

رابطه سواد مالی و رفاه مالی بر میزان فشار روانی در بین کارکنان اداره مالیات شهر کرمان

سنجر سلاجقه*^۱ | اسما قاسم زاده عقیانی^۲

چکیده

از سالیان قبل نقش موثر فشار روانی بر جسم انسان مشخص بوده و راه‌ها و اعمال منجر به این تأثیر مورد بحث صاحب نظران بوده است. منظور از فشار روانی هر چیز واقعی یا خیالی است که بقا یا اعتبار و آرامش و امنیت فرد را به خطر می‌اندازد و واکنش بدن در مقابل فشار روانی شامل مجموعه‌ای از پاسخهاست که تلاش می‌کند اثر عامل فشار را کاهش دهد و تعادل بدن را به حالت اولیه بازگرداند. فشار روانی واقعیتی غیر قابل انکار و عاملی در جهت تحول زندگی آدمی است؛ چنانچه تغییر و تحولات ناشی از استرس ملایم و محدود باشد، مفید و سازنده و در سازگاری آدمی نقش بارزی را ایفا می‌کند. اما زمانی که دگرگونی‌ها فراتر از حد روند و مدت زمان طولانی ادامه یابند ممکن است تحمل آنها دشوار و ظرفیت سازش آدمی لبریز گردد. به همین دلیل طی دو دهه گذشته، پژوهشگران علاقه وافری به پژوهش در زمینه فشار روانی و شیوه‌های مقابله افراد با عوامل استرس‌زا نشان داده‌اند. هدف از این مقاله بررسی رابطه سواد مالی و رفاه مالی بر میزان فشار روانی در بین کارکنان اداره مالیات شهر کرمان می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: سواد مالی، رفاه مالی، فشار روانی.

^۱ نویسنده مسئول: عضو هیات علمی دانشگاه آزاد کرمان / s.salajeghe@iauk.ac.ir

^۲ دانشجوی دکتری رشته مدیریت دانشگاه آزاد کرمان

مقدمه

در شرایط امروز همه برای رسیدن به یک زندگی موفق به نحوی تحت فشار هستند و کم و بیش فشار روانی را تجربه می کنند. اما آنچه که در خور توجه می باشد آن است که همه افراد به یک میزان فشار روانی را تجربه نمی کنند و همچنین نسبت به آن واکنش یکسانی نشان نمی دهند، بعضی افراد به علت رویدادهای فشار زا دچار مشکلات هیجانی و گاه جسمی می شوند در حالی که بعضی دیگر برایشان مشکلی پیش نمی آید، حتی گاهی برایشان مهیج هم هست (حاجی محمد، ۱۳۹۱). فشار روانی در همه زمینه های زندگی و در همه مکان ها و زمان ها حضور دائمی دارد. در واقع زندگی عاری از فشار روانی امکان ندارد و آدمی برای آن که بطور «بهنجاری» به کار و کوشش بپردازد بایستی کمی فشار روانی احساس کند. اما در عین حال فشار روانی شدید و طولانی مدت دارای اثرهای آسیب زای «فیزیولوژیکی و روانی» است. موقعیت های خانوادگی شغلی و اجتماعی، گرفتاری های روزمره و... از عمده ترین ایجاد کننده فشار روانی هستند. بنابراین، استرس واکنشی جسمانی و غیر ارادی با احساسی است که در برخورد با موقعیت جدید، ناخوشایند یا خطرناک در فرد ایجاد می شود که در این حالت عضلات منقبض و با تخلیه ادرنالین اضافی به خون، ضربان قلب تند می شود و فشار خون بالا می رود. این واکنش پاسخی به بقای فرد است، تنش قدرت اضافی مورد نیاز برای مقابله با خطر و یا فرار کردن از آن را در فرد ایجاد می کند (پروچاسکا، ۱۳۹۱). سلیه^۳ (۱۹۹۲)، فشار روانی را پاسخ غیر اختصاصی بدن به هر گونه فشاری می داند که بر آن وارد می شود. به بیانی دیگر، استرس، فشارهای وارد شده بر ارگانسیم است که ماهیتی تهدید آمیز دارد و تعادل حیاتی فرد را به هم می زند و در طولانی مدت ممکن است عملکرد او را مختل کند. استرس و فشار روانی برای برخی افراد، تحلیل انرژی و تهدید را در پی دارد و برخی دیگر، عامل محرک برای تلاش در راه رسیدن به هدف محسوب می شود (سواری، ۱۳۹۱).

از طرفی امروزه اگر به میان مردم رفته و فهرستی از خواسته ها، استرس ها و دغدغه هایشان تهیه شود، قطعاً می توان فهمید که مسائل مادی و اقتصادی در جایگاه های برتر این فهرست قرار می گیرند. پول نقش مهمی در زندگی افراد بازی می کند و اهمیت زیادی در سطح شادمانی، فشارهای روانی، رفاه و خرسندی افراد دارد. علاوه بر این اقتصاد تورم محور ایران، اهمیت این موضوع را در کشورمان دوچندان می کند (جلیلی، ۱۳۹۲).

بر اساس مطالعات انجام شده، درصد بالایی از کارکنان سازمان ها نشانه هایی را که حاکی از وجود تنیدگی یا استرس در آن هاست، مورد بررسی قرار داده اند. بررسی میزان استرس ناشی از عوامل و مشکلات محیط کار، می تواند همواره کارکنان را به سلامت جسمی و روحی خود آگاه سازد تا در صورت وجود نشانه های منفی استرس تصمیمات لازم در خصوص کاهش استرس گرفته شود و فضای سازمانی را نه بدون استرس، بلکه در سطح بهینه ی آن یعنی در حدی که منجر به بالاترین سطح بهره وری سازمان گردد، هدایت کند و از آنجا که در دنیای صنعتی کنونی، انسان بیش از حد، دچار دغدغه کار و زندگی است، همواره این احتمال وجود دارد که عدم مدیریت مالی شخصی در این گونه جوامع به ویژه در زندگی شهری و در کارکنان سازمان ها، آرامش خاطر را از افراد سلب نموده و آنان را در برهه ای از زمان دچار فشارهای روانی و تنش های عصبی می نماید.

³ Salye

مبانی نظری و ادبیات تحقیق

فشار روانی

واژه استرس به معنی فشار و اجبار و واژه‌ای است انگلیسی و در زبانهای مختلف با همین لفظ بکار برده شده است. در زبان فارسی واژه فشار روانی را به عنوان برابر نهاده استرس بکار برده‌اند که با مفهوم دقیق استرس سازگارست. به عبارتی فشار روانی عبارت است از یک واکنش جسمی که به دنبال یک تحریک درونی (شناختی) یا بیرونی (محیطی) به وجود می‌آید (یوسفی، ۱۳۸۸)

البته از استرس تعاریف متعددی شده است. استرس یا فشار روانی مجموع واکنشهای جسمی - عاطفی و ذهنی است که ارگانسیم را در برابر محرکهای خارجی و داخلی که برهم زننده ثبات و اوضاع فیزیولوژیک بدن که عموماً ناخواسته‌اند نشان می‌دهد به عبارت دیگر احساس تنش روی اعضای بدن یا نیروی ذهنی تأثیر گذاشته و تعادل آن را برهم می‌زند. فشار روانی که ترجمه کلمه انگلیسی استرس می‌باشد احتمالاً برای اکثر مردم واژه آشنایی است. چرا که همه ما به درجات مختلف آن را تجربه کرده یا می‌کنیم، چون فشار روانی در همه زمینه‌های زندگی و در همه مکانها و زمانها حضور دائمی دارد. در واقع زندگی عاری از فشار روانی امکان ندارد و آدمی برای آن که بطور «بهنجاری» به کار و کوشش پردازد بایستی کمی فشار روانی احساس کند. اما در عین حال فشار روانی شدید و طولانی مدت دارای اثرهای آسیب‌زای «فیزیولوژیکی و روانی» است. موقیعت‌های خانوادگی و اجتماعی، گرفتاری‌های روزمره و... از عمده‌ترین ایجاد کننده فشار روانی هستند. بنابراین، استرس واکنشی جسمانی و غیر ارادی با احساسی است که در برخورد با موقیعت جدید، ناخوشایند یا خطرناک در فرد ایجاد می‌شود که در این حالت عضلات منقبض و با تخلیه ادرنالین اضافی به خون، ضربان قلب تند می‌شود و فشار خون بالا می‌رود. این واکنش پاسخی به بقای شماسست، تنش قدرت اضافی مورد نیاز برای مقابله با خطر و یا فرار کردن از آن را در شما ایجاد می‌کند (پروچاسکا، ۱۳۹۱)

انواع فشار روانی

از تعریف فشار روانی و ویژگیهای جسمانی آن چنین استنباط می‌شود که فشار روانی همیشه «منفی و مخرب» است و باید از آن اجتناب کرد اما همیشه اینطور نیست. فشار روانی در موارد زیادی می‌تواند «مثبت و مفید» مثلاً وقتی صدایی می‌شنویم (نظیر صدای بوق ماشین) یک فشار روانی بوجود می‌آید که باعث آگاهی و حفاظت ما از خطر می‌شود. بنابراین باید بین فشار روانی «خوشایند و مثبت» و فشار روانی «ناخوشایند و منفی» (نظیر بیماری بلند مدت) تفاوت قائل شد. در واقع پیامد و اثری که استرس بر فرد و زندگی او می‌گذارد مشخص کننده «مثبت یا منفی» بودن استرس است، اما روانشناسی، علاقمند بررسی پیامدهای «منفی» فشار روانی است آن را در معنای منفی آن بکار می‌برد (پورافکاری، ۱۳۸۳)

علت‌های فشار روانی

ناکامی

صرف نظر از اینکه در کنار آمدن با مشکلات تا چه اندازه توانا باشیم، باز هم در زندگی موقعی پیش می‌آید که «ناکام» می‌شویم. انگیزه‌ها و خواسته‌های ما به آسانی ارضا نمی‌شوند و در واقع هنگامی که راه دستیابی به هدف

دلخواه بسته می‌شود یا دستیابی به آن به تاخیر می‌افتد، ناکامی روی می‌دهد. موانع گوناگونی (بیرونی یا درونی) بر سر راه کوشش‌های فرد برای دستیابی به هدف قرار می‌گیرد نظیر راه‌بندان در خیابانها، سر و صدا، تبعیض نژادی، معلولیت‌های جسمانی.

دگرگونی‌های زندگی

رویدادهای مهمی که زندگی را تحت تاثیر قرار می‌دهد (مثل ازدواج و یا مرگ یکی از اعضای خانواده، یا تغییر محل سکونت) می‌تواند استرس به همراه آورند. عده‌ای از نظریه پردازان مانند هولمز و داهه معتقدند که مواجه شدن با تعداد زیادی از موقعیت‌های استرس‌زا در یک زمان کوتاه می‌تواند برای بهداشت روانی پیامدهای نامساعد داشته باشد و اگر میزان فشار روانی از توانایی سازگاری فرد فراتر رود، بهداشت روانی او به خطر می‌افتد که می‌تواند بصورت بیماری‌های جسمی و اختلالات روانی بروز پیدا کند.

محیط اجتماعی نامناسب

موقعیتهای کاری نامناسب، ازدواج با شکوه یا حقیرانه، فضای سیاسی بسته و... می‌تواند به عاملی برای احساس «فشار روانی» تبدیل شوند، با این همه یک عامل «ارزیابی شناختی» نیز در این امر دخیل است به گونه‌ای که یک فرد می‌تواند سالیان سال زیر سلطه یک کارفرمای بد اخلاق به کار ادامه دهد، اما فرد دیگر نمی‌تواند حتی یک ماه نیز طاقت بیاورد. تحقیقات نشان داده‌اند جوامعی که امنیت شغلی ندارند و مردم همیشه نگران از دست دادن شغل خود هستند یا به راحتی نمی‌توانند کاری پیدا بکنند، «فشار روانی» زیادی به آنها وارد می‌شود و بهداشت روانی در اینگونه جوامع متزلزل است.

گرفتاری‌های زندگی

در کنار عوامل مختلفی که باعث «فشار روانی» در فرد می‌شوند، گرفتاریها یا کارهای روزانه یکی از منابع استرس هستند. این گرفتاریها به ظاهر کم اهمیت و بی‌معنا به نظر می‌رسند می‌توانند به منابع مهم استرس تبدیل شوند. «پیدا کردن جای پارک برای اتومبیل، ایستادن در صف اتوبوس، صرف وقت طولانی در بانک برای پرداخت قبوض، گشتن به دنبال یک وسیله ناچیز گمشده و...» فقط نمونه کوچکی از این گرفتاریهای زندگی هستند. برخی متخصصان معتقدند که «گرفتاریهای روزانه» خیلی بیشتر از سایر منابع فشارآور استرس‌زا هستند. در واقع می‌توان گفت وقتی رویداد مهمی در زندگی اتفاق می‌افتد، گرفتاریهای روزانه خود به خود افزایش می‌یابد و در نتیجه خود رویداد بیشتر «فشار آور» می‌شود مثلاً وقتی در زندگی فردی یک رویداد استرس‌آور روی می‌دهد دراز مدت‌ها گرفتاری دیگر نیز بوجود می‌آید (نظیر مراقبت از بچه‌ها، ترک خانه بوسیله زن یا شوهر، اثاث کشی و...) که همگی باعث تجربه فشارهای روانی بیشتری توسط فرد می‌شوند. کلین^۴ (۲۰۰۱) بیان می‌کند که هم حوادث مثبت و هم حوادث منفی زندگی می‌تواند عامل ایجاد فشار روانی گردد. در بسیاری از موارد تغییرات عمده زندگی مانند:

• مهاجرت

• مرگ شخص مورد علاقه

• طلاق

• اخراج از شغل

⁴ Kelin

• اشتغال جدید

• مشکلات مالی

• رقابت

• انواع ناکامی

و ... می‌تواند عامل بوجود آورنده فشارهای روانی باشد.

شفر (۱۳۸۹) منشأ فشار روانی را شامل موارد زیر می‌داند:

تحقیقات نشان داده است رویدادهای محیطی ممکن است به تنهایی در بوجود آوردن بیماری روانی مؤثر نباشد، بلکه ترکیبی از عوامل ژنتیک و تجربی باید وجود داشته تا بیماری ظاهر گردد، از اینرو فرضیه‌ی آسیب‌پذیری وقوع بیماری پیش کشیده شده که آستانه خاص فرد را برای آسیب‌پذیری در برابر فشار روانی و نیز توانایی او را برای مدارا و کنار آمدن با آن مطرح می‌کند. بنابراین شفر برای شناخت منشأ فشار روانی می‌توان سه عوامل استرس‌زای شخصیتی، محیطی و اجتماعی فرهنگی را مطرح کرد.

(۱) عوامل شخصیتی:

برخی از خصوصیات شخصیتی به آدم‌ها کمک می‌کنند با فشار روانی بهتر کنار بیایند و در برابر بیماری، کمتر آسیب‌پذیر باشند. سه جنبه شخصیت از لحاظ رابطه داشتن با فشار روانی خیلی بررسی شده‌اند. این سه جنبه شخصیتی،

عبارتند از الگوهای رفتاری نوع A, B و سرسختی^۵ (بشارت، ۱۳۸۶)

الف) - الگوهای رفتاری نوع A, B: خصوصیات شخصیتی افرادی که از آن بنامالگوی رفتاری نوع A نام برده میشود، عبارتند از: رقابت‌جویی افراطی، پرکاری افراطی، ناشکیبایی و متخاصم بودن است که با بیماری قلبی رابطه دارند. براساس بررسی‌های انجام شده افراد دارای الگوی رفتاری نوع A به‌خاطر صفات یاد شده در برابر فشارهای روانی بیشترین آسیب‌پذیری را دارند. مؤلفه‌ای در رفتار نوع A که همواره با مشکلات قلبی رابطه داشته، متخاصم بودن است. آدم‌هایی که با دیگران خصمانه رفتار می‌کنند یا عصبانیت‌شان را فرو می‌خورند بیش از کسانی که عصبانیت کمتری دارند، دچار بیماری قلبی می‌شوند. این آدم‌ها اصطلاحاً «زود جوش می‌آورند» چون واکنش‌های فیزیولوژیک شدیدی به فشار روانی نشان می‌دهند. این افراد هنگام فشار روانی، ضربان قلب و تنفس‌شان تند شده و عضلات‌شان سفت می‌شود. متضاد الگوی رفتاری نوع A الگوی رفتاری نوع B نامیده می‌شود که معمولاً رفتار سالم‌تری دارند و آرام و آسوده‌خاطر هستند. تحقیقات نشان داده‌است که الگوی رفتاری نوع A با مهار کردن عصبانیت‌شان و بیشتر اعتماد کردن به دیگران می‌توانند خطر ابتلای خود به بیماری قلبی را کم کنند (بشارت، ۱۳۸۶)

ب) سرسختی: سرسختی شامل یک نوع سبک یا ویژگی شخصیتی که فرد را در برابر فشارهای روانی مقاوم می‌سازد و بسان سپری محافظ او را در برابر فشار روانی یاری می‌دهد. شخص صاحب آن (به جای کنار کشیدن) احساس التزام و (به جای احساس ناتوانی) احساس کنترل می‌کند و مشکلات را چالش می‌داند (نه تهدید) در یک مطالعه رابطه سرسختی با، فشار روانی و بیماری بررسی شد. در این مطالعه مدیران ۳۲ تا ۶۵ ساله با فشارهای روانی خاصی چون طلاق، نقل و انتقال، مرگ دوستان، ارزیابی‌های ناخوشایند شغلی و همکاری با یک رییس ناخوشایند مواجه شدند. در یک مطالعه مدیرانی که بیمار شده بودند (از آنفلوآنزا گرفته تا حمله قلبی) با مدیرانی که بیمار نشده بودند،

⁵ Hardiness

مقایسه شدند. مدیرانی که بیمار نشده بودند بیش از مدیران دیگر از ویژگیهای سرسختی برخوردار بودند. در قسمت دیگری از این تحقیق مشخص شد داشتن ویژگی سرسختی همراه با ورزش کردن و برخورداری از حمایت اجتماعی، توانسته بود، تأثیر فشار روانی بر مسئولان اجرایی را کم نماید و از شدت بیماری آنان بکاهد. بنابر این وقتی هر سه عامل در زندگی مدیر وجود داشت، میزان ابتلا شدن او به بیماری تا حد زیادی کم می شد (بشارت، ۱۳۸۶).

ویژگی شخصیتی سرسختی مرکب از سه ویژگی تعهد، مبارزه جویی و کنترل است:

تعهد^۶: یعنی هر چه شخص با علاقه و دلبستگی خاص به کار و فعالیت پردازند و یا با آن روبه‌رو گردند، کمتر فشار روانی را تجربه میکند، افرادی که از ویژگی (شخصیتی) تعهد برخوردارند، چنانکه به فعالیتی پردازند آن را جالب و با اهمیت ارزیابی می کنند. در ارتباط با کار و عمل و هر چیزی که انجام می دهند، متعهدانه عمل می کنند، و در برخورد با محیط موضعی فعالانه و روی آورانه دارند نه موضعی منفعلانه و کناره گیرانه از محیط. آنان هدفمند هستند و رویدادها و اشیاء و اشخاص و محیط اطرافشان را با ارزش و معنادار تلقی می کنند (یوسفی، ۱۳۸۸).

کنترل^۷: یعنی هر چه شخص احساس کنترل ذهنی بیشتری را در مورد یک رویداد ادراک کند تأثیر نامطلوب فشار روانی بر او کمتر می شود. علاوه بر آن احساس کنترل ذهنی بر یک رویداد، سبب نوعی اقدام فرد برای رویارویی با شرایط و موقعیت‌های فشارزای زندگی می شود و او را بر آن میدارد گنجینه‌ای از انواع مختلف پاسخ‌ها را هنگام مواجهه با فشار روانی از خود بروز دهد تا رویدادهای فشارزای زندگی را به شرایطی تبدیل کند که کمتر ناخوشایند و ناگوار تلقی شوند و با برنامه‌های جاری زندگی او هماهنگ و سازگار باشد. بنابراین داشتن احساس کنترل ذهنی، فشار روانی را کم می کند و امکان استفاده از راهبردهای حل مسئله در کنار آمدن با فشار روانی را فراهم می آورد. کسی که احساس می کند بر فشارهای روانی خودش کنترل دارد می گوید «اگر الان سیگار را ترک کنم، بعداً سرطان ریه نمی گیرم» یا «اگر همیشه ورزش کنم، دچار بیماری قلبی نمی شوم» بنابراین یک جنبه مهم کاهش فشار روانی، میزان کنترل ذهنی شخص بر فشار روانی و ادراک او در این خصوص است. احساس کنترل نداشتن بر فشار روانی می تواند درماندگی آموخته شده ایجاد کند که افسردگی‌زا است. در عین حال احساس کنترل بر فشار روانی باعث می شود آدم‌ها سراغ سبک‌های زندگی پرخطر نروند و رفتارهای ضامن سلامتی داشته باشند (یوسفی، ۱۳۸۸).

مبارزه طلبی^۸: یعنی باور به این که دگرگونی در زندگی یک امر عادی است و بایستی از آن بیشتر به‌عنوان فرصتی برای رشد و پیشرفت استفاده کرد تا به‌عنوان تهدیدی برای احساس ایمنی خود، این ویژگی از آن جهت فشار رویدادهای زندگی را کاهش می دهد، که خاصیت برانگیختگی و مبارزه‌جویی را در فرد بوجود می آورد و او را بر آن می دارد در جهت سازگاری مجدد با رویدادهای زندگی به تلاش‌هایی دست یازد که موجب رشد و تحول و بالندگی او شود (یوسفی، ۱۳۸۸).

۲) عوامل محیطی:

به نظر برخی از روان‌شناسان سلامتی، وقایع مهم زندگی، اصلی‌ترین منابع محیطی فشار روانی هستند؛ کسانی که وقایع زندگی پر از فشار روانی دارند بیش از دیگران بیمار می شوند. روان‌شناسان برای اندازه‌گیری تأثیر انباشتی خوشه‌های وقایع زندگی و تأثیر احتمالی آنها بر بیماری، مقیاسی ساخته اند بنام مقیاس درجه‌بندی سازگاری اجتماعی

⁶ Commitment

⁷- Control

⁸- Challenge

مجدد که، وقایع مختلفی را در بر می‌گیرد، از مرگ همسر گرفته (نمره ۱۰۰) تا تخلفات قانونی جدی (نمره ۱۱). بعضی از آدم‌ها با این وقایع به خوبی کنار می‌آیند و سازگار می‌شوند و بعضی به خوبی کنار نمی‌آیند و به خوبی سازگار نمی‌شوند. گروهی از محققان فشار روانی که به تاثیرات تجارب روزمره محیطی علاقمندند، برخی از محرک‌های محیطی را بررسی کرده‌اند. یکی از این محرک‌ها، تعارض است که ما را با دو یا چند انتخاب ناسازگار روبرو می‌کند

محققان سه نوع تعارض اساسی را مطرح کرده‌اند، که عبارتند از:

✓ تعارض گرایش/گرایش: تعارضی است که در آن شخص باید یکی از دو محرک یا شرایط جذاب را انتخاب کند. آیا شخص باید دوست جذاب علاقمند به موسیقی را انتخاب کند یا دوست جذاب علاقمند به ورزش؟ باید ماشین کوروت بخرد یا ماشین پورشه؟ تعارض گرایش/گرایش در بین سه نوع تعارض ممکن، کمترین فشار روانی را وارد می‌کند چون در این تعارض، هر دو انتخاب نتیجه مثبتی دارند.

✓ تعارض اجتناب/اجتناب: تعارضی است که در آن باید یکی از دو محرک یا شرایط ناخوشایند را انتخاب کرد. آیا باید عمل پر از فشار روانی ارائه شفاهی در کلاس را انجام بدهد یا غیبت کند و صفر بگیرد. اگرچه او هیچکدام را نمی‌خواهد ولی باید یکی را انتخاب کند. بدیهی است که فشار روانی این تعارض از فشار روانی انتخاب یک گزینه از دو گزینه ی جذاب، بیشتر است (اتکینسون، ۱۳۸۴).

✓ تعارض گرایش/اجتناب: تعارضی که در آن یک محرک یا یک شرایط، خصوصیات مثبت و منفی دارد. فرض کنید کسی را دوست دارید و می‌خواهید با او ازدواج کنید. ازدواج با او از یک سو برای شما عشق و محبت می‌آورد و از سوی دیگر، تعهدی که آمادگی آن را ندارید. این تعارض فشار روانی زیادی را ایجاد می‌کند. در این تعارض قبل از تصمیم‌گیری، تردید وجودمان را می‌گیرد (اتکینسون، ۱۳۸۴).

اضافه بار: گرفتاری‌های روزمره زندگی واکنشی به نام اضافه بار ایجاد می‌کنند. گاهی شدت محرک‌ها آن قدر زیاد می‌شود که دیگر نمی‌توانیم با آن‌ها کنار بیاییم. برای مثال، سر و صدای خیلی زیاد امکان انطباق با محرک‌های دیگر را می‌گیرد. اضافه بار در کار نیز پیش می‌آید. مثلاً ممکن است پیش بیاید که به خودمان بگوییم «امروز به تمام کارهایم نمی‌رسم». اضافه بار می‌تواند حالت فرسودگی جسمی و هیجانی ایجاد کند که شامل احساس ناامیدی، خستگی مزمن و کم شدن انرژی می‌باشد. فرسودگی به دلیل وقوع یکی دو واقعه ی دردناک و پرفشار اتفاق نمی‌افتد بلکه بر اثر انباشت تدریجی فشارهای روانی روزمره ایجاد می‌شود. کسانی بیشتر احتمال دارد فرسوده شوند که بادیگران روابط بسیار هیجانی دارند (مثلاً پرستاران و مددکاران اجتماعی) و در عین حال روی مثلاً مراجعان و بیماران شان یا نتیجه موردها، کنترل اندکی دارند (اتکینسون، ۱۳۸۴).

فشار روانی شغلی: امروزه افزایش ساعات کار هفتگی در مقایسه با ده‌های قبل موجب فشار روانی شغلی و خطر بروز مشکلات روانی و جسمی شده است. یک دلیل افزایش فشار روانی کارگران و کارمندان می‌تواند برآورده نشدن انتظارات آنان در کارشان باشد. وقتی کارگران و کارمندان از کارشان لذت می‌برند، فشار روانی موجود در محیط کارشان را بهتر تحمل می‌کنند. بدیهی است کارگران و کارمندان مشاغل امن و قابل پیشرفتی می‌خواهند که در آنها بتوانند بر آنچه انجام می‌دهد کنترل داشته باشند و احساس جمع بودن کنند. همچنین به آنها امکان خلاقیت به خرج دادن و استفاده از مهارت‌های حل مسئله بدهند. در حالی که بسیاری از کارها این توقعات شان را برآورده نمی‌کنند.

چنان که گفته شد احساس کنترل شخصی، بر فشار روانی تأثیر می‌گذارد. فشار روانی شغلی معمولاً وقتی ایجاد می‌شود که الزامات شغلی افزایش یابد و حق انتخاب شخص کم شود (خودمختاری کم، کنترل بیرونی زیاد). به عبارت دیگر کارگران و کارمندانی که مشاغل پر زحمتی دارند اما خودمختاری کمی دارند، بیشتر دچار افسردگی، بیخوابی و فرسودگی شده و قرص‌های آرامبخش و خواب‌آور بیشتری مصرف می‌کنند. البته ترکیبی از عوامل شخصی و شغلی، افراد را در معرض مریض شدن قرار می‌دهند. مثلاً کسانی که احساس کنترل روی وظایف شغلی شان دارند ولی به توان حل مسئله خود اعتماد ندارند یا خودشان را بابت این نوع موقعیتهای شغلی سرزنش می‌کنند، بیش از دیگران احتمال دارد متحمل فشار روانی شوند. این نوع موقعیت‌های شغلی، کارمندان و کارگران را در معرض ابتلا به بیماریهای عفونی قرار می‌دهد (سایمان فرد، ۱۳۸۷).

۳ عوامل اجتماعی فرهنگی دخیل در فشار روانی:

از عوامل اجتماعی فرهنگی مهم دخیل در فشار روانی، می‌توان اختلافات فرهنگی یا فشار روانی فرهنگ‌پذیری و فقر را نیز نام برد. فشار روانی فرهنگ‌پذیری به پیامدهای منفی تماس گروه‌های فرهنگی با یکدیگر اطلاق می‌شود. روان‌شناسان میان فرهنگی، معتقداند آدم‌ها وقتی تغییرات فرهنگی را تجربه می‌کنند، به چهار روش با تغییرات منطبق می‌شوند:

روش جذب: در روش جذب، افراد هویت فرهنگی بومی خود را کنار می‌گذارند و هویتی را می‌پذیرند که آنان را در کل جامعه هضم می‌کند. اگر تعداد کسانی که این کار را می‌کنند زیاد شود، گروه غیر غالب، در جامعه اصلی حل می‌شود. گاهی نیز جذب به این شکل رخ می‌دهد که چند گروه، جامعه جدیدی تشکیل می‌دهند. (جامعه‌ای که به آن «بوته ذوب» می‌گویند).

روش پیوستن: در روش پیوستن، مردم وارد فرهنگ بزرگ‌تر می‌شوند ولی برخلاف جذب، بسیاری از ویژگی‌های هویت فرهنگی اولیه خود را حفظ می‌کنند. در چنین شرایطی، چند قوم در قالب یک نظام اجتماعی بزرگ در کنار هم زندگی می‌کنند (که به آن جامعه «موزائیکی» گفته می‌شود).

فاصله‌گیری: در فاصله‌گیری، اشخاص به طور خودخواسته از فرهنگ بزرگ‌تر دوری می‌جویند. اما وقتی جامعه بزرگ‌تر، دوری‌جویی را تحمیل می‌کند، فاصله‌گیری به جدایی تبدیل می‌شود. این نوع آدم‌ها روش زندگی سنتی خود را حفظ می‌کنند (در قالب جنبش‌های جدایی‌طلبانه) چون خواهان یک زندگی مستقل هستند. گاهی نیز فرهنگ غالب، برای راندن فرهنگ دیگر (در قالب برده‌داری و تبعیض نژادی) از قدرتش استفاده می‌کند.

روش حاشیه‌نشینی: در روش حاشیه‌نشینی، گروه‌های غیر غالب، تماس فرهنگی و اجتماعی خود را هم با جامعه سنتی اولیه و هم جامعه بزرگ‌تر غالب از دست می‌دهند. این روش، آشفتگی و اضطراب زیادی ایجاد می‌کند چون در این روش، نه تنها ویژگی‌های اصلی فرهنگ اولیه کنار گذاشته می‌شوند بلکه ویژگی‌های اصلی جامعه بزرگ‌تر هم جای آنها را نمی‌گیرند. حاشیه‌نشینی به معنای بی‌فرهنگ بودن گروه غیر غالب نیست بلکه به این معنا است که فرهنگ غیر غالب ممکن است فروپاشد و از اعضایش حمایت نکند.

بنابر این می‌توان گفت فاصله‌گیری و حاشیه‌نشینی، ضعیف‌ترین پاسخ‌های انطباقی در فرهنگ‌پذیری هستند. اگر چه فاصله‌گیری در برخی شرایط، مزیت‌هایی دارد ولی به کسانی که دنبال فاصله‌گیری هستند ولی اکثر اعضای گروه‌شان دنبال جذب شدن می‌باشند، فشار روانی زیادی می‌آورد. پیوستن و جذب، پاسخ‌های انطباقی سالم‌تری هستند. با این

حال، جذب شدن، فقدان فرهنگی محسوب می‌شود و نسبت به پیوستن، فشار روانی بیشتری دارد. در کل، کسانی که مفیدترین ویژگی‌های دو نظام فرهنگی را برمی‌گزینند، با فشارهای روانی فرهنگ‌پذیری، بهتر کنار می‌آیند. فقر می‌تواند فشار روانی زیادی به اشخاص و خانواده‌ها وارد کند. معضلات ریشه‌داری مثل نداشتن مسکن مناسب، زندگی در محلات پرخطر، مسئولیت‌های شاق و عدم اطمینان‌های اقتصادی، فشارهای روانی زندگی فقرا هستند. خانواده‌هایی که جزء اقلیتهای قومی هستند، همچون خانواده‌هایی که در آنها مادر سرپرست خانواده است، عمدتاً جزء فقرا هستند. فقر با رویدادهای تهدیدآمیز و غیر قابل کنترل زندگی هم رابطه دارد. برای مثال، زنان فقیر، بیش از زنانی که درآمد بالایی دارند جرم و خشونت را تجربه می‌کنند. در عین حال، فقر حمایت‌های اجتماعی را (که ضربه‌ی فشار روانی را که می‌گیرند) کم می‌کند. فقر با زندگی زناشویی غم‌انگیز و داشتن همسری که محرم اسرار نیست هم رابطه دارد.

علائم فشار روانی

علائم زیر به تنهایی یا به همراه هم می‌توانند نشانه داشتن فشار روانی باشد. قلب تندتر و شدیدتر از حالت عادی می‌زند، فشارخون بالا می‌رود، دستها و پاها سرد شده و یخ می‌کند، تعداد و سرعت نفس کشیدن بیشتر می‌شود، احساس ضعف و خستگی می‌کند، سیاهی رفتن چشم، احساس گزگز در انتهای انگشتان و پاها، سردرد، سایش دندان‌ها بر روی هم، لرزش دستها و دردهای عضلانی، مشکلات گوارشی مثل کاهش اشتها، تهوع، نفخ شکم، استفراغ، سوزش معده و... مشکلات ادراری مثل کاهش حجم ادرار و افزایش دفعات ادرار (کوپر، ۱۳۸۷).

بی‌خوابی، کابوس‌های شبانه، کاهش حافظه، کاهش تمرکز (بی‌توجهی)، ترس و دلهره، کاهش اعتماد به نفس، حواس پرتی، زود عصبانی شدن، احساس گناه، ناامیدی، افسردگی، بی‌نظمی در افکار و گفته‌ها و ناتمام گذاشتن کارها، تصمیم‌گیری و نتیجه‌گیری‌های غلط، گاهی مرتباً و راه رفتن و برگشتن، زیر لیبی حرف زدن، با انگشت روی میز زدن، کج خلقی، فریاد زدن (لوتانز، ۱۳۸۷)

روش‌های مقابله با فشارهای روانی

علاوه بر فرضیه‌ی آسیب‌پذیری وقوع بیماری که آستانه خاص هر فرد را برای تحمل فشار روانی (هنگام رویارویی با رویدادهای منفی زندگی) مطرح می‌کند، آنچه مهم است تدابیری است که فرد برای کنار آمدن با فشار روانی اتخاذ می‌کند که یا مؤثر است و یا بی‌تأثیر. کنار آمدن مؤثر یعنی اداره کردن شرایط شاق و طاقت‌فرسا، تلاش برای حل مشکلات زندگی و غلبه کردن بر فشار روانی یا کم کردن فشار روانی، به عبارت دیگر روبرو شدن مستقیم با مشکلات خود و تلاش برای حل کردن آنها است. به رفتارهایی که اعضاء بدن در مقابل فشارهای روانی نشان می‌دهند می‌توان به‌عنوان رفتارهای کنار آمدن از آنها نام برد. چنانکه رفتار کنار آمدن بدن بتواند عامل فشار را کم کند (و واکنش تمام عیار نشانگان سازگاری کلی GAS را از بین ببرد یا مدت آن را کوتاه کند بدون آن که صدمه‌ای جدی به اعضاء بدن برسد) رفتار فائق آمدن مؤثر نامیده می‌شود، ولی اگر کنار آمدن نتواند به‌صورت مشخصی از شدت نشانگان سازگاری کلی GAS بکاهد، واکنش اخطار ادامه می‌یابد و حتی ممکن است از مرحله‌ی مقاومت گذشته

و تا مرحله‌ی «فرسودگی» پیشرفت کند و شخص را در برابر بیماری‌های جسمی و روانی سخت آسیب‌پذیر نماید (هنرپروران، ۱۳۸۸).

روش‌های مقابله با فشار روانی به طور کلی شامل:

الف) روش‌های کنار آمدن غیر مؤثر با فشار روانی:

در کنار آمدن هیجان مدار افراد به کمک برخی از مکانیسم‌های دفاعی از چیزی اجتناب می‌ورزند. اتفاقات رخ داده را توجیه یا انکار می‌کنند، آن‌ها را به شوخی می‌گیرند. برای مثال برخی از دانشجویان، از رفتن به کلاس مشکل‌ساز پرهیز می‌کنند و احتمالاً خواهند گفت کلاس مهمی نیست. همچنین منکر مشکل داشتن با آن کلاس می‌شوند، با دوستانش به آن می‌خندند، یا ادعا می‌کنند که مشکلتان در آن کلاس رفع شده است. ولی این نوع پاسخ‌دهی هیجانی لزوماً راه خوبی برای روبه‌رو شدن با مشکلات نیست. در زیر برخی از راهبردها و روش‌های کنار آمدن غیر مؤثر با فشار روانی را که از آن بعنوان کنار آمدن هیجان مدار یا روش‌های فائق آمدن غیر مؤثر بر فشار روانی تعبیر می‌شود، می‌پردازیم:

۱) سیگار کشیدن: فردی که یاد گرفته است هر گاه در شرایط پر فشاری قرار گیرد عصبانیت و ناآرامی خود را بوسیله سیگار کشیدن برطرف کند، درست است که به بهبود موقتی دست می‌یابد ولی از طریق وارد شدن نیکوتین به ریه‌ها از قدرت کیفی آن‌ها کاسته شده و نه تنها این ماده فشار روانی را بدون تغییر باقی می‌گذارد بلکه واکنش فشار کوچک مربوط به خود را نیز به وجود می‌آورد (وارد، ۱۳۸۸).

۲) مصرف الکل: الکل سست کننده اعصاب مرکزی است، وقتی که به اندازه‌ی کافی مصرف شود نوعی نشاط به وجود می‌آورد و ایجاد احساس بهبود موقت می‌کند و مانع پرداختن و توجه شخص به منابع فشار واقعی و مشکلاتش می‌شود، ولی به نوبه خود با وجود آوردن واکنش اختلال فیزیولوژیکی می‌تواند بسان منابع اضافی فشار روانی وارد عمل شود (وارد، ۱۳۸۸).

۳) مشغول داشتن خود یا کار بیش از اندازه یا فعالیت فوق‌العاده: برخی افراد برای پرهیز از مشکلات و فرار از فشار روحی از مکانیزم غیر مؤثر «خود مشغول داشتن» بعنوان رفتاری فائق شونده استفاده می‌کنند. کار مفید و پرتنرم یا تفریح نشاط آور می‌تواند یک روش مقرون به صرفه و سالم در برابر فشار روانی باشد. ولی فعالیت‌های وقت‌گیر یا فعالیت توأم با بی‌میلی مانند شوهری که برای پرهیز از مناقشات خانوادگی هر شب تا دیر وقت به کار و فعالیت می‌پردازد، نه تنها فشار روانی را تخفیف یا از بین نمی‌برد بلکه خود بعنوان منبع افزایشنده و بوجود آورنده فشار روانی عمل می‌کند (وارد، ۱۳۸۸).

۴) پرخوری: کسانی که آموخته‌اند به هنگام فشار روانی به تغذیه و خوراک روی آورند توانسته‌اند با پرخوری احساس بهبودی موقت به وجود آورند، زیرا معده پر با احساس آرامش و تن آرامی قرین است و مانند یک داروی مسکن موقتی ناخوشایندی‌ها را موقتاً می‌زداید. اما از سوی دیگر با آثار جنبی فیزیولوژیکی و روانی و وزن اضافی که حاصل می‌شود سبب بد کار کردن اعضاء و بیماری شده و نیز ممکن است بر قضاوت شخصی فرد تأثیر بگذارد و احساس گناه و ناتوانی را در فرد بوجود آورد. (وارد، ۱۳۸۸).

۵) انکار بیماری: انکار بیماری و یا تلاش نمودن در جهت کاهش شدت بیماری در مراحل اولیه بیماری از دیگر روش‌های غیر مؤثر فائق آمدن بر فشار روانی است که عمومیت دارد و باعث ایجاد بیماری و آسیب‌پذیری در فرد می‌شود (وارد، ۱۳۸۸).

۶) رفتارهای برگشتی: برگشت به شیوه‌های ناپخته در برخورد با رفتارهای روانشناختی مانند گریه کردن و کج خلقی را می‌توان به فراوانی در بیماران جسمی مشاهده نمود که از دیگر اشکال رفتارهای غیر مؤثر فائق آمدن بشمار می‌رود (وارد، ۱۳۸۸).

۷) افسردگی: علائم افسردگی ممکن است به شکل غمگین بودن خود را نشان دهد و یا رفتارهایی از قبیل گریه کردن و یا کناره‌گیری را در فرد بوجود آورد که بعنوان شیوه دیگری از رفتارهای مواجهه و فائق آمدن غیر مؤثر در جهت سازگاری با واکنش‌های روانی عمل می‌کند (وارد، ۱۳۸۸).

ب) روش‌های کنار آمدن مشکل مدار یا روش‌های فائق آمدن مؤثر بر فشار روانی:

برای کنار آمدن موفقیت آمیز با فشار روانی برخی از راهبردها و روش‌های کنار آمدن موفقیت‌آمیز وجود دارند که می‌توان براینکار آمدن مؤثرتر بجای یک راهبرداز چند راهبرد استفاده کرد.

سواد مالی

تاریخچه سواد مالی

از اوایل تا اواسط قرن بیستم، ملاحظات مالی تا حدودی ساده بود اما با ابداع شبکه گسترده جهانی در اواخر این قرن، خرید و فروش ساده‌تر و در دسترس‌تر شدن و خرج کردن اوج گرفت. برخی از مردم شروع به خرج پول‌هایی کردند که نداشتند و خیلی زود با مشکلات اعتباری و قرض روبرو شدند. وارد شدن مقادیر قابل رهن و وام‌های سرمایه منزل به ابهام عموم مردم افزود. کارت‌های اعتباری قرض گرفتن پول را آسان‌تر می‌ساختند و توسط آن‌ها زمان بازپرداخت قرض طولانی‌تر شده بود. چون این موارد جدید بودند عموم مردم از تأثیرات این نوع قرض گرفتن بر کل بدهی‌شان آگاهی کامل نداشتند. شهروندانی که دانش مالی پایه را نداشتند نمی‌توانستند تصمیمات مناسب در مورد خرید ماشین، خرید بیمه‌نامه، گرفتن رهن، انتخاب کارت اعتباری، پس‌انداز برای بازنشستگی و ... را اتخاذ کنند (حنیفه زاده، ۱۳۹۴).

با به وجود آمدن این مشکلات برای اولین بار در سال ۱۹۹۰ در آمریکا اهمیت سواد و آگاهی مالی شهروندان مورد توجه قرار گرفت. در این سال اولین ائتلاف با هدف آموزش مردم و آشنا کردن آن‌ها با مبانی مسائل مالی شخصی صورت پذیرفت. اکنون این ائتلاف از ۱۸۰ سازمان و ائتلاف ایالتی تشکیل شده است که همگی یک هدف دارند. از سال ۱۹۹۵ این ائتلاف تلاش کرد تا از طریق راهکارهای مختلف و متنوع، مشکل سواد مالی پایین مردم آمریکا را حل کند. ارائه بروشورهای مجانی شامل: برنامه‌های درسی، داستان، دستورالعمل‌های تدریس، کتاب‌های کار، فعالیت‌ها و ارتباط با سایت‌های اطلاعاتی دیگر و آموزش معلمان از جمله فعالیت‌های این گروه است. در آمریکا در سال ۱۹۷۲ سازمانی با نام موسسه ملی آموزش مسائل مالی، به منظور آموزش متخصصان در زمینه مالی تأسیس شد. با پیچیده‌تر شدن فعالیت‌های مالی و اقتصادی سرانجام این سازمان به این نتیجه رسید که عموم مردم نیاز اساسی به آموزش مسائل مالی و منابع آن دارند.

تعریف سواد مالی

سواد مالی^۱ اولین بار در ۱۹۹۷ در امریکا این گونه تعریف شد: «توانایی یک فرد در استفاده از دانش و مهارتش برای مدیریت اثربخش منابع مالی خود به منظور امنیت مالی در طول عمر». پس از آن البته تعاریف متعددی از سواد مالی ارائه شده است که طیفی از داشتن دانشی از مفاهیم مالی تا توانایی برنامه‌ریزی مالی برای نیازهای آینده را در برمی‌گیرد. سازمان همکاری اقتصادی و توسعه ۱۰ سواد مالی را برای افراد زیر ۱۵ سال این گونه تعریف کرده است: "سواد مالی عبارت از دانش و درک مفاهیم و مخاطرات مالی، و مهارت‌ها، انگیزش و اطمینان برای به کار بستن چنین دانش و درکی، به منظور اتخاذ تصمیم‌های اثربخش در طیفی از زمینه‌های مالی برای بهبود رفاه مالی افراد و جامعه و همچنین برای توانمندسازی در جهت مشارکت در زندگی اقتصادی است". همین سازمان سواد مالی برای بزرگسالان را "ترکیبی از آگاهی، دانش، مهارت، گرایش و رفتار لازم برای اتخاذ تصمیم‌های مالی مناسب و نهایتاً دستیابی به رفاه مالی فردی" تعریف کرده است (اسلامی بیدگلی و کریم‌خانی، ۱۳۹۴).

سواد مالی می‌تواند دربردارنده مفاهیمی از نوع آگاهی‌های مالی، دانش و علم در خصوص محصولات مالی و موسسه‌های مالی و یا مفاهیمی چون مهارت‌های مالی مانند توانایی محاسبه پرداخت بهره ترکیبی و به‌طور کلی توانایی مالی در خصوص مدیریت پول و برنامه‌ریزی‌های مالی باشد؛ اگرچه در عمل این مفاهیم باهم همپوشانی دارند و مشترک هستند (دیانتی و حنیفه زاده، ۱۳۹۴).

این مفاهیم ممکن است شیوه پیاده‌سازی متفاوتی داشته باشند که وابسته به سطح درآمد کشورها است. برای مثال در کشورهای درآمد بالا، سواد مالی بیشتر اوقات به‌عنوان یک مکمل حمایتی برای مشتری در نظر گرفته می‌شود. یکی از هدف‌های اولیه تحصیلات مالی، تجهیز کردن افرادی است که قابلیت مدیریت مجموعه‌ای از محصولات مالی مانند طرح بازنشستگی و وام رهنی را دارند، تا بتوانند تصمیم‌های مالی درستی بگیرند. از این‌روست که با انتقال مسئولیت‌های برنامه‌ریزی مالی از بخش عمومی به افراد، اهمیت چنین کاری بارها مورد تأیید و تأکید قرار گرفته است. در کشورهای کم‌درآمد، توسعه یافتگی مالی بسیار محدودتر اتفاق می‌افتد و محصولات‌های تخصصی و پیشرفته به‌نوعی در دسترس درصد بسیار کمی از جمعیت بوده و به همین دلیل، نقش سواد مالی در افزایش سطح دسترسی و خدمات مالی بیشتر از پیش مورد توجه قرار گرفته است.

سواد مالی، مجموعه دانش درک امور مالی است که شامل بررسی پدیده‌های مالی، ماهیت، قوانین و روابط حاکم بر آن می‌باشد. عدم درک اقتصاد و امور مالی، یک عامل بازدارنده برای مالکیت سهام است؛ از دست رفتن رفاه، نشان از عدم مشارکت در بازارهای سرمایه، در اثر فقدان سواد مالی بسیار قابل توجه است. واضح است که سرمایه‌گذاران ناآگاه و فاقد سواد مالی کافی، قادر به استفاده از بازار مالی و انتخاب عاقلانه، که منجر به سرمایه‌گذاری کارآمد خواهد شد، نخواهند بود (ون روژ و لوساردی، ۲۰۱۱).

ریشه‌های ضرورت سواد مالی

واقعیت این است که اهمیت یافتن سواد مالی به رشد و توسعه بخش مالی اقتصاد مربوط است و از این‌رو نگاهی کوتاه به علل توسعه بخش‌های مالی برای درک اهمیت موضوع سواد مالی مؤثر خواهد بود. پس از دهه هفتاد میلادی

^۱ Financial Literacy

10 Organization for Economic Co-operation and Development

اندیشه تنظیم اقتصادی از طریق بازار بر نظام اقتصادی کشورهای قدرتمندتر جهان تسلط پیدا کرد. در این اندیشه، تخصیص از طریق سازوکار بازار انجام می‌شود و نقش دولت هم تنها حمایت از این سازوکارها است. تسلط اندیشه بازار بر اقتصادها البته منتقدان جدی هم داشته و دارد، اما هرچه هست این تسلط منجر شده که تأمین بسیاری از نیازهای اولیه (حتی برق) به بازار واگذار شود (طغیانی، ۱۳۹۵).

ترویج و تشویق سیاست‌های مبتنی بر تجارت آزاد و سهولت گردش سرمایه باعث شده که فرایند جهانی‌سازی سرعت بگیرد. ناگفته پیداست که توسعه جهانی‌سازی بیشتر به نفع کشورهای مسلط اقتصادی بود. با سرعت گرفتن جهانی‌سازی، قواعد بازی در بازارهای کار به هم خورد. کاهش هزینه‌های تولید و تغییر روابط ارزی کشورها فشار مضاعفی به نیروی کار وارد کرد و به این ترتیب مسئله درک قراردادهای پیچیدگی‌های آن نیز به مسائل زندگی روزمره امروزی اضافه شد. کاهش درآمدهای قابل‌تصرف نیروی کار، مسلط شدن سازوکار بازار بر تقریباً همه مایحتاج خانوارها و کسب و کارها و تبدیل به کالا شدن (کالاسازی) بسیاری از خدمات، از نتایج اقتصاد پس از دهه ۱۹۷۰ بود و این مسئله تا جایی پیش رفت که برای انتخاب برنامه‌های بازنشستگی نیز نیاز به درک برخی رویه‌های مالی و اقتصادی بود. از طرفی بنگاه‌ها نیز همزمان در فشارهای مختلف اقتصادی قرار گرفتند. بحران‌های گاه و بیگاه نیز مزید بر علت شدند تا بنگاه‌ها به فکر راه‌های جدید تأمین مالی باشند و همین انگیزه‌ای برای توسعه ابزارها و به تبع آن بازارهای جدید مالی شد. به این ترتیب کاملاً واضح است که آگاهی حداقلی از دانش مالی برای تنظیم برنامه‌های مالی، تهیه برخی از خدمات، طراحی قراردادهای کاری، تأمین منابع مالی و حتی تأمین دوران بازنشستگی ضروری است. همین مسئله مورد توجه سیاست‌گذاران نیز بوده است. آنان افزایش سواد مالی را هم به‌عنوان خواسته شهروندان نشان و هم به‌عنوان یکی از ملزومات توسعه بازارهای مالی در دستور کار خود قرار داده‌اند (اسلامی بیدگلی و کریم‌خانی، ۱۳۹۴).

مزایای سواد مالی

افزایش مسئولیت افراد: به‌عنوان نتایج تغییرات در بازار و اقتصاد، تعداد تصمیم‌های مالی که افراد باید اتخاذ کنند؛ در حال افزایش است. مردم باید تصمیم‌های مالی زیاد بگیرند و به تبعات این انتخاب‌ها نیز توجه کنند. لذا آنان نیازمند سواد مالی برای اتخاذ تصمیم‌های آگاهانه هستند.

افزایش عرصه گستره وسیعی از خدمات مالی: در همه کشورها تعداد فزاینده‌ای از مصرف‌کنندگان به گستره وسیعی از خدمات مالی دسترسی پیدا کرده‌اند و این خدمات توسط تهیه‌کنندگان مختلفی تأمین می‌شود و از راه‌های مختلفی تحویل داده می‌شود. محصولات در دسترس نیز پیچیده‌تر شده‌اند و افراد باید به مقایسه عواملی مانند پول مطالبه شده، نرخ‌های بهره پرداختی یا دریافتی، مدت قرارداد و قرارگیری در معرض ریسک بپردازند. همچنین آن‌ها باید تأمین‌کنندگان مناسب محصولات و راه‌های تحویل آن محصولات را از میان کانال‌های مختلفی مانند گروه‌های جامعه، نهادهای مالی سنتی، بانک‌های آنلاین و ... شناسایی کنند.

افزایش تقاضا برای خدمات مالی: توسعه اقتصادی و تکنولوژی، تغییرات زیادی را در ارتباطات و معاملات مالی و نیز تعاملات اجتماعی و رفتار مصرف‌کننده به وجود آورده است. با افزایش سطح پیچیدگی‌ای که افراد در تعاملات مالی خود با آن مواجه می‌شوند؛ انتظار می‌رود که آن‌ها به میزان کافی سواد مالی داشته باشند تا اقدامات لازم را برای محافظت از خود و اطرافیان‌شان انجام دهند.

منابع بالقوه سواد مالی: شواهد تجربی نشان می‌دهد افرادی که دارای سطح بالاتری از سواد مالی هستند؛ بهتر از دیگران قادر به مدیریت پول، پیش‌بینی بازار سهام و انجام انتخاب‌های بهتر هستند. همچنین سطح بالاتر سواد مالی ارتباط مستقیمی با مدیریت بدهی دارد و افراد دارای سواد مالی بالاتر، وام‌های کم‌هزینه‌تری را انتخاب می‌کنند و از پرداخت بهره بالا و پول اضافی اجتناب می‌کنند.

اهمیت ثبات مالی و اقتصادی: مصرف‌کنندگان دارای سواد مالی می‌توانند تصمیمات آگاهانه‌تری را بگیرند و خدمات دارای کیفیت بالاتری را تقاضا کنند که این امر موجب تقویت رقابت و نوآوری در بازار می‌گردد. این عوامل منجر به کارآیی بیشتری در بخش خدمات مالی می‌گردد و احتمالاً هزینه کمتری را به خاطر الزامات مالی نظارتی و تنظیمی تحمیل می‌کند. همچنین این عوامل می‌توانند به کاهش کمک‌های دولتی و اخذ مالیات برای کسانی که تصمیمات مالی غیرعقلانه‌ای گرفته‌اند یا اصلاً تصمیمی نگرفته‌اند؛ کمک کنند.

رفاه مالی

رفاه یک عامل مهم رضایت از زمان گذشته و حال و در نتیجه خوش بینی به آینده و احساس شادی در زمان حاضر است (مک نالتی و فینچام، ۲۰۱۲). واژه‌ی رفاه سازمانی در مدیریت منابع انسانی به اقداماتی اطلاق می‌شود که شرایط کاری کارکنان را به شکل محسوسی تحت تأثیر قرار داده و شامل مجموعه فعالیت‌هایی است که مسائل و مشکلات کارکنان را حل نموده و در واقع هدف اصلی انجام برنامه‌های رفاهی کارکنان، تأمین امنیت روحی و جسمی آن‌ها می‌باشد. همچنین رفاه تحت عنوان مجمومعه‌ای از ابعاد مختلف و به هم پیوسته ویژگی‌های جسمی، روانی و اجتماعی تعریف شده است.

نتیجه‌گیری

استرس یا فشار روحی، جزئی از زندگی هر فرد است. با توجه به اینکه حداقل یک سوم عمر افراد در محیط کار سپری می‌شود و بسیاری از روابط و مناسبات اجتماعی آنها طی ساعات کار شکل می‌گیرد، همه افراد در محیط کار، درجاتی از فشار عصبی و استرس را احساس می‌کنند و این واقعیت، امری ملموس و انکارناپذیر در سازمان‌های مدرن امروزی است.

برای رهایی از فشارها و تنش‌های روانی نخستین گام شناخت عوامل ایجادکننده فشارهای عصبی است، پس از شناخت این عوامل برای کاهش میزان استرس ضروری است تغییراتی در محیط کار و زندگی به وجود آورد که از آن جمله می‌توان به سواد مالی و رفاه مالی شخصی افراد اشاره کرد. بررسی کشف رابطه سواد مالی و رفاه مالی شخصی با فشارهای عصبی می‌تواند به کارکنان به ویژه کارمندان اداره مالیات کمک کند تا با شناخت هرچه بهتر و بیشتر، فشارهای عصبی و میزان استرس موجود در محیط‌های کاری و زندگی خود را با یک برنامه ریزی دقیق در جهت استفاده از تمام ظرفیت‌های خود بهره‌ی لازم را ببرند. همچنین شناخت عوامل استرس‌زای زندگی و کاری و نیز برنامه ریزی و ارائه راهکارهایی برای کاهش فشارهای روانی کارکنان اداره مالیات از دستاوردهای دیگر این تحقیق است.

منابع

- اسلامی بیدگلی، سعید و کریم‌خانی، میثم (۱۳۹۴). سواد مالی؛ زمینه‌های سیاسی-اقتصادی پیدایش و جایگاه آن در اقتصاد بازار. تحقیقات مالی تابستان ۱۳۹۵، دوره هیجدهم - شماره ۲ علمی-پژوهشی، ص ۲۵۱ تا ۲۷۴.
- بشارت، مهدی. ۱۳۸۶، شخصیت و سبک‌های مقابله با استرس. فصلنامه روانشناسی دانشگاه تبریز، دوره ۲، شماره ۷، صص ۴۹-۲۵.
- پورافکاری، نصرت‌ا... ۱۳۸۳، فرهنگ جامع روان‌شناسی - روان‌پزشکی، تهران، فرهنگ معاصر، جلیلی، محمد. احمدی، موسی. فیروزی، اکبر. ۱۳۹۲. مطالعه رفتار مالی شخصی دانشجویان کارشناسی ارشد رشته مدیریت مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر، مطالعات کمی در مدیریت، دوره ۴، شماره ۲: صص ۱۹۷-۱۸۷.
- حاجی، محمد حوریه. ۱۳۹۱، سی رابطه شیوه‌های فرزندپروری والدین، سازگاری فردی-اجتماعی و فشارروانی دانشجویان دانشکده‌های فنی، علوم اجتماعی و هنر دانشگاه تهران. دانشگاه شیراز، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. حنیفه زاده، مهدی (۱۳۹۴). سواد مالی، مجله حسابرس، شماره ۸۱: ۱۳۳-۱۲۶.
- دیانتی، زهرا (۱۳۹۴). بررسی سطح سواد مالی خانواده‌های تهرانی و عوامل مرتبط با آن. دانش مالی تحلیل اوراق بهادار (مطالعات مالی)، دوره ۸، شماره ۲۶، ص ۱۳۹-۱۱۵.
- سایان‌فرد، زهرا. ۱۳۸۷. استرس در محیط کار. مجله تدبیر ۱۷. ص ۵۵
- سواری، کریم. ۱۳۹۱، رابطه فشار روانی و سلامت روانی در بین دانشجویان دانشگاه پیام نور، مجله پیک نور، سال سوم، شماره دوم، صص ۲۰-۱.
- طغیانی، مهدی (۱۳۹۵). تحلیل انتقادی الگوی متعارف آموزش عمومی سواد مالی از منظر اقتصاد اسلامی. مطالعات اقتصاد اسلامی. بهار و تابستان ۱۳۹۵ - شماره ۱۶ علمی-پژوهشی، ص ۲۲۷ تا ۲۶۰.
- کوپر، کاداک. ۱۳۸۷، فشار روانی. ترجمه مهدی قراچه‌داغی و ناهید شریعت زاده. تهران: رشد.
- لوتانز، فرد. ۱۳۸۷، رفتار سازمانی. ترجمه غلامعلی سرمد. تهران: مؤسسه بانکداری ایران.
- هنر پروان، نازنین. ۱۳۸۸، مبانی بهداشت روانی. تهران: بشری.
- وارد، جین کران ول. ۱۳۸۸، غلبه بر استرس. ترجمه مهرآیین. مشهد: جاودان خرد.
- یوسفی، محسن. ۱۳۸۸، بیماری‌های روان‌تنی، پژوهش‌های روانشناسی، دوره ۳، شماره ۳، صص ۱۲-۲۳.
- Atkinson, A. & Messy, F. (2012). "Measuring Financial Literacy: Result of the OECD/International Network on Financial Education (INFE) pilot Study". OECD working paper on Finance, Insurance and Private Pension, OECD Publishing, No 15
- McNulty, J.K. Fincham, F.D. (2012). Beyond positive psychology?: Toward a contextual view of psychological processes and wellbeing. *The American Psychologist*, 67 (2)
- Programme for International Student Assessment (PISA), (2012), Financial Literacy Assessment Framework, OEC.
- VanRooij, M., Lusardi, A. and Alessie, R., 2011-b, "Financial literacy and retirement planning in the Netherlands", *Journal of Economic Psychology*, No. 32, pp. 593-608

The relationship between financial literacy and financial well-being on the level of psychological stress among employees of the tax office in Kerman

Sanjar Salajeghe¹ | Asma Ghasemzadeh Oghyani²

Abstract

The effective role of mental pressure on the human body has been known for years, and the ways and actions leading to this effect have been discussed by experts. The meaning of psychological stress is anything real or imaginary that endangers the survival or credibility and peace and security of a person, and the body's reaction to psychological stress includes a set of responses that try to reduce the effect of the stressful factor and restore the body's balance to Restore the initial state. Psychological stress is an undeniable reality and a factor in the transformation of human life; Caused by mild and limited stress, it is useful and constructive and plays a prominent role in human compatibility. performs But when the transformations continue beyond the limits of the trend and for a long period of time, it may be difficult to bear them. And the capacity of human compromise is full. For this reason, during the last two or three decades, researchers have shown great interest in researching psychological pressure and coping methods. People with stressful factors have shown. The purpose of this article is to investigate the relationship between financial literacy and financial well-being on the level of psychological pressure among the employees of the Kerman Tax Department.

Keywords: financial literacy, financial well-being, psychological stress.

¹ Corresponding author: Member of the academic staff of Kerman Azad University / s.salajeghe@iauk.ac.ir

² Ph.D. student of management at Azad University of Kerman