکنیک‌های مقابله سازمانی

- تکنیک‌های مقابله‌ای فردی اقداماتی هستند که کارکنان خودشان می‌توانند بعمل آورند تا استرس شخصی را کاهش دهند.
- ۵-۲-۲-۱- بهبود یا تناسب شغل با فرد
- استرس کاری عمدتاً زمانی بروز می‌کند که کارگران دارای شغلی هستند که از آن متنفرند و یا شغلهایی که افراد مناسب آن نیستند

ایجاد یک تناسب و ارتباط غلط میان علاقه و مهارت‌های کارگر و نیازهای شغلی او می‌تواند بسیار استرس‌زا باشد.

۵-۲-۲-۲- گسترش آموزش کارکنان و برنامه‌های راهبردی

کارکنان جدید - اگرچه آنان در بدو ورود از انگیزه بالایی برخوردارند و همواره در تلاشند تا با سختکوشی و شایستگی نظر مساعد کارفرمایان خود را جلب کنند ولی در واقع کمبود مهارت‌های شغلی و دانش مربوط سبب می‌شود تا نتوانند کارهای خود را آنگونه که کارفرمایان انتظار دارند بخوبی انجام دهند.

از جمله برنامه‌های راهبردی می‌توان به موارد زیر اشاره داشت:

- حجم کار را با استعدادها و توانایی‌های کارمند متناسب سازد.
- کار به گونه‌ای طراحی شود که به فرد انگیزه دهد و امکان استفاده از مهارت‌های فرد در آن کار وجود داشته باشد.
- وظایف و مسئولیت‌های افراد به وضوح مشخص شده باشد.
- به کارمندان امکان مشارکت در تصمیم‌گیری در کار خود داده شود.
- بهبود ارتباطات، پیشرفت شغلی و تشویق.
- فراهم کردن امکان تبادلات اجتماعی بین کارمندان.

۵-۲-۳- افزایش حس کنترل کاری

همانگونه که پیشتر دیدیم کمبود حس کنترل شغلی می‌تواند بسیار استرس‌زا باشد. سازمان‌ها با دادن حس کنترل بیشتر به فرد یا شرکت در تصمیم‌گیری‌های مربوط به کار، مسئولیت بیشتر با افزایش استقلال و عدم وابستگی می‌توانند بسیاری از این استرس‌ها را برطرف سازند.

۶- مراجع

۱. جلالی نائینی، سید غلامرضا، مدیریت استرس، مدیریت، شماره ۱۰۵-۱۰۶، سال ۸۴.
۲. وفایی، مریم، منابع استرس شغلی در مدیران دولتی ایران، مرکز آموزش عالی مدیریت دولتی، اسفند ۷۷.
۳. سلطانی، ایرج، راهکارهای عملی کاهش استرس در مدیران و کارکنان، تدبیر، شماره ۱۲۹، دی ۸۱.
۴. غفوریان، همه، عوامل استرس‌زا در مدیران، تدبیر، شماره ۸۶، مهر ۷۷.
۵. حسین زاده، داوود، صائمیان، صدیقه، استرس کارکنان و راهکارهای مقابله با آن، مدیریت، شماره ۸۷ و ۸۸، مرداد و شهریور ۱۳۸۳.
۶. سلطانی، ایرج، اندازه‌گیری میزان استرس‌پذیری مدیران و کارکنان، مدیریت، شماره ۶۹-۷۰، سال ۸۱.

۷. راس، رندال؛ آلتماير، اليزابت؛ استرس شغلی مدیریت استرس واضطراب برای فرد و سازمان؛ ترجمه غلامرضا خواجه پور؛ تهران، چاپ اول، انتشارات بازتاب، ۱۳۸۵.
۸. گروسی فرشی، میرتقی؛ مانی، آرش؛ بررسی استرس کارکنان شرکت پالایش نفت تبریز و رابطه آن با آسیب پذیری های روانی و جسمانی بر اساس مدل همخوانی فرد - محیط؛ مجله دانشور رفتار؛ شماره ۱۳، آبان ۸۴.
۹. مهدوی، مهدی؛ کاوه راد، علی؛ شناسایی عوامل کاهنده فشارهای عصبی (استرس) محیط کار در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه تهران؛ مجله فرایند مدیریت و توسعه، شماره ۶۴-۶۳، پاییز وزمستان ۱۳۸۴.
۱۰. Ronald E.riggio, introduction to industrials organizational psychology
۱۱. T.H. Holmes and R.H. Rahe, The social readjustment Rating Scale, journal of psychosomatic Research, ۱۱ (۱۹۶۷).

پیوست ۱: آزمون استرس در سطوح سازمانی (مدیران و کارکنان)

علیرضا دقیقی اصلی

دکترای علوم اقتصادی، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد تهران مرکزی
daghighiasli@gmail.com

محمد سریرافراز

دانشجوی کارشناسی ارشد علوم اقتصادی، عضو باشگاه پژوهشگران جوان
ksarirafraz@gmail.com

۱- مقدمه

هرچند نمی‌توان ادعا نمود که مباحث علوم رفتاری را می‌شود دقیق و بطور کمی بیان نمود ولی این ادعا که تا حدی می‌توان در جهت دقیق شدن و کمی شدن آنها گام برداشت، منطقی است. هر یک از موارد و مطالب عنوان شده را تا حد امکان بی‌طرفانه و صادقانه پاسخ دهید و جواب‌ها را به نحوی انتخاب کنید که موقعیت و وضعیت واقعی شما را نشان دهد نه آن چیزی که شما دلتان می‌خواهد و یا فکر می‌کنید باید اینطور باشد، پاسخ واقعی و صادقانه شما عزیزان می‌تواند نتایج قابل قبول و معنی داری را به شما نشان دهد تا از نتایج در جهت اصلاح خود استفاده کنید. به عبارتی دیگر سعی نکنید با پاسخ‌های غیرواقعی خود را فریب دهید زیرا هدف اساسی اصلاح و دادن رهنمودهایی در جهت بالابردن قدرت استرس پذیری شماست.

۲- نکات:

الف/ لطفاً برای هر یک از موارد و مطالب زیر یکی از چهار جواب را انتخاب کنید.

A: تقریباً همیشه B: بعضی مواقع C: به ندرت D: هرگز

ب/ بعد از اینکه مطالب را بر اساس واقعیات انتخاب و یکی از جواب‌های فوق را انتخاب کردید برای بیان نتایج و امتیاز دادن به خودتان بر اساس آزمون مطابق جدول شماره ۱ اقدام کنید، در جدول برای هر سؤال جواب‌های A, B, C, D را اخذ کنید. جمع نمرات سؤالات امتیاز نهایی شما خواهد بود.

- ۱- چون کارم بسیار زیاد است در انجام وظایفم همیشه وقت کم می‌آورم.
- ۲- احساس می‌کنم کفایت لازم را برای شغل خود ندارم.
- ۳- دوره‌های آموزشی که من دیده‌ام با دوره‌های آموزشی همکاران نزدیکم متفاوت است.
- ۴- برای انجام کارهای واحد خودم مجبورم با واحدهای دیگر در تماس باشم.
- ۵- با همکاران واحد محل کارم اختلاف‌های حل نشده دارم.
- ۶- با کارکنان واحدهای دیگر اختلاف‌های حل نشده دارم.
- ۷- من از کمک و حمایت همکارانم برخوردار نیستم.
- ۸- بیشتر وقتم بجای آنکه صرف کار شود به بحث و مجادله می‌گذرد.
- ۹- مدیریت نیازهای واقعی واحد من را در سازمان درک نمی‌کند.
- ۱۰- به دلیل ساعات طولانی کار و کار در روزهای تعطیل، از جانب خانواده‌ام تحت فشار هستم.
- ۱۱- وظائف اداری ام با آموزش دوران تحصیلم در تضاد هستند.
- ۱۲- انتظار دارند چند کار را بطور همزمان انجام دهم.
- ۱۳- دائماً با همکارانم در حال کشمکش هستم.
- ۱۴- دائماً با سرپرستانم در حال کشمکش هستم.
- ۱۵- دائماً با زیردستانم در حال کشمکش هستم.
- ۱۶- به دلیل اعمال روشهای ضد و نقیض دچار ناکامی می‌شوم.

- ۱۷- نیازهای شخصی من با نیازهای سازمان در تعارض است.
 ۱۸- تخصص حرفه‌ای من با کار سازمانی ام در تناقض است.
 ۱۹- شیوه‌های اداری مانع از انجام کار می شود.
 ۲۰- نسبت به ثبات و امنیت شغلی خود امیدوار نیستم.
 ۲۱- از برنامه های درمانی و رفاهی احساس رضایت نمی کنم.
 ۲۲- نسبت به دوران بازنشستگی خود نگرانم
 ۲۳- وسایل مورد استفاده من در محیط کار مطلوب نیست
 ۲۴- درمحل کار من رعایت عدالت صورت نمی گیرد.
 ۲۵- به کارهای تیمی صورت گرفته از سوی کارکنان ارزش داده نمی شود.
 ۲۶- اشتغال در این سازمان مایه غرور من نیست.
 ۲۷- نسبت به مهارت های حرفه ای در سازمان من توجه نمی شود.
 ۲۸- میزان فشار عصبی کارکنان بررسی نمی شود.
 ۲۹- در رابطه با مدیریت زمان برای کارکنان آموزش هایی داده نمی شود.
 ۳۰- به انجام فعالیت ورزشی در حین کار روزانه نمی پردازم.

جدول شماره ۱

شماره سؤال	D	C	B	A	شماره سؤال	D	C	B	A
۱	۴	۳	۲	۱	۱۶	۴	۳	۲	۱
۲	۴	۳	۲	۱	۱۷	۴	۳	۲	۱
۳	۴	۳	۲	۱	۱۸	۴	۳	۲	۱
۴	۴	۳	۲	۱	۱۹	۴	۳	۲	۱
۵	۴	۳	۲	۱	۲۰	۴	۳	۲	۱
۶	۴	۳	۲	۱	۲۱	۴	۳	۲	۱
۷	۴	۳	۲	۱	۲۲	۴	۳	۲	۱
۸	۴	۳	۲	۱	۲۳	۴	۳	۲	۱
۹	۴	۳	۲	۱	۲۴	۴	۳	۲	۱
۱۰	۴	۳	۲	۱	۲۵	۴	۳	۲	۱
۱۱	۴	۳	۲	۱	۲۶	۴	۳	۲	۱
۱۲	۴	۳	۲	۱	۲۷	۴	۳	۲	۱
۱۳	۴	۳	۲	۱	۲۸	۴	۳	۲	۱
۱۴	۴	۳	۲	۱	۲۹	۴	۳	۲	۱
۱۵	۴	۳	۲	۱	۳۰	۴	۳	۲	۱

ج/ نتایج در جدول شماره ۲ در چهار سطح از نمره ۱۰-۱۲۰، از نمره ۸۰-۱۰۰، از نمره ۶۰-۸۰، و زیر ۶۰ مورد بحث و تحلیل قرار گرفته که شما می توانید نمره خود را که از آزمون به دست آورده اید با آن مقایسه و از وضعیت استرس پذیری خود مطلع شوید.

۳- نتایج آزمون

۳-۱- نمره: ۱۲۰-۱۰۰

از قدرت تحمل و استرس پذیری بالایی برخوردارید:

کسب این امتیاز نشان می دهد در مقابل فشارهای سازمان بسیار مقاوم بوده و منطقی برخورد می کنید. فرد پر حوصله و منطقی هستید، احساس مفید بودن در شما بسیار قوی، اجتماعی و اهل مراد و معاشرت زیاد هستید، در برابر تظاهر و عوام فریبی دیگران فوق العاده حساس و برآشفته می شوید، از برنامه ریزی و اولویت بندی برای غلبه بر مشکلات استفاده زیادی می کنید، در غذا خوردن، صحبت کردن و راه رفتن دارای آرامش خاصی هستید، به مشکلات دیگران توجه داشته و همراه خودتان را به جای دیگران قرار می دهید، همیشه هدف های واقعی و قابل حصول را برای خود تعیین می کنید، کار برای شما بازی بوده و از آن لذت میبرید و از کار طولانی و سخت هیچگاه خسته نمی شوید، ریشه بسیاری از مشکلات را بطور منطقی در خود جستجو می کنید، به راحتی در زمان بروز فشار بر آن مسلط می شوید، دارای اعتماد به نفس قوی هستید، از شکست در هیچ کاری واهمه ای ندارید، حمایت گروه را به راحتی جلب می کنید. در تغییرات ادراک مهارت قوی دارید، بسیار خوش بین و مثبت گرا هستید، از مشورت بعنوان یک پیشنهاد قوی بهره می گیرید و خلاصه اینکه فردی هدف گرا، برنامه ریز، درک کننده واقعیات اجتماعی، مسلط بر محیط، دارای سعه صدر، دارای تمرکز فکری در کار و تصمیم گیری ها، راضی از شغل و زندگی، علاقه مند به کار و کارمدار بوده که قدرت تحمل های استرس های شغلی و سازمانی در شما بسیار قوی و بالا می باشد.

۳-۲- نمره ۱۰۰-۸۰

دارای قدرت تحمل و استرس پذیری هستید:

کسب این امتیاز نشان می دهد که فشارهای سازمانی برای شما قابل تحمل می باشد، رفتار و برخورد شما با پدیده های ناسازگار منطقی و تا حدود زیادی عقلانی می باشد، حوصله مند هستید، احساس مفید بودن در شما وجود دارد، اهل کار گروهی و همکاری و معاشرت هستید و از این بابت بسیاری از مشکلات خود را به کمک دوستان حل و فصل می کنید، تظاهر و عوام فریبی دیگران را کار ناپسندی می دانید، برای بیشتر کارهای خود برنامه دارید، در غذا خوردن و صحبت کردن آرامش نسبی دارید. مشکلات دیگران برایتان اهمیت دارد ولی نمی توانید خودتان را به جای آنها فرض کنید و قرار دهید، بعضی از هدف های تعیین شده توسط شما قابل حصول نبوده و از این بابت دچار ناراحتی و کمی عصبانیت می شوید، کار برای شما لذت بخش بوده ولی از کارهای طولانی و سخت خسته می شوید، در مقابل وقایع غیر منتظره در مرحله اول برخورد عجولانه هستید و از شکست در کار کمی ترس دارید، از کمک های گروهی به خوبی بهره می گیرید، در درک واقعیات و سوق دادن ادراک به سمت واقعیات مهارت دارید، و خلاصه اینکه فردی خوش بین، اهل مشورت، تا حدودی زیاد برنامه ریز، دارای قدرت شناخت واقعیات و محیط پیرامون، اهل همکاری بوده که استرس های شغلی و سازمانی را براحتی تحمل می کنید.

۳-۳- نمره ۸۰-۶۰

قدرت تحمل و استرس پذیری شما ضعیف می باشد:

کسب این امتیاز نشان می دهد که در مقابل فشارهای سازمانی و شغلی مقاومت چندانی ندارید، رفتار و برخورد شما با پدیده های ناسازگار تا حدودی کمی منطقی و عقلانی است، به لحاظ کم حوصلگی عصبانی می شوید و مقدار زیادی از عصبانیت شما خارج از کنترل است، احساس مفید بودن در شما ضعیف است، به ندرت از کار گروهی و جمعی استقبال می کنید، کمتر اهل معاشرت هستید و از این بابت در حل مشکلات از کمک دوستان کمتر استفاده می کنید. در مقابل تظاهر و عوام فریبی دیگران بی تفاوت بوده و گاهی از آن استقبال می کنید، برای بیشتر کارهای خود برنامه و اولویت بندی ندارید، در غذا خوردن و صحبت کردن نسبتاً عجله می کنید، در مقابل مشکلات دیگران بی تفاوت هستید، عمدتاً هدف های قابل حصول برای خود تعیین و از این بابت با ناکامی روبرو می شوید، در مقابل وقایع غیر منتظره دست و پای خود را گم می کنید، حل و فصل مشکلات برای شما تنش ایجاد می کند، در ریشه یابی مشکلات دیگران را مورد ارزیابی و سؤال قرار داده و از خودتان کمتر سؤال می کنید. زود عصبانی می شوید، در زمان بروز فشار ابتدا آن را تحمل و بعد قدرت تحمل شما تعلیل می یابد، از شکست و عدم موفقیت در کار هراسناک هستید، در تغییر ادراک خود و درک واقعیات مشکل دارید، از شغل خود ناراضی، دائماً از کیفیت و کمیت کارتان کم می کنید، تقریباً بی علاقه به کار بوده و خلاصه اینکه قدرت تحمل و استرس پذیری شما ضعیف می باشد.

برای ایجاد قدرت تحمل و استرس پذیری نیاز جدی به تمرین و کار دارید:

کسب این امتیاز نشان می دهد که فشار های سازمانی و شغلی برای شما قابل تحمل نمی باشد. فوق العاده بی حوصله بوده و زود عصبانی می شوید و رفتار و برخورد شما با پدیده های ناسازگار غیر منطقی بوده و بر رفتارهای منفی و عصبانیت های خود اصلاً کنترل ندارید، احساس مفید بودن در شما وجود ندارد، از کار گروهی و جمعی اصلاً استقبال نمی کنید، گوشه گیر و غیر اجتماعی بوده و اهل معاشرت نیستید، فرد متظاهری هستید و دیگران را به این کار تشویق می کنید، اهل برنامه و اولویت بندی نیستید و از این بابت با مشکل مواجه می شوید، در غذا خوردن، راه رفتن و صحبت کردن با دیگران فوق العاده عجول می باشید، از مشکلات دیگران احساس رضایت می کنید. هدف های غیر قابل حصول برای خود تعیین می کنید، در کار هیچ شور و هیجانی ندارید، اصلاً به سراغ کارهای سخت و طولانی نمی روید، در مقابل واقع غیر منتظره دست و پای خود را گم کرده و به مشکلات دامن می زنید، حل و فصل مشکلات برای شما تنش ایجاد می کند، در بروز مشکلات همیشه دیگران را مقصر می دانید و از خود راضی هستید، در زمان بروز فشار اصلاً نمی توانید آنرا تحمل کنید، از شکست و عدم موفقیت در کار فوق العاده می ترسید، به هیچ وجه نمی توانید ادراک خود را تغییر و واقعیت را درک نمایید. تمرکز فکری در کار و تصمیم گیری ندارید و توقعات بیجا از دیگران داشته و همیشه دیگران را مسئول عدم پیشرفت خود می دانید و خلاصه اینکه فردی خودخواه، بدبین، متمادی، کلی گو و مبهم گو، نقض کننده مقررات، ناراضی از شغل بوده که حتی فشارهای جزئی شغلی و سازمانی را تحمل ننموده و برای سازمان مشکل ساز هستید.

۴- جمع بندی و نتیجه گیری

با استفاده از آزمون اندازه گیری میزان استرس پذیری، مدیران و کارکنان سازمان ها می توانند سطح و قدرت تحمل خود را در قبال فشارهای مختلف تعیین و بر اساس نتایج بدست آمده در یکی از مقوله های چهارگانه: افراد دارای تحمل بالا، افراد دارای قدرت تحمل، افراد دارای قدرت تحمل ضعیف و افراد در معرض خطر و نیازمند تمرین قرار گرفته و سپس راهکارهای مناسب با سطح و وضعیت استرس پذیری خود انتخاب و آن را به شکل مطلوب اثربخش به کار بگیرند تا از این بابت از اتلاف انرژی روانی، ذهنی و اجتماعی خود جلوگیری و حداکثر انرژی فردی و سازمانی صرف تحقق اهداف سازمان.