

**جزوه درس :**

# **استرس شغلی**

**سال ۹۳**

### فصل اول

- تعریف استرس شغلی ۴
- نشانه های استرس شغلی ۴

### فصل دوم

- تأثیر عاملهای متغیر فردی در استرس شغلی ۷
- الگوی رفتاری نوع الف ۷
- الگوی احساس کنترل ۸

### فصل سوم

- عاملهای استرس شغلی در محیط کار ۱۳
- ویژگیهای نقش ۱۳
- ویژگیهای شغل ۱۵

### فصل چهارم

- اقدام های فردی ۲۴
- مراقبت دایمی در برای عاملهای استرس و نشانه های آن ۲۷

### فصل پنجم

- شیوه های مداخله در محیط کار ۳۴

# الذکر... تطنن القلوب

## مقدمه

"استرس" یک واقعیت انکارناپذیر در زندگی کنونی است و گریز از آن امکان پذیر نیست. ضرورتی ندارد که استرس به تمامی از زندگی حذف شود. بدون استرس، زندگی چنان ساکن و راکد خواهد شد که جز به تنبلی و کودنی ذهنی نمی انجامد اما از سوی دیگر، افزایش استرس نیز نظام و سیستم تعادل بدن را به هم می ریزد و کارایی مطلوب را دچار اختلال می سازد از این رو «مدیریت استرس» تنها راه مقابله با استرس است که اکنون به شدت مورد توجه صاحبان بوده و کنفرانس ها و سمینارهای متعدد را در جهان به خود اختصاص داده است. حجم عظیمی از مقالات در حوزه مدیریت در این ارتباط به رشته تحریر درآمده است. استرس می تواند بازتاب روانی و جسمی داشته باشد. از جمله جنبه های روانی می توان بی میلی به معاشرت، کم اشتها، بی میلی به زندگی و ارتباط، افسردگی و از جمله عوامل جسمی به میگرن، فشار خون بالا، بیماری های قلبی و عروقی، بی خوابی، کمردرد مزمن و زخم معده اشاره کرد.

# فصل اول

## استرس شغلی چیست

استرس شغلی را می توان روی هم جمع شدن عاملهای استرس زا و آن گونه وضعیت های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند.

به بیان دیگر استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می شود. در این تعریف چند نکته نهفته است: شخص شاغل تا چه اندازه از تجربه برخوردار است (کار آزموده است یا تازه کار) میزان قدرت و ضعف او در مقابله با شرایط موجود چقدر است، و چه نوع شخصیتی از خود در محیط کار نشان می دهد.

استرس شغلی چنین است: کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگیهای فردی شاغل به گونه ای است که خواستههای محیط کار (و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها بر آید. این تعریف به بافت روابط فرد با محیط نظر دارد. و این امکان را فراهم میکند تا بتوانیم سهم هر یک از ویژگیهای فردی شاغل، شرایط کار و تأثیر متقابل آنها را در پدید آمدن استرس شغلی بررسی کنیم.

نشانه های استرس شغلی چیست؟ "بیر" و "نیومن" در در ۱۹۷۸ سه دسته از نشانه هایی را که در شرایط

استرس شغلی بروز می کنند نام برده اند: **نشانه های روانی، نشانه های جسمانی و نشانه های رفتاری**

### نشانه های روانی:

آن دسته از مشکلات عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی های ناشی از استرس شغلی بروز می کنند. نارضایتی از شغل یکی از رایجترین پیامدهای استرس شغلی است. شخصی که از شغل خود ناراضی است یا بی میلی و با تأخیر به سرکار خود می آید و برای اینکه کارش را به خوبی انجام دهد دلیل چندانی نمی بیند. دیگر نشانه های روانی عبارت اند از: افسردگی، اضطراب، ملالت، احساس ناکامی، انزوا و بیزاری.

## نشانه های جسمانی:

را مشکلتر می توان تشخیص داد زیرا در حالی که شرایط کاری معینی با بیماریها و ناراحتی های جسمانی معینی همراه است، اما دشوار می توان فهمید که این ناخوشی ها تا چه اندازه صرفاً معلول شغل و چه اندازه نتیجه دیگر جنبه های زندگی شخص است.

با این حال شواهد و مدارک پژوهشی نشان داده اند که همواره رابطه ای بین استرس شغلی و نشانه ها و بیماریهای جسمانی معنی وجود دارد.

یکی از عمومی ترین نشانه های بیماری جسمانی مرتبط با استرس شغلی **بیماریهای قلبی - عروقی** است.

**نشانه های رفتاری** به دو دسته تقسیم می شوند: دسته اول نشانه هایی هستند که می توان گفت به طور مستقیم متوجه خود فرد شاغل است این دسته شامل رفتارهایی است مثل خودداری از کار کردن، مصرف روز افزون مشروبات الکلی و دارو ، پرخوری یا بی اشتهايي ، رفتارهای ستیزه جویانه در برابر همکاران یا اعضای خانواده و به طور کل مشکلاتی میان فردی. دسته دوم از نشانه های رفتاری پیامدش به سازمان یا تشکیلات اداری برمی گردد، از جمله غیبت از کار ، رها کردن شغل ، افزایش حادثه های ناشی از کار و فقدان بهره وری.

## از توان افتادگی (یا بریدن) چه بستگی با استرس شغلی دارد؟

واژه از توان افتادگی اصطلاح چندان رایجی است که بسیاری افراد ، آن را با استرس شغلی یک پدیده می پندارند. از توان افتادگی خود یکی از عمده ترین پیامدهای اجتناب ناپذیر استرس شغلی است و مادامی که این استرس از میان برداشته نشود ، همچنان ادامه خواهد داشت.

## از توان افتادگی سه وجه دارد:

اولین وجه آن فرسودگی جسمانی است

دومین وجه از توان افتادگی فرسودگی عاطفی است

سومین جنبه از توان افتادگی فرسودگی روانی است

## هزینه های ناشی از استرس شغلی

هزینه هایی که استرس های شغلی ایجاد می کند سنگین است ولی تعیین میزان دقیق آن دشوار است این گفته از دو نظر درست است، یعنی با آنکه رسیدن به میزان دقیق هزینه های مرتبط با استرس شغلی به سبب پیچیدگی آن عملی نیست ، با این حال می توانیم به داده های تردید ناپذیری در این خصوص دست یابیم. اگر به استرس شغلی از جنبه واکنشی که فرد در برابر شرایط شغلی از خود نشان می دهد نگاه کنیم می بینیم که اطلاعات و آمارهایی وجود دارند که آثار واکنشهای عاطفی و رفتاری رایج را با عدد و رقم نشان می دهند.

# فصل دوم

## تأثیر عاملهای متغیر فردی در استرس شغلی

عواملی را که از راههای گوناگون موجب استرس شغلی می شوند می توان چنین برشمرد: عاملهایی که به فرد بستگی دارند، عواملی که به محیط بستگی دارند و کنشهای متقابلی که میان این عاملها (فردی و محیطی) رخ می دهد.

## ویژگیهای شخصیت

منطقی است بپذیریم رفتارهایی که از فرد و محیط کار سر می زند، یعنی پاسخی که به خواستههای شغلی اش می دهد و کنشهای متقابلی که با همکاران دارد، مثل آینه ای تمام نما است که تصویر کلی کنشهای متقابل او را در دیگر حوزه های زندگی نشان می دهد از این رو، برای ما اهمیت دارد بدانیم که این ویژگیهای شخصیتی که در دیگر حوزه های زندگی بررسی شده اند چگونه در تجربه شاغل در محیط کار اثر می گذارند. در این فصل دو ویژگی شخصیت را بررسی می کنیم: **الگوی رفتاری نوع الف و احساس کنترل.**

## الگوی رفتاری نوع الف

یکی از طرز فکریهایی که درباره افراد و شخصیت آنها قبول عام یافته است مبتنی بر مفهومی است که هم در میان متخصصان از اعتبار زیادی برخوردار است و هم در میان افراد عادی رواج دارد. این مفهوم را الگوی رفتاری نوع الف نامیده اند.

الگوی رفتاری نوع الف یا شخصیت نوع الف چند مؤلفه یا جزء تشکیل دهنده دارد، **اول آنکه** فرد دارای شخصیت نوع الف همیشه شتاب زده اند و چون اغلب می کوشند در زمان محدودی کارهای هرچه بیشتری انجام دهند، همواره دچار کمبود وقت هستند، از همین رو به علت آنکه در یک زمان چند کار با هم انجام می دهند، در ساعاتی که وقت شان با فعالیتهای پیش پا افتاده تلف می شود، مانند وقتی در صف اتوبوس ایستاده اند یا در وسیله نقلیه نشسته اند دچار بی حوصلگی می شوند و تند تند حرف می زنند. **دومین جزء** شخصیت آنها این

است که همیشه در تلاشی ستیزه آمیز به سر می برند: سائقی برای پیشرفت دارند که آنها را به رقابتی شدید با دیگران وا می دارد و در جریان این رقابت احساسهای دیگران را نادیده می گیرند.

## **احساس کنترل**

کلمه "کنترل" از نظر روان شناسان به این معنی است که فرد چه تصویری (از پیش) نسبت به نتایج اعمال خود دارد. بخصوص آن گونه نتایجی که برای شخص دارای اهمیت اند، همچنین کنترل به این نیز بستگی دارد که شخص چه تصویری از امکان انتخاب خود از میان راههای گوناگون دارد. معلوم شده است که احساس کنترل بر پاسخ شخص در برابر استرس تأثیر بسزایی دارد و همین طور در استرس شغلی نیز نقش بازی می کند. در واقع پرورش قدرت کنترل از طریق تصمیم گیری درباره کار، ارزش زیادی از لحاظ کاستن یا جلوگیری از استرس شغلی دارد.

کنترل یکی از حساسترین اجزای تشکیل دهنده استرس شغلی است. کارکنانی که به تجربه دریافته اند کنترل چندانی ندارند و در همین حال در شغل خود در برابر خواستههای زیاد قرار می گیرند، آمادگی خاصی برای استرس شغلی دارند. بعلاوه فقدان کنترل از خصیصه هایی است که بیشتر شاغلان در طول اشتغال خود با آن روبرو هستند و عاملی است که سهم بسیار بزرگی در پدید آمدن استرس شغلی دارد. **کنترل دو جنبه مهم دارد:** یک جنبه، کنترلی است که افراد شاغل بنا بر تجربه احساس می کند (کنترل ادراک شده) و دیگری کنترلی است که کارکنان در جریان انجام شغل خود به عمل در می آورند (کنترل تحقیق یافته).

## **جنسیت**

هرچند که جنسیت افراد از صفات شخصیت شمرده نمی شود، اما جنسیت شخص بخشی از موجودیت او است که در محیط کار نیز با وی همراه است، نقشی که جنسیت در تجربه های کاری دارد موضوعی است که بیش از پیش به آن توجه شده است بویژه از آن رو که زنان به تعداد روزافزون در کارگاهها و شغلهایی مشغول کار شده اند که از قدیم در قلمرو نفوذ و قدرت مردان به حساب آمده است. پیدایش چنین تحولی در نقش زنان چه



در جامعه چه در حوزه ای کار موجب شده است موضوع تأثیر جنسیت بر استرس شغلی مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

اسمیت (۱۹۷۹) به موضوعی به نام "انقلاب ظریف" اشاره کرده است. به این معنی که الگوی زندگی زنان تغییر کرده است، به طوری که مسئولیت های محیط خانوادگی آنها یکی پس از دیگری جای خود را به مسئولیت در صحنه های کار داده اند.

پژوهش نشان می دهد که زنان تا اندازه ای بیشتر از مردان در معرض عاملهای استرس زا قرار می گیرند و آثاری که در آنها ایجاد می شوند نیز متفاوت از آثاری است که در مردان پدید می آیند.

### **منابع و پاسخهای مقابله**

در مقابله با استرس ، پاسخهایی که فرد از خود نشان می دهد و منابعی را که به کار می گیرد از نظر بگذرانیم اگر الگوی کنش متقابل در استرس را به یاد آوریم، خواهیم دید تصویری که فرد از منابع موجود و پاسخهای ممکن برای مقابله دارد بر ارزیابی او از وضعیت اثر می گذارد، یعنی فرد بنا بر دریافت خود نتیجه گیری می کند که وضعیت پیشامده استرس زا است یا نه و این نتیجه گیری نیز در جای خود بر پاسخ فرد در مقابله، تأثیری چشمگیر دارد.

### **حمایت اجتماعی**

حمایت اجتماعی را می توان از نمود کمی در نظر گرفت مثلاً تعداد افرادی که در زندگی ما جایی دارند و آنها را به نام "دوست" می شناسیم ، یا تعداد افرادی که در فاصله معینی از زمان مثلاً یک هفته با آنها تماس اجتماعی داریم وقتی به حمایت به این گونه نگاه می کنیم، با شبکه ای متعلق به فرد سروکار داریم و مجموعه ای از روابط اجتماعی که تار و پود این شبکه را تشکیل می دهند فرد را در میان گرفته اند. این روابط را می توان از لحاظ ابعاد قابل اندازه گیری شبکه بررسی کرد: از لحاظ بزرگی و کوچکی یا وسعت آن، پراکندگی جغرافیایی آن، فشردگی اش (یعنی اعضای این شبکه خودشان چه اندازه در آشنایی و رابطه با یکدیگرند) و نیز از لحاظ فراوانی تماسهای میان فرد و اعضای شبکه.

پژوهشگران چندین تعریف برای حمایت اجتماعی ارائه کرده اند اما بسیاری از این تعریفها وجوه مشترک دارند. عمده ترین وجه مشترک آنها این است که حمایت اجتماعی را از جنبه **حمایت عاطفی** آن در خور بیشترین ارزش می دانند. همان حمایت عاطفی که موجب می شود فرد احساس کند افراد دیگری هستند که اگر در روزهای سختی به آنها روی آورد دلداری اش می دهند. وجه مشترک دیگر این تعریفها آن است که بر **یکپارچگی اجتماعی** تأکید می کنند در این خصوص، فرد احساس می کند که جزیی از یک گروه بزرگ است که اعضای آن منافع و علاقه مندی مشترکی دارند سومین وجه تشابه گویای آن است که حمایت اجتماعی می تواند به شکل **حمایت ملموس** نمود یابد و این وجه، زمانی نمود می کند که درخواست برای کمک مالی، وسیله، همکاری در کار و وظیفه و از این دست نیازها به خوبی برآورده می شود. **حمایت اطلاعاتی** چهارمین وجه مشترک حمایت اجتماعی را تشکیل می دهد. با توجه به این جنبه است که می توانیم روی نظر مشورتی و مصلحتی دیگران درباره مشکل خود تکیه کنیم و آخرین یا پنجمین مشخصه حمایت اجتماعی **حفظ حرمت** است، یعنی روابط اجتماعی می تواند به افراد کمک کند تا احساس مثبتی نسبت به خویش داشته باشند و مهارتها و توانایی های خود را دست کم نگیرند.

حمایت اجتماعی چه تأثیری بر سلامت شخص دارد؟

نخست آن که حمایت نتیجه مثبت و مستقیمی برای هر کسی دارد. در این خصوص نظر آن است که نتایج مفید حمایت اجتماعی حاصل شبکه گسترده ای از روابط اجتماعی است که اغلب نیز با مجموعه ای از نقشهای اجتماعی در حوزه های گوناگون زندگی (مانند محیط کار و محیط اجتماعی) همراه است. این الگو نشان می دهد که حمایت و سلامت در یکدیگر نقشی جدی دارند، زیرا شخصی که از حمایت برخوردار است نسبت به خود احساس خوب و مثبتی دارد و در زندگی از چندان ثبات و رایتی برخوردار است که قادر است از تجربه ها یا پیامدهای زیانبار دوری کنند. بعلاوه دوستان صمیمی و یکرنگی دارد تا به او حمایت عاطفی و دلگرمی بدهند.

## پاسخهای مقابله

"مقابله" به آن دسته از عملیاتی می گویند که شخص در پاسخ به عامل استرس زا صورت می دهد و ممکن است ذهنی باشند یا عینی.

نخستین کوششهایی که برای ارائه تعریفی از مقابله صورت گرفتند، مقابله را چنین می دیدند:

مجموعه ای از فرآیندهای درون - روانی که جنبه دفاعی دارند و وجود شخص را از خطر حفظ می کنند، پایه و اساس این مفهوم سازی نظریه ای روان کاوانه بود که مقابله را چیزی جز دفاعهای خود نمی دانست.

"لازاروس" و "فالک من" (۱۹۸۴) انواع مقابله را بر مبنای کانون مقابله به دو طبقه تقسیم کرده اند:

**مقابله معطوف به مشکل و مقابله معطوف به هیجان.** دسته اول پاسخهای مقابله جویانه ای هستند که قصدشان از میان برداشتن مشکل یا تعدیل آن است، در حالی که پاسخهای نوع دوم در صددند تا پیامدهای هیجانی عامل استرس زا را مهار کنند.

**پاسخهای مقابله را به سه طبقه تقسیم کرده اند:** پاسخهایی که وضعیت را تغییر می دهند، پاسخهایی که برداشت ما را نسبت به وضعیت تغییر می دهد به طوری که احتمال پیامدهای استرس زای آن را به کمترین حد ممکن می رسانند و دسته سوم پاسخهایی هستند که پیامدهای استرس آور را پس از وقوع مهار می کند.

## نمونه های مقابله

---

مقابله فعال: "من تلاشهایم را فعلاً روی این می گذارم تا در برابر مشکل کاری صورت دهم"

جلوگیری از فعالیتهای متضاد: "دیگر فعالیتهایم را کنار می گذارم تا فقط به مشکل برسم"

بازنگری مثبت: "سعی می کنم مشکل را طور دیگری ببینم بلکه تجربه مثبتی از کار در آید"

پذیرش: "می پذیریم که مشکلی اتفاق افتاده است و کاری هم با آن نمی توان کرد"

جستجوی حمایت عاطفی اجتماعی: "همدردی و تفاهم دیگران را نسبت به وضعیت خودم جلب می کنم"

جستجوی حمایت اجتماعی چاره ساز: "از کسانی که مشکل مشابهی داشته اند جویا می شوم که آنها چه کار کرده اند"

انکار: "هیچ باور نمی کنم که مشکلی پیش آمده باشد"

تمرکز روی هیجان: "من حالم دگرگون است و از آن هم با خیرم"

انصراف عمل: "از کوشش برای رسیدن به هدفی که در نظر داشته ام فعلاً دست برمی دارم"

انصراف خاطر: "فکر و خیال خودم را مشغول چیزهای دیگری جز این مسئله می کنم"

---

# فصل سوم

## عاملهای استرس شغلی در محیط کار

در این فصل درباره عوامل خاص محیط کار که موجب استرس شغلی می شوند بحث خواهیم کرد و نشان خواهیم داد که چگونه با شناخت این عوامل می توان مداخلاتی به منظور پیشگیری یا کاهش استرس شغلی صورت داد. طبقه بندی عاملهای استرس شغلی موجود در محیط کار و تشریح هر طبقه از این عوامل بنابر روشهایی صورت گرفته که برخی پژوهشگران ارائه کرده اند.

عاملهایی که در طبقه بندی ما مورد بحث قرار گرفته اند به دسته های زیر تقسیم شده اند: **ویژگیهای نقش**، **ویژگیهای شغل**، **روابط میان- فردی**، **جو و ساختار سازمانی**، **راه و روشهای مدیریت منابع انسانی و فن آوری و خصوصیات مادی**. این فصل به همین موضوعها اختصاص یافته است.

### ویژگیهای نقش

شناخت عاملهای روان شناختی محیط کار را، روشی می دانند که از آن راه می توان درک درستی از استرس شغلی به دست آورد. در این باره، پژوهشگران، بویژه با استفاده از "نظریه نقش" سعی کرده اند مسایل مربوط به استرس را شناسایی کنند و دریابند که فشارهای ناشی از نقش تا چه اندازه در پدید آمدن استرس شغلی تأثیر دارند.

چهار نوع ویژگی برای نقش برشمرده اند: **ابهام نقش**، **گرانباری نقش**، **کمباری نقش**، و **ناسازگاری**

### نقش

### ابهام نقش

ابهام نقش را به عنوان یکی از ویژگیهای نقش چنین تعریف کرده اند: وضعیت شغلی معینی که در آن پاره ای اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور مطلوب، نارسا یا گمراه کننده اند (در نتیجه فرد نمی داند که چه انتظاری

از وی برای انجام شغل اش دارند). گذشته بر این ، گفته اند که ابهام نقش زمانی پدید می آید که روشن نباشد نقش فرد چیست ، از جمله هنگامی که به روشنی معلوم نباشد که هدف از غسل معینی چیست یا حدود مسئولیتهای فرد معینی کدام است.

## **گرانباری نقش**

یکی دیگر از ویژگیهای نقش که آن را منشأ دیگری برای استرس شغلی می باشد ، گرانباری نقش است به این معنی که اگر فرد نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برآید ، دچار استرس خواهد شد. گرانباری نقش در کار به این معنی است که در میان یک گروه کار که کارهای بسیار زیادی برای انجام شدن وجود دارند، فردی ممکن است دچار کژکاری و بد عمل کردن شود.

## **کمزازی نقش**

کمزازی نقش یعنی، وضعیتی که در آن از مهارتهای شخص به طور تمام و کامل استفاده نمی شود. به بیان دیگر ، مهارتها و توانایی های فرد کمتر از اندازه ممکن به کار گرفته می شوند. استرس ناشی از این وضعیت را نیز کمزازی نقش می نامند.

## **ناسازگاری نقش**

می توان گفت ناسازگاری نقش زمانی رخ می دهد که تن دادن به مجموعه ای از الزامهای شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزامهای شغلی ، مغایر و یا به کل ناممکن است. در بررسیهایی که تاکنون انجام شده اند چهار گونه ناسازگاری نقش شناخته شده است.

**ناسازگاری نقش میان - فرست یکی از آنها است**، این ناسازگاری در وضعیتی رخ می دهد که انتظارات ، خواستها و فشارهایی که شخص از یک سو با آنها روبرو است ، یا انتظارات ، خواستها و فشارهایی که از سوی دیگر

بر او وارد می شوند ناسازگاری دارند، به بیان دیگر، شخص از دو سو در معرض انتظارات ، خواستهها و فشارهای متضاد قرار می گیرد.

ناسازگاری نقش دیگری وجود دارد که آن را **ناسازگاری نقش درون – فرست** نامیده اند. این زمانی پیش می آید که از فرد شاغل خواسته شود فعالیتهای گوناگونی را انجام دهد که با یکدیگر جور در نمی آیند و یا با هم ناسازگارند.

**سومین نوع ناسازگاری ، ناسازگاری فرد – نقش است.** این ناسازگاری نتیجه آن است که نقشهایی که در کار به فرد محول می شوند با باورها و ارزشهای شخصی او تضاد دارند.

**ناسازگاری میان – نقش چهارمین یا آخرین نوع ناسازگاری نقش است.** ناسازگاری میان – نقش وقتی رخ می دهد که فرد شاغل با دو دسته خواستهها و انتظارات ناسازگار رو به رو است. در یک طرف، انتظارات و خواستههای افرادی که در محیط کار هستند وجود دارد ، و در طرف دیگر ، انتظارات و خواستههای افرادی که خارج از محیط کار قرار دارند.

## **ویژگیهای شغل**

ویژگیهای شغل نیز از جمله عاملهای دیگری هستند که ممکن است منجر به استرس شغلی شوند. بررسیهایی که در این زمینه انجام شده به شیوه رایج بر شغلهایی تکیه کرده اند که به شغلهای کارگری یا یدی معروف اند.

نتایج به دست آمده گویای آن است که جنبه های معینی از محیط کار در استرس شغل نقش دارند.

این ویژگیها چهار دسته گوناگون را تشکیل می دهند که به طور خلاصه عبارت اند از : **آهنگ کار ، تکرار کار ، نوبتکاری و ویژگیهای مربوط به وظیفه.**

## آهنگ کار

یکی از ویژگی‌هایی که می‌توان گفت عاملی در استرس شغلی است، سرعت، یا بهتر بگوییم، آهنگی است که فرد باید با آن کار کند. آهنگ کار به این بستگی دارد که چه کسی یا چه چیزی آهنگ کار را کنترل می‌کند و به ویژه بستگی دارد به میزان کنترلی که لازم است شاغل بر فرآیند کار داشته باشد.

## تکرار کار

تعداد دفعات تکرار در کار یکی از ویژگی‌های شغل است که می‌تواند عامل موثری در استرس شغل باشد. هر چه شغل معینی تکراری تر باشد به احتمال بیشتری در پیدایش استرس نقش دارد.

## نوبتکاری

شغل‌هایی که مستلزم کار کردن در ساعتهایی خارج از ساعات معمولی کار روزانه (از ساعت ۹ صبح تا ۵ بعد از ظهر) است، عامل دیگری است که ممکن است به استرس شغلی منجر شود. رواج شیوه‌ای که کل ساعات شبانه روز را به دو یا سه نوبت کاری تقسیم می‌کند از جنگ جهانی اول گسترشی بیش از پیش یافته است. بعضی شغلها که مستلزم برقراری نوبتکاری یا شیفت‌های پیوسته به هم است در واقع نتیجه ضرورت اجتماعی بوده است.

## ویژگیهای مربوط به وظیفه

بخش دیگری از ویژگی‌های شغلی را که به استرس شغلی منجر می‌شوند، زیر عنوان خصوصیات مرتبط با وظیفه نام برده‌اند. عقیده بر آن است که این دسته از ویژگی‌های شغلی به طور مستقیم یا نامستقیم بر پاسخهای رفتاری و عاطفی فرد در برابر شغل اثر می‌گذارند.



## عنوان و تعریف ویژگی‌های مربوط به وظیفه

ویژگی	تعریف
گوناگونی	تعداد وظیفه‌های گوناگونی که ممکن است برای یک شغل تعیین شوند
آزادی عمل (خودمختاری)	مقدار اختیاری که شاغل در تصمیم‌گیری برای انجام شغل خود دارد
کنش متقابل لازم	تعداد ارتباط‌های چهره به چهره‌ای که برای انجام وظایف لازم اند
کنش متقابل اختیاری	تعداد ارتباط‌های رودرویی که به طور خود خواسته صورت می‌گیرند.
دانش و مهارت لازم	میزان دانسته‌ها یا آمادگی ذهنی که برای انجام دادن شغل لازم است
مسئولیت	سطح پاسخگویی که برای انجام وظیفه لازم دانسته اند

## روابط کاری میان فردی

کیفیت روابط کارکنان در محیط کار ، همواره رابطه موثری با استرس شغلی دارد. پژوهشگران اظهار کرده اند که در بررسیهای انجام شده دست کم سه نوع روابط میان فردی دیده شده است. روابط با همکاران ، روابط درون گروههای کار و روابط سرپرستان و رهبران

### روابط با همکاران / روابط گروه کار

وقتی روابط با همکاران ضعیف باشد ، کارکنان احساس نگرانی و خطر می کنند. بعلاوه داشتن روابطی ضعیف با همکاران منجر به کم اعتمادی ، کم علاقه و کم حمایتی می شود و در نتیجه افراد رغبتی به شنیدن درد دل و مشکل دیگران و همدردی با آنان از خود نشان نمی دهند. حتی چنین اظهار نظر کرده اند که کارکنانی که روابط سنتی با همکاران دارند وقتی دستخوش استرس شغلی می شوند، همکاران خود را مقصر می دانند. برعکس، کارکنانی که اذعان به داشتن بیشترین همبستگی گروهی دارند، بهتر از دیگران می توانند با استرس شغلی مقابله کنند و از پس آن برآیند.

### روابط با سرپرستان

به طور کلی هرکس که کار می کند رئیس یا سرپرستی دارد همان طور که روابط با همکاران در چون و چند استرسی که فرد در محیط کار دچارش می شود ، اهمیت تعیین کننده دارد ، روابطی که فرد شاغل یا رئیس یا سرپرست خود دارد نیز در این تجربه عامل موثری است ، یعنی این روابط را از چند جنبه عامل شناخته اند که بالقوه در استرس مرتبط با کار نقش دارد. نخست آنکه سرپرستانی که در رهبری زیردستان خود روش میانه روی در پیش می گیرند ، موجب می شوند تا کارکنانشان کمتر دستخوش استرس شوند چنین شیوه رهبری دارای این ویژگی است که به کارکنان اجازه می دهد در تصمیم گیری مشارکت فعال داشته باشند و ارتباط دو سویه خوبی ( بین سرپرست و زیر دست) ایجاد می کند.

## روابط با مراجعان و مشتریان

یکی دیگر از روابطی که بالقوه استرس زا شناخته شده ، کنشهای متقابل با مشتریان و مراجعان در محیط کار است. اغلب این روابط پیش از هر چیز بستگی به کاری دارد ، که کارمند یا کارگر انجام می دهد. ماهیت استرس زایی روابط با مراجعان، در ضمن بررسی از توان افتادگی شغلی ، روشن شده است. یافته ها نشان می دهند که یک دسته از کارکنانی که همواره در خطر دریافت استرس شغلی و از توان افتادگی هستند ، کسانی اند که کارشان عرضه خدمات به دیگران است.

## ساختار و جو سازمانی

بیشتر کارها در بافت سازمان انجام می شوند ، و کارشناسان رفتار سازمانی و توسعه سازمانی نیز برای دریافتن تأثیرهایی که سازمان در کار دارد ، نقش سازمان را کانون توجه خود قرار داده اند. از سوی دیگر ، استرس شغلی با شماری از ویژگیهای مربوط به سازمان نیز بستگی دارد.

## راه و روشهای مدیریت منابع انسانی

مجموعه دیگری از عاملهای نهفته استرس در محیط کار به شیوه های کار در مدیریت منابع انسانی بستگی پیدا می کند. در سالهای اخیر ، بسیاری سازمانها نام قسمت امور کارکنان را به " مدیریت منابع انسانی " یا نامی مشابه آن تغییر داده اند. این تغییر نام ، بازتاب کننده تغییری در این مفهوم است که کارکرد مدیریت منابع انسانی گسترده تر از آن است که به گزینش و تعیین شغل کارکنان محدود نمود. امروزه ، وظیفه منابع انسانی در بسیاری سازمانها در بردارنده اموری است مانند آموزش ، رشد و توسعه شغلی، برنامه ریزی پیگیرانه ، حقوق و مزایا، بر کناری از شغل و کارهای رفاهی و مسایل گوناگون دیگر.

## ورود به محیط کار

هنگامی که فرد به محیط کار تازه ای وارد می شود ، بیش از هر زمان دیگری آمادگی برای استرس دارد. بویژه از آن رو که تازه واردان در می یابند که آنچه در ذهن خود نسبت به چگونگی یک محیط کار می پنداشتند با آنچه در واقعیت می بینند ، تفاوت دارد ، در همین زمان از چند عامل دیگر نیز به عنوان عاملهای بالقوه استرس

نام برده اند: رو به رو شدن با ابهام و بی تکلیفی، نگرانی از شکل گیری نوعی هویت سازمانی، و یادگیری طرز برخورد با مدیران و همکاران. بسیاری از این عوامل استرس با نیاز به جامعه پذیری مناسب در محیط کار تازه بستگی دارند.

## **نبود آموزش**

از آنجا که آموزش کارکنان از راه کارگاههای آموزشی، سمینارها، دوره های کارآموزی، دوره های چرخشی کار و آموزش پیوسته، در بسیاری سازمانها رواج یافته است، بیشتر کارهای دفتر مدیریت منابع انسانی بر آموزش جاری کارکنان متمرکز شده است. آموزش ارزش بسیار پیدا کرده است، زیرا از راه آموزش به فرد کارکنان، این پدایش روانی داده می شود تا خود را رشد و توسعه دهند و سازمانها نیز دو برابر از داشتن کارکنانی ماهرتر بهره می برند. همچنین آموزش جزء اصلی فرایند جامعه پذیری کارکنان تازه است.

## **ساختن و حفظ شغل یا حرفه**

چند عامل استرس گوناگون را در زمره عواملی دانسته اند که افراد را پس از پشت سر گذاردن دوره ورود خود به محیط کار، در معرض تهدید قرار می دهند. این عاملها اغلب با رشد نیمه - حرفه ای افراد همراه است ( برای نمونه، ارتقاء اضافی، ارتقای کمتر از اندازه، ناهمخوانی مقام و بلند پروازی ناممکن). مثلاً توقف شغلی وضعیتی است که در آن افراد احساس می کنند محبوس شده اند، زیرا با توانایی کردن از شغل فعلی را ندارند. یا تنها شغلی که واجد شرایط آن اند از همان نوعی است که پیش از این هم در دست داشته اند.

## **باز خورد عملکرد**

یکی دیگر از حوزه هایی که استرس شغلی باز هم با مدیریت منابع انسانی بستگی پیدا می کند، باز خورد عملکرد است. دیرزمانی است معلوم شده که دریافت باز خورد می تواند عملکرد و انگیزه را تقویت کند، و به همین قیاس، فقدان باز خورد ممکن است عامل بالقوه ای برای استرس شغلی باشد در شناخت رابطه ای که بین استرس شغلی و باز خورد عملکرد وجود دارد دو بعد دیده شده است:

**نخست** این طور اظهار نظر شده که سیستم بازخورد نادرست ممکن است به استرس شغلی منجر شود از جمله می توان به کاربرد نوعی فرم ارزشیابی اشاره کرد که نمونه های رفتاری روشنی از عملکرد را نشان نمی دهد ، بلکه در بردارنده نوعی ارزیابی ابتکار عمل است. **این نظام ارزشیابی ممکن است برای فرد شاغل استرس آور از کار در آید** ، به این دلیل که وی نمی فهمد که کم ارزیابی شدن ابتکار عمل او مربوط به این واقعیت است که مدیرش تلفن کرده های او را برای ایجاد حسابهای تازه برای شرکت ندیده است.

**بعد دوم** مربوط می شود به فراوانی ( یا تعداد دفعاتی) که فرد بازخورد دریافت می کند. می توان انتظار داشت که هر چه فرد بازخورد مستقیم را به دفعات کمتر دریافت کند ، به احتمال بیشتر دستخوش استرس می شود.

### **پاداشها**

پاداشی که برای انجام کار به کارکنان داده می شود نیز عامل بالقوه دیگری است که ممکن است آنها را دستخوش استرس کند به این معنی که اگر کارکنان احساس کنند استحقاق دریافت پاداش شایسته ای برای عملکردشان نداشته اند ، چنین احساسی ممکن است استرس زا باشد. یک طرف قضیه این است که پاداش عملکرد ، طبق روشهای جاری شامل مزایا و وجوه پولی است که در قسمت مدیریت منابع انسانی سازمان تعیین و پرداخت می شود. طرف دیگر قضیه آنکه ، اگر کارکنان احساس کنند پاداشهایی که دریافت می کنند مناسب آنها نیست ، ممکن است دستخوش استرس شوند چنین پاداشهایی عبارت اند از: درمان های خاص ، امتیازها ، تقدیر .

### **نداشتن تأمین و ابهام در آینده شغلی**

مسئله دیگری که در حوزه کار کارشناسان مدیریت منابع انسانی قرار می گیرد این است که اگر کارکنان نسبت به تأمین شغلی خود یقین نداشته باشند ، احتمال دارد دستخوش استرس شوند. در سالهای اخیر در ساختارهای سازمانی سنتی دگرگونی به وجود آمده است ( برای نمونه ، کوچک کردن ابعاد سازمان ، اصلاح کردن ابعاد سازمان ، از میان برداشتن مدیریت میانه ، تشکیل گروههای کار خود گردان). این دگرگونیها گویای آن بوده اند که شغل های پابرجای پیشین ( به ویژه مدیریت و مشاغل تخصصی) دیگر احتمال ندارد اشتغال بلند مدتی را

برای کارکنان تأمین و تضمین کنند. این دگرگونیها و استرس پیامد آن برای کارکنان ناشی از سه عامل بوده است: افزایش شمار ادغامهای سازمانی و دستیافت های تازه ( خرید شرکت ) ، و افزایش رقابت برای شغل به این سبب که جوانترهایی که وارد محیط کار می شوند نسبت به کارکنان قدیمی تر از تعلیم و تربیت بیشتری برخوردارند و ورود پیوسته فن آوری جدید که دیگر نیازی به مهارتهای کهنه بسیاری از کارکنان باقی نمی گذارد.

## گذارهای شغل و حرفه

اجبار به تغییر یا انتقال از هر نوعی ممکن است استرس زا باشد و این گفته در مورد انتقالهایی نیز که در حوزه کار فرد رخ می دهند، علی القاعده صادق است. انواع گذارهایی که در کنار افراد پیش می آیند ممکن است در نتیجه تغییر شغل و حرفه یا تغییر وضعیت کاری (مانند تبدیل کار به پاره وقت به سبب مرخصی زایمان) باشد. این جابجایی ها ممکن است استرس زا باشد زیرا فرد در عمل ناگزیر می شود کار و حتی زندگی خارج از محیط کار خود را تغییر دهد.

## ترک کار

مورد خاصی از انتقال یا گذار (شغلی) هنگامی پیش می آید که شاغل، محیط کارش را ترک می کند. در این هنگام است که چندین عامل استرس زا بروز می کند و فرد را به خطر می اندازد. این مرحله گذار عبارت است از پایان دادن ( یا پایان یافتن) شغل و حرفه برای بازنشسته شدن. عاملهای استرسی که در این مرحله نهفته اند ، حوزه های روانی ، جسمانی و اجتماعی زندگی شخص را در برمی گیرند.

## فن آوری و خصیصه های مادی

خصیصه های مادی استرس کار را چنین تعریف کرده اند: "شرایط مادی که فرد را در میان گرفته است". در رابطه با متغیرهای مادی، استرس زمانی رخ می دهد که حداقل شرایط زیستی و ایمنی جسمانی حفظ نشده باشد. خصیصه های مادی کار را که بالقوه استرس زا هستند اغلب به عنوان "محرکهای استرس کارگری" معرفی کرده اند، زیرا این محرکها اغلب در محیطهای کاری مشاهده می شوند که کارکنانشان کارگرد.

### عوامل مادی استرس در محیط کار

عامل مادی	نمونه ها
نور	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نور ناکافی در کارگاه</li> <li>• تابش شدید و خیره کننده نور در آزمایشگاه</li> </ul>
سروصدا	<ul style="list-style-type: none"> <li>• شرایط خاص روانی در اداره (مانند هیجان و همه‌مه)</li> <li>• قرار گرفتن مداوم در معرض صدای بلند ماشین آلات</li> <li>• مزاحمت صداهای بلند در اداره</li> </ul>
دما	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سرمای شدید در بناهای باز و بی در و پیکر</li> <li>• قرار گرفتن طولانی در معرض گرما در کارخانه های تولیدی</li> <li>• نوسان در دمای فضای اداری</li> </ul>
ارتعاش و حرکت	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تجهیزات عملیاتی (مانند مته ضربه ای)</li> <li>• راندن ماشینهایی مانند چنگک بالابر</li> </ul>
هوای آلوده	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تنفس گازها و دودهای سمی در آزمایشگاه فرآوری</li> <li>• قرار گرفتن پوست بدن در معرض عامل بیماری زا در کارخانه های شیمیایی</li> <li>• قرار گرفتن در معرض پرتوها (ی رادیو اکتیو) به هنگام حادثه در کارخانه انرژی اتمی</li> </ul>
عوامل فیزیکی	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بار کاری زیاد بر ماهیچه ها در محوطه الوار و چوب</li> <li>• فشار شدید حسی از صفحه فرمان کابین خلبان هواپیما</li> <li>• کار تنظیم شده ماشینی در خط تولید</li> </ul>

# فصل چهارم

## اقدام های فردی

مداخله هایی را که در این فصل بر خواهیم شمرد ، شیوه هایی را در برمی گیرند که با به کار گرفتن آنها فرد می تواند آثار استرس را برطرف کند. این شیوه ها را می توان چه در محیط کار و چه خارج از آن به کار بست و هدف از آنها این است که منبع و منشأ ناراحتی را از میان بردارند یا اثر آن را کاهش دهند ، بر ارزیابی فرد از عامل استرس اثر بگذارند و آن را تغییر دهند و یا به کمک آنها فرد بتواند بر احساس ناراحتی های درونی خود چیره شود و از شدت آن بکاهد.

در بررسی گسترده ای که پژوهشگرانی چون " مٹ نی " در ۱۹۸۶ درباره مدیریت استرس انجام داده اند ، راه و روشهای مداخله را به دو دسته طبقه بندی کرده اند: **مقابله پیشگراانه** ، به آن دسته از پاسخهایی گفته می شود که استرس را در همان آغاز بروزش فرو می نشانند و دسته دوم را **مقابله مبارزه جویانه** نامیده اند یعنی راهبردهایی که با عاملهای فعال استرس مبارزه می کنند این پژوهشگران فهرستی نیز از نمونه های هر دو دسته ارائه کرده اند



## طبقه بندی راهبردهای مقابله

انواع	راهبرد مقابله
<ul style="list-style-type: none"> <li>• دوری جستن از عاملهای استرس با ایجاد سازگاری در زندگی یا تعدیل سطح خواستها</li> <li>• دگرگون کردن الگوهای رفتاری که موجب استرس می شوند</li> <li>• توسعه دادن منابع مقابله</li> </ul>	مبارزه گرانه
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مراقبت دایمی در برابر عاملهای استرس و نشانه های آن</li> <li>• آماده سازی منابع و از میان برداشتن عوامل استرس</li> <li>• تحمل کردن عاملهای اجتناب ناپذیر استرس</li> <li>• فرو نشاندن برانگیختگی های استرس آور</li> </ul>	پیشگرانه

باید توجه داشت که به طور قطع نمی توان گفت که فلان راهبرد مداخله از نوع پیشگیرانه است یا مبارزه گرانه. در واقع برخی راهبردها ممکن است هم پیشگیرانه باشند و هم مبارزه گرانه ، مثلاً با پرورش جرأت در فرد می توان او را بر آن داشت تا با رفتار یا روابط استرس آوری که همکارش با او دارد ، مبارزه کند و آن را از میان بردارد و در نتیجه از مشکلاتی که ممکن است در آینده بین او و سرپرست اش پیش آید ، جلوگیری کند لیکن ، ما در اینجا نظر به نتیجه هایی که می خواهیم از بحث خود بگیریم ، بهتر دانسته ایم هر یک از راهبردهای مقابله را زیر عنوان در اصل پیشگیرانه یا دو اصل مبارزه گرانه نام ببریم. راهبردهای مداخله را که در این فصل شرح خواهیم داد در جدول ذیل ردیف کرده ایم.

## راهبردهای مداخله

در اصل پیشگیرانه	ار اصل مبارزه گرانه
<p>مراقبت دایم در برابر عاملهای استرس و نشانه های آن:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نگه داری دفتر یادداشت روزانه درباره استرس</li> <li>• مراقبت پیوسته از وضعیت ماهیچه ای</li> <li>• کاربرد دماسنج تنش ( تنش سنج)</li> </ul> <p>آماده سازی منابع و از بین بردن عاملهای استرس</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• آموزش مهارتهای اجتماعی</li> <li>• جرئت آموزی</li> <li>• آموزش مهارتهای مشکل گشایی</li> <li>• تحمل عوامل استرس:</li> <li>• ارزیابی شناختی</li> <li>• بازسازی شناختی</li> <li>• تمرین (ممارست) شناختی</li> <li>• آموزش تلقیح استرس</li> </ul> <p>فرونشاندن برانگیختگی های استرس زا:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تنفس عمیق</li> <li>• آرام سازی (ریلکس) تدریجی ماهیچه ای</li> <li>• مراقبه شهودی</li> <li>• فن بنسون</li> <li>• مراقبه تشخیصی</li> <li>• تلقین خودزاد ( تلقین به خود )</li> <li>• خود هیپنوتیسم کردن</li> <li>• تصور هدایت شده</li> <li>• یوگا</li> <li>• بازخورد زیستی ( بیوفیدبک)</li> <li>• ورزش بدنی</li> </ul>	<p>توسعه دادن منابع مقابله:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• حمایت اجتماعی</li> <li>• تنظیم وقت</li> </ul> <p>دگرگون کردن الگوهای رفتاری که موجب استرس می شوند:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الگوی رفتاری نوع الف</li> </ul> <p>پرهیز از عاملهای استرس با ایجاد سازگاری:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ایجاد تعادل میان خانواده و کار</li> <li>• برنامه ریزی کار و حرفه</li> </ul>

## راهبردهای پیشگیرانه

### مراقبت دایمی در برابر عملهای استرس و نشانه های آن

برای این منظور چند روش و فن معین پیشنهاد شده است:

یکی از این فن ها آن است که فرد باید دفتر یادداشت روزانه ای برای ثبت آنچه به نوعی به استرس ربط پیدا می کند پیش خود داشته باشد و سوابق شخصی یا گزارش رویدادهایی را که پیش از بروز پاسخ نامطلوب رخ می دهند ، در آن یادداشت کند. می توان از یادداشت نامه ها یا طرح و شکل گوناگون استفاده کرد ، مثلاً دو مورد گزارش نامه استرس ، می توان از افراد خواست تا هر گاه با رویداد استرس آوری برخورد می کنند ، یک فقره یادداشت بردارند هر فقره یادداشت شامل اطلاعات معینی خواهد بود ، مانند شرح رویداد و توصیف احساسها و اندیشه هایی که از آن رویداد نتیجه می شوند.

### مراقبت پیوسته از ماهیچه ها

فنی وجود دارد که با به کار گرفتن آن می توان از ماهیچه هایی که بر اثر استرس دچار تنش یا کشیدگی می شوند ، مراقبت کرد. نشانه های شناخته شده این گونه تنشها عبارت اند از: دردناک شدن آرواره ها ، کشیدگی و ناراحتی گردن و کمر درد. این نشانه ها ظاهراً بر اثر آن پدید می آیند که در پاسخ به وضعیتهای استرس زا ، گروههای ماهیچه ای معینی سفت و به هم فشرده می شوند.

### آماده داشت منابع و از میان برداشتن عملهای استرس

نوع دیگری از روشهای مداخله که در پیشگیری از استرس سودمندند ، شامل پرورش دادن مهارتهایی است که به فرد آمادگی می دهند به محض پیشامد وضعیتهای استرس زا ، با آنها مقابله کند. چند راهبرد معین از این نوع وجود دارد ، از جمله آموزش مهارتهای اجتماعی و مشکل گشایی یعنی ، مهارتهایی که به افراد کمک می کنند با کنشهای متقابل اجتماعی که ممکن است منجر به استرس شوند، مقابله کنند. متخصصی که با فردی فاقد این مهارتها سروکار دارد ، پی خواهند برد که پرورش این مهارتها چگونه موجب جلوگیری از رخداد یا تکرار رخدادهای استرس آور ، می شود . پژوهشگران شیوه هایی از مداخله معرفی کرده اند که هدف از آنها آموزش

مهارت‌های اجتماعی است و این مهارت‌ها به فرد کمک می‌کنند تا در برابر نگرانی اجتماعی پاسخ مناسبی از خود نشان دهد. هرچند که این پاسخ‌ها به صورت رفتارهای گوناگونی در می‌آیند اما به طور کلی هدف اصلی این راهبردها آن است تا به فرد کمک شود آسانتر در برابر دیگران واکنش نشان دهد.

## **تحمل عامل‌های استرس زا**

در فصل اول استرس را به خوبی شرح دادیم و گفتیم که پیشامد استرس از واقعیت‌های اجتناب ناپذیر زندگی انسان است و با وجود چنین واقعیتی است که مداخله نیز امری ضروری می‌شود، مداخله ای که به افرادی یاری می‌رساند تا عامل یا وضعیت‌های استرس زا را تحمل کند. از همین رو، روش‌های مداخله ای را که در این باره شرح خواهیم داد، زیرا عنوان کلی فن‌های شناختی - رفتاری طبقه بندی کرده‌اند.

در اثر " کندال و بمس " (۱۹۸۳) اظهار شده است که فنون شناختی - رفتاری چهار اصل اساسی راهنما را دربرمی‌گیرند:

۱- افراد به طور بی‌واسطه به محیط خود پاسخ نمی‌دهند، بلکه پاسخ آنها به واسطه برداشت شناختی شان از محیط است.

۲- شناخت‌ها (اندیشه‌ها)، هیجان‌ها، (احساس‌ها) و رفتارها (عمل‌ها) رابطه متقابل علت و معلولی دارند.

۳- هم ممکن و هم مطلوب است که رویکردهای شناختی فرد را نسبت به چاره‌یابی مشکلات با مدیریت مبتنی بر عملکرد و وابستگی رفتاری ترکیب و تکمیل کنیم.

۴- با توجه به انتظارات، عقاید و خصوصیات فرد، بهتر می‌توان شناخت و رفتارهای نادرست او را درک و پیش‌بینی کرد.

یکی از فن‌های شناختی - رفتاری، **ارزیابی شناختی** نام دارد که به آن **دورنما برداری** نیز گفته‌اند. با این فن به افراد آموخته می‌شود تا شدت عامل استرس را بسنجند و به این منظور دورنمای وضعیت استرس‌زای معینی را که با آن روبرو هستند به بررسی بگیرند.

در حوزه شناختی – رفتاری، فن دیگری وجود دارد به نام **بازسازی شناختی**. این فن مبتنی بر این فرض منطقی است که بسیاری افراد فکر می کنند که افراد دیگر و رویدادهای بیرونی باعث و بانی احساس یا وضعیتی هستند که دستخوش آن شده اند. همین عقیده ها ممکن است پیامدهای نامعقول داشته باشند و بسا که منجر به شدت یافتن استرس شوند. بنابراین ، هدف از این روش آن است که به افراد کمک شود با تغییر دادن باورها و شناختههای خود ، با استرس مقابله کنند.

ارزیابی شناختی و بازسازی شناختی برای آن در نظر گرفته شده اند تا به افراد کمک کنند وضعیتهای استرس زا را پس از وقوع تحمل کنند در همین زمینه فن دیگری وجود دارد که به آن **ممارست یا تمرین شناختی** می گویند. این مهارتی است که به افراد کمک می کند عاملهای استرس زا را پیش از آنکه واقع شوند انتظارش را داشته باشند. در این شیوه ، فرد رویداد بالقوه استرس زا را پیش از ظاهر شدن، (در ذهن خود) مجسم می کند و تمرین می کند چگونه پاسخ دهد، چنین تمرینهایی باید در زمانهایی انجام شوند که فرد در آرامش به سر می برد و همین طور این تمرینها را می توان برای ارزیابی شناختی و بازسازی شناختی انجام داد.

### مرحله های آموزش تلقیح استرس

مرحله	شرح
۱ -آماده سازی	در این مرحله، درباره بستگی میان افکار ناسازگار و الگوهای رفتاری به فرد آموزش داده می شود و او را متقاعد می کند که در مقابله با وضعیتهای استرس زا ناتوان نیست.
۲ -آموزش مهارت	به فرد کمک می کند تا با وضعیتهای استرس زا رو به رو شود و در این کار باید مهارتهای مقابله جویی فعی و آنچه را در آینده فرا می گیرد ، به کار گیرد.
۳ -آموزش کاربرد	در این مرحله، فرد را وا می دارند به تمرین و بکارگیری مهارتهای تازه آموخته پردازد. در مورد برخی افراد این مرحله را می توان چنین پیش برد که به تدریج بر شدت استرسی که فردی باید در برابر آن قرار گیرد ، افزوده می شود.

فن هایی که در این قسمت شرح داده شدند در واقع وسیله هایی هستند تا به کمک آنها فرد بتواند روابط میان پندارها و کردارهای خود را مرکز توجه قرار دهد و عاملهای استرس زا را تحمل کند.

## **کاهش دادن برانگیختگی**

یکی از ساده ترین و در عین حال سودمندترین فن هایی که موجب کاهش برانگیختگی فیزیولوژیک می شود، **تنفس عمیق** است.

با گسترش دادن تنفس عمیق فن دیگری به نام **آرام سازی تدریجی ماهیچه ای (PMR)** به دست می آید که جاکوبسون (۱۹۳۸) پیشنهاد کرده است. با این فن فرد یاد می گیرد تا خود را در وضعیت آسوده ای فرض کند و به تنفس عمیق پردازد. بعد این فرد گروهی از ماهیچه ها را در یک زمان شل می کند. به این ترتیب که ابتدا از ماهیچه های پایین پا شروع می کند و بعد به ماهیچه های بالاتر و بالاتر می پردازد.

نکته این است که تنفس عمیق و آرام سازی ماهیچه ای پایه و اساس چند فن دیگر است که آنها نیز در کاستن برانگیختگی بسیار موثرند. مثلاً مراقبه ، که خود چند شیوه دارد، فنی است که پویشهای ذهن را از زندگی روزمره رها می کند و به سمت و سوی دیگری می کشاند. مراقبه را چنین تعریف کرده اند:

**" رسیدن به حال یا وضع روانی عاری از تأمل و اندیشه که به طور خودانگیخته یا به کمک فن های دیگری منجر به تغییر وضعیت خود آگاهی و رهایی آن از تنش، اضطراب یا پریشانی می شود "**

شکلهایی از مراقبه را افراد می توانند در همه حال به کار بندند. گوش کردن به موسیقی یا تماشای غروب آفتاب نیز ممکن است نمونه هایی از مراقبه باشند. اما انواع دیگری از مراقبه وجود دارد که پیشرفته تر است.

**مراقبه شهودی (TM)**، فنی است که از فرهنگ و فلسفه شرق سرچشمه گرفته است. این فن مستلزم ، آن است که فرد خود را در وضعیت آسوده و آرامی بیانگارد و ذهن خویش را روی واژه خاصی به نام "مانترا" متمرکز کند. تغییر حالتی که با TM همراه است وقتی دست می دهد که آرامش جسمانی و روانی به اوج خود برسد. این فن را می توان در چهار درس و در چهار روز توسط مربی TM آموزش داد.

نوع دیگری از مراقبه وجود دارد به نام **مراقبه تشخیصی** که "ستی" در کتاب خود (۱۹۸۴) آن را شرح داده است. این فن (DM) از ترکیب چند شیوه مراقبه به وجود آمده است و نیز شیوه های دیگری را در بر می گیرد که در مدیریت استرس کاربرد دارند، از جمله مدیریت زمان، مشکل گشایی و بازخورد زیستی (بیوفیدبک)، با این فن، شخص توجه خود را بر هدف یا وضعیت خاصی متمرکز می سازد و بعد با به کار بستن مراقبه و آرام سازی، به راههایی برای رسیدن به هدف دست می یابد.

**بازخورد زیستی** (بیوفیدبک)، به عنوان فنی از مدیریت استرس از کارهایی که در چند حوزه انجام شده، به دست آمده است، از جمله در حوزه های روانشناسی و فیزیولوژی.

در یک بررسی، گروهی از کارکنان یک شرکت بیمه عمر را که مبتلا به سردردهای تنشی مزمن و اضطراب مزمن بودند، به مدت نه هفته آموزش بازخورد زیستی دادند. پس از آموزش، افراد مورد آزمایش گزارش کردند که سردردشان به میزان ۵۰ درصد کاهش یافته و کاهش چشمگیری نیز در علائم اختلال ناشی از استرس به وجود آمده است. اما بررسیهای دیگر چنین نتیجه های مثبت و چشمگیری را نشان نداده اند.

روش دیگر، بهره گرفتن از **ورزش بدنی** است. این روش با کاهش دادن برانگیختگی از آثار زیان آور استرس جلوگیری می کند. آنچه درباره کاربرد ورزش در برطرف کردن استرس اهمیتی اساسی دارد "پای بندی" به آن است.

هدف اصلی از تمام فن هایی که در این فصل شرح داده شدند، این است که با به کار بستن آنها از آثار زیان آور استرس جلوگیری شود.

### **تغییر دادن الگوهای رفتاری منجر به استرس**

یکی از هدفهای مداخله در استرس آن است که به افراد کمک کند برای برطرف کردن استرس، الگوهای رفتاری خود را تغییر دهند، الگوهایی که استرس آفرین شناخته شده اند. در این زمینه مفهوم راهگشایی وجود دارد که برای درک ماهیت این شیوه از مداخله باید به آن اشاره کرد، این مفهوم به الگوی رفتاری نوع الف معروف است. این نوع رفتار، خاص افرادی است که به نام افراد سنخ الف شناخته شده اند و موجب می شود تا چنین

افرادی به آسانی در خطر واکنشهای زیان آور استرس قرار گیرند ( واکنشهایی چون رقابت جویی ، برانگیختگی شدید ، احساسهای تند ، نیاز شدید به تسلط جویی ، احساس فوریت زمانی ، بی صبری و بی تابی ، پرخاشگری و دشمنی ).



## برنامه مدیریت استرس برای افراد سنخ الف

بخشها	مهارتهای آموخته
۱- معرفی برنامه	مرور کلی
۲- آرام سازی: یادگیری کنترل پاسخهای جسمانی استرس	خود- مراقبتی در برابر علایم تنش جسمانی و عاطفی و آرام سازی تدریجی ماهیچه ها
۳- تسلط یابی بر خویشتن: یادگیری کنترل پاسخهای رفتاری در برابر استرس	خود - مراقبتی در برابر علایم رفتاری ، تنش ، رفتارهای ناسازگار، تأخیر ، مهارتهای ارتباطی
۴- اندیشه ورزی خلاق: یادگیری ، کنترل پاسخهای شناختی در برابر استرس	خود- مراقبتی در برابر رفتاری مانند پیش خود حرف زدن ، بازسازی شناختی
۵- آماده سازی: یادگیری دور اندیشی و برنامه ریزی برای وضعیتهای استرس آمیز و پیش بینی پذیر	شناسایی محرکهای تکراری استرس ، آموزش تلقیح استرس
۶- خونسردسازی: یادگیری توقف فوری در برخورد با وضعیتهای استرس آمیز و پیش بینی پذیر	شناسایی علایم تنشهای شدید ، به کارگیری کنترل‌های جسمانی ، رفتاری و شناختی ، کنترل خشم
۷- مقاومت آفرینی در برابر استرس: یادگیری برنامه ریزی برای استراحت و تجدید قوا	یافتن فعالیتهای ثابت بخش ، مشکل گشایی
۸- ایجاد سرمایه : به دست آوردن مهارت در مهار استرس به عنوان سرمایه ای برای تمام عمر	جلوگیریهای پیاپی

# فصل پنجم

## شیوه های مداخله در محیط کار

برای کمک به افراد در مقابله با استرس ، روشهای گوناگونی برای ایجاد تغییر در محیط کار و نیز برای طبقه بندی روشهای مداخله پیشنهاد شده است. " ساتر " ابتدا به این بررسی می پردازد که حوزه روان شناسی چه پاسخی برای استرس شغلی دارد ، و در پی آن پیشنهادی برای طبقه بندی شیوه های مداخله ارائه می کند طبقه بندی او از چهار عنوان تشکیل شده است:

(۱) برنامه ریزی شغلی برای بهبود شرایط کار

(۲) مراقبت در برابر بی نظمی های روانی و عاملهای خطر

(۳) انتشار اطلاعات و آموزش

(۴) گسترش خدمات بهداشت روانی برای کارکنان ، گرچه این طبقه بندی چارچوبی را به دست می دهد تا بتوان روشهای بهداشت روانی را برای استرس شغلی شناخت ، اما وسیعتر از آن است که متخصص بهداشت کار در سازمان واحدی بتواند از آن سود جوید. طبقه بندی ما برای شیوه های مداخله که در این فصل شرح می دهیم ، طبق همان چارچوبی است که برای عاملهای محیط کار (فصل چهارم) به کار بردیم. اجزای این طبقه بندی عبارت اند از: ویژگیهای نقش ، خصوصیات شغل ، روابط میان فردی ، جو و ساختار سازمانی و سیستم مدیریت منابع انسانی. این طبقه بندی نکات راهگشایی را نشان می دهد که ممکن است متخصص بهداشت کار برای برنامه ریزی شیوه های مداخله مورد توجه قرار دهد.

## ویژگیهای نقش

برای نمونه ، در وضعیتهایی که کارکنان احساس کاملاً مشخصی نسبت به مسئولیتهای شغلی خود دارند کمتر دچار ابهام نقش می شوند. مدیران و سرپرستانی که با کارکنان خود سروکار دارند، می توانند به درک آنها از

مسئولیت‌های شغلی خویش کمک کنند و اطمینان یابند که تکلیفها به وضوح مشخص و وظیفه‌ها به خوبی شناخته شده‌اند. از این رو، مدیران باید ببینند که چگونه می‌توانند الزامات اصلی شغل معینی را به کارکنان خود بشناسانند.

## **خلاق**

در گروه کار ما، جان همیشه نیروی خلاقیتی بوده است، بخصوص آنکه برای چهار مشکل عمده‌ای که سال گذشته در تولید داشتیم، راه‌حلهایی پیدا کرد. حل یکی از این مشکلات باعث شد که ۳۰۰/۰۰۰ دلار برای شرکت ما صرفه‌جویی شود.

## **دارای حس همکاری**

جان کارمندی است دارای حس همکاری شدید، مثلاً هر ماه وقتی منشی ما دو روز درگیر تنظیم لیست‌های حقوق می‌شود، جان وقت می‌گذارد و به جای او به تلفن‌ها جواب می‌دهد.

## **ویژگیهای شغل**

مسئله بعدی که سرپرست و کارمند پیش رو دارند این است که در برابر عامل استرس چه تصمیمی باید بگیرند. متخصصان بهداشت حرفه‌ای که با چنین وضعیتی روبه‌رو می‌شوند خواه به‌طور مستقیم، خواه در جریان مشاوره با سرپرست یا مدیر، باید بررسی کنند و ببینند که چگونه می‌توان ویژگیهای شغل را بهبود بخشید.

## **روابط میان فردی**

روابط میان همکاران از راه ارتباطهای گوناگون شکل می‌گیرد، و ارتباطات میان همکاران، سرچشمه حمایت عاطفی است و موجب می‌شود تا افراد در کارها به یکدیگر کمک کنند. از این رو، مدیرانی که می‌کوشند

با ایجاد روابط مثبت میان همکاران نتایج سودمندی به دست آورند و از جمله استرس را کاهش دهند، باید راه و روشهایی را دنبال کنند تا به شکل گیری هر دو نوع ارتباط (رسمی و غیر رسمی) بیانجامند.

## **ساختار و جو سازمانی**

ساختار و جو سازمانی نیز در استرس های شغلی کارکنان عاملهایی زمینه ساز و گاهی تعیین کننده اند. برای مقابله با استرس هایی که به سبب ساختار و جو سازمانی رخ می دهند ، تاکنون سه راهبرد مداخله پیشنهاد شده است: تمرکززدایی ، تصمیم گیری مشارکتی ، و بررسی یا زمینه پژوهی، درباره جو سازمان هر یک از این سه راهبرد را جداگانه شرح می دهیم:

### **تمرکززدایی**

روشهایی برای تمرکززدایی در سازمانها پیشنهاد شده است ، از جمله دگرگون سازی الگوهای ارتباطی و شبکه های درون سازمانها و توسعه کارهای گروهی. گروههای کار از کارکنانی تشکیل می شوند که به آنها "خودگردان" می گویند، زیرا اعضای این گروهها خودشان به طور جمعی تصمیم می گیرند که چه مسیری را باید در چارچوب سیاستها و روشهای حاکم، دنبال کنند. همچنین ، اعضای هر گروه از پاداش هایی که به آن تعلق می گیرد به طور برابر سهم می برند.

### **تصمیم گیری مشارکتی**

شیوه دیگری که برای تمرکززدایی به کار گرفته می شود ، تصمیم گیری مشارکتی است. تصمیم گیری مشارکتی ، یعنی ایجاد سیستم ها و کانال های ارتباطی در سازمان، با این هدف که علاوه بر مدیران رأس سازمان، کارکنان نیز در تصمیم گیری های مهم شرکت جویند. با وارد کردن کارکنان در جریان تصمیم گیری ، اطلاعات بیشتری در دسترس آنها قرار می گیرد و احساس می کنند که نقش و نفوذ بیشتری در سازمان دارند و در نتیجه از احساس ناهمخوانی و ناراحتی آنها کاسته می شود.

## زمینه یابی جو سازمانی

موضوع دیگری که در مدیریت استرس در محیط کار مورد توجه است و باز هم به چگونگی ساختار سازمانی مربوط می شود ، زمینه یابی جو سازمانی است. نامهای دیگری نیز به این گونه بررسی ها داده اند، مانند: زمینه پژوهی نگرش ، بررسی عقاید ، یا بررسی واکنش کارکنان، این زمینه یابی ها در واقع به آن منظور انجام می شوند تا دریابند که کارکنان چه خواستهها و سلیقه هایی دارند و چه واکنشهایی می توان از آنها انتظار داشت.

## کارمندیابی و گزینش

کارمندیابی و گزینش عبارت است از، جذب افراد به سازمان و انتخاب شایسته ترین آنها براساس ضوابط سازمان و شرایط لازم برای شغل. در بسیاری سازمانها بخش اعظم فعالیتهای مربوط به کارمندیابی و گزینش در دست کارشناسان مدیریت منابع انسانی است ، از همین رو ، راهبردهای خاصی نیز برای مدیریت استرس در این حوزه پیشنهاد شده اند.

**در زمینه کارمندیابی ( یا تأمین نیروی انسانی ) ، روشی عملی وجود دارد که به آن پیش درآمد**

**واقعی شغل می گویند.** با این روش کارکنان احتمالی را پیش از آنکه استخدام شوند با واقعیتها و شرایط محیط کار مایه کوبی می کنند تا مصونیت پیدا کنند (یا دست کم آسیب پذیری آنها کاسته شود)، درست مانند آنکه مقداری از عامل بیماری زا را از راه واکنش وارد بدن شخص می کنند تا وی در برابر آن نوع بیماری به کل ایمنی یابد. به بیان دیگر، وقتی فردی پیش از آنکه کار خود را شروع کند، در عمل آن را می آزماید ، موجب می شود تا پس از استخدام و شروع کار واقعی نیز ، در برابر انتظارات غیر واقع بینانه ای که ممکن است منجر به استرس شوند ، مقاومت پیدا کند.

شماری از سازمانهای بزرگ آمریکا این روش را به کار بسته اند ، از جمله شرکت ابزار تکزاس ، شرکت بیمه عمر پرودنشال و دانشگاه نظام. این روش با اطلاعاتی که به کارکنان آتی می دهد آنها را با خوب و بد محیط کار آشنا می کند و می توان آن را به شکلهای گوناگون انجام داد: با کتابچه های راهنما ، فیلم ، ویدئو ، عرضه اطلاعات به

طور شفاهی و با سخنرانی ، بازدید از شغل و شبیه سازی نمونه کار. برخی سازمانها از دانشجویان در برنامه های آموزش جنبی و کارهای اداری یا نوشتاری کمک می گیرند.

## جامعه پذیری و آشناسازی

پس از آنکه فردی وارد سازمانی شد ، کار بعدی او آن است که خود را با محیط کار تازه اش سازگار کند. این دوره که اغلب به آن **مرحله جامعه پذیری** می گویند، مرحله حساسی است و به احتمال زیاد موجب استرس خواهد شد. فرایند ورود فرد به سازمان و سازگار شدنش با محیط کار را با چند الگو شرح داده اند. مثلاً "ماتِه سون" و "ایوانس ویچ" در ۱۹۸۷ گفته اند که افراد هنگام وارد شدن به محیط کار باید سه مرحله را طی کنند: اول ، **مرحله وارد شدن** است، گفته اند که این مرحله بسیاری از عاملهایی را که در قبلا شرح دادیم در برمی گیرد. دوم **مرحله سردر آوردن** است، یعنی در این مرحله فرد از سازمان، روابط همکاران، وظایف شغلی تازه، تشریفات و روشهای اداری ، ابهام زدایی نقش و جریان ارزیابی ، آگاهی هایی به دست می آورد و سرانجام به مرحله سوم می رسد که به آن **مرحله جاافتادن** می گویند. در این مرحله فرد به حل دو نوع تضاد می رسد: تضاد میان خواستههای شغلی و خواستههای دیگران در محیط کار و تضاد میان خواستههای زندگی شغلی و خواستههای زندگی غیر شغلی یا شخصی.

## هدفگذاری

در فصلهای پیش بارها برای موضوع تأکید کردیم که ابهام نقش و سردرگمی در نقش از عاملهای عمده استرس شغلی اند. یکی از شیوه های مداخله که در برطرف کردن این چنین مشکلاتی بسیار موثر است، هدفگذاری است. به زبان ساده، **هدفگذاری عبارت است از تعیین معیارهای معینی که باید در عمل دنبال شوند**. فرآیند هدفگذاری به چهار علت ، موجب کاهش یافتن استرس می شود: **اول** وقتی فرد شاغل به هدفی دست یابد، احساس رضایت می کند ، **دوم** خود جریان درگیر شدن در عمل خاصی ممکن است بازهم اطمینان بیشتری در فرد ایجاد کند . **سوم** فرآیند هدفگذاری در فرد شاغل این احساس را پدید می آورد که به طور

پیوسته به سوی هدف معینی در حرکت است و **چهارم** گفته اند که هدفگذاری موجب کاهش یافتن احساس های بی تکلیفی و تردیدهایی می شود که فرد ممکن است از بابت ارزیابی عملکردش دستخوش آنها شود.

## **بازخورد عملکرد**

دیرزمانی است که دانسته اند دریافت بازخورد عملکرد تأثیر بسزایی در انگیزه و رضایت افراد دارد ، و این قضیه بخصوص در مورد کار صادق است. پیش از این شرح دادیم که شیوه های نادرستی که برای بازخورد عملکرد به کار می روند، **بویژه فرم های ارزیابی و ارزشگذاری عملکرد** ، ممکن است به استرس منجر شوند. این روشها نه تنها استرس ایجاد می کند، چه بسیار که موجب از توان افتادگی کارکنان نیز می شوند.

## **آموزش**

در تمام راههای مداخله که در برابر استرس تدبیر می شوند ، آموزش را عنصری اساسی می دانند. در حوزه مدیریت استرس چند نوع آموزش لازم است: آموزش به فرد برای مقابله با استرس ، آموزش به مدیران درباره اهمیت طراحی شغل ، و آگاهی دادن به کارکنان درباره میزان بروز بی نظمی های روانی و در مورد آن دسته از عاملهای شغلی که خطر بروز بی نظمی های روانی را افزایش می دهند. باید توجه داشت که آموزش در مدیریت استرس به تنهایی برای برطرف کردن مشکل کافی نیست ، بلکه چنین آموزشی را باید بخشی از راهبرد بزرگتری برای مداخله به حساب آورد.

## **رشد شغلی**

امروزه عاملهای چندی وجود دارند که سرتاسر فرآیند مدیریت شغل را نسبت به سالهای گذشته پیچیده تر کرده اند. زمانی در سازمانها مدیریت شغل معرف همان نردبان شغلی مرسوم بود و سابقه استخدامی و عملکرد نیز پایه های این نردبان یا ترقی شغلی را تشکیل می دادند. اما امروز رشد شغلی مفهوم وسیع و پیشرفته تری یافته و ترقی شغلی مستلزم عاملهای گوناگون است: تغییرات ساختاری درون سازمانها (مثلاً حذف مدیران سطوح میانه در بسیاری سازمانها)، دگرگونی های جمعیتی در نیروی کار (مثلاً افزایش

والدین شاغل و زندگی دوگانه خانوادگی) و دگرگونی هایی در ماهیت کار (مانند رشد سریع تکنولوژی که منجر به کهنگی برخی مهارتها و از رواج افتادن آنها می شود).

این عوامل ایجاب می کنند که سازمانها در برابر استرسی که کارکنان در جریان رشد شغلی با آن روبرو می شوند، واکنشی نشان دهند. برای نمونه ، کارکنان اکنون دریافته اند که خودشان نیز موظف اند برای طی مدارج شغلی اقدام هایی انجام دهند. دریافته اند که فرد دیگر نمی تواند فقط صبر کند و انتظار کشد تا سازمان روزی مزده ارتقاء به او بدهد.

**برای کاهش و مدیریت استرس چند راهکار ساده که می تواند مثرتر برای همگان باشد ارائه می شود:**

#### ۱- افکار خوب تولید کنید

یادمان باشد اگر شاد بیندیشیم، شاد می شویم. اگر فکر بد بکنیم احساس بدی پیدا می کنیم. اگر فکرای ترسناک کنیم هراسان می شویم، همواره شادی در حکم خوردن غصه ها و استرس در حکم علف هرز افکار است.

#### ۲- ترس از دست دادن موقعیت موفق خود را از بین ببرید

همواره باید آمادگی آن را داشته باشید که ممکن است با یک اتفاق موقعیت خود را از دست بدهیم. هیچ گاه موقعیت خود را مسلم فرض نکنیم. با این نگاه حتی اگر بیمار هم شویم، می توانیم به آن غلبه کنیم.

#### ۳- قبل از تغییر دادن دیگران، خودتان را تغییر دهید

همواره یادمان باشد در بسیاری از موارد لزوماً این افراد نیستند که باید تغییر کنند بلکه، این خود ما هستیم که باید با تغییر خود، الگویی برای دیگران هم باشیم.



#### ۴- از فرصت فکر کردن برای کاهش استرس کمک بگیرید

بعضی از مواقع با فکر کردن، یادداشت کردن، بیرون ریختن افکار بیهوده از ذهن و بازاندیشی می توان استرس را کنترل کرد. نباید به این موضوع فکر کرد که دیگران در مورد ما چگونه فکر می کنند. مهم این است که کارمان را یاد بگیریم و هرگاه اشتباه کردیم، بپذیریم. در اینگونه مواقع باید از بچه ها یاد گرفت. آنها با یک چشم می خندند، با یک چشم اشک می ریزند و توهین و ناراحتی را خیلی زود فراموش می کنند.

#### ۵- خودتان را تنها با خودتان مقایسه کنید

هیچ وقت حسرت بالاتر از خودتان را نخورید. سعی کنید به آنهایی که از شما موقعیت بدتری دارند نیز فکر کنید. شما می توانید شرایط خودتان را کنترل کنید اما دیگران را نیز با توانمندی های خودتان مقایسه کنید.

#### ۶- با خلاقیت خشم خود را کنترل کنید

به این فکر کنید که تنها کسانی که مشکل ندارند، آدم هایی هستند که در گورستان خوابیده اند. برای کنترل خشم یکی از بهترین راه ها، زدن یک راه میان بر و استفاده از خلاقیت برای حل مشکل است که افراد را آرام می کند.

#### ۷- اصل حقیقت گویی

حقیقت را بگویید. ممکن است یک، دو یا سه دقیقه استرس پیدا کنید اما این مهم نیست. توفان هرچه شدیدتر باشد، سریع تر هم فروکش می کند. پس از آن احساس مطلوبی از خودتان پیدا می کنید.

#### ۸- وقت خودتان را مانند پولتان مدیریت کنید

برای این منظور مدیریت زمان بهترین توصیه است. همه می خواهند کارهایی را که در دست دارند، انجام بدهند؛ کارهایی را که مهم اند و باید انجام شوند بنابراین باید زمان را مدیریت کرد. کارهای مهم را زودتر انجام داد

و از شر آنها خلاص شد. به موقع تصمیم گرفت و ابتدا کارهای مهم را که روی ذهن تاثیر می گذارند زودتر انجام داد. در عین حال نباید زندگی را پر از فعالیت های متعدد و متنوع کرد.

## ۹- حرص نزنید

نه در کار و نه در خوردن حرص نزنید. حرص خوردن علاوه بر کاهش تمرکز شما، سلامت جسم، روح و فکرتان را نیز به خطر می اندازد.

## ۱۰- به مردم و آنچه می گویند فکر نکنید

هیچ وقت به این فکر نکنید که مردم در خصوص شما چه می گویند. هیچ گاه حرمت نفس تان را از دست ندهید. یادمان باشد شکست به معنای سقوط کردن نیست. با یک گزارش مثبت می شود همه چیز را درست کرد. با خوشحال کردن دیگران می توان استرس را کم کرد و هیچ گاه تصمیم گیری خود را به خوشامد، حرف یا فکر دیگران منوط نکنید.

## ۱۱- بیاموزید که بلافاصله سپاسگزاری یا ابراز تاسف کنید

برای این کار در اولین فرصت ممکن اقدام کنید. یادتان باشد سلام کردن، هدیه دادن، سپاسگزاری کردن، معذرت خواستن و... شخصیت شما را کوچک نخواهد کرد اما سعی کنید دوباره دچار همان خطا و لغزش نشوید.

## ۱۲- نه گفتن را بیاموزید و نه شنیدن را قبول کنید

رک گویی ممکن است در آغاز کسی را دلخور کند ولی در بلندمدت اعتبار و حیثیت را بالا برده و استرس را کم می کند اما مهم این است که چگونه «نه» بگوییم که دیگران را دچار استرس نکند. توضیح دادن دلایل و نحوه «نه» گفتن بسیار مهم است. همچنین ظرفیت نه شنیدن از دیگران را نیز داشته باشید.

## ۱۳- نیایش را فراموش نکنید

### الا بذكر... تطمئن القلوب

شکر کنید به داشته ها و نداشته ها، همیشه بگویید: خدایا شاکرم، همه آن چیزهایی را که نیاز دارم به من داده ای و آن چیز را که نیاز ندارم، نداده ای. خدایا به من سلامتی، درایت و توانایی عطا کن. مطمئن باشید یاد مستمر خداوند استرس شما را کاهش می دهد و به آرامش قلبی، روحی و فکری مناسبی برای مواجهه با مسائل می رسیده.

## ۱۴- بدهید و بگیرید

یکی از قانون های توانمندی مهم جاذبه و دافعه یا دادن و گرفتن است. یادتان باشد که با ثروت، قلب کسی را نمی توان دزدید. یادتان باشد برای رسیدن به عظمت باید کاری برای انجام دادن، چیزی برای دوست داشتن و دستمایه ای برای امید داشت. یادمان باشد بخشودن و توقع نداشتن در این اصل بسیار مهم است.

## ۱۵- تلاش

یادمان باشد برنده هرگز دست از تلاش نمی کشد. کسی که دست از تلاش بردارد هرگز برنده نمی شود. کسی که دست از تلاش می کشد استرس زده می شود.

## ۱۷- ناملایمات زندگی را کمی پذیرا باشید

روی ناملایمات تمرکز و آنها را کنترل کنید، آنها همیشه وجود دارند. با اولویت بندی ناملایمات می شود آنها را کنترل کرد اما یادتان باشد که همه را نمی توان در یک برهه از زمان حل کرد.

خنده نیروبخش ترین ماده طبیعت است. می گویند: خنده نوعی نیایش است اگر بتوانید بخندید، نیایش کردن را آموخته اید.

**علاقه مندان می توانند برای مطالعه بیشتر به کتاب مراجعه نمایند ( یک جلد از کتاب برای هر هسته ارسال شده است).**

منبع: کتاب استرس شغلی

تالیف: رندال راس / الیزابت آلتمایر

ترجمه: غلام رضا خواجه پور

