

راهنمای مدیران بانک در

مدیریت

استرس شغل

ترجمه و تألیف:

دکتر محسن شکوهی یکتا (دانشیار روانشناسی دانشگاه تهران)

دکتر اکرم پرند (پسادکتری روانشناسی دانشگاه تهران)

الهه مؤیدزاده جلیلی

ویرایش:

دکتر محمد رضائی

انتشارات سپیدبرگ

عنوان : راهنمای مدیران بانکی در مدیریت استرس شغلی
 پدیدآورندگان : محسن شکوهی یکتا، اکرم پرند، الهه مؤیدزاده جلیلی.
 ویرایش محمد رضائی.
 مشخصات نشر : تهران: سپیدبرگ، ۱۳۹۴.
 مشخصات ظاهری : ۲۶۴ ص: جدول، مصور.
 شابک : ۴-۶۳-۶۷۹۳-۶۰۰-۹۷۸
 وضعیت فهرست نویسی : فیا.
 یادداشت : کتاب نامه: ص. [۲۴۹]-۲۶۴.
 موضوع : فشار روانی کار -- مدیریت.
 موضوع : بانک و بانکداری -- کارمندان و کارکنان.
 شناسه افزوده : شکوهی یکتا، محسن، ۱۳۳۸-
 شناسه افزوده : پرند، اکرم، ۱۳۴۱-
 شناسه افزوده : مؤیدزاده جلیلی، الهه، ۱۳۵۲-
 شناسه افزوده : رضائی، محمد، ۱۳۴۹-
 ردیف کتبی کنگره : ۱۳۹۴/۲ش/۸۵/۸۵۴۸/۸۵ HF
 ده بنده بی : ۱۵۸/۷۲
 شماره کتابخانه ملی : ۴۰۲۸۸۱۵

- عنوان: راهنمای مدیران بانکی در مدیریت استرس شغلی
- ترجمه و تألیف: دکتر محسن شکوهی یکتا، دکتر اکرم پرند، الهه مؤیدزاده جلیلی
- ویرایش: دکتر محمد رضائی
- طراحی جلد: حسین نیلچیان
- صفحه آرای: علی رضائی
- ناشر: انتشارات سپیدبرگ (۹-۶۶۹۵۴۴۵۷)
- قیمت: ۲۰۰۰۰ تومان
- شمارگان / نوبت چاپ: ۱۰۰۰ جلد / اول - ۱۳۹۵
- لیتوگرافی و چاپ: ۱۲۸
- صحافی: غزل
- شابک: ۴-۶۳-۶۷۹۳-۶۰۰-۹۷۸

فهرست مطالب

۹.....	مقدمه
۱۳.....	بخش اول: مبانی استرس شغلی
۱۵.....	فصل ۱: اهمیت استرس شغلی
۱۶.....	تاریخ استرس
۱۹.....	استرس شغلی
۲۰.....	استرس شغلی در محیط بانکی
۲۳.....	فصل ۲: استرس شغلی در کشورهای مختلف
۲۵.....	استرس شغلی در آمریکا
۲۶.....	استرس شغلی در کانادا
۲۶.....	استرس شغلی در آمریکا (ادامه)
۲۷.....	استرس شغلی در اروپا
۲۸.....	استرس شغلی در انگلستان
۲۹.....	استرس شغلی در هلند
۲۹.....	استرس شغلی در کشورهای در حال توسعه
۳۱.....	فصل ۳: استرس شغلی در بانک‌ها
۳۲.....	شرایط و نوع استرس شغلی در مؤسسات مالی
۳۳.....	وضعیت استرس شغلی در مؤسسات مالی کشورهای مختلف
۳۷.....	فصل ۴: عوامل استرس شغلی در بانک‌ها
۳۹.....	۱. عوامل شغلی
۵۷.....	۲. عوامل مرتبط با نقش (وظیفه)
۶۰.....	۳. عوامل فردی
۶۵.....	فصل ۵: اثرات استرس شغلی در بانک‌ها
۶۷.....	۱. اثرات استرس بر کارکنان بانک‌ها



۸۵	۲. اثرات استرس بر سیستم بانکها
۹۷	فصل ۶: ارزیابی استرس در کارکنان بانکها
۹۸	مرحله اول: بررسی میزان استرس شغلی کارکنان
۱۰۰	مرحله دوم: بررسی منابع استرس شغلی کارکنان
۱۰۰	مرحله سوم: بررسی اثرات استرس شغلی بر کارکنان
۱۰۳	بخش دوم: راه‌دهای مدیریت استرس
۱۰۹	فصل ۷: با سازی محرک
۱۱۱	افکار منفی
۱۱۱	هنر پذیرش
۱۱۲	مهارت بازنگری و خردبینی - بر خود
۱۱۵	فصل ۸: خلاقیت و عزت نفس
۱۱۶	خلاقیت
۱۱۷	موانع شکوفایی خلاقیت
۱۱۹	عزت نفس
۱۲۱	پنج گام به سوی افزایش عزت نفس
۱۲۵	جرات‌ورزی و توانایی ابراز وجود
۱۲۷	فصل ۹: مهارت‌های حل مسئله
۱۲۸	الگوی IDEAL
۱۳۱	استفاده از مهارت حل مسئله برای حل اختلاف
۱۳۲	مهارت حل مسئله با تفکر پیشاپیش
۱۳۳	فصل ۱۰: مدیریت مؤثر زمان
۱۳۴	اولویت‌دهی
۱۳۵	برنامه‌ریزی
۱۳۶	تعیین روش اجرا



۱۳۶	سارقان زمان
۱۳۶	نکات مهم درباره مدیریت زمان
۱۳۸	نحوه وارد کردن مدیریت زمان در روال عادی زندگی
۱۳۸	چگونگی ایجاد مهارت مدیریت زمان
۱۳۹	فصل ۱۱: برنامه ریزی مناسب جهت پیشرفت شغلی
۱۴۰	نکات کلیدی در برنامه ریزی شغلی
۱۴۶	برخی از روش های موفقیت در مشاغل بانکی
۱۵۱	فصل ۱۲: رژیم غذایی مناسب و تغذیه سالم
۱۵۳	رابطه سلامت غذایی و استرس
۱۵۴	اهمیت آب
۱۵۴	فواید تغذیه مناسب
۱۵۴	روش تغذیه سالم
۱۶۳	فصل ۱۳: انجام تمرینات ورزشی مناسب
۱۶۴	پیشرفت تکنولوژی و بی تحرکی
۱۶۵	کورتیزول و افزایش وزن
۱۶۵	پیوند ذهن و جسم
۱۶۵	ورزش را وارد زندگی تان کنید
۱۶۶	چگونگی انجام ورزش
۱۶۷	سایر نکات لازم برای تنظیم یک برنامه ورزشی موفق
۱۷۱	فصل ۱۴: سایر روش های فردی مدیریت استرس
۱۷۵	هنر تنفس
۱۷۶	هنر تجسم
۱۸۰	هنر آرمیدگی (آرام سازی)
۱۸۶	مراقبه (مدیتیشن)



۱۹۰.....	یوگا.....
۱۹۶.....	ماساژدرمانی.....
۱۹۸.....	آبدرمانی.....
۱۹۸.....	نوبختی و خنده.....
۲۰۳.....	فصل ۵: راهبردهای اجتماعی.....
۲۰۴.....	حمایت اجتماعی.....
۲۰۵.....	اثرات مثبت شبکه حمایت اجتماعی.....
۲۰۹.....	انواع حمایت های اجتماعی.....
۲۰۹.....	روش رهایی سه جانبه (EFT).....
۲۱۹.....	مباحثات غیررسمی.....
۲۲۴.....	کناره گیری از انجام برخی کارها.....
۲۲۶.....	فرصت های مطالعاتی.....
۲۲۷.....	فصل ۱۶: راهبردهای سازمانی.....
۲۲۸.....	۱. جلسات مشاوره کاری.....
۲۳۲.....	۲. مشاوره سلامتی.....
۲۳۵.....	۳. طراحی مجدد شغلی.....
۲۳۶.....	۴. تعیین جایگاه شغلی / تغییر شغلی.....
۲۳۷.....	۵. انگیزش.....
۲۳۹.....	۶. سیاست (خطمشی) درهای باز.....
۲۴۱.....	۷. ساعات کاری انعطاف پذیر.....
۲۴۳.....	۸. آموزش.....
۲۴۵.....	۹. محیط کاری صمیمانه (دوستانه).....
۲۴۹.....	منابع.....

استرس ناشی از مسأله‌ای است که تمام افراد شاغل، صرف‌نظر از حرفه و شغلشان آن را تجربه می‌کنند. افزایش ساعات، قوانین جدید شغلی، تغییرات مداوم فناوری‌ها و عدم امنیت شغلی می‌تواند به فرسودگی افراد منجر شود.

مقتضیات محیطی معنی امروزی با گذشته متفاوت است. هرچند امروزه مزایای بیشتری برای کارکنان در نظر گرفته می‌شود اما استرس شغلی نیز به همان نسبت بیشتر شده است و عدم آرامش می‌تواند به فرسودگی افراد منجر شود. شاید هیچ نوع استرسی با استرس بیماران بستری در بیمارستان قابل مقایسه نباشد، اما بسیاری از مردم بدون آن که واقف باشند استرس‌هایی به همان شدت را تجربه می‌کنند. گاه استرس، پس‌زمینه زندگی بسیاری از افراد می‌شود. این نوع استرس هرچند ممکن است نیاز به درمان بالینی نداشته باشد اما مدت آن به اندازه‌ای است که زندگی افراد را به‌طور جدی تحت‌تأثیر قرار می‌دهد.

استرس شغلی به چند دلیل از مقوله‌های مهم در بررسی ارتباط سازمانی است:

۱. استرس عامل اصلی نقل‌وانتقالات و غیبت‌های شغلی است؛
۲. استرس یکی از کارکنان به دیگران منتقل شده و به امنیت شغلی آن‌ها نیز آسیب می‌زند؛
۳. با مهار استرس‌های آسیب‌زا، بهتر می‌توان افراد و سازمان‌ها را مدیریت کرد.



سازمان امنیت و سلامت (HSE)^۱ انگلستان، استرس را «به عنوان واکنش ناخوشایند افراد نسبت به شرایط دشوار و فشارهای محیط پیرامون» تعریف می کند. استرس زمانی بروز می یابد که فرد فکر می کند قادر نیست با این شرایط سازگار شود. استرس گاه خوب و گاه بد است. HSE میان استرس خوب و بد تفاوت قائل می شود. استرس خوب واکنشی مثبت است که به بهبود عملکرد فرد کمک می کند. هر کسی ما برای دستیابی به اهدافمان نیاز به اندکی استرس خوب داریم؛ ورزشکاران و هنرمندان به خوبی این مسأله را درک می کنند.

زندگی مدرن انرژی از چنان شتابی برخوردار است که افراد برای تأمین نیازها و استانداردهای اولیه زندگی، ناچارند ساعت های طولانی کار کنند و قاعدتاً با استرس های متفاوت و شدیدی روبه رو می شوند. میزان مشخص و محدود استرس تأثیر مثبتی بر کارکنان مشاء را که هنوز دارد اما بیشتر اوقات میزان استرس از حد مجاز تجاوز کرده و تأثیرات مخربی بر کارکنان برجای می گذارد. در واقع مشکل زمانی آغاز می شود که چندین عامل استرس زا بی وقفه فرد را تحت تأثیر قرار داده یا تنها یک عامل استرس زا به اندازه ای شدید باشد که فرد قادر به مقابله با آن نباشد.

نتایج به دست آمده از پرسش نامه «اثرات بین المدی بیماری ها» که توسط سازمان بهداشت جهانی (WHO)^۲ منتشر شده، نشان می دهد که بیماری های روانی از جمله اختلالات مرتبط با استرس تا سال ۲۰۲۰ به دومین عامل ناتوانی در ازداد تبدیل خواهند شد. استرس های شغلی در محیط های کار امروزی امری اجتناب ناپذیر است. پیشرفت فناوری، ارتباطات بین المللی و خط مشی های خصوصی سازی، الگوهای متعارف گذشته را در تمام مشاغل به طور چشمگیری تغییر داده است و بخش بانکداری نیز از این امر مستثنی نیست.

1. Health and Safety Executive (HSE)

2. World Health Organization (WHO)



در کشور ما موضوع استرس شغلی و تأثیر آن بر عملکرد شغلی کارکنان تاکنون کمتر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. بسیاری از کارفرمایان بر این عقیده‌اند که تحقیق و بررسی این موضوع اتلاف وقت و سرمایه است، اما در حقیقت چنین نیست. استرس با تأثیر بر کاهش میزان تولید و مطالبات بیمه، به میزان ۱۰٪ از تولید ناخالص ملی برای کارفرمایان اروپایی هزینه دربر داشته است (جیم درک^۱). امروزه و با تغییرات پرشتاب در محیط‌های شغلی، استرس شغلی بیش از پیش بر سلامت کارکنان و در نتیجه سازمان‌ها را به خطر می‌اندازد.

در دهه گذشته، بانکداری نوین تغییرات سریع و چشمگیری را تجربه کرده است؛ از جمله تغییر خدماتی‌ها به دلیل گسترش ارتباطات بین‌المللی و اصلاح قوانین، افزایش رقابت‌ها، دلیل تأسیس بانک‌های خصوصی بیشتر و ورود فناوری‌های نوین. گسترش ارتباطات بین‌المللی و خصوصی‌سازی باعث شده تا خط‌مشی‌های مشخص و دور، بخش بانکداری جهت سازگاری با شرایط موجود تغییر پیدا کرده و رقابتی شود. به دلیل این تغییرات، کارکنان بانک‌ها، میزان بالایی از استرس را تجربه می‌کنند. بدیهی است که این تغییر و تحولات بر شرایط اجتماعی، اقتصادی و روانی کارکنان بانک‌ها و اطرافیان^۲ تأثیر گذار است. این مسأله‌ای است که تاکنون در بخش بانکداری کشور ما به آن پرداخته نشده است.

بانکداری نوین نقطه ثقل تبادلات تجاری داخلی و خارجی است، بنابراین کارکنان این بخش باید به گونه‌ای مدیریت شوند که بتوانند نقش خود را در توسعه کشور به خوبی ایفا کنند. در کشورهای پیشرفته و در حال توسعه، تحقیقات زیادی در زمینه استرس شغلی در کارکنان بانک انجام گرفته است که نشانگر ارتباط مستقیم میان استرس و عملکرد کارکنان بانک است.



نتایج مطالعه اخیر اتحادیه تجارت و صنعت هند (ASSOCHAM)^۱ نشان می‌دهد که ۶۰٪ از کارکنان بانک از مشکلاتی رنج می‌برند که به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم با استرس مرتبط است. همچنین نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که مشغول بانکی در میان ۱۰ شغل اول استرس‌زا قرار دارند (شارما جیوتی و دوی آرتی، ۲۰۱۵).

اگر استرس کارکنان بانک شدید بوده و مدیران قادر به کاهش استرس و فراهم کردن شرایط لازم برای کارکنان جهت مدیریت و مهار استرس نباشند، کارکنان انگیزه لازم برای ادامه کار در محیط شغلی موردنظر را از دست داده و کارایی لازم برای انجام کار نشان نخواهند داشت؛ در نتیجه بازده کاری به‌شدت افت خواهد کرد و کارکنان ترجیح می‌دهند به سایر شعب یا حتی سایر بانک‌ها انتقال داده شوند.

دکتر محسن شکوهی‌نیا، دکتر اکرم پرند، الهه مؤیدزاده‌جلیلی

زمستان ۱۴۰۴