

فصل اول

کلیات پژوهش

به نام خدا

مقدمه :

جامعه برای تداوم حیات خود به کار و کارگر نیاز دارد. این نیازها از قرن‌ها پیش موجود بوده است و در آینده نیز وجود خواهد داشت. کار قسمت اعظم از اوقات زندگی هر فرد را به خود اختصاص می‌دهد. حتی در جوامع بدوی نیز هر کسی مجبور به انجام کاری است و باید قسمتی از وظایف محوله در جامعه را بر عهده گیرد (شفیع آبادی، ۱۳۸۶).

اشتغال برای ادامه زندگی و بقای جامعه ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. زندگی هر فرد از طریق کار کردن تامین می‌شود و خودکفایی هر کشور به میزان عملکرد شاغلین آن بستگی دارد. رضایت شغلی و کارکردن در محیطی عاری از استرس از جمله نیازهای روانی محسوب می‌شود و ارضای نیازهای روانی نیز عامل بسیار مهمی در افزایش کارآیی و رضایت شغلی است (شفیع آبادی، ۱۳۸۶).

در دوران کنونی سازمان‌ها جایگاه والا و برجسته‌ای در ساختار فرهنگی و اجتماعی پیدا کرده‌اند. بسیاری از فعالیت‌های اساسی و حیاتی مربوط به زندگی انسان‌ها در سازمان‌ها انجام می‌گیرد و زندگی بدون وجود سازمان‌های گوناگون آموزشی، صنعتی، بازرگانی، خدماتی، سیاسی، نظامی و غیره تقریباً غیرمقدور است (میچل ۱، ۱۹۷۸، ترجمه شکرکن، ۱۳۸۳).

صاحب‌نظران و اندیشمندان مدیریت معتقدند که هر سازمان از سه نوع سرمایه اصلی تشکیل شده است:

۱- سرمایه مادی

۲- سرمایه مالی

۳- سرمایه انسانی

از بین مهمترین سرمایه‌ها هر سازمان، نیروی انسانی آن می‌باشد، چرا که بدون وجود نیروی انسانی

سرمایه‌های مادی و مالی کاری از پیش نخواهد برد (راس و آلتمایر ۲، ۱۹۹۴، ترجمه خواجه پور، ۱۳۸۵).

1 - Michel

2 - Ross & Altmaier

منابع انسانی، نقش بنیادی را در کامیابی برنامه های توسعه ایفاء می کند و عنایت به جنبه های گوناگون آن از اهمیت ویژه ای برخوردار است. در این راستا، مبحث استرس به ویژه در ارتباط با کار و اشتغال که بخش عمده زندگی انسان را در برمی گیرد بسیار حائز اهمیت است (سعیدی، ۱۳۸۰).

ذات و طبیعت کار با سرعت بسیار بالایی در حال تغییر است و هم اکنون بیش از هر وقت دیگری استرس شغلی تهدیدی جدی برای سلامت کارکنان و به نوبه خود سلامت سازمان ها به شمار می رود (ساتر اوهمکاران، ۲۰۰۲).

برخی مشاغل دارای استرس بیشتری هستند به خصوص آنهایی که به طور مستقیم با خطر مواجه هستند مثل (نیروی پلیس و آتش نشان ها) یا مشاغلی که با مراجعان بسیار سرو کار دارد مانند سرویس خدماتی و یا آن دسته از مشاغلی که به ویژه دارای محدودیت و فشار زمانی می باشند. اما استرس فقط و فقط به یک شغل اختصاص نمی یابد. استرس شغلی زمانی اتفاق می افتد که ملزومات یک شغل با استعداد ها و توانائی ها، منابع و نیازهای کارکنان هم خوانی نداشته باشد و در نهایت استرس شغلی منجر به ضعف سلامتی و آسیب گردد (رندال، ۲۰۰۴).

بنابراین رسالتی خطیر را برای پژوهش در گستره ای وسیع بر عهده پژوهشگران قرار می دهد. اما استرس علاوه بر شغل جنبه های مختلف زندگی فرد از جمله جنبه های شناختی، عاطفی، روانی و جسمانی او را تحت تاثیر قرار می دهد. دلایل غیرقابل انکار بیانگر این واقعیت است که استرس بر سلامت جسمی و روانی و نحوه کار اثرات منفی و غیرقابل جبرانی دارد که برای فرد یا سازمان بسیار پرهزینه است. به این دلیل است که بحث استرس در مدیریت رفتار سازمانی از اهمیت و جایگاه ویژه ای برخوردار است. زیرا استرس شغلی باعث غیبت های مکرر، بی دقتی در انجام وظایف محوله، سوانح و حوادث ضمن کار، فرسودگی شغلی و غیره می شود و همچون آفتی فعالیت ها را تحلیل داده و از بین می برد (سعیدی، ۱۳۸۰). توجه به محیط های شغلی و شرایط کارکنان امری است که موجب بالابردن کیفیت کار، حفظ سلامتی و بهداشت کارکنان در جهت بهره وری بیشتر و بهتر می شود. با توجه به تاثیر استرس شغلی بر زندگی

کارکنان و دست اندرکاران اینگونه سیستم ها، باید عوامل مرتبط با استرس شغلی را دریافته و جهت پیشرفت و ارتقای سطح کارآیی کارکنان برنامه ریزی کنند(هاشمی زاده، ۱۳۸۵).

یکی از شیوه هایی که از طریق آن می توان اقدام به پیشگیری از استرس شغلی نمود آموزش مهارت های مدیریت زمان است. در واقع این نوع مدیریت چیزی جدا از واژه مدیریت به مفهوم عام نیست و هدف آن جلوگیری از اتلاف وقت و نظم و نسق دادن به زمان کار می باشد(هاشمی زاده، ۱۳۸۵).

در واقع مدیریت زمان فرایند اداره کردن خودمان، منابع و توانایی هایمان است، مدیریت بر وقت و برنامه ریزی و سازماندهی استفاده بهینه از زمان دانش و تکنیکی است که به ما می آموزد چگونه به وقت به عنوان منبعی منحصر به فرد بنگریم و چگونه با استفاده بهتر از وقت کمیت و کیفیت عمر خود را بهتر بسازیم. همچنین مدیریت زمان به ما می آموزد که فقط مدیران سازمان ها نیستند که نیازمند برنامه ریزی و استفاده بهتر از وقت خود می باشند بلکه همه افرادی که به پربارسازی زندگی اجتماعی خود بها می دهند، نیازمند به مدیریت زمان هستند(عسگریان، ۱۳۷۸).

زمان تنها منبعی است در مدیریت که کاملاً مساوی میان اعضای سازمان تقسیم شده است، هر چند افراد یک سازمان امکان مساوی برای استفاده از سایر منابع را در اختیار ندارند، زمان تنها منبعی است که منابع دیگر را به شدت تحت تاثیر قرار می دهد. بنابراین موضوع این نیست که ما وقت کافی نداریم یا باید وقت دیگران را بگیریم، بلکه همه ما به هر مقدار زمان که احتیاج داریم، دسترسی داریم. اما نحوه نگرش یا نحوه استفاده از وقت، تعیین کننده میزان واقعی وقتی است که افراد در اختیار دارند، امروزه در علوم مختلف از جمله مدیریت و اقتصاد و علوم دیگر به اهمیت زمان و چگونگی استفاده از وقت توجهی وافر مبدول گردیده است(وودرینگ^۱، ۱۹۹۵).

همچنین ضرورت و اهمیت زمان یکی از ساختارهای مهم در روانشناسی سازمان است. بین این منابع با ارزش و استرس شغلی ارتباط بالقوه ای وجود دارد:

۱- در واقع از میان همه تنش های روانی که مدیران و مسئولان اجرایی با آن مواجه هستند هیچ یک شایع تر و فراگیر تر از فشار روانی مربوط به مدیریت زمان نیست.

۲- مدیریت زمان یکی از روش های موثر در جهت کاهش میزان استرس شغلی است و اخیراً اکثر کتاب های مدیریت و روان شناسی سازمانی تاکید زیادی به مقوله زمان دارند. مدیریت زمان چیزی جدا و منفک از واژه مدیریت به مفهوم عام نیست و هدف آن جلوگیری از اتلاف وقت کاری است. این نوع از مدیریت تاکید بر اجتناب از کارهای غیر ضروری، افزایش کارآیی، سازماندهی و تفویض اختیار دارد.

۳- به بیانی دیگر مدیریت زمان یعنی مشخص نمودن نیازها و خواسته ها، طبقه بندی آنها براساس اولویت، اختصاص زمان و منابع مورد نیاز آنها(مکان^۱، ۱۹۹۹).

مدیریت زمان را می توان مانند وسیله نقلیه ای در نظر گرفت که می تواند انسان را از آنجایی که هست به آنجایی که می خواهد برسد، حمل کند. مدیریت زمان یک دیسپلین شخصی است که وقتی انسان به آن احاطه پیدا می کند می تواند آنچه را که می خواهد بدست آورد(تریسی^۲، ۲۰۰۴، ترجمه قراچه داغی، ۱۳۸۵).

همه انسان های موفق یک ویژگی مشترک دارند و آن بها دادن به وقت و زمان است. وقت انسان ها تنها چیزی است که قابل پس انداز کردن یا قابل جبران نیست. در واقع انسان با گذاشتن وقت می تواند سرمایه به دست آورد اما با خرج کردن سرمایه نمی تواند وقت از دست دفته را به دست آورد(زائریان، ۱۳۸۶). مدیریت زمان در کار همچنان که انتظارات و تکنولوژی های جدید و تقاضاهای اضافی افزایش می یابد به طور فزاینده مشکل است. کسب مهارت مدیریت زمان حیاتی است و آخرین توسعه و تحول در این رشته به منظور رسیدن به حداکثر سازی اثر بخشی، نیازمند این است که ۲۴ ساعت شبانه روز فرد را باید مورد شناسایی قرار دهیم(رس جی^۳، ترجمه احمدی، ۱۳۸۶).

1 - Macan
2 - Tracy
3 - Rosjay

بیان مسئله

کار از یک سو می تواند شماری از نیازهای اساسی انسان همچون 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 شغلی را می توان روی هم جمع شدن عامل های استرس زا و آنگونه وضعیت های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند. برای نمونه جنبه های از شغل نیز ممکن است موجب افزایش استرس کارمندان و کارگران شود به عنوان مثال استرس می تواند در نتیجه موارد زیر ایجاد گردد: محیط فیزیکی، کنترل نداشتن بر قسمت هایی از کار، روابط میان فردی ضعیف، ارتقاء و تایید ناکافی، از دست دادن شغل. اگرچه در علم پزشکی و شاخه روان پزشکی مسئله استرس و علل و عوارض آن مدت هاست مورد بررسی و تحقیق قرار گرفته، اما مطالعه پدیده استرس ناشی از شغل، سابقه کوتاهی تری داشته و باب این بحث در رفتار سازمانی و مدیریت، تازه گشوده شده است و محققان در این زمینه مدت کوتاه تری است که به تحلیل و اندازه گیری آثار و عواقب آن در سازمان و اعضای آن پرداخته اند، با این وجود در مدت کوتاهی که پژوهشگران به مطالعه پدیده استرس شغلی پرداخته اند آثار و نتایج و هزینه هایی که استرس شغلی به فرد و سازمان تحمیل می سازد تا حد زیادی روشن ساخته اند. بسیاری از حادثه های ضمن کار ممکن است بر اثر استرس شغلی اتفاق بیافتد. به طور تقریبی هر سال در آمریکا بیش از دو میلیون کارگر در اثر حادثه هایی ناشی از کار جان خود را از دست می دهند.

زیان دیگری که چندان به چشم نمی آید اما جبران ناپذیرتر از بقیه است، متوجه زندگی انسان هاست، این موضوع از آن جهت در خور توجه است که آثار استرس مانند بسیاری از بیمارهای روانی و عاطفی دیگر، قابل سر ریز شدن از محیطی به محیط دیگر و انتقال از حوزه ای به حوزه دیگر است. به همین دلیل می بینیم در سال ها و دهه های اخیر بسیاری از سازمان ها و شرکت ها در کشورهای توسعه

یافته صنعتی با تمهیداتی از جمله برنامه کمک به کارکنان کوشیده اند به طور جدی از استرس شغلی جلوگیری و یا با آن مقابله کنند.

یکی از راه های که می توان از طریق آن اقدام به پیشگیری از استرس شغلی نمود آموزش مهارت های مدیریت زمان است. مهارت مدیریت زمان ابزار و روش هایی هستند که فرد از آنجا که هست به آنجا که می خواهد برسد، می رسانند. مدیریت زمان در واقع مدیریت شخصی، مدیریت زندگی و مدیریت خود است و مدیریت زمان باعث می شود انسان مشغول انجام فعالیت های هدفمند گردد ولی فقدان مدیریت زمان سبب انجام فعالیت های سرگرم کننده می گردد. جدیدترین نوع هدر دادن وقت این است که کارهایی را که اصلاً نیازی به انجام دادنشان نیست به نحو مطلوب انجام دهیم.

یادگیری مهارت های مدیریت زمان سبب می شود:

۱- فرد از انرژی بیشتر و استرس کمتری برخوردار شود.

۲- عزت نفس فرد افزایش می یابد.

۳- از طریق یادگیری مهارت های مدیریت زمان شخص کنترل درونی کسب کرده و احساس می کند به محیط و سرنوشت مسلط است. ولی در صورتی که مهارت های مدیریت زمان را نداند فکر می کند زندانی و قربانی محیط و نیروهای بیرونی است.

با توجه به این مسئله مهارت مدیریت زمان یکی از راهبردهای موثر در جهت کاهش استرس است در این تحقیق کوشش می شود به این سوال پاسخ داده شود که آیا آموزش مهارت های مدیریت زمان راهبردی موثری برای کاهش استرس شغلی است؟

اهمیت و ضرورت پژوهش:

در زمینه اهمیت استرس شغلی باید گفت در قرن حاضر، فشارهای عصبی و روانی بخش عمده ای از زندگی افراد را در ابعاد مختلف (محیط کار، محیط اجتماعی، محیط خانوادگی و...) تحت تاثیر قرار می دهد. فشار عصبی روانی یکی از بحرانی ترین مسائل زندگی کاری و تندرستی در جهان پیچیده

صنعتی امروز می باشد. مدارک و شواهد کافی در این زمینه نشان می دهد که فشار عصبی شدید بر سلامت جسمی - روانی، کمیت، کیفیت عملکرد، کاهش بهره وری، عدم رضایت شغلی، ترک خدمت، تاخیر، غیبت کارکنان و... موثر است و امروزه به عنوان یکی از مهمترین آفات سازمان ها شناخته می شود. به همین دلیل، این موضوع در ارتباط با رفتار سازمانی و مباحث مربوط به آن همچنین روان شناسی و بهداشت روانی کار جایگاهی خاص به خود اختصاص داده است (فقیه، ۱۳۷۶).

از آنجا که میزان قابل توجهی از تنش ها ناشی از شرایط کار و متاثر از روابط و شرایط مرتبط با هر سازمان است، لذا استرس هم یک مشکل سازمانی و هم فردی است. معمولاً تنش، کنترل و مدیریت آن در زمره مسائل اصلی و اساسی کار قرار دارد. با توجه به همین نقش و اهمیت است که طی سال های ۱۹۹۲ تا ۱۹۹۳ میلادی مهارت، کنترل و مدیریت تنش ها جزء اساسی ترین اهداف و برنامه های محیط کار در اتحادیه اروپا قرار گرفته و تنش زدایی و توجه به سلامت روانی کارکنان در سرلوحه اهداف مدیریتی قرار داده شده است (فقیه، ۱۳۷۶).

موسسه بهداشت شغلی آمریکا (۱۹۹۸) گزارش داده است که پریشانی روانی جزء ده بیماری و جراحات مرتبط با شغل در کشور ایالات متحده آمریکا بوده است. در این گزارش آمده است که سلامت نیروی انسانی یکی از معنی دار ترین موضوعات زمان محسوب می شود.

نتایج بررسی گسترده ای که به وسیله یکی از شرکت های بیمه (۱۹۹۰) در سطح کشور ایالات متحده انجام گرفته است نشان می دهد حدود ۴۶ درصد از کارگران در آن کشور احساس می کنند شغل آنها به میزان کم یا زیاد فشار آور است و ۲۷ درصد از آنان گزارش داده اند که تنها منبع فشار روانی آنان در رابطه با شغل است که تصدی آن را به عهده دارند. ضمناً حدود ۲۷ درصد از افراد مورد بررسی گزارش داده اند که به دفعات زیاد ناراحتی جسمی و روانی ناشی از استرس در محیط کار را تجربه کرده اند (ساعتچی، ۱۳۸۰).

از این رو در دنیای کنونی استرس به عنوان یکی از آفات نیروی انسانی شناخته شده است. اثرات مخرب استرس بر زندگی فردی و اجتماعی بسیار وسیع بوده و کارکنان یکی از آسیب پذیرترین قشرها در برابر استرس هستند (سعیدی، ۱۳۸۰).

از جمله عوارض تنش های روانی می توان دلواپسی، عصبی بودن، سردردهای مزمن، بالا رفتن فشار خون، زخم معده، بی خوابی و نگرانی را ذکر کرد. تاثیرات این عوارض به صورت ارتباطات نامناسب بین اشخاص، بی نظمی در کار، تغییر شغل، غیبت، ترک شغل، افزایش میزان بروز حوادث حین کار، عجله در اجرای امور، نگرانی از شکست و سایر نارسایی هایی ناشی از درهم ریختگی سلامتی روانی و جسمانی و در نهایت به صورت فرسودگی شغلی ظاهر می شود که همه و همه اثر بخشی و کارایی کارکنان را تحت تاثیر قرار داده و آنان را متزلزل می سازد. از این رو یافتن راه هایی برای کاستن از میزان استرس کارکنان، رسیدن به سطح بهینه سلامت روانی پایداری و مقابله با استرس و همچنین پیشگیری از بروز عواقب جسمی و روانی ضروری به نظر می رسد (عسگریان، ۱۳۷۸).

هدف اصلی پژوهش:

تعیین میزان اثربخشی آموزش مهارت های مدیریت زمان بر کاهش میزان استرس شغلی کارکنان شرکت ساپکو.

اهداف فرعی پژوهش:

- ۱- تعیین میزان اثربخشی آموزش مهارت های مدیریت زمان بر روابط بین فردی کارکنان شرکت ساپکو.
- ۲- تعیین میزان اثربخشی آموزش مهارت های مدیریت زمان بر وضعیت جسمانی کارکنان شرکت ساپکو.
- ۳- تعیین میزان اثربخشی آموزش مهارت های مدیریت زمان بر علائق شغلی کارکنان شرکت ساپکو.

فرضیه اصلی پژوهش:

آموزش مهارت های مدیریت زمان بر کاهش میزان استرس شغلی کارکنان موثر است.

فرضیه های فرعی پژوهش:

- ۱- آموزش مهارت های مدیریت زمان بر روابط بین فردی کارکنان موثر است.
- ۲- آموزش مهارت های مدیریت زمان بر وضعیت جسمانی کارکنان موثر است.
- ۳- آموزش مهارت های مدیریت زمان بر علایق شغلی کارکنان موثر است.

تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی:

تعریف نظری مهارت های مدیریت زمان: انجام درست تکالیف در زمان درست و به موقع یا اختصاص مناسب کار و زمان به گونه ای که فرد به اهداف مطلوب برسد (لارسون، ۱۹۹۲).

تعریف عملیاتی مهارت های مدیریت زمان: آموزش مهارت های مدیریت زمان براساس نظریه ی تریسی طی ۱۰ جلسه دو ساعته انجام شد که ساختار جلسات در پیوست ضمیمه می باشد.

تعریف نظری استرس شغلی: استرس شغلی به مجموع عوامل استرس زا و آن گونه وضعیت های مرتبط با شغل گفته می شود که بیشتر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند. به عبارت دیگر، کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی به گونه ای است که درخواست های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن برآید (راس و آلتمایر، ۱۹۹۴، ترجمه خواجه پور، ۱۳۸۵).

تعریف عملیاتی استرس شغلی: میزان نمره ای است که فرد از پرسشنامه مقیاس استرس شغلی فیلیپ ال رایس (۱۹۹۲) با مولفه های روابط بین فردی، وضعیت جسمانی و علایق شغلی کسب می کند.

فصل دوم

مبانی نظری

و

پیشینه پژوهش

«وقت طلاست» جمله ایست ساده که همه با آن آشنا هستند و گاه و بی گاه آن را به خود یادآوری می کنند، این جمله اهمیت زمان را نشان می دهد. امروز می گویند «همه چیز وقت است» این هم جمله ساده ای است که به اهمیت زمان بیشتر تاکید می کند. با تحقیقات انجام شده هنوز در مورد درک درست این قبیل باورها از سوی انسان ها تردید وجود دارد. چراکه بسیاری از ساعات شبانه روز در زندگی ما وجود دارد که می توانیم به خوبی از آن استفاده کنیم اما چنین چیزی روی نمی دهد و همچنان برای انجام کارهای مان منتظر فرصت مناسب هستیم. غافل از اینکه اوقات ما به انتظار تلف می شود. چون راه به چنگ آوردن و استفاده از آنها را نیاموخته ایم بلکه با استفاده مکرر از جمله «وقت ندارم» خود را از هرگونه مسئولیت در قبال زمان رها کرده ایم (زائریان، ۱۳۸۶).

افراد با توجه به جنبه های گوناگون زندگی انسانی، هدف های مختلفی را اعم از اهداف شخصی، خانوادگی، شغلی و اجتماعی دنبال می کنند. علاقه به یک رشته ورزشی خاص و یا مطالعه کتاب های رمان لزوم رسیدگی به امور تحصیلی فرزندان و یا رفتن به مسافرت با خانواده، برنامه ریزی برای افزایش کیفیت تولید محصول در کارخانه یا تهیه یک دستورالعمل دقیق به شرکت در فعالیت های، سیاسی و مذهبی و... شکل های مختلفی از اهداف پیش گفته اند که به زندگی ما معنا و مفهوم می بخشند. استفاده موثر از زمان شرطی برای دستیابی به همه این اهداف است. در حقیقت به نظر می رسد فقط تعداد کمی از مدیران و کارکنان آن طور که باید از زمان بهره می گیرند. کارکنان معمولاً با کمبود وقت مواجه هستند و همواره نگران عقب افتادن برنامه ها و کارهایشان می باشند. بعضی از مدیران از نظر وقت بسیار درمضيقه اند و حتی معمولاً مقدار زیادی کار نیمه تمام را به خانه می برند. برخی کارکنان هم ممکن است به کارهای غیر ضروری ولی جالب بسنده کنند. اما از انجام کارهایی که منطقاً باید به آنها توجه داشته باشند غافل اند. در مقابل تعداد بیش از آنچه وقت دارند کار می کنند، کسانی نیز هستند که به راحتی وظایف خود را به دیگران تحمیل می کنند. نبود مدیریت زمان کاهش بهره وری را به دنبال دارد (موذن جامی، ۱۳۸۱).

از جمله فواید مدیریت زمان تاثیر گذاری مثبت آن بر عملکرد، رضایت شغلی و کاهش استرس در زمینه کار و شغل است (مانسینی^۱، ۲۰۰۳).

در این فصل ابتدا تعریف مدیریت زمان، سیرتکامل مدیریت زمان، مبانی مدیریت زمان، نظریه های مدیریت زمان، مفهوم زمان در مدیریت، سه رویکرد مهم مدیریت زمان، فواید مدیریت زمان، مشکلات مدیریت زمان، کاهش استرس و فشار روانی از طریق مدیریت زمان، نشانه های رایج مدیریت زمان نادرست و استرس مورد بررسی قرار گرفته اند. در قسمت دیگر درباره تعریف استرس و استرس شغلی، رویکردها و مدل های استرس، عوامل ایجاد کننده استرس شغلی، نشانه ها و علائم استرس شغلی، اثرات استرس شغلی، استرس شغلی و کارکرد شغلی، پیامد های سازمان ناشی از بی تدبیری در هدایت استرس سازمانی، راهبردهای پیشگیرانه استرس شغلی توضیح داده شده است. در نهایت به بررسی تحقیقات انجام شده در داخل و خارج کشور در زمینه مهارت های مدیریت زمان و استرس شغلی پرداخته شده است.

تعریف مدیریت زمان:

در مطالعات گذشته هیچ توافقی بر روی مدیریت زمان وجود نداشته و تعاریف متعددی از آن ارائه گردیده است و ارائه تعریف دقیق از مفهوم مدیریت زمان مشکل است.

مدیریت زمان یا همان استفاده بهینه از زمان به این معنا است که کنترل زمان و کار خویش را به دست گرفته و اجازه ندهیم که امور و حادثه های زندگی ما را هدایت کنند و به تعریف دیگر اگر انسان در رابطه با جریان های زندگی واکنشی عمل کند زمان او به شدت هدر خواهد رفت (خاکی، ۱۳۸۲).

مدیریت زمان در واقع بر حول این محور می گردد که آنچه را برایتان مهم است شناسایی کنید و با توجه به شخصیت منحصر به فرد و هدف ها و نیازهایتان، فضایی را در برنامه هایتان به این کار اختصاص دهید و در پایان روز از کاری که انجام داده اید راضی باشید (مورگن^۱ استرن، ۲۰۰۰، ترجمه قراچه داغی، ۱۳۸۰).

در تعریفی دیگر، مقوله مدیریت زمان شامل: تعیین کردن نیازها، اهداف سازی برای رسیدن به نیازها و اولویت بندی و برنامه ریزی وظایف مورد نیاز برای رسیدن به هدف بیان کرده اند (لکین^۲، ۱۹۷۳).

مدیریت زمان تکنیکی برای استفاده موثر از زمان خصوصاً داشتن زمان کافی برای انجام دادن بسیاری از وظایف مورد نیاز است (مکان^۳، ۱۹۹۹).

مدیریت زمان به گروهی از عملکردها برای استفاده بهینه از زمان که به نظر می رسد برای تسهیل بهره وری و کاهش استرس است گفته می شود (لی^۴، ۱۹۹۳).

برپایه این تعریف مدیریت زمان عبارت است از عملکردهایی که هدفشان دستیابی به استفاده موثر از زمان هنگام اجرای فعالیت های هدف بندی شده خاص است. این تعریف مشخص می کند که استفاده از

1 - Morgenstern
2 - Lakein
3 - Macan
4 - Lay

زمان خود یک هدف نیست و به تنهایی نمی تواند دنبال شود. در واقع تمرکز روی برخی فعالیت های هدف گراست مثل انجام یک وظیفه کاری یا تکلیف دانشگاهی (کلسنس^۱، ۲۰۰۷).

سیر تکامل مدیریت زمان :

ارجاعات اولیه در مدیریت زمان از راهبه های جوان سرچشمه می گیرد که بخشی از برنامه ریزی فعالیت هایشان در سده ششم بعد از میلاد مورد توجه قرار گرفت. همچنانکه جوامع ساختارمند و سازماندهی می شدند، مدیریت زمان نیز به صورت غیرقابل اجتناب مورد توجه قرار می گرفت. به هر حال در طول قرون متمادی زمان تعیین و برای آن برنامه ریزی می شد، اما هیچ مطالعه ای برای چگونگی حداکثر سازی زمان به عنوان یک منبع با ارزش انجام نشد.

فراتر از این موارد، مشکل درباره چگونگی استفاده از زمان در قرون گذشته صحبت کنیم، در حالی که هیچ ابزار صحیح اندازه گیری برای آن وجود نداشت. در گذشته مردم زمان را یک رویداد طبیعی می دانستند: سپیده دم طلوع آفتاب، غروب آفتاب و نظایر آن تا قرن چهاردهم میلادی، هیچ ساعتی با کارکرد منظم وجود نداشت و تا آخر سده هفدهم که تکنولوژی برای ایجاد زمان بندی معتبر گسترش یافت، زمان سنجی دقیقی نبود. حتی استفاده از ساعت تا قرن ۱۸ به صورت گسترده وجود نداشت (رس جی، ۲۰۰۱، ترجمه احمدی، ۱۳۸۶).

۱- آدام اسمیت^۲:

در اوایل سال ۱۷۰۰ میلادی، مالکان کارخانه برای انجام کار کارگران، شروع به وضع مقررات قانونی کردند. در این زمان یکی از اقتصاد دانان به نام «آدام اسمیت» تئوری خود را توسعه داد و به عنوان «ماهیت و علل ثروت ملل» ارائه کرد. این تئوری بیانگر این است که ارزش کالا را مقدار کاری که روی آن صرف شده تعیین می کند. به عبارت دیگر ثروت یک کشور به وسیله ارزش مقدار کاری که روی آن صرف شده تعیین می شود. البته اقتصاد دانان جدید (امروزی) با این نظر موافق نیستند. آدام اسمیت به این موارد

1 - Clasens

2 - Adam smith

پرداخت که «کارآیی بیشتر» منجر به ایجاد «ثروت بیشتر» و «صرفه جویی زمان» می شود که هم برای مدیریت و هم برای کارکنان سودمندی دارد. او «تقسیم کار» را به منظور حداکثرسازی کارآیی بین کارخانه ها و کارکنان تعیین کرد (رس جی، ۲۰۰۱، ترجمه احمدی، ۱۳۸۶).

۲- بنجامین فرانکلین^۱:

از وی به عنوان «پدر مدیریت زمان» و به طور واضح به عنوان شخیصت مدیریت زمان قبل از آدام اسمیت یاد می شود. او در مورد مدیریت زمان مطالب خوبی نوشته و سوالات مهمی را مطرح کرده است. «آیا شما زندگی تان را دوست دارید؟ پس زمان را هدر ندهید».

«برای این کار باید زندگی ناقص خود را بسازید».

همچنین دیدگاه او با رشد صنعتی شدن همراه بود و باور او در ارتباط با مدیریت زمان در مفهوم کاملاً جدید امروزی تکامل یافت و این عبارت توسط خود او گفته شد: «زمان پول است».

به هر حال فرانکلین دارای رویکردی مهم بوده است. رویکرد وی را می توان به شرح ذیل خلاصه کرد: «اگر می خواهید از یک زندگی شکوهمند لذت ببرید، داشتن زمان کافی مهم است. زمانی برای استراحت، زمانی برای تفکر در مورد چیزها، زمانی برای انجام کار و نیز دانستن این نکته که آنها را به بهترین شکل و بر اساس توانایی خود انجام دهید. بخاطر بیاورید که فقط یک راه وجود دارد و آن این است که زمان کافی برای فکر کردن و برنامه ریزی و انجام آن کارها براساس اهمیت فراهم کنید. در زندگی تان لذت جدیدی را بسازید. شما باید سال هایی را به زندگیتان بی افزایش دهید، پس اجازه دهید تمام کارها در سرجایشان انجام شود» (رس جی، ۲۰۰۱، ترجمه احمدی، ۱۳۸۶).

۳- الی وایت نی^۲:

در سال ۱۷۸۹ دولت آمریکا جنگی را با فرانسه آغاز کرد. اما یکی از بزرگترین مشکلات آمریکا این بود که تفنگ کافی نداشت. در این زمان وایت نی اصول تقسیم کار آدام اسمیت را برای افزایش «کارآیی»

1 - Benjamin Franklin

2 - Eli Whitney

به کار گرفت. عقیده او این بود به جای اینکه افراد به صورت دستی و تنها اسلحه بسازند، هر کس قسمتی از اسلحه را در زمان مشخص بسازد. با این سیستم از کارگران غیرحرفه ای نیز امکان استفاده فراهم می گردید (رس جی، ۲۰۰۱، ترجمه احمدی، ۱۳۸۶).

۴ - قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم (پارتو)^۱:

مالکان کارخانه ها در قرن نوزدهم میلادی به صورت قابل توجهی به زمان مرتبط بودند. اینک زمان برابر پول تشخیص داده می شد و قوانین و مقررات مالکان کارگاه ها، برای اجبار کارگران به منظور «کار سروقت» و در «زمان مورد نظر» بسیار ضروری بود. در اواخر قرن نوزدهم میلادی «پارتو» اقتصاد دان ایتالیایی این نکته را مورد توجه قرار داد که ۸۰ درصد از زمین های انگلیس در تملک ۲۰ درصد از جمعیت کل کشور است. بسیاری از افراد این اصل را گسترش دادند و ما آن را در اقتصاد به عنوان «اصل پارتو» می شناسیم. این اصل اساس یک تئوری مرکزی «مدیریت زمان» است که ۲۰ درصد زمان در کار صرف می شود تا ۸۰ درصد نتیجه ایجاد کند. شناخت ۲۰ درصد موثرترین زمان ما و توسعه آن می تواند تاثیر مثبت و شگرفی بر بهره وری داشته باشد.

۵- استیفن آرکوی^۲:

همان طوری که قبلاً بنجامین فرانکلین مطرح کرده بود «استیفن آرکوی» در دهه ۱۹۵۰ با تاکید بر مدیریت زمان سبب ساز این امر شد که مدیران بتوانند به صورت بهتری زمان را سازمان بدهند. در واقع اولین کتاب مدیریت زمان در اواخر دهه ۱۹۵۰ منتشر شد و رشته علمی قابل ملاحظه ای را شامل شد. موفق ترین کتاب مدیریت زمان را استیفن آرکوی تحت عنوان «هفت عادت موثر» نوشت. این کتاب به طور ویژه به مدیریت زمان متمرکز نبود ولی انضباط و نظم جنبه کلیدی این کتاب بود (رس جی، ۲۰۰۱، ترجمه احمدی، ۱۳۸۶).

مبانی نظری مدیریت زمان:

مدیریت زمان در سه نسل رشد یافته است:

1 - Pareto

2 - Stephen R.covy

۱- نسل اول مدیریت زمان براساس «یادداشت ها و برداشتها» شکل گرفت. شرکت در جلسه ها و گزارش نویسی به صورت رویه درآمد و مدیریت زمان در حد نوشتن فهرست کارهایی بود که می خواستند انجام دهند و اگر برخی از آن کارها تا پایان روز به پایان نمی رسید، جزء فهرست کارهای روز بعد قرار می گرفت.

۲- نسل دوم مدیریت زمان در پی برنامه ریزی و آماده سازی بود. از تقویم ها و دفترهای قرار گذاری استفاده می شد. تاکید این نسل از مدیریت زمان بر کارآیی، مسئولیت فردی، هدف گذاری، برنامه ریزی و تعیین فعالیت ها بود.

۳- نسل سوم مدیریت زمان بیش از هر چیزی به روشن ساختن اولویت ها و ارزش ها اهمیت می دهد. رهیافت نسل سوم مدیریت زمان برنامه ریزی، اولویت بندی و کنترل است. اگر بخواهید به سرنوشت زنبورها دچار نشوید بیش از حد و دیوانه وار بر روی یک روش انجام کار اصرار نورزید، صحنه را عوض کنید. به روش دیگری دست بزنید تا انتخاب برتر صورت پذیرد. برای انجام هر یک از کارها موعد مقرر تعیین کنید، نقطه آغازین برای تکمیل تمامی پروژه ها و فعالیت های شما تعیین موعد مقرر برای هر یک از آنهاست. پس از تعیین موعد مقرر، فعالیت های خود را در آن محدوده زمانی برنامه ریزی کنید تا محقق شدن آرمان های خود را ببینید ولی فراموش نکنید که همواره دام هایی وجود دارد (رضائیان، ۱۳۸۳).

نظریه های مدیریت زمان:

نه تنها در مورد تعریف این مفهوم، که نظریه در مورد مدیریت زمان نیز کم و ناقص است. «چطور مدیریت زمان کاربرد دارد و چرا» هنوز بی پاسخ مانده است، تنها مکان (۱۹۹۴) یک نظریه برای مدیریت زمان را با توجه به رفتارهای مدیریتی زمان ارائه داده است. مکان بیان می کند که آموزش برنامه های مدیریت زمان به سه نوع رفتارهای مدیریت زمان منتهی می شود:

۱- هدف سازی و اولویت بندی

۲- مکانیزم مدیریت زمان

۳- رجحان برای سازمان

اومی پنداشت این رفتارها در نتیجه کنترل زمان یا احساس تسلط روی زمان حاصل می شوند (گرج^۱، ۲۰۰۰).

مفهوم زمان در مدیریت:

مفهوم زمان در مدیریت خود باعث گمراهی و کج فهمی می شود و در توضیح باید گفت این مفهوم اشاره دارد به مدیریت فعالیت های خودمان در طی زمان اختصاص یافته شده به آنها تا مطمئن شویم آنها به نتیجه می رسند یا نه (ایلیم^۲، ۲۰۰۳).

در واقع ما نمی توانیم زمان را اداره کنیم، لاقلاً بدان شیوه هایی که دیگر منابع و عوامل، کنترل و اداره می شوند.

کسب و کار با مدیریت نابخردانه با پنج نوع عامل سرو کار دارد:

- سرمایه

- موقعیت جغرافیایی و مکانی

- نیروی انسانی

- اطلاعات

- زمان

از این پنج عامل، می توان چهار عامل نخست آن را در جهات مختلف به حرکت در آورد. اما در مورد زمان این منبع و این عامل ناپیدا با بقیه فرق دارد. بی مانند و یکتاست، برای آن که محدود است. اگر چه زمان وجود دارد اما نمی توانید آن تغییراتی را که در بقیه عوامل و منابع پدید می آورید، در آن به وجود آورید. نمی توانید بر دامنه زمان بی افزایید.

ساعت نه تندتر می رود و نه کندتر حرکت می کند. زمان تنها منبعی است که باید در قبال آن آنچه را به دست می آورید، صرف کنید و سرانجام با یک نرخ ثابت صرف شود. در هر دقیقه ۶۰ ثانیه است و در هر ۶۰ ساعت ۶۰ دقیقه. بدین ترتیب ما نمی توانیم زمان را اداره کنیم بلکه فقط می توانیم خودمان را در ارتباط با زمان اداره کنیم (سلیمانی تپه سری، ۱۳۸۴).

1 - George

2 - Eilam

سه رویکرد مهم مدیریت زمان:

- ۱- حذف کار غیر ضروری
 - ۲- تفویض اختیار
 - ۳- کاهش صرف زمان سازمان در جلسات
 - ۴- انجام درست کار در ابتدا
 - ۵- برقراری ارتباطات به طور اثربخش
- الف) کاهش حجم کار

- ۱- طرح ریزی
 - ۲- ارزیابی وظایف و پروژه ها از قبل
 - ۳- سازماندهی
 - ۴- خلاقیت
 - ۵- عدم اتلاف زمان
 - ۶- تمرکز
 - ۷- شناخت الگوها
 - ۸- برپاساختن جلسات
 - ۹- امروز و فردا نکردن
- ب) انجام کار به طور اثربخش

- ۱- در نظر گرفتن زمان انجام کار درست
 - ۲- تعریف اهداف
 - ۳- هدف گذاری
 - ۴- تعیین اولویت ها
 - ۵- اندازه گیری پیشرفت
- ج) انجام درست کار