



مرکز تحقیقات رایانگی

اصفهان

گامی



رسالت  
علیهما السلام

www.

www.

www.

www.

Ghaemiyeh

.com

.org

.net

.ir

# استپن ملاپرت

مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه اصفهان



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# مدیریت استرس

نویسنده:

[www.modiryar.com](http://www.modiryar.com)

ناشر چاپی:

[www.modiryar.com](http://www.modiryar.com)

ناشر دیجیتال:

مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

## فهرست

۵	فهرست
۷	مدیریت استرس
۷	مشخصات کتاب
۷	مهارت‌های مدیریت استرس برای سازمان‌ها و مدیران
۱۲	استرس شغلی، دلایل و آثار آن بر عملکرد کارکنان در سازمانها
۱۴	مدیریت نقدینگی یا مدیریت استرس در بانک‌ها
۱۵	فشار عصبی و استرس
۱۹	استرس جوانان
۲۱	اضطراب
۲۷	فشار روانی و استرس
۲۸	جانشین پروری؛ کلید نجات در بحران استعدادها
۳۰	راهکارهای کاهش تنش برای کارکنان نوبتکار
۳۳	استرس شغلی و مدیریت آن
۳۹	مفهوم استرس
۴۰	بررسی رابطه استرس شغلی و تعهدسازمانی کارکنان جهادمآزندان
۴۷	مدیریت استرس و اضطراب در کارکنان
۵۳	کنترل استرس در محیط کار
۵۸	راهکارهای کاهش استرس در مدیران و کارکنان
۶۰	استرس و مسافرت‌های تجاری
۶۴	مدیریت و میزان استرس
۶۶	راه‌های کاهش استرس
۶۹	تبعیض عامل اصلی استرس در سازمان‌ها
۷۲	کی می‌گوید استرس بد است؟

۷۴	مدیریت خستگی و استرس در محیط کار
۷۷	طبیعت، پیامدها و مدیریت استرس
۷۹	انواع استرس
۸۰	تصویر استرس در مغز انسان
۸۱	استرس و عوامل استرس زا
۸۶	استرس کمتر و عمر بیشتر
۸۸	مدیریت استرس
۹۱	درمان طبیعی استرس
۹۲	استرس شغلی
۹۳	کنترل استرس و فشار عصبی
۹۶	مدیریت استرس
۱۰۲	درباره مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

## مدیریت استرس

## مشخصات کتاب

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت استرس / [www.modiryar.com](http://www.modiryar.com)

ناشر: [www.modiryar.com](http://www.modiryar.com)

مشخصات نشر دیجیتال: اصفهان: مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان ۱۳۹۱.

مشخصات ظاهری: نرم افزار تلفن همراه ، رایانه

موضوع: مدیریت - استرس

### مهارت‌های مدیریت استرس برای سازمان‌ها و مدیران

یکی از روش‌های نوین آموزشی در مدیریت، آموزش‌های سریع و کاربردی است. این آموزش‌ها، به جای غلتیدن در حاشیه و توضیحات زیاد، به سرعت به اصل قضیه می‌پردازند. برخی از این مهارت‌ها و آموزش‌ها، علاوه بر ایجاد زمینه فعالیت در محیط کار، عامل بروز خلاقیت‌های فراوان، آرامش روانی و احساس تعلق به سازمان می‌گردند. در این نوشتار به مقوله‌ی فشار و استرس، به صورت موجز و به نقش سازمان، به گونه‌ای بسط یافته، پرداخته می‌شود. همچنین مقوله‌ی استرس، استرس متعادل، فواید و ضایعات استرس و درگیری منابع انسانی، که در حقیقت سرمایه‌های سازمان‌اند، مورد بحث و بررسی قرار گرفته‌است. در ادامه‌ی مقاله، به عامل استرس‌زا و سیاهه‌ای از سایر عوامل پرداخته می‌شود. سپس محرک‌های منفی و مثبت در مقوله‌ی استرس مورد تحلیل قرار می‌گیرند و در نهایت ارزش مشاوره، در کاهش استرس، مورد تأکید قرار می‌گیرد. مهارت‌های مدیریت استرس در سازمان‌ها (استرس کارکنان و آموزش سلامتی) این بخش بسیاری از مسایل مشترک را، در تدوین برنامه‌های مدیریتی، تحت پوشش قرار می‌دهد و تأکید بیش‌تری بر مهارت‌های فردی دارد که می‌تواند در کاهش تأثیر منفی استرس کارساز باشند. هدف اصلی این برنامه، کمک به افراد در تشخیص سهم و نقش‌شان در مدیریت استرس، به عهده گرفتن مسئولیت عواطف و سلامتی خویش و فراگیری فنون مدیریت استرس می‌باشد. استرس کارکنان و آموزش سلامتی شامل موارد ذیل است: - پاسخ اصلی استرس و نقش عمل کردن آن؛ - تأثیرات جسمی، رفتاری و روانی استرس؛ - علل استرس؛ - تفاوت‌های فردی در تجربه‌ی استرس؛ - تفکر مثبت و نقش آن در کاهش استرس؛ - سلامتی جسمی و مدیریت استرس؛ - فنون مدیریت استرس برای فن آرامی و بهبود؛ - مدیریت استرس در کار. استرس کارکنان و آموزش سلامتی آموزش سلامتی به کارکنان، در همه‌ی سطوح سازمانی که می‌خواهد بر آگاهی خود بیفزاید و فنون مفیدی را برای مقابله با استرس و مشکلات طاقت‌فرسای آن بیاموزد، مناسب است. فرهنگ‌های سازمانی و استرس کارکنان همه‌ی ما در زندگی با فشارهای زیادی مواجهیم. استرس‌های خیلی شدید یا فشارهایی که بد کنترل می‌شوند، می‌توانند ما را مضطرب سازند؛ سلامتی ما را به خطر اندازند و از کار آمدی ما بکاهند. اگر بتوانیم فشار را به اندازه‌ی کافی کنترل کنیم، می‌تواند ما را برانگیزد. فشارهای خوب کنترل شده می‌توانند ما را قوی‌تر سازند و عمل کردمان را افزایش دهند، چرا که امروزه مقدار کمی از استرس لازم است. همچنین این مسأله بر موفقیت ما، در خانه و محل کار، می‌افزاید. این نوشتار به جلوگیری از استرس و مدیریت آن، در تک تک افراد یا کارکنان و مدیران در سازمان، تأکید ندارد، بلکه درباره‌ی با نقش سازمان، رهبری و مدیران، در جلوگیری از کنترل و استرس کارکنان و مأموران و مبلغان مذهبی است اگرچه بسیاری از آنها می‌توانند درباره‌ی کارکنان سازمان به کار روند. استرس و نقش سازمان در پاسخ این پرسش که چرا جلوگیری و کنترل استرس شدید برای سازمان‌ها اهمیت دارد، باید گفت استرس مشکل بزرگ، گسترده و به ظاهر حاد، در سراسر دنیا، برآورد شده‌است در انگلستان بیش از پنجاه

درصد بیماری‌ها، بیش از شصت درصد غیبت‌های کاری و بیش از هشتاد درصد آسیب‌های ناشی از کار، به استرس مربوط است. چندسال پیش برآورد شده بود که از هر چهار نفر بزرگسال در انگلستان، یک نفر بیش‌تر اوقات داروی آرام بخش استفاده می‌کرد. ارزیابی این که استرس تا چه حد در بیماری‌ها تصادفات، بازنشستگی زود هنگام و حتی مرگ، مؤثر می‌باشد، بسیار دشوار است، ولی گمان می‌رود میزان آن چشم‌گیر باشد. احتمالاً سایر تشکیلاتی که به مراقبت از سلامتی کارکنان کمک می‌کنند، اگر اطلاعات کامل و دقیقی ارائه نمی‌کنند، ولی می‌توانند مواردی از این دست را به شما نشان دهند. گه‌گاه گزارش‌هایی از اضطراب و رنج بسیار مأموران و مبلغان مذهبی منتشر شده است. البته در بین مبلغان مذهبی یا مدیرانی که صبغهی مذهبی بالایی داشته باشند، استرس پایین‌تر است. نکته‌ی دیگر این که سازمانی که به جلوگیری و کنترل استرس علاقه‌مند است، به مراقبت کردن از کارکنان و مدیران جامعه اهمیت می‌دهد. سازمانی که به جلوگیری و کنترل استرس علاقه دارد به طور جدی مسؤلیت‌های اخلاقی و قوانین را می‌پذیرد. نکته‌ای برای مدیران یکی از وظایف کارفرما فراهم آوردن محیطی سالم و مطمئن برای کارکنان می‌باشد. موارد زیادی از شکایت کارکنان علیه کارفرمایان، به دلیل استرس‌های ناشی از کار، وجود دارد. امروزه، قوانین مربوط به این موارد، دو برابر گذشته است. موفقیت دادخواهی کارکنان می‌تواند هزینه‌های مالی بسیار سنگینی برای کارفرمایان داشته باشد. حتی بدون جریمه‌ی مالی نیز، سازمان نمی‌خواهد چنین مسؤلیتی را به عهده بگیرد. نه تنها باید اهداف و مأموریت‌های سازمان را در نظر بگیریم، بلکه بایستی کارکنان و همکاران را نیز در نظر داشته باشیم. استرس متعادل تحت فشار بودن می‌تواند فواید بسیار زیادی را، برای کارکنانی که از سلامتی بیش‌تری برخوردارند یا رضایت شغلی بیش‌تری دارند و بهره‌وری‌شان بالاست، داشته باشد. این عامل باعث خلاقیت بیش‌تر، بروز توانمندی و ظهور نوآوری‌ها می‌باشد. فواید و ضایعات استرس استرس می‌تواند برای سازمان و فرایند کار آن فوایدی داشته باشد. همان‌طوری که فشار روانی شدید می‌تواند موجب کاهش بهره‌وری گردد، ساعت‌های کاری طولانی با اثربخشی کم، تصمیم‌ها و قضاوت‌های بیش‌تر، اشتباهات و خطاهای فراوان و کیفیت کم، بحث‌های زیاد و توافق کمی را به همراه خواهند داشت. استرس کم، در مؤثرتر ظاهر شدن نقش دارد. بنابراین مقدار کمی استرس، برای زندگی و مهارت‌های حرفه‌ای، لازم است. جاروجنگال‌های زیاد، واکنش شدید، تندخویی غیبت بر اثر بیماری یا تمارض، تصادفات، نقل و انتقال کارکنان، استفاده‌ی نادرست از وقت، عدم رضایت از وضعیت شغلی، کاهش امتیث شغلی، پایین بودن حس نشاط و شادابی و... اثربخشی کار را کاهش می‌دهند. در این صورت کنترل و کاهش استرس بسیار مفید است. آسیب‌های کلی فقدان کارکنان کلیدی، به علت مشکلات ناشی از استرس، موجب کاهش منابع انسانی مفید می‌گردد. این امر می‌تواند به‌طور جدی مأموریت و کار سازمان را از بین برده و هزینه‌های سنگین ناشی از ترک خدمت به دلیل بیماری، بازنشستگی زود هنگام و بیماری استخدام و آموزش نیروهای جدید را بر سازمان تحمیل کند. استرس بیش از حد کارکنان باید روی داد بسیار بدی برای سازمان و مدیریت تلقی شود. راه‌های پیش‌گیرانه‌ی سازمان و مدیران، برای جلوگیری از هرگونه استرس شدید، لازم است. باید آموزش‌های لازم ارائه شوند که کارکنان چه کارهایی می‌توانند در مقابله‌ی با آن انجام دهند؟ وظیفه‌ی سازمان نه تنها توجه به رفاه کارکنان، تعادل بین این دو موضوع و اهداف سازمانی است، بلکه بایستی اولویت‌ها در نظر گرفته شوند. در صورتی که تحقق اهداف، تنها با تحت فشار قرار گرفتن و قربانی شدن کارکنان امکان پذیر است، باید آنها را تغییر دهیم. نکته‌ی امروزه در سازمان‌ها عبارت < مردم با ارزش‌ترین دارایی‌های ما هستند > را می‌شنویم. گاهی عمل کرده‌های سازمان درست بر عکس این عبارت است، چرا که کارکنان برای تحقق اهداف و منافع سازمان قربانی می‌شوند. منابع انسانی و اهداف مدیریت بایستی، در سازمان‌های امروزی، کارکنان مقدم‌ترین و مهم‌ترین منابع باشند، چرا که در دنیای امروز مقوله‌ی مهم منابع انسانی در جایگاه نخست قرار دارد. بدین ترتیب اهداف، که باید به وسیله‌ی این منابع تحقق یابند، در درجه‌ی دوم اهمیت قرار می‌گیرند. به همین خاطر است که بدون کارکنان خوب و سالم، اهداف به‌طور مستمر محقق نمی‌شوند. این امر ممکن است تصمیم‌گیری‌های مشکل و شجاعانه‌ای را، درباره‌ی این که چه وقت مدیران بایستی اهداف، آرمان‌ها



و حیطه‌های زمانی ناکارآمد را تغییر دهند، بطلبد. از طرفی مدیران باید علل به وجود آورنده، نحوه‌ی شکل‌گیری و گسترش استرس را در افراد، نه فقط براساس کار آنها، بلکه براساس نقش فشارهای محیطی، اجتماعی، شخصی، مالی و بین فردی افراد مشخص نموده و بفهمند چه چیزی افراد را در مواجهه با فشار کم‌تر یا بیش‌تر، آسیب‌پذیر می‌سازد. برخی از راه‌کارهای کاهش استرس به قرار زیر است: هر جا که ممکن است فشارهای سازمان را کاهش دهیم. بعضی از فشارها اجتناب‌ناپذیر و در نتیجه ضروری هستند و برخی اجتناب‌پذیر و غیرضروری‌اند. در مجموع فشارهایی که جزو ماهیت شغل‌اند اجتناب‌ناپذیرند. این دسته، به جز در مواردی که بسیار شدید هستند تأثیر زیادی بر افراد ندارد و به عنوان قسمتی از کار پذیرفته شده و به‌طور اختیاری وارد کار همه‌ی افراد می‌شوند؛ برای نمونه، پزشکانی که به تازگی استخدام شده‌اند، می‌پذیرند که مجبورند با موضوعات مربوط به زندگی سروکار داشته باشند؛ و کیلان می‌پذیرند که باید بیش‌تر وقت خود را با انتظارات بالا سپری کنند؛ خلبانان، خدمه‌ی هواپیما و رانندگان اتوبوس مجبورند بسیار مسافرت کنند. بعید است چنین فشارهایی در این مشاغل به فشارهای روانی منجر شوند، مگر این که بسیار شدید باشند. در برخی اوقات متأسفانه این فشارهای روانی بسیار شدید می‌شوند. این در صورتی است که افراد به‌طور کامل ماهیت کار خود را درک نکرده‌اند: برای انجام آن کاملاً آگاهی ندارند یا متناسب با آن پیش نمی‌روند. نقش سازمان‌تأمینی این موارد، تغییرات طبیعی پشت سر گذاشتن مراحل مختلف زندگی به‌شمار می‌روند. سازمان و مدیریت باید آگاه باشد که گرچه این مراحل اجتناب‌ناپذیرند، ولی می‌توانند فشارهای بسیار شدیدی بر افراد وارد آورند؛ پس بایستی به آنها اهمیت ویژه‌ای داده شود. به‌هرحال برخی از فشارهای حاصل از کار در سازمان ممکن است دست‌کم در تئوری، اجتناب‌پذیر و کاهش‌یافتنی باشند؛ برای نمونه، معمولاً ماهیت مشاغل تغییر می‌کند. همچنین وظایف و نقش‌هایی را که مسؤولان اصلاً انتظار انجام آن را نداشته‌اند و گاهی نیز آموزشی در مورد آنها ندیده‌اند و درباره‌ی آنها آگاهی کافی ندارند، در بر می‌گیرند. هنگامی پرستاران، پزشکان، آموزگاران و بسیاری از افراد دیگر دچار آشفتگی می‌شوند که از آنها خواسته شود وقت زیادی را در زمینه‌های جدید مانند مدیریت، امور مالی، برنامه‌ریزی و ... صرف کنند. در مراحل مختلف زندگی، شاهرل علل مختلف فشار روانی بوده‌ایم. نگرانی واقعی بیش‌تر به دیوان سالاری (بوروکراسی یا نظام اداری) بر می‌گردد. اگر قرار باشد جلوی هرگونه استرس گرفته شود، سازمان‌ها باید در جلوگیری از وقوع چنین فشارهای روانی بسیار دقیق عمل کنند. منابع انسانی ناکارآمد استخداً و به کارگیری افراد ضعیف می‌تواند منجر به مشکلات و مسایل پی‌درپی و جدی گردد. اگر تناسب شغل و شاغل به خوبی رعایت نشده باشد، احتمالاً دیر یا زود مشکلات بروز خواهند کرد. تقریباً در تمامی پژوهش‌های پیمایشی، درباره‌ی منابع استرس‌زا، بر > ارتباط ضعیف شغل و شاغل < تأیید شده است. ارتباط مناسب، به ویژه در مورد افرادی که خارج از کشور به سر می‌برند یا تنها هستند، بسیار اهمیت دارد. تجربه نشان می‌دهد افراد می‌توانند در بسیاری از سازمان‌ها و کارخانجات صنعتی، فشارهای بسیار شدیدی را تحمل کنند، اگر فقط احساس کنند به حرف‌هایشان گوش می‌دهند؛ برای آنها اهمیت قائل‌اند و به اصطلاح به حساب آورده می‌شوند. توجه به استرس امروزه از بیش‌تر کسانی که استرس را تجربه می‌کنند، می‌شنویم که > به آنها اصلاً اهمیتی نمی‌دهند. < متأسفانه در بیش‌تر مواقع دلیل احساس مذکور این نیست که > آنها اهمیتی نمی‌دهند، < بلکه آنها آن‌قدر گرفتار و تحت فشارند که وقت و حس کافی برای نشان دادن اهمیتی که قائل‌اند، ندارند. اگر چه همین‌طور که فشار وارد بر آنها افزایش می‌یابد و آنها کم‌تر می‌توانند اهمیتی خود را بیان کنند، هر قدر سازمان‌ها کارکنان را بیش‌تر فراموش کنند، استرس افزایش می‌یابد. از طریق آموزش و شیوه‌های مناسب می‌توان با این موضوع مقابله کرد. سبک مدیریت و استرس سبک مدیریتی نامناسب می‌تواند فشارهای شدید و استرس را ایجاد کند. دست‌کم از لحاظ نظری، بسیاری از افراد مایل‌اند قسمتی از تصمیم‌گیری را به عهده گیرند. برای چنین افرادی سبک مستبدانه‌ی مدیریت می‌تواند بسیار استرس‌زا باشد. بایستی گفته شود بعضی از افراد نمی‌خواهند و نمی‌توانند در فرایند تصمیم‌گیری شرکت کنند، زیرا نمی‌توانند استرس‌های ناشی از مشارکت را تحمل نمایند. آنان مایل‌اند دیگران مدیریت را به عهده گیرند. در مرحله‌ی استخداً،

برای افراد جدید، باید چگونگی مدیریت کلی سازمان تشریح گردد، تاجایی که آنان بتوانند میزان سازگاری خود را با سازمان محل کار خود بسنجند. امروزه، با به کارگیری سبک مدیریت قابل انعطاف، می‌توان نیازهای افراد مختلف جامعه را شناخت و به درستی پاسخ داد. ارتباطات مدیریتی و استرس می‌دانیم فقدان بازخورد از هسته‌ی مرکزی سازمان (مدیریت استراتژیک) با مسئولان و کارکنان رده‌های مختلف، منبعی استرس‌زا است، زیرا افراد در خلا<sup>۱</sup> به خوبی کار نمی‌کنند. آنها نیاز دارند شما بدانید کارشان چگونه است؛ به ویژه زمانی که کارشان را به خوبی انجام می‌دهند. بنابراین مدیران باید همانند <مدیری هوشمند> کوشش کنند هنگامی که افراد کارشان را خوب انجام داده‌اند، با آنها گفت‌وگو و آنها را تشویق نمایند. شنیدن صدای آنها و به رخ کشیدن اشتباه‌ها، به تنهایی چاره‌ساز نخواهند بود. دو عامل استرس‌زاد و عامل استرس‌زا دیگر، تضاد و ابهام نقش می‌باشند. اگر چنین مشکلاتی حل نشوند، فشار روانی افزایش خواهد یافت و سرانجام زمانی خود را، به شیوه‌های گوناگون از جمله مشکلات رفتاری، عاطفی، روانی، ذهنی یا جسمی نشان خواهد داد. برخی از افراد می‌توانند در برابر مقدار معینی از ابهام نقش، مقاومت کنند، ولی دیگران نمی‌توانند آن را تحمل نمایند. بسیاری از ما نیز دوست داریم بدانیم محدوده‌ی مسئولیت‌هایمان کجاست و چگونه مورد قضاوت، تشویق و یا تنبیه قرار خواهیم گرفت؟ به عبارت کوتاه تر از ما چه انتظار می‌رود؟ ندانستن چنین مواردی موجب ناراحتی و استرس ما می‌شوند. شرح وظایف افراد بایستی روشن و دقیق باشد. تجربه نشان می‌دهد که ابهام در شغل زیاد است. بیش تر اوقات مشخص نیست که منابع قدرتمند سازمان از مدیر چه می‌خواهند. اگر همه چیز روشن نباشد، کارکنان دچار استرس خواهند شد. البته در سال‌های نخستین شروع شغل یا پس از تغییرات ابهام بیش‌تری وجود دارد، ولی این ابهام، گذرا است. رابطه‌ی تغییرات با استرس تغییرات متوالی و تغییر پست‌های کلیدی، به‌ویژه اگر به‌آن به عنوان تغییر برای تغییر به آن نگریسته شود، بسیار استرس‌آور است. اگر تغییرات واقعاً ضروری‌اند، باید تمامی شیوه‌های ارتباط و مدیریت به کار گرفته شوند تا کم‌ترین آسیب را در پی داشته‌باشند. یکی از عوامل استرس‌آور، در زمان تغییر، تعداد تغییرات در زمان آنهاست که البته به اتمیت و رضایت شغلی منجر خواهد شد. سمینار، در این زمینه می‌تواند مفید باشد. سیاهه‌ی عوامل استرس‌زاد زیر فهرستی از انواع عوامل استرس‌زا وجود دارد که می‌توانند آشفتگی خستگی مزمن، ناراحتی‌های عاطفی، جسمی و ذهنی را ایجاد کنند: - استرس ناشی از کار؛ - بار عاطفی بیش از اندازه و طولانی؛ - شغل بی هدف؛ - ارباب رجوع بسیار؛ - مشخص نبودن مسیر ارتقای شغلی و دورنمای پیش‌رفت؛ - تشریفات اداری بسیار زیاد؛ - برقراری ارتباط خیلی ضعیف؛ - نبودن بودجه‌ی کافی؛ - بازخورد ضعیف؛ - فقدان استقلال؛ - فقدان معیار روشنی برای موفقیت. تحلیل ممکن است برخی از این موارد درباره‌ی بسیاری از کارکنان و حتی مدیران صدق کند، ولی تصمیم‌گیری درباره‌ی این که کدام یک از این موارد در مورد شما صدق می‌نمایند و کدام یک را می‌خواهید از بین ببرید، به عهده‌ی شماست. سازمان به کارکنان چه کمکی می‌تواند بکند تا از عهده‌ی عوامل استرس‌زای ضروری برآیند و با موفقیت به زندگی و کار خود ادامه دهند؟ یکی از بزرگ‌ترین عوامل محافظ در برابر فشار، حمایت و پشتیبانی است؛ کسانی که از حمایت کافی برخوردارند، کم‌تر تحت تأثیر استرس قرار می‌گیرند و بهتر از پس رفتارها بر می‌آیند؛ برای نمونه، کارگرانی که از سوی بالادستان خود حمایت می‌شوند یا حتی افراد بیکاری که از شبکه‌های حمایتی خوبی برخوردار هستند، بهتر می‌توانند از عهده‌ی فشار ناشی از موقعیت خود برآیند. در موقعیت‌های کاری برخی از نقش‌های مهم حمایتی وجود دارند که هر اندازه افراد زودتر به سازمان احساس تعلق کنند زودتر می‌توانند بر استرس خود به ویژه در سال‌های نخستین شروع کارشان، چیره شوند. نباید اهمیت برنامه‌های همگونی، آشناسازی و خوشآمدگویی به افراد تازه استخدام شده، فراموش شوند. تأثیر محرک‌های منفی اگر محرک‌های منفی مانند موانع و برخی از سخت‌گیری‌ها، که گاهی لازم هستند، شدید باشند، بر کار تأثیر بدی دارند و می‌توانند موجب استرس شوند؛ مانند وضعیت سخت‌گیری در حقوق، اضافه کاری پاداش شرایط فیزیکی محیط کار و ... به هر حال حتی اگر این موارد خوب باشند، ناگزیر موجب رضایت شغلی نخواهند شد یا در گروه‌های کاری رضایت‌مندی به وجود نخواهند آورد. تأثیر محرک‌های مثبت محرک‌های

مثبت - در صورتی که محرک‌های مثبت وجود نداشته باشند - موجب نارضایتی خواهند شد. البته وجود آنها افزایش رضایت شغلی و اخلاق کاری را در پی خواهند داشت. محرک‌های مثبت زمانی بروز می‌کنند که افراد می‌دانند به سازمان تعلقی دارند؛ برای سازمان مهم و با ارزش‌اند و سازمان برای رشد و پیشرفت شغلی آنها اهمیت قائل است. یکی از شیوه‌های مهمی که سازمان می‌تواند از کارکنان خود حمایت کند فراهم نمودن آموزش‌های لازم است. اگر آموزش، ضرورت دارد، تنها در دسترس بودن آن مهم نیست، بلکه فراهم آوردن تسهیلات و زمان مناسب، به ویژه ارائه‌ی آموزش‌ها در زمان کاری، بسیار مهم است. آموزش می‌تواند بسیار عمومی، تخصصی یا متناسب با تک تک افراد و وقایع باشد. کمک‌های اولیه، فراگیری زبان، نوشتن، تدریس و ارائه‌ی مطالب ممکن است مفید باشند؛ موجب کاهش استرس شوند و مهم تر از آن، احساس حرفه‌ای بودن را در افراد ایجاد کنند. فشارهایی که در خانه، خانواده یا زندگی به افراد وارد می‌شوند در حین کار فراموش نمی‌گردند. از جهتی تحقیقات نشان می‌دهند که بیش‌ترین مشکلاتی که افراد ابراز داشته‌اند، مربوط به کار هستند. در نتیجه سازمان‌ها باید اطلاعات و آگاهی‌های لازم را، در این مورد، داشته باشند و کارکنان خود را درک کنند تا در این زمینه بتوانند به آنها کمک نمایند. مشکلات بین فردی و استرس مشکلات بین فردی، به‌ویژه در واحدهای بسته‌ی کوچک، می‌تواند بسیار استرس‌آور باشند. افراد در سازمان باید به کار خود عشق بورزند و بیاموزند چگونه کار گروهی انجام دهند و زندگی مستحکم‌تری داشته باشند. بنابراین فراگیری مهارت اجتماعی، یعنی چگونگی برقراری ارتباط با دیگران، بسیار مفید است. برگزاری دوره‌ها یا سمینارها برای کارکنان، درباره‌ی نحوه‌ی از بین بردن استرس در سازمان، کنترل فشار روانی یا درباره‌ی نحوه‌ی از بین بردن استرس در سازمان، کنترل فشار روانی یا درباره‌ی نحوه‌ی از بین بردن استرس، بسیار مفید خواهند بود. نقش مشاوره مشاوره، درون و بیرون سازمان، بسیار مؤثر است. مؤسسات مستقل و مورد اعتماد، به‌ویژه اگر به راحتی در دسترس قرار گیرند، می‌توانند جلوی هرگونه استرس و اضطراب را بگیرند. هم‌اکنون سازمان‌های بسیاری برنامه‌های کمک به کارمندان و آموزش مهارت‌های اجتماعی را بر عهده دارند. آنان منبعی مستقل و مورد اعتماد می‌باشند و می‌توانند در تمامی زمینه‌ها به‌طور مستقیم مورد مشورت قرار گیرند. در صورتی که گروه، خانواده یا فردی احساس کند که قربانی موقعیت‌ها یا تغییرات شده، آن‌گاه احساس بیچارگی، ناامیدی، نگرانی محرومیت و استرس خواهد کرد. در عین حال، در صورتی که آنها احساس کنند کارهایی وجود دارد که می‌توانند به خاطر خود انجام دهند هنگام وارد آمدن فشار، پذیرا تر خواهند بود که بسیار ساده‌اند و می‌توانند ابزار بسیار قدرتمندی باشند. آموزش و فراگیری فنون حل مسأله می‌تواند در افراد امید به وجود آورد. بنابراین پیش‌نهاد می‌شود حتماً از این فنون استفاده شود. نه تنها بایستی دوره‌هایی در این زمینه برگزار شود، بلکه کارکنان باید برای حضور فعالانه در این دوره‌ها، ترغیب شوند. باید فرصت لازم به آنها داده شود تا فعالانه در این دوره‌ها شرکت کنند. اعتقاد بر این است دوره‌ها بایستی جامع باشند؛ در زمان مناسب و براساس استانداردهای خوبی برگزار شوند و سرمایه‌گذاری‌های خوبی روی افراد و سازمان صورت گیرد. برخلاف همه‌ی کارهایی که سازمان انجام می‌دهد ممکن است بعضی از افراد تحت تأثیر استرس قرار گیرند. بنابراین برای آنان و مدیران حایز اهمیت است که علائم و نشانه‌های استرس را بشناسند تا بتوانند در مراحل نخستین و شناختن علل مقدماتی استرس را در افراد، راه کارهای ویژه‌ای برای مقابله با آن وجود دارد. وظیفه‌ی سازمان آن است که بیش‌تر به جو اعتماد، تفاهم و حمایت متقابل توجه کند، تا کارکنان ترغیب شوند برای رفع استرس‌شان، اقدام اصلاحی انجام دهند یا استرس را کاهش داده و نادیده بگیرند. چکیده‌ی بنابراین بایستی در سطوح مختلف ابتکاراتی به کار گرفته شوند که موارد ذیل، مهم‌ترین آنها هستند: **a**. بایستی روسا، فرهنگ‌سازان را کنترل کنند و یقین حاصل نمایند که تعادل درستی بین استفاده از منابع موجود، مراقبت و پشتیبانی از کارکنان وجود دارد؛ **b**. مدیران باید تا آن‌جا که ممکن است تلاش کنند جلوی هرگونه فشار روانی قابل اجتناب را، بر کارکنان، بگیرند و هنگامی که فشارها غیرقابل اجتناب‌اند، از کارکنان خود حمایت نمایند. این پشتیبانی باید شامل آموزش افراد برای مقابله با استرس باشد؛ **c**. کارکنان بایستی بتوانند از حمایت ارائه شده،

بدون احساس گناه یا بی کفایتی، بهره گیرند منابع و مأخذ a. رحیمی شهرام استاندارهای عمل کرد مدیران، (تهران، وزارت آموزش و پرورش دفتر بهبود کیفیت و راهبری استانداردها)، اسفند hab. غفاریان، وفا، شایستگی‌های مدیریت تهران، سازمان مدیریت صنعتی، acgic. قرائی مقدم، امان الله مدیریت آموزشی، تهران، ابجد، acged. قورچیان، نادرقلی، برنامه‌ریزی آموزشی تهران، واحد علوم و تحقیقات (دوره‌ی دکترا) مدیریت برنامه‌ریزی آموزشی، acghe. میرکمالی، سیدمحمد مدیریت آموزشی، فصل‌نامه‌ی مدیریت در آموزش و پرورش، شماره‌ی شانزدهم، زمستان acgf

## استرس شغلی، دلایل و آثار آن بر عملکرد کارکنان در سازمانها

مهدی رحمانی

در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در سازمان یکی از مباحث اصلی مدیریت رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است و فشار عصبی در سازمان همچون آفتی فعالیت‌ها را تحلیل داده و از بین می‌برد. توجه به محیط‌های شغلی و شرایط کار کارکنان امری است که موجب بالا بردن کیفیت کار، حفظ سلامت و بهداشت کارکنان و جهت بهره‌جویی بیشتر و بهتر از طول مدت سنوات کاری مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به تاثیر استرس شغلی بر زندگی و کار کارکنان، دست‌اندرکاران این گونه سیستم‌ها باید عوامل مرتبط با رضایت مندی را یافته و جهت پیشرفت و ارتقای سطح کارایی کارکنان مورد توجه قرار دهند. استرس (STRESS) چیست؟ استرس به مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده داخلی و خارجی اطلاق می‌گردد. فشار روانی (STRESS) تجربه‌ای است همگانی و عمومی که هرکس به کرات آن را در زندگی خود احساس کرده است، برخلاف تصور، فشار روانی همیشه شامل حوادث ناخوشایند نیست بلکه می‌تواند محصول موفقیت‌های خوشایند و مطلوب نیز باشد که سازگاری مجددی را در فرد مطالبه می‌کند. به عبارت دیگر شاید نکته اصلی در موقعیت‌های تنش‌زا نیاز به انطباق و سازگاری مجددی است که برای فرد ضرورت پیدا می‌کند. فشار روانی نتیجه یک تعامل بین منابع مختلف فشار و فرد است. تمامی افراد یک موقعیت واحد را استرس‌زا تصور نمی‌کنند و اختلافات فردی آنان از نظر شخصیتی و تجارب زندگی، پاسخ آنان را به فشار روانی تحت الشعاع خود قرار می‌دهد. استرس شغلی (Job Stress) چیست؟ بکارگیری فرد در کاری که با توانایی‌ها و اطلاعات او همخوانی ندارد و یا تغییر در فعالیت کاری او می‌تواند باعث ایجاد استرس در فرد شود. بطور کلی استرس شغلی نوعی استرس است که با محیط کاری یا عوامل مرتبط با محیط کاری فرد ارتباط دارد. تغییر در فعالیت‌های کاری همچون فن‌آوری جدید یا تغییر اهداف، ممکن است باعث ایجاد استرس شود استرس سازمانی را می‌توان با مقیاس کارگریزی و کیفیت کار اندازه‌گیری کرد. دلایل استرس کاریدر محیط کاری، موقعیت‌های زیادی هستند که موجب استرس فرد می‌شوند. موقعیت‌هایی همچون فقدان تامین شغل، حاکمیت روابط بر ضوابط، بوروکراسی سردرگم، فقدان مکانیسم‌های کنترل و ارزشیابی، شیفت‌های کار، ساعت کار زیاد، فناوری جدید، حقوق کم و سبک مدیریت باعث ایجاد استرس در محیط کار می‌گردند. برخی دیگر از عوامل استرس‌زا عبارتند از: ۱. حمایت نکردن مسئولین از کارکنان خود ۲. نبود مشاوره و ارتباطات ۳. دخالت‌های زیادی در مسایل شخصی، اجتماعی و زندگی خانوادگی ۴. حجم زیاد کارها یا بیش از اندازه کم بودن کار ۵. فشار بیش از حد ناشی از غیرواقعی بودن مهلت انجام کارها ۶. انجام کارهایی که بسیار مشکل‌اند و یا لزوم چندانی به انجام آنها نیست ۷. نداشتن مهارت کافی در نحوه انجام کار ۸. شرایط نامطلوب کاری ۹. داشتن شغلی که متناسب با شاغل نباشد ۱۰. نداشتن امنیت شغلی و ترس از بیکار شدن اثرات استرس در محیط کار استرس روی سازمان‌ها و افراد موجود در آن تاثیر می‌گذارد. تاثیر استرس سازمانی با افزایش میزان کارگریزی، تعویض زود هنگام کارکنان، ارتباط نامناسب با ارباب رجوع، کاهش میزان امنیت شغلی، عدم سلامت محیط کار، کنترل ضعیف کیفیت محصولات و .... ارتباط دارد. به بیان دیگر هرچه میزان استرس سازمانی بالاتر باشد، عوامل ذکر شده از

فراوانی بیشتری برخوردارند. استرس باعث فشارهای روانی بسیاری بر روی فرد می‌شود که این فشارها به شکل‌های مختلف در رفتار فرد در محیط کاری خود را نشان می‌دهد برخی از این رفتارها عبارتند از: \* زود رنجی یا پرخاشگری در برخورد با همکاران و مراجعین \* بی‌تفاوتی و بی‌علاقگی به آراستگی ظاهر خود و دیگران \* کاهش خلاقیت و فقدان اعتماد به نفس \* بی‌تفاوتی نسبت به کار و افزایش اشتباهات \* عدم توانایی تمرکز بر روی کار و ناتوانی در تصمیم‌گیری \* خستگی مفرط، ناراحتی و احساس گناه \* ناتوانی در تحمل اطرافیان و تمایل به انزوا همه این عوامل در نهایت منجر به کاهش بهره‌وری و افزایش ضایعات می‌شود و از طرف دیگر این افراد بعلت ناتوانی در کنترل احساسات، ناتوانی در تصمیم‌گیری صحیح و دیگر موارد ذکر شده استعداد فوق‌العاده در ایجاد حادثه برای خود و دیگران پیدا می‌کنند. راههای مقابله با استرس برای مقابله با استرس ابتدا بایستی عوامل و زمینه‌های استرس را شناسایی تا راه کارهای متناسب با آنها به کار گرفته و عوامل استرس را تعدیل شوند. استرس در سازمان اثرات نامطلوبی بر کمیت و کیفیت کار کارکنان برجای می‌گذارد و عوامل و ریشه‌های استرس سازمانها تنها در سازمان نیست بلکه عوامل استرس زای برون سازمانی مختلفی وجود دارند که شخص را با تنش و استرس روبرو می‌سازد. به این ترتیب فرد با استرس وارد سازمان شده و از طرف دیگر عوامل سازمانی استرس فرد را افزایش می‌دهد. برخی از راههای کاهش استرس در محیط کار به شرح زیر است: ۱- اطلاعات و منابع مورد نیاز جهت انجام درست کارها را فراهم آورید. ۲- در یک زمان فقط یک کار را انجام دهید تا فشارهای وارد بر خود را کاهش دهید. ۳- یک راه ارتباطی برای تقابل اجتماعی بین دیگر کارکنان و مدیران ایجاد کنید. ۴- پیشنهادهای دیگران در کمک به خود را بپذیرید. ۵- توانایی‌های خود را بشناسید و بیش از حد از خود انتظار نداشته باشید. ۶- محیط فیزیکی مناسب فراهم آورید و از موقعیت‌های پر استرس دوری کنید. ۷- کارهایی را انجام دهید که برایتان لذت بخش و شادی آفرینند. ۸- سعی کنید اوقات خود را با کسانی بگذرانید که مصاحبت با آنها برایتان لذت بخش باشد و نه با کسانی که انتقاد کننده و خرده گیرند. ۹- آرام نفس بکشید، به طوری که قسمت پائینی شش‌های خود را به تحرک وادارید. ۱۰- تکنیک‌های آرامش بخش را به کار برید. ۱۱- یک واکنش نسبت به استرس، خشمگین شدن است. درباره نحوه غلبه بر خشم خود بیشتر بیاموزید. نتیجه‌گیری پدیده استرس یا فشار عصبی از مسایل بسیار حاد در سازمان‌های امروزی می‌باشد که سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه سنگینی را به سازمان‌ها وارد ساخته است، گروهی از صاحب‌نظران رفتار سازمانی، استرس ناشی از شغل را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده‌اند شاید هم به راستی دوران ما عصر استرس‌ها است که در آن انسان بیش از هر زمان دیگر در معرض عوامل استرس‌زا قرار گرفته و مسایل و مشکلات زیادی از هر سو او را احاطه کرده استکارکنان ساعات زیادی را در محیط کار سپری می‌کنند. نارضایتی شغلی و در پی آن استرس ظرف چند سال فرد شاغل را بیمار می‌کند. برای همین کارشناسان به مدیران پیشنهاد می‌کنند به استرس در محیط کار اهمیت زیادی بدهند. آنها می‌توانند افراد دارای استرس را شناسایی کنند و به آنها آموزش دهند. همچنین می‌توانند در عملی پیشگیرانه عوامل استرس‌زا را از محیط کار حذف کنند. آیا ترجیح می‌دهیم کارکنانی شاداب و سالم و راضی داشته باشیم یا کارمندانی که پراز استرس و دچار بیماری‌های قلبی و فشارخون و غیره هستند؟ با توجه به مطالب گفته شده در مورد استرس، دلایل و اثرات استرس و راههای مقابله با استرس، مدیران و کارکنان در سازمانهای مختلف می‌توانند با به کارگیری راهکارهای عملی در جهت افزایش قدرت تحمل و فشارپذیری فردی و سازمانی خود گام برداشته و از این بابت در راستای سالم سازی محیط و ارتقای بهداشت روانی سازمان حرکت کنند تا انرژی‌هایی که ناخواسته صرف تنشهای سازمانی می‌گردد در جهت ارتقای کمیت و کیفیت و تحقق مسئولیتهای اجتماعی سازمان به کار گرفته شود. منابع و مآخذ ۱- امین ... علوی، فشارهای عصبی و روانی در سازمان (استرس)، مجله مدیریت دولتی شماره ۲۰، بهار ۱۳۷۲، ص ۳۴ و ص ۳۵۲- ماهنامه علمی و آموزشی در زمینه مدیریت - تدبیر شماره ۱۳۸۳ - کتاب مدیریت استرس - نویسنده جرارد هارگریور - مترجم مرتضی مقدمی پور ۴- کتاب رفع استرس در محل کار - نویسنده مرتضی کارزی - stress-۵۶- ravanshenasi.mihanblog.com

۷- [anxiety-depression.orgsanatekhodro.com](http://anxiety-depression.orgsanatekhodro.com) نویسنده: مهدی رحمانیکارشناس ارشد مدیریت دولتی (منابع انسانی) محل خدمت: سازمان میادین میوه و تره بار و فرآورده های کشاورزی شهرداری تهران [articles.ir](http://articles.ir)

## مدیریت نقدینگی یا مدیریت استرس در بانک ها

علیرضا کشاورز

در عصر حاضر تاثیر مدیریت بر زندگی انسان‌ها به حدی پیچیده شده است که بدون در نظر گرفتن نقش آن، زندگی را برای بشر بسیار سخت و دشوار و حتی می‌توان غیر ممکن دانست. علم مدیریت به واسطه گستردگی به ابعاد زیادی منقسم گردیده و در بخش پولی و مالی یکی از موارد مهم و کاربردی آن توزیع و مدیریت نقدینگی و مدیریت گردش وجوه می‌باشد. پول در زندگی انسان‌ها اهمیت زیادی داشته و وظایف پول بر همگان آشکار می‌باشد. لذا نقش مدیریت نقدینگی و کنترل منابع و مصارف در بانک‌ها و بنگاه‌های اقتصادی و موسسات مالی از اهمیت خاصی برخوردار است. با استفاده صحیح از پول و ابزارهای پولی می‌توان زندگی را برای انسان‌ها سهل و راحت تر نمود و در مقابل با تصمیم گیری‌های اشتباه و نابجا، در صورت عدم کنترل پول و بازارهای تابعه با تبدیل شدن آن به تورم و رکود و... خودپول و آثار آن، بلای جان و مال مردم شده و منجر به از هم گسسته شدن تمام سیستم‌های موجود می‌گردد. لذا برای استفاده بهینه از امکانات موجود در سطح کلان، کنترل نقدینگی مستلزم آگاهی و اشراف مسوولان و دست‌اندرکاران مربوطه به وضعیت جهانی و منطقه‌ای، کشوری و سیاست‌های دولت و رفتار بانک‌ها و موسسات مالی و بازارهای پولی و مالی می‌باشد. در نگاه اول آنچه متصور است، در راس هرم موسسات مالی و مخصوصا تخصصی، افرادی می‌بایست قرار گرفته باشند که متخصص مدیریت مالی بوده یا به شاخه‌های مرتبط به امور مالی و اقتصادی، علم و آگاهی کامل داشته باشند. در صورتی که این حداقل‌ها رعایت نگردد، به مرور زمان عرصه بر سایر مدیران مالی این موسسات تنگ شده و این خود آغاز بحران‌های مالی خواهد بود. در طی چند سال گذشته با سرعت گرفتن دستور پرداخت تسهیلات تبصره‌ای از طرف دولت به بانک‌های عامل و به نفع بنگاه‌های زود بازده و عدم امکان و توانایی بانک‌های دولتی برای تامین مالی طرح‌ها، آن هم به علت حجم بالای تسهیلات، این فشار و کمبود نقدینگی به ناچار با پرداخت وام و تسهیلات به بنگاه‌های زود بازده به طور مستقیم و غیرمستقیم توسط اتاق‌های پایاپای اسناد بانکی از طریق صدور چک رمزار و ایران چک و سایر ابزارهای پولی موجود توسط شعب بانک‌ها به حساب‌های بانک‌ها نزد بانک مرکزی منتقل گردیده و در نتیجه هر روز حساب بانک‌ها نزد بانک مرکزی متورم و منفی تر می‌گردید. که این خود در واقع مویذ فزونی حجم مصارف و تسهیلات پرداخت شده در سیستم بانکی نسبت به منابع و سپرده‌های موجود می‌باشد. در این میان بانک‌ها به اجبار در مقابل خواسته‌های دستوری همچون پرداخت تسهیلات تبصره‌ای و تکلیفی، با نرخ‌های پایین تر از نرخ بازار قرار گرفته و به علت محدودیت‌ها و کمبود منابع ناگزیر به تامین مالی با نرخ‌های سرسام آور و کمرشکنی حتی بالاتر از نرخ‌های ۳۰ تا ۳۵ درصد گردیدند و چون در آن دوره تازه مسابقه پرداخت شروع شده بود، تعدادی از بانک‌های دولتی برای اینکه گوی سبقت را از سایر رقبا بر بایند، سرعت در پرداخت تسهیلات را افزایش داده و روزانه آمارهای پرداخت را از تریبون و روزنامه‌ها اعلام می‌نمودند. قابل ذکر اینکه در پرداخت این گونه تسهیلات (زودبازده) از همه طرف بر بانک‌ها تاکید و فشار وجود داشت، وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها، بانک‌های عامل را در منگنه قراردادند که باید تا پایان سال مالی تسهیلات به معرفی شدگان به هر نحو ممکن پرداخت گردد و انتقال این اعتبارات برای سال بعد مقدور نخواهد بود که این امر خود مزید بر علت شد و نظارت و حساسیت در مصرف و هزینه نمودن وام‌ها از طرف بعضی از بانک‌ها به حداقل رسید و بانک‌ها علاوه بر امور روزمره خود و شرایط مخصوص پایان سال، مواجه با خیل عظیم لیست‌های افراد حقیقی و حقوقی معرفی شده از طرف دولت گردیدند، به طوری که این معرفی شدگان هر روز بیشتر و بیشتر شده و با توجه به نزدیکی به پایان سال مالی بدیهی است

نظارت بر نحوه پرداخت تسهیلات کاهش یافته و حتی در بعضی موارد تضمینات کافی و ضامنین معتبر از گیرندگان تسهیلات اخذ نگردید، در صورتی که دولت وظیفه وصول تسهیلات و هر گونه اهمالی را در پرداخت و وصول، به عهده پرداخت کننده تسهیلات (بانک‌های عامل) گذارده است. و در این ببحوحه اگر بانک‌ها کوچک‌ترین اعتراضی را مطرح می‌نمودند، متهم به کم کاری شده و مسوول و پاسخگوی به وجود آمدن تمام مشکلات در جامعه می‌گردیدند و مورد بازخواست مقامات قرار گرفته و در بعضی مواقع کارکنان بانک‌ها علاوه بر عدم حمایت از طرف مسوولین بانکی، مورد غضب دستگاه‌های متبوعه خود نیز قرار گرفته و از سوی دیگر در مورد کنترل نقدینگی و پرداخت تسهیلات و تلاش برای جلوگیری از خروج منابع از بانک خود، مورد مواخذه قرار می‌گرفتند. مهم‌تر اینکه چون سرمایه‌گذاری و تسهیلات پرداخت شده اکثرا صرف کار تولیدی و اشتغال نگردیده، در نتیجه برگشت و وصول مبالغ پرداختی به سیستم بسیار سخت و دشوار خواهد بود. جالب اینکه اکنون هم با این همه تلاش و کوشش شبانه‌روزی و حرکت بانک‌ها در سمت و سوی اهداف دولت باز این همه خدمات مقبول نیافتاده است!! در این میان بانک‌ها که هیچ گونه اختیار و آزادی عمل در پرداخت تسهیلات و سپرده‌گیری و وصول و تامین منابع و ... نداشته‌اند، می‌بایست پاسخگوی دولت و خیل عظیم مشتریان، سپرده‌گذاران و عموم مردم باشند. در واقع با توجه به توضیحات مختصر ارائه شده به راستی کسانی که در بانک‌های دولتی درگیر مسائل و امور نقدینگی می‌باشند، عهده دار مدیریت نقدینگی هستند یا مدیریت

استرس؟! \* <http://www.bina.ir/html/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=۴۴۴۶>

## فشار عصبی و استرس

سید محمد فاطمی نژاد - عضو هیئت دانشگاه

مقدمها در دورانی بسر می‌بریم که از مشخصات بارز آن توسعه شهرنشینی، افزایش جمعیت، گسترش مؤسسات، پیچیدگی تکنولوژی و ارتباطات می‌باشد و این موارد بیش از پیش جوامع و انسانها را به هم نزدیک نموده و آنها را جهت رقابت با سایرین به تکاپو و تلاش بیشتر وادار نموده است. از طرفی افزایش توقعات و انتظارات روزافزون جامعه نیز جهت رفع توقعات و حل موارد فوق مثر ثمر نخواهد بود که این را می‌توان ناشی از محدودیت توان و امکانات انسان و محیط وی دانست. یکی از مهمترین موضوعات و مباحثی که در چنین شرایطی لازم است مطرح شود موضوع فشارهای عصبی، روانی است که همه به نوعی با آن سر و کار داشته و درگیر آن هستند. امروزه فشارهای عصبی به عنوان مهمترین فاکتور بوجود آورنده امراض روحی، جسمی و رفتاری انسانها توجه پزشکان، روانشناسان و دانشمندان علوم رفتاری و مدیریت را به خود معطوف نموده، به طوری که باید عنوان نمود که فشارهای عصبی نقش مهمی در فراهم نمودن مشکلات روحی و جسمی در انسانها ایفا می‌کند. پرواضح است که اثرات زیانبار فشارهای عصبی تنها در مبتلا کردن افراد به مرضهای روحی و جسمی نیست. بلکه فشارهای عصبی، تاثیر بسیار زینبشی بر عملکرد مدیران و کارکنان نیز دارد. فردی که مورد حمله فشارهای عصبی و روحی قرار می‌گیرد مسلما در تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، برقراری روابط با دیگران، شیوه اجرای اثربخش کار و در نهایت کارایی (۲) و بهره‌وری (۳) فردی دچار مشکل خواهد شد. از طرفی مهمتر اینکه یک کارمند دچار فشار می‌تواند همه کارکنان در ارتباط خود را دچار فشار عصبی نماید و بدین ترتیب است که فشار در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل می‌برد و فعالیتها و تلاشها را عقیم می‌سازد. گروهی از صاحبانظران رفتاری استرس را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده‌اند. شاید به راستی هم دوران ما عصر استرس و فشارهای عصبی است. دوره‌ای که در آن انسان بیش از هر زمان دیگری در معرض عوامل موجود استرس قرار گرفته و مسائل و مشکلات بیشماری از هر طرف او را احاطه کرده است. در چنین جهان پریهاوییی چگونه می‌توان از فشارهای عصبی اجتناب کرد و یا با آن به مقابله پرداخت. چه عواملی موجب

استرس است و چرا انسان به استرس دچار می‌شود و چگونه می‌توان فشارهای عصبی و تاثیر آن را بر افراد شناخت؟ در این مقاله سعی می‌شود ضمن تعریفی روشن از فشارهای عصبی، عوامل موثر در ایجاد و افزایش فشارهای عصبی که امروزه دامنگیر اکثر مردم و به ویژه کارکنان ادارات و سازمانها گردیده مورد بررسی قرار گیرد و در نهایت راههایی برای مقابله و پیشگیری از فشارهای عصبی ارائه گردد. ضرورت و چرایی مطالعه فشارهای عصبی در اهمیت فشار عصبی همین بس که اولاً- فشارهای عصبی بر روی مردم، کارکنان و مدیران سازمانها تاثیرات نامطلوب جسمی و روانی داشته و این مسئله باعث می‌شود تا نقش مردم، مدیران و کارکنان در سازمانها و محیط اجتماعی به حداقل کاهش پیدا نموده و اثربخشی (۴) و کارآیی آنان را کاهش می‌دهد. ثانياً نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که مصرف داروهای آرام بخش برای آمریکا سالانه شش میلیارد دلار هزینه در بردارد. ثالثاً فشار عصبی وارده بر کارکنان و مدیران بیشتر مواقع قابل پیشگیری بوده و با کنترل آن می‌توان عملکرد انسانها را در اجتماع و سازمانها بهبود بخشید. تعریف استرس استرس به معنای فشار واژه ای است که از فیزیک به عاریت گرفته شده و امروزه برای بیان فشار روان تنی کاربرد عام یافته است. به عبارت کلی استرس حالتی است در روان و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی یا جسمی به فرد است. بنابراین شاید فشار عصبی معادل دقیقی برای استرس نباشد. چرا که استرس حالتی ناشی از فشار است نه خود فشار. اما با اندک اغمازی می‌توان استرس را همان فشار عصبی معنی کرد و آن را عکس العملی دانست که انسان در مقابل محرکهای ناسازگار بیرونی از خود بروز می‌دهد. در تعریفی دیگر استرس را پاسخی دانسته اند که فرد برای تطبیق با یک وضعیت خارجی متفاوت با وضعیت عادی به صورت رفتاری روانی و جسمانی از خود بروز می‌دهد. در این تعریف استرس عبارتست از عکس العملهای فرد در مقابل موقعیت های تهدید کننده در محیط. صاحب نظر دیگری استرس را مجموعه واکنشهای عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و غیرمنتظره خارجی یا به عبارت ساده تر اخلال در سیستم سازگاری و تطبیق بدن آدمی با محیط خارجی تعریف می‌کند. به زعم وی هرگاه تعادل و سازگاری ارگانیسم انسان به علت عوامل خارجی از میان می‌رود فرد دچار استرس می‌شود.. استرس مثبت و منفی برخلاف تصور عموم که همواره فشار عصبی را به مفهوم منفی در نظر می‌گیرند، فشار عصبی همیشه بد و مذموم نیست. البته یک شکل از فشار عصبی که بار منفی دارد "دیسترس" (۵) نامیده می‌شود که به هنگام ناراحتی مثلا مرگ یکی از نزدیکان، گرفتن تویخ از رئیس و ... در ما ایجاد می‌شود. اما فشار عصبی حالت مثبت و خوشایندی هم دارد که به وسیله موارد خوب ایجاد می‌شود و "یوسترس" (۶) نام گرفته است مانند ارتقای شغلی. در قسمت اول یعنی فاز منفی استرس ما مستعد هستیم به: خستگی، بی حوصلگی، کاهش دقت، بدبینی، بیماری، حوادث، عدم برقراری ارتباط مناسب و خلاقیت کم. اما قسمت دوم یعنی فاز مثبت استرس منجر می‌شود به: نیروی زندگی، جدیت، خوش بینی، بنیه بدنی، تمرکز فکری، روابط شخصی (۷) مناسب و افزایش خلاقیت (۸). علل و عوامل مؤثر در ایجاد و افزایش فشار عصبی دسته بندیهای مختلفی از عوامل استرس زا صورت گرفته است ولی عمومی ترین آن به شرح زیر می‌باشد: ۱- عوامل محیطی - برون سازمانی چنانچه به سازمان با نگرش سیستم باز که به نحو قابل ملاحظه ای از نیروی بیرون خود متاثر می‌شود توجه نماییم، فشار شغلی محدود به مسائلی که در داخل سازمان و در حین کار اتفاق می‌افتد نیست. به دلیل گرفتار بودن مردم در زندگی پر ازدحام شهری سلامت زندگی افراد جامعه رو به زوال می‌رود و زمینه های مساعد فشار عصبی افزایش می‌یابد. وضع خانوادگی فرد و بیماری افراد خانواده عامل مهمی در زندگی شغلی اوست. همچنین رکود اقتصادی جامعه، گرفتن کار دوم برای امرار معاش و شاغل بودن همسر، همگی از عوامل عمده فشارهای شغلی می‌باشند. ۲- عوامل سازمانی فشارزا علاوه بر عوامل بالقوه فشارزا که به خارج از محیط سازمان مربوط می‌شود عوامل دیگری نیز وجود دارد که به خود سازمان مربوط می‌شود. این عوامل فشارزای سازمانی را می‌توان به صورت زیر طبقه بندی کرد: الف: عوامل مربوط به سیاست سازمانی از قبیل مقررات خشک، ملاحظات غیرعادی مربوط به بررسی عملکرد، نابرابری در پرداختها، جابجایی مداوم و ... ب: عوامل مربوط به تشکیلات سازمان از قبیل تمرکز بیش از حد در تصمیم گیری، تضاد صف و ستاد، امکانات اندک



برای ارتقاء و پیشرفت و ... ج: عوامل مربوط به فرآیندی سازمانی از قبیل ارتباطات ضعیف، بازخور ضعیف درباره عملکرد، اطلاعات ناکافی، سیستم نظارتی ناعادلانه و ... د: عوامل مادی و فیزیکی از جمله فقدان امکانات فیزیکی مناسب، سر و صدا و گرمای شدید، آلودگی هوا و خطرات ایمنی و ... لازم به ذکر است هر چقدر سازمانها بزرگتر و وسیعتر می شوند برای هر یک از کارکنان عوامل فشارزای بیشتری در محیط کار ایجاد می شود. ۳- عوامل گروهی فشارزا همانطور که می دانیم انسان موجودی است اجتماعی که مایل است با دیگران باشد، ارتباط برقرار کند و مورد حمایت قرار گیرد و بتواند غمها و شادیهای خود را با دیگران در میان بگذارد. چنانچه فرد از این خواسته محروم شود موجبات نوعی فشار و استرس برای وی فراهم می گردد. عمده ترین عوامل فشارزای گروهی را می توان در فقدان همبستگی گروهی، فقدان حمایت اجتماعی و تضاد و تعارض افراد و گروهها با یکدیگر دانست. ۴- عوامل فردی فشارزا هرچند عوامل و شرایط ذکر شده همگی در سطح فردی ظاهر می شوند و بر فرد تاثیر می گذارند ولی تعدادی از شرایط هستند که به خود فرد از جمله مهارت، تخصص، شخصیت و نقشی که او در خانواده، محیط کار و اجتماع ایفا می کند مربوط می شود. از جمله عوامل فردی که می تواند موجبات فشار عصبی را برای افراد ایجاد کند، نقشهای متعددی است که افراد در برخورد با دیگران باید ایفا نمایند. این نقشهای چندگانه در اکثر مواقع تقاضاهای متضادی در برابر آنان قرار می دهد و انتظارات متضادی را ایجاد می نماید. پدری را در نظر بگیرید که باید با فرزند خود بسیار مهربان بوده و برخوردی لطیف داشته باشد. همچنین فرد در برخورد با زیردستان خود در محیط کار باید مدیری با قدرت، قاطعیت و گاهی همراه با خشونت عمل نماید که بالطبع این نقشهای متضاد منجر به نوعی فشار برای وی خواهد شد. همچنین عدم صراحت و وضوح نقش یا به عبارتی وجود ابهام در وظایف و نقشی که فرد به عهده دارد می تواند موجبات فشار عصبی را برای افراد ایجاد نماید. این ابهام نقش در نتیجه آموزش ناکافی ارتباطات ضعیف و مسائلی از این قبیل می باشد. از طرفی تحقیقات نشان می دهد واگذاری کاری بیش از توان افراد به آنها و یا دادن نقشی بسیار ساده و سبک می تواند موجبات نارضایتی و در نهایت فشار عصبی را برای آنها فراهم نماید. از دیگر عوامل فردی مؤثر در فشار عصبی خصوصیات شخصی (تیپ های شخصی) است که تا حد زیادی ناشی از وراثت می باشد. از جمله ویژگیهای شخصیتی و فردی می توان احساساتی بودن افراد، عجول بودن و مواردی از این قبیل را نام برد که می تواند در ایجاد و تشدید فشار عصبی مؤثر باشد. در نهایت تغییر و تحولات زندگی مانند وفات همسر و فرزند، اختلاف با والدین و فرزندان و حتی پیر شدن فرد می تواند به فشار عصبی بیانجامد. اثرات و عوارض ناشی از فشار شغلی در ارتباط با عوارض و مشکلات استرس می توان سه دسته را مطرح نمود. الف: عوارض و مشکلات جسمی فشار شغلی استرس بالا منجر به فشار خون زیاد، امراض قلبی، زخم معده و حتی دردهای مفاصل می شود، حتی احتمال رابطه بین استرس و سرطان بعید به نظر نمی رسد. بدیهی است بیماریهای جدی جسمانی اثرات شدید بر افراد دارند و همیشه مانند امراض قلبی واضح و آشکار نیستند، ولی مشکلات و پیامدهای فیزیکی قابل توجهی بر سازمان و کار آن دارند. ب: مشکلات و عوارض روانشناختی فشار شغلی مشکلات روانشناختی ناشی از فشار شغلی اگر نگوئیم به طور مستقیم حداقل به صورت غیرمستقیم بر عملکرد روزانه فرد اثر می گذارند. بنابراین اگر مهمتر از مشکلات جسمانی نباشند، حداقل از همان درجه اولویت برخوردارند. فشار عصبی شدید ممکن است با خشم، دلواپسی، افسردگی، عصبانیت، بی ادبی و بی حوصلگی همراه باشد. تاثیر این حالتها بر کارکنان موجب تغییراتی در وضعیت روحی و شغلی آنها، به خصوص در ارتباط با کاهش اعتماد به نفس، عدم تمرکز فکری، تصمیم گیری صحیح، عدم رضایت و در نهایت عملکرد شغلی (۹) می گردد. ج: مشکلات و عوارض رفتاری فشار شغلی رفتارهای مستقیمی که احتمالاً همراه سطح بالای فشار شغلی هستند، شامل کم خوراکی، پرخوری، مصرف زیاد سیگار و مواد مخدر می باشد. شواهدی که بدست آمده است اشاره دارد به رابطه ای که بین فشار شغلی و به خصوص غیبت و ترک خدمت وجود دارد. رها کردن یک شغل پر از فشار مانند پرواز از قفس است و این پرواز شاید سالمتر از باقی ماندن در یک شغل پر از تنش برای شاغل آن باشد. رابطه استرس با عملکرد شغلی لازم به

ذکر است که فشار عصبی خود به تنهایی برای افراد یا عملکرد سازمان بد نیست در حقیقت تحقیقات نشان می‌دهد که میزان کم فشار شغلی می‌تواند حتی عملکرد فرد را بهبود بخشد و وجود استرس تا حدی نتیجه کار را افزایش دهد، ولی پس از آن کار رو به نقصان می‌نهد. این رابطه در نمودار زیر نشان داده شده است. همانطور که ملاحظه می‌شود برای انجام کار به طریق مطلوب میزانی از استرس مورد نیاز است. به عبارتی فقدان کامل استرس مساوی است با مرگ. اگر استرس کمتر از این میزان و یا بیشتر از آن شود نتیجه کار کاهش می‌یابد. راههای کنترل و مقابله با فشارهای عصبی برای مقابله و کنترل فشارهای عصبی راههای مختلفی وجود دارد که هر کدام با توجه به در نظر گرفتن شرایطی که موجبات فشار عصبی را فراهم نموده می‌تواند به کار رود. البته میزان و درجه تاثیر هر یک از این راهها در کنترل و پیشگیری فشار عصبی متفاوت است. تعدادی از راههایی که بوسیله آن می‌توان فشار عصبی را کاهش داد و با آن مقابله نمود به شرح زیر است: امروزه با درمانهای خودیاری یا انجام امور به صورت شخصی به کمک کلینیک‌ها، رژیمهای غذایی و تمرینهای بدنی و اهمیت فراوانی که در وسایل ارتباط جمعی برای این مورد قائل می‌شوند، روشهای مقابله فردی جهت روبرو شدن با فشار روانی مفهوم پیدا می‌کند. به عبارتی دیگر اکثر افراد را باید متقاعد ساخت که قبول مسئولیتهای زندگی امری لازم و ایجاد تغییرات عملی در حیات روزمره واجد اهمیت است. تعدادی از فنون خاص که افراد می‌توانند به کمک آن فشار روانی دیرپا و غیرقابل اجتناب را حذف کنند، یا به زندگی معنای زیاده‌تری ببخشند عبارتند از: توکل به خدا در امور، ورزش و فعالیتهای بدنی، استراحت، جلوگیری و کنترل رفتار و اعمالی که فشارزا هستند و تغییر در ادراک و نگرش نسبت به مسائل (داشتن دیدی خوشبینانه). علاوه بر استراتژی‌های فوق باید اذعان نمود که امروزه اکثر سازمانهای بزرگ بر داشتن ساختهای رسمی بسیار بوروکراتیک و ایجاد فضای انعطاف‌ناپذیر و غیرشخصی تمایل دارند. این امر می‌تواند به فشار شغلی قابل ملاحظه منجر گردد. هدف استراتژی مقابله می‌تواند عدم تمرکز و یا ایجاد پویایی سازمانی همراه با تصمیم‌گیری مشورتی و جریان اطلاعات به صورت صعودی باشد. از لحاظ نظری این تغییرات ساختی و فرآیندی می‌تواند فضای حمایت‌کننده‌تری برای کارکنان فراهم سازد و فشارهای شغلی آنان را کاهش داده یا از بروز آن جلوگیری کند. همچنین تقویت مشاغل چه از طریق بهبود عوامل تشکیل‌دهنده محتوای شغل نظیر "مسئولیت، شناخت امکانات نیل به هدف، پیشرفت و رشد" و چه از طریق بهبود ویژگیهای اصلی شغل نظیر "تنوع مهارت، هویت وظیفه، ماهیت وظیفه، استقلال و بازخور" می‌تواند به افزایش انگیزش منجر شود و این به نوبه خود به کاهش فشارهای شغلی منجر می‌شود. بنابراین با طراحی دقیق شغل می‌توان راهی جهت جلوگیری از فشارهای شغلی تدوین نمود. همچنین وظیفه مدیر است که نقش فرد را در سازمان دقیقاً روشن و تصریح کند. به این ترتیب که لیست انتظارات، وظایف و مسئولیتهایی که به عهده هر فرد است مشخص شود و هرگونه نقطه ابهام در شرح وظایف و نقش فرد از بین برود. از طرف دیگر وظیفه و شغلی که بر عهده فرد واگذار می‌شود طوری باشد که انجام آن نه زیاد سخت باشد که از توان و مهارت فرد خارج باشد و نه اینکه چنان ساده باشد که کمترین تلاش و انگیزش را برای فرد ایجاد کند؛ به عبارتی شغل وی چالشی باشد. علائم و نشانه‌های استرس علائم و نشانه‌های بسیاری برای استرس عنوان شده است که ما به چند مورد به شرح زیر اشاره می‌کنیم: بیماریهای قلبی و عروقی تحقیقات به عمل آمده یک رابطه قوی بین بیماریهای قلبی و استرس را نشان می‌دهد. در حقیقت بسیاری از پزشکان معتقدند که استرس به خصوص استرس شغلی مهمترین فاکتور در ایجاد تشدید بیماریهای قلبی می‌باشد. چاقی بسیاری از اشخاص تحت استرس نه تنها بیشتر می‌خورند بلکه یک رژیم نامتعادل مصرف می‌کنند. چاقی نه تنها یک علامت استرس می‌باشد بلکه یک منع استرس نیز می‌باشد. افراد چاق اغلب قناعت خود را از دست داده و یک اعتماد به نفس پایینی دارند که خود موجب می‌گردد در مقابل استرس آسیب‌پذیر باشند. دیابت ارتباط بین استرس و دیابت به خوبی شناخته شده است و عکس العمل استرس باعث آزاد شدن قند به داخل خون می‌گردد. اختلالات پوستی محاسبات آماری نشان می‌دهد که ۴۰٪ تمام اختلالات پوستی در ارتباط با استرس می‌باشد. با این وجود بسیاری پزشکان بر این باورند که این رقم بسیار بالاتر می‌باشد. زخم معده

ارتباط بین استرس و زخم معده پیچیده می باشد، از یک طرف در اکثر بیماران ایجاد زخم معده در ارتباط با استرس های مداوم و سطوح مداوم بالای اسید می باشد و از طرف دیگر بسیاری از کسانی که از زخم معده رنج می برند به استرس بسیار حساس هستند. سیستم ایمنی (سیستم دفاعی) در ابتدا وقتی استرس ایجاد می شود سیستم ایمنی فعال می گردد. زمانی که استرس ادامه پیدا می کند این سیستم سرکوب می گردد. اعتیاد به الکل عدم توانایی درمقابله با استرس زندگی مدرن امروزی دلیلی است که بسیاری به الکل روی می آورند تا خستگی، اضطراب و فشار زندگی را تسکین دهند. اعتیاد به دخانیات سیگار کشیدن یک پاسخ متداول و مضر به استرس است. بیشتر افراد دچار استرس برای به فراموشی سپردن آن دخانیات را مؤثر می دانند. اختلالات فکری یکی از نشانه های استرس وجود اختلالات فکری، عدم تمرکز و دقت در مسائل مختلف می باشد، به طوری که استرس نوعی سردرگمی برای افراد به بار می آورد. بی خوابی یکی از علائم زودرس استرس اختلال در خواب می باشد. استرس بدن را در یک حالت تحریک شده قرار می دهد و از خوابیدن جلوگیری می کند. اعتیاد دارویی در روبرو شدن با استرس بسیاری از افراد به درمان دارویی روی می آورند که متأسفانه فقط علائم را از بین می برد و علت اصلی اختلال را روشن نمی کند. کمردرد و سردرد یکی از نشانه های استرس وجود درد در ناحیه سر و عضلات و مفاصل (کمر) می باشد که تا حد زیادی بر فرد تاثیر گذاشته و او را رنجور می سازد. مشکلات جنسی استرس تاثیر زیادی بر فعالیت جنسی در افراد دارد. حتی به عبارتی فعالیت جنسی هم در مردان و هم در زنان به وسیله استرس از بین می رود. خستگی روحی و جسمی یکی دیگر از نشانه های استرس خستگی روحی و جسمی بیش از حد می باشد که تاثیر زیادی بر افراد و عملکرد آنان دارد. تنش عضلانی تنش عضلانی بیش از حد هم می تواند یک پاسخ به استرس و هم یک علامت برای استرس باشد. تحت استرس زیاد به نظر می رسد فشار زیادی به عضلاتمان وارد می آید. پی نوشت ها: ۱-

۴- Productivity ۳- Efficiency ۲- Strees Management ۱-  
 ۸- Personal Relation ۷- Eustress ۶- Distress ۵- Effectiveness  
 ۹- Job Performance ۸- Creativity

## استرس جوانان

### لیلا عطاردی فرد

ناکامی نیز مانع رسیدن شخص به هدف می شود، واکنش های گوناگونی که افراد در برابر ناکامی از خود نشان می دهند نماینده وضع و ساختمان روانی و شخصیتی آنان است استرس نیرویی است که چون بر سیستمی وارد شود آن را دگرگون می کند. نیروها و فشارهای روانی و اجتماعی وقتی به شکل رخدادها یا موقعیتهای خاص، تعادل شخص را بر هم بزند استرس نام دارد. \* هیجانها شامل پاسخهای رفتاری خودمختار و هورمونی هستند و اینها می توانند اثرات زیانباری روی سلامت فرد داشته باشند. چون موقعیتهای تهدیدآمیز معمولاً موجب فعالیت شدید می شوند. فشارهای روانی می توانند انواع مختلف داشته باشند که اضطراب و ناکامی از جمله آنها می باشد. \* اضطراب نوعی فشار روانی است که با ناکامی بستگی زیاد دارد. البته اضطراب ملایم می تواند انگیزه ای برای پیشبرد کارهای آینده باشد. افراد جوان بیشتر دچار اضطراب می شوند و اغلب نسبت به آینده نامطمئن و از نظر حالت روانی ترسو و محتاط می شوند. \* ناکامی نیز مانع رسیدن شخص به هدف می شود، واکنش های گوناگونی که افراد در برابر ناکامی از خود نشان می دهند نماینده وضع و ساختمان روانی و شخصیتی آنان است. \* بعضی افراد واکنشهایی را به استرس نشان می دهند: ۱- می دانند استرس موقتی است. ۲- می کوشند با به حداقل رساندن استرسها بر توان خود برای برخورد با استرس بیفزایند. ۳- قواعد جدیدی وضع می کنند. ۴- بی آنکه خود را ناکام بدانند وجود تعدادی استرس را بخش طبیعی زندگی می دانند. \* در مقابل، بعضی افراد واکنشهای زیر را نشان می دهند: ۱- از اینکه استرس به زندگی آنان راه یافته احساس گناه می کنند.

۲- به جای یافتن راه حل، استرس را در دیگران جست و جو کرده و آنها را مقصر می دانند. ۳- تسلیم استرس می شوند. ۴- پس از تجربه استرس ضعیف تر می شوند. عوامل استرس زا صدا، آلودگی آب و هوا، شلوغی وسائط نقلیه و جمعیت زیاد که همگی این عوامل محیطی ناراحت کننده، عصبانی کننده و استرس آور است. عاملی را که یک شخص، استرس آور می داند ممکن است دیگری آن را استرس آور نداند. زمینه ای که در آن استرس اتفاق می افتد و برداشت و تجارب قبلی افرادی که با آن مواجه می شوند نیز مهم است. اغلب استرس آورهای محیطی حدوداً کمتر از مقداری که سبب صدمه فوری جسمی می شود اتفاق می افتد. هوای دود آلود، اتوبوسهای شلوغ، خیابانهای پرسروصدا به استثنای موارد محدود باعث کوری یا ناشنوایی نمی شود. زمینه روانی و اجتماعی یک واقعه به اندازه وضع فیزیکی آن در ایجاد خوشی و ناخوشی مهم است. \* واکنشهای استرسی برانگیزاننده هیجان هستند: سه الگوی هیجانی بسیار بااهمیت عبارتند از: خشم، ترس و اضطراب ۱- خشم: پاسخ فوری موجود زنده به استرس و ناکامی معمولاً خشم است. خشم به تدریج با حسد و کینه آمیخته شده و موجب آسیب رساندن می گردد. این واکنشها راههایی هستند برای حفظ امنیت شخص. ۲- ترس: خطرات مخصوص موجب ظهور ترس می شود که آن به نوبه خود موجب کناره گیری و فرار می شود. وجود ترس در افراد مختلف واکنشهای متفاوتی را ظهور می کند. ۳- اضطراب: احساس تهدید موجب ظهور اضطراب می شود. اضطراب عبارت است از: ترس و تشویش در غیاب خطر واقعی و مخصوص. \* در ارتباط با استرس جوانان سؤالاتی مطرح می باشد، یکی اینکه علت عمده استرس در جوانان چیست؟ تأثیر استرس در افراد جوان چگونه است؟ عوامل فشارزایی چون مشکلات مالی، مسائل و مشکلات عاطفی، فارغ التحصیلی و عدم کارایی و همچنین محدودیتهایی که در جامعه برای جوانان وجود دارد در برخی می تواند اثر و فشار بیشتری داشته باشد. \* گرفتاریهای روزانه، فشارهای آزارنده، ناکام کننده و روابط ناخوشایندی است که هر روز افراد را، بخصوص جوانان را گرفتار می کند. مواردی از این گرفتاریها عبارتند از: گذاشتن چیزهایی در جای نامناسب، محیط کار و نگرانی در باره وزن و ظاهر بدنی. \* درصد نگرانی بعضی مسائل جوانان: نگرانی در باره وزن: ۴/۵۲ درصد محیط کار: ۱/۳۸ درصد ظاهر بدنی: ۹/۳۵ درصد دلگرمیهای روزانه جوانان: رابطه خوب با دوستان: ۴/۷۴ درصد احساس سلامتی کردن: ۷/۷۲ درصد انجام دادن یک تکلیف: ۷۳ درصد بیرون از خانه غذا خوردن: ۴/۶۸ درصد دلگرمیهای روزانه لذتهای جزئی هستند و این دلگرمیها برای درک اثرات استرس با اهمیت هستند، زیرا توان بی اثر کردن گرفتاریهای روزانه که استرس آور هستند را دارند. دانشمندان گزارش کرده اند که گرفتاریهای روزانه بر سلامت هیجانی جوانان مؤثر است. افراد دیگر که گرفتاری روزانه زیادی دارند به مراتب اضطراب و ناکامی و افسردگی بیشتری را گزارش کرده اند. اثر فشار محیطی در جوانان فشارهای محیطی، اگر چه نه همیشه، می تواند موجب اثرهای منفی در کارکرد معمولی و حتی اثرهای منفی در کارکرد فرد پس از خاتمه فشار گردد. ارتباط پیچیده ای بین فشارآورهای مادی و انطباق ذهنی و عاطفی مردم وجود دارد. فشارهای محیطی در جوانان اثرهای گوناگونی دارد که عبارتند از: آزردهی مداوم، فشار روانی، آشفتگی خواب، اضطراب، شکایات جسمی و عصبی، کاهش کارکرد تحصیلی، عدم تحمل در برابر ناکامی و افزایش فشار خون. هنگامی که تمایل جوان به سوی هدفی باشد که با مانعی برخورد کند چون ظرفیت سازگاری فرد را به شدت تحت تأثیر قرار می دهد می گوئیم فشار روحی و استرس ایجاد شده است. منابع فشار ممکن است محرومیتهای خارجی یا داخلی باشد. به عبارت دیگر ناکامیها و تعارضها به هر ترتیب که پدید آیند چون وضع روانی یا رفتارهای عادی فرد را دچار اختلال می کنند استرس ایجاد می کنند. همه مسائل و مشکلاتی که خواسته و ناخواسته در زندگی انسانها بوجود می آیند نوعی فشار روانی محسوب می شوند. اغلب استرسهای جوانان چون شکست تحصیلی و شغلی یا بسیاری از بیماریهای جسمی و روانی می توانند قابل پیشگیری باشند و استرسهایی چون مرگ نزدیکان و زلزله و... را نمی توان پیشگیری کرد. در هر مورد مهمترین عامل در تعیین چگونگی و نوع استرس، تصورات شخص جوان و میزان ارزشی است که او برای آن مورد خاص قائل است. به طور طبیعی هر چه مدت دوام و تعداد استرس هایی که در یک زمان پیش می آید افزایش یابد فشار روحی شدیدتر

است. استرس‌های درازمدت ممکن است به ایجاد اختلال‌هایی مانند زخم‌های گوارشی، بیماری‌های قلبی و فشار خون کمک کند. اثر و تأثیر استرس در افراد جوان چگونه است؟ کسانی که در برابر فشار روانی مقاوم هستند رویدادهای زندگی را در کنترل خود می‌دانند و به آسانی با مسائل و مشکلات زندگی مقابله می‌کنند. شدت فشار روانی به احساس کارایی فرد، یعنی اطمینان خاطر آدمی از این که می‌تواند موقعیت فشارزا را به خوبی اداره و تحمل کند، میزان دسترسی به حمایت‌های اجتماعی و توجه مردم، ارزیابی فرد از خود و موقعیت فشارزا و توانایی کنترل آن موقعیتی که فشار روانی در آن روی می‌دهد بستگی دارد. روش‌های کنترل و کنار آمدن با استرس ۱- کنار آمدن: معمولاً دو شیوه کنار آمدن با استرس وجود دارد: به صورت مستقیم و به صورت دفاعی؛ روش‌های مستقیم کنار آمدن مستلزم توجه شخص به واقعه استرس‌زا و به کارگیری امکانات رفتاری و شناختی است. روش‌های کنار آمدن دفاعی مستلزم اجتناب از واقعه استرس‌زا، زمانی که رخ داده است یا جلوگیری کردن از پاسخ هیجانی و فیزیولوژیکی به آن و از این رو، کاهش دادن اثرات آن است. ۲- پس‌خوراند زیستی: روش‌های کنترل استرس نظیر مراقبه (مدیتیشن)، پس‌خوراند زیستی و آرمیدگی تدریجی با کاهش دادن تنش جسمانی مثل داروهای آرامبخش عمل می‌کنند. پس‌خوراند زیستی مناسب و به موقع بر دامنه وسیعی از پاسخ‌های فیزیولوژیکی خودکار کنترل ارادی دارد. ۳- ورزش: دانشمندان دریافتند که شرکت در برنامه اروبیك به طور چشمگیری استرس و افسردگی را کاهش می‌دهد. زیرا این روش برای برانگیختگی سمپاتیک است نه پاراسمپاتیک. اروبیك همیشه دوره ای از آرامش کامل را به همراه دارد که ادراک کنترل فرد بر واکنش پذیری فیزیولوژیکی اش را بیشتر تقویت می‌کند.

## اضطراب

در سراسر بیماری‌های روانی به چشم می‌خورد. دلهره و اضطراب غالباً با ترس که دارای پاره‌های از خصیصه‌های روانشناسی و فیزیولوژی است مشتبه می‌شود. دلهره در بیشتر موارد نیروی ایجاد اغتشاش و فروریختگی سازمان رفتارهاست. اضطراب به شکل حاد چندین دقیقه طول می‌کشد و در موارد افراطی چندین ساعت ادامه دارد. فرد احساس نامطبوعی از یک ترس نامعین، ترس بدون موضوع، وحشت زدگی و حتی مرگ دارد. تپش قلب، مشکلات تنفسی همراه با احساس فشردگی قفسه‌ی صدری و خفگی، تعرق مفرط، لرزش، احساس سستی در پاها و میل به ادرار کردن از علائم اضطراب می‌باشند. اضطراب در حد متعال لازمه‌ی زندگی انسان است، به تعبیر بهتر چنانچه فرد نگران آینده و یا سلامت خود نباشد، برای ادامه‌ی حیات به شکل مطلوب تلاش نخواهد کرد و چنانچه بیش از حد متوسط باشد در عملکرد فرد اختلال ایجاد می‌کند و مانع از انجام فعالیتها به شکل مطلوب می‌گردد. شخص مضطرب چهره‌ای نگران دارد، فعالیت‌های خود را از قبل با شکست مواجه می‌بیند در ناامنی اجتماعی و جهانی زندگی می‌کند و برای خود و نزدیکیانش نگران است. احساس خستگی دائم و پائین بودن سطح انرژی و شادی زندگی را تجربه می‌کند. آرامش درونی ندارد، بی‌کفایتی، شکست و عدم اعتماد، عدم تسلط بر موفقیت‌ها و.. دارد. فرد مضطرب در خواب شبانه دچار اختلال خواهد شد و افکار نگران‌کننده مانع خواب آرام و کافی است. از اضطراب تقسیم‌بندی‌های متفاوتی صورت گرفته است برای مثال اضطراب موقعیتی و تعمیم یافته که همانگونه که از نام آنها مشخص می‌گردد گاه اضطراب وابسته به موقعیت خاص (امتحان، سخنرانی، قرار گرفتن در جمع و...) می‌باشد و گاهی فرد در اکثر موارد و بدون توجه به موقعیت حالات اضطرابی را تجربه می‌کند. از آنجا که منشأ بسیاری از بیماری‌های اعصاب و روان اضطراب است، درمان و تشخیص اولیه آن بسیار مهم و ضروری است. پس از تشخیص میزان اضطراب و نوع آن می‌توان برحسب نیاز از دارودرمانی، رفتار درمانی و شناخت درمانی استفاده کرد. لازم به ذکر است بالابودن میزان اضطراب در بسیاری از موارد بردانش آموزان و یا دانشجویان و بر نمرات امتحانی آنها تأثیر منفی می‌گذارد. توجه به اضطراب و کنترل آن باعث می‌شود فرد از کارهای بیشتری برخوردار گردد. در کودکان اضطراب با حالات

رفتاری مثل ناخن جویدن، شب‌اداری، عدم آرامش، بی‌قراری، ارتباط نادرست با همسالان و گوشه‌گیری همراه است. خوشبختانه تشخیص به موقع اضطراب، پیش‌آگهی خوبی برای آن مطرح می‌کند. اضطراب زمانی که هنوز به علائم بیرونی تبدیل نشده است با استفاده از تست‌های خاص که آن را می‌سنجند قابل تشخیص است. اضطراب چیست همهٔ انسانها اضطراب را در زندگی خود تجربه می‌کنند و طبیعی است که مردم هنگام مواجهه با موقعیتهای تهدیدکننده و تنش‌زا مضطرب می‌شوند، اما احساس اضطراب شدید و مزمن در غیاب علت واضح، امری غیرعادی است. اضطراب شامل احساس عدم اطمینان، درماندگی و برانگیختگی فیزیولوژیکی است. به‌طور کلی اضطراب یک احساس منتشر، بسیار ناخوشایند و اغلب مبهم دلواپسی است که با یک یا چند حس جسمی مانند احساس خالی شدن سر دل، تنگی قفسه سینه، طپش قلب، تعریق، سردرد و غیره همراه است. بررسیها نشان می‌دهد که اضطراب در مردها، طبقات اقتصادی مرفه و جوانان کمتر است و در زنان، افراد کم‌درآمد و سالمندان بیشتر شایع می‌باشد. علائم و نشانه‌های اضطراب - عصبی بودن، آرام و قرار نداشتن تنش- احساس خستگی- سرگیجه- تکرر ادرار- طپش قلب- بی‌حالی- تنگی نفس- تعریق- لرزش- نگرانی و دلهره- بی‌خوابی- اشکال در تمرکز حواس- گوش به زنگ بودن اضطراب در کودکان و نوجوانان بسیاری از کودکان هنگام قرارگیری در وضعیت جدید مثل روبرو شدن با افراد جدید، احساس اضطراب کرده و به‌طور خجالت‌آوری به مادر و پدر، افراد فامیل و یا وابستگان به اصطلاح «آویزان» می‌شوند. معمولاً والدین می‌توانند آنها را تشویق به خروج از «منطقه امن» بکنند. هر چند بعضی از کودکان در مقابل این شرایط مقاومت کرده و آنها را نمی‌پذیرند. به‌منظور کمک به کودکان در این موقعیت باید صبر و حوصله کافی داشت به‌طوری‌که آنها احساس اعتماد به نفس کافی جهت مقابله با مسائلی که به نظرشان مشکل می‌آید، را کسب کنند. بسیاری از والدین از این احساس کودکانشان آگاه نیستند تا روزی که آنان به مشکلی برخورد می‌کنند مثل روز رفتن به مدرسه و ... منشاء این اضطراب در کودکان ناشناخته می‌باشد. اغلب ترکیبی از یک ترس ناشناخته و فقدان کنترل همراه با یک طبیعت ناشی از شرم و خجالت زمینه بسیاری از اضطراب کودکان را تشکیل می‌دهد. بسیاری از شکایتهای کودکان در دوران ابتدائی مدرسه همچون درد معده یا سوزش سر دل و یا دردهای پراکنده دیگر، ناشی از وجود یک اضطراب نهفته در کودکان است که وجود اختلاف در خانواده و نگرانی در پدر و مادر می‌تواند از علل آن باشد که این نگرانی مستقیماً به کودک انتقال یافته و با این شکایات بروز می‌کند. شایعترین اختلالات اضطرابی در کودکان و نوجوانان عبارتند از: - اضطراب جدایی (Separation Anxiety) - اضطراب امتحان (Exam Anxiety) - اضطراب اجتماعی (Social Anxiety) - ترس از مدرسه (School Phobia) عوامل موثر در اضطراب نوجوانان و مقابله با آنسرچشمه بسیاری از ناراحتیهای ظاهراً غیر منطقی نوجوانان اضطرابی است که از عوامل گوناگون از جمله عوامل زیر ناشی می‌شود: تغییرات جسمانی از قبیل نگرانی از دیررسی بلوغ به خصوص در پسرها، نگرانی از زودرسی بلوغ به خصوص در دخترها، ترس و احساس خجالت از تغییر جسمانی و رنج ناشی از عدم پذیرش تغییرات جسمانی، عدم پذیرش از جانب همسالان، مستقل شدن، بروز رفتار پرخاشگرانه، غیر منطقی بودن، نداشتن مهارتهای لازم برای زندگی، تمایلات جنسی و آشفتگی در نقش. در اینجا به‌طور مختصر بعضی از این عوامل مورد بررسی قرار می‌گیرند: نحوه رویارویی با رنج ناشی از تغییرات جسمانی تغییرات ناشی از دوران بلوغ را نوجوان بتدریج می‌پذیرد. علت اصلی نگرانی در مورد نکات دیگری همچون زودرسی و دیررسی بلوغ و احساس خجالت در مواجهه با تغییرات جسمانی، عدم آگاهی، آگاهی ناقص یا محدود و یا اطلاعات نادرست نوجوان در زمینه‌های مختلف بلوغ و تغییرات جسمانی ناشی از آن است، که بهترین راه پیشگیری نیز فراهم آوردن آگاهی و بینش دقیق، صحیح و به موقع است. والدین باید قبل از پیدایش علائم ثانویه بلوغ فرد را بطور مناسب و با مراعات شئون اخلاقی، در جریان مسائلی از جمله سن بلوغ، عوامل موثر در پیدایش بلوغ و تغییرات جسمانی و آثار روانی آن بگذارند. والدین و مربیان با فراهم آوردن جوی آزاد و سالم باید این امکان را به نوجوان بدهد که سوالات، افکار، احساسات و احیاناً نگرانیهای خود را صادقانه مطرح و جوابهای مناسب دریافت کند و نباید بگذارند تا نوجوانان

برای یافتن پاسخ سوالات خود کسانی که صلاحیت ندارند از جمله همسالان مراجعه و دچار انحراف و اضطراب شود. در مواردی که نوجوان نمی‌تواند مسائل را حضوری با والدین مطرح کند، باید مربیان و اولیای مطلع و متعهد مدرسه در حد مجاز نوجوان را راهنمایی کنند و با ارائه کتابهای مناسب و بحثهای مفید، زمینه بدست آوردن اطلاعات سالم را فراهم آورند. رویارویی با اضطراب ناشی از عدم پذیرش از جانب همسالان نتایج پژوهشی نشان داده است که ناامنی، وابستگی شدید و ناسالم نوجوان به والدین، ناتوانی یا نداشتن مهارتهای لازم در برقرار کردن روابط عاطفی، اجتماعی و اخلاقی سالم، تفاوت در فرهنگ خانواده‌ها و بخصوص عدم پذیرش ارزشها و آداب و رسوم گوناگون، موجب اضطراب بسیاری از نوجوانان می‌شود. برای اینکه نوجوانی که تجربه‌های ذکر شده را نداشته است دچار اضطراب شدید نشود و یا اضطراب او ادامه پیدا نکند اقدامات زیر مفید است: والدین باید گرایش فرزند خود به همسالان را بدرستی درک کنند، زیرا این یک نیاز طبیعی است که بخواهد مورد توجه و حمایت همسالان قرار گیرد. والدین با نوجوان در مورد گزینش دوست توافق نمایند تا دچار تعارض نشود و پنهان کاری نیز نکند. باید سعی کنند به طور منطقی با نوجوان روبرو شوند و در وقت مناسب، با گفتگوی ملایم و استدلال، او را متوجه نتایج نامطلوب بعضی از معاشرتها کنند. والدین و مربیان برای دوستان نوجوان باید اعتبار و احترام قایل باشند. والدین و مربیان و... باید در همه مواقع بخصوص در برابر همسالان، احترام و شخصیت نوجوان را حفظ کنند. رویارویی با اضطراب ناشی از دوگانگی و ترس از مستقل شدن یکی از عمومی‌ترین نیازهای نوجوان کسب استقلال از افراد خانواده و دیگران است. مطالعات نشان داده که اضطراب در کسانی بیشتر دیده می‌شود که دچار ناامنی شدید، عدم اعتماد به نفس، وابستگی ناسالم به والدین بخصوص مادر هستند. کسب استقلال در بسیاری از نوجوانان اضطراب ایجاد می‌کند. از جمله حالاتی که در زمینه مستقل شدن دیده می‌شود، تضاد و دوگانگی است، یعنی نوجوان در حالیکه می‌خواهد و می‌داند که باید مستقل شود از استقلال نیز می‌ترسد. برای جلوگیری از این دوگانگی والدین باید وضعیتی فراهم آورند تا نوجوان با بدست آوردن اعتماد بنفس، امنیت روانی و جرات تجربه کردن، بتدریج درصد کسب استقلال برآیند. یکی از دلایل اساسی در اضطراب ناشی از مستقل شدن، عدم آگاهی از وضعیتی است که نوجوان بعد از مستقل شدن پیدا خواهد کرد. به نوجوان باید مسئولیت و فرصت داد که در بسیاری از امور مربوط به خود اظهار عقیده کنند و تصمیم بگیرند، ولو اینکه اشتباه کنند. و نباید نوجوانان را به خاطر اشتباهاتشان مورد تنبیه یا تحقیر قرار داد بلکه باید به آنها این فلسفه را آموخت که زندگی سراسر تلاش و مبارزه است و آنها می‌توانند از خطاهای خود درسهای مفید بیاموزند. در نیاز نوجوانان به کسب استقلال تفاوت‌های فردی وجود دارد به همین دلیل نباید آنها را مقایسه ملامت آمیز کرد زیرا گاهی باعث دلسردی، احساس ناامنی و اضطراب می‌شود. رویارویی با اضطراب ناشی از بروز رفتار پرخاشگرانه یکی از خصوصیات بعضی از نوجوانان مخالفت با افراد مختلف در خانه و خارج از آن است که گاه بصورت پرخاشگری کلامی یا غیر کلامی بروز می‌کند. عدم توانایی در کنترل رفتار پرخاشگرانه باعث اضطراب بسیاری از نوجوانان است. بطور خلاصه بالا بردن میزان مقاومت و تحمل کودک در برابر ناکامی و سختیها، ارضاء صحیح نیازهای کودک، ایجاد امنیت روانی و بوجود آوردن الگوهای رفتار مناسب می‌تواند در پیشگیری رفتار پرخاشگرانه موثر باشد. اگر این اقدامات بموقع انجام نشود باید در زمان حال امکاناتی فراهم آوریم که نوجوان کمتر پرخاشگری کند و با اضطراب کمتری روبه‌رو شود. توصیه‌های زیر در این زمینه مفید است: والدین و دیگران باید تا حد ممکن از امر و نهی‌های زیاد، بی‌مورد و غیر اصولی خودداری کنند. از ایجاد ممنوعیت و محدودیتهای بی‌مورد که مغایر با نیاز نوجوان به کسب آزادی و استقلال است خودداری کرد. با تقویت روحیه نوجوان بخصوص تکیه بر مهارتها و تواناییهای مثبت او، باید روشهای مناسب مواجهه با ناکامی را به او آموخت. به نوجوان باید آموخت که در مقابله با خشم به جای اینکه بدون تفکر خشمی کنترل نشده ابراز دارند منطقی برخورد کنند و بدون توهین و تحقیر به دیگران ابراز وجود کنند و عواطف خود را بیان کنند. باید به او فهماند که نحوه برخورد دیگران با او تا حدی نتیجه رفتار خود اوست. در برابر پرخاشگری نوجوان نباید از تنبیه یا

تحقیق استفاده کرد، زیرا این رفتارها خود باعث تشدید پرخاشگری می شوند بهتر است به عمل پرخاشگرانه او، پاسخ نداد، منتها باید به نوجوان فهماند که بی اعتنایی ظاهری به پرخاشگری او حمل بر تائید یا قبول آن نیست. انواع اضطراب اضطراب انواع مختلف و متنوعی دارد که هر فردی ممکن است به یک یا چند نوع از این اختلالات مبتلا باشد: ۱- اختلال اضطراب فراگیر یا منتشر (Generalized Anxiety Disorder) ترکیبی از علائم زیر در این اختلال وجود دارد: تپش قلب، تنگی نفس، اسهال، بی‌اشتهایی، سستی، سرگیجه، تعریق، بی‌خوابی، تکرر ادرار، لرزش، فقدان آرامش، مرطوب بودن کف دست، احساس گرفتگی گلو، نگرانی نسبت به آینده، گوش به زنگ بودن نسبت به محیط. در اضطراب فراگیر خطر واقعی وجود ندارد. ۲- اختلال هراس (Panic Disorder) این افراد دچار حملات اضطرابی پیش‌بینی نشده‌ای می‌شوند که ممکن است ظرف چند ثانیه تا چند ساعت و حتی چند روز نوسان کند. مبتلایان به این اختلال می‌ترسند مبادا بمیرند، دیوانه شوند یا بی‌اختیار دست به کارهایی بزنند و یا علائم روانی - حسی غیرمعمول نشان دهند. سایر علائم اختلال اضطراب فراگیر نیز در این اختلال مشاهده می‌گردد. ۳- ترسهای اختصاصی یا ساده (Simple Phobia) شایعترین نوع ترس است. در خانمها بیشتر وجود دارد. یک نوع ترس غیرمنطقی است که طی آن فرد از مواجهه با اشیاء، فعالیتها و موقعیتهای خاص همچون ترس از حیوانات، طوفان، بلندی، جراحات، خون و مرگ اجتناب می‌کند. در این موارد خود فرد متوجه افراطی و غیرمنطقی بودن ترس خویش است. ۴- ترس از مکانهای باز (Agoraphobia) افراد مبتلا به این اختلال از وارد شدن به موقعیتهای ناآشنا هراس دارند. مثلاً از رفتن به فضای باز، مسافرت و حضور در ازدحام امتناع می‌کنند. این افراد از ترک کردن محیط منزل دچار ترس شدید هستند. این اختلال در نوجوانی شروع می‌شود و معمولاً این افراد تجربه اضطراب جدایی را در دوران کودکی داشته‌اند. ۵- ترسهای اجتماعی (Social Phobia) این نوع ترس از اواخر دوران کودکی یا اوائل نوجوانی شروع می‌شود. این افراد در مواجهه با دیگران احساس شرمساری می‌کنند، نگران هستند که دستها و صدایشان نلرزد و سرخ نشود. معمولاً از صحبت کردن و غذا خوردن در حضور جمع، ابراز وجود کردن، انتقاد کردن، اظهار نظر کردن و اشتباه کردن می‌ترسند. ۶- اختلال وسواس (Obsessive-compulsive Disorder) عبارت است از وسواس شدن افکار یا اعمال غیر ارادی، تکراری و غیرمنطقی که فرد برخلاف میل خود آن را تکرار می‌کند. این بیماری می‌تواند به صورت وسواس فکری، وسواس عملی و یا وسواس فکری و عملی توأم با هم باشد. در وسواس فکری، فرد نمی‌تواند فکری را از ذهنش خارج کند (مثل افکار پرخاشگری یا جنسی)، یعنی یک فکر، عقیده، احساس مزاحم و تکرار شونده وجود دارد. در وسواس عملی فرد برای اجرای تکراری عملی خاص یا سلسله اعمالی خاص احساس اجبار می‌کند مثل شستن مکرر دستها. فکر وسواسی موجب افزایش اضطراب شخص می‌گردد درحالی که عمل وسواسی اضطراب شخص را کاهش می‌دهد. ۷- اختلال استرس پس از سانحه (PTSD: Post Traumatic Stress Disorder) این اختلال قبلاً «سندرم موج انفجار» نامیده می‌شد. معمولاً با یک استرس شدید هیجانی که شدت آن می‌تواند برای هرکس آسیب‌رسان باشد همراه است از قبیل جنگ، بلا یا سوانح طبیعی مثل زلزله، مورد حمله یا تجاوز به عنف واقع شدن و تصادفات شدید. علل اضطراب اضطراب می‌تواند ناشی از یک وضعیت روحیاجتماعی، فیزیکی، زیست‌شناختی، اختلالات طبی، اثرات جانبی داروها و یا ترکیبی از این موارد باشد. هنر یک پزشک در این است که اضطراب شما را در مجموعه‌ای از این عوامل تشخیص و راهنمایی کند. فاکتورهای روانی - اجتماعی - حالات درونی فرد و انگیزه‌های ناخودآگاه ناتوانی فرد در مقابله با فشارهای محیطی مانند کار، ازدواج و مبادلات بازرگانیه احساس جدایی یا طرد شدن - احساس فقدان یا از دست دادن حمایت‌های عاطفی مثل مرگ همسر - تغییرات ناگهانی محیطی یا حوادث غیرمنتظره و خطرناک از قبیل: □ حوادث طبیعی مثل زلزله □ استرس ناشی از یک بیماری طبی □ استرس ناشی از داروها □ استرس ناشی از مصرف مواد مخدر مثل کوکائین - یادگیری در منزل و محیط مثل یادگیری اضطرابها و ترسهای والدین - افکار و عقاید غیرمنطقی، غلط و اغراق‌آمیز در مورد خطرات موجود در موقعیتهای مثلاً اضطراب امتحان که همراه با افکار و عقاید غلوآمیز می‌باشد. عوامل جسمانی و



زیست‌شناختی - ژنتیک اضطراب اغلب از زمان کودکی و طفولیت شروع می‌شود. بنابراین تشخیص علائم زود هنگام این اختلالات از اهمیت خاص کلینیکی برخوردار است. مطالعات در این زمینه روی دو قلوهایی که پدر و مادر مضطرب داشتند شروع شده و ثابت شده است که اختلالات اضطرابی به شدت در فرزندان دوقلوی والدین مضطرب، حتی آنانکه در محیطهای مختلف بزرگ شده‌اند، بیشتر است. در این زمینه ژنهای مخصوصی که واسطه‌های شیمیایی مجزایی را تولید می‌کنند شناخته شده است. فعل و انفعالات شیمیای مغز علل طبی و اثرات داروها انواع و اقسام بیماریهای طبی می‌توانند علائمی شبیه علائم اختلالات اضطرابی ایجاد کنند. اثرات مصرف داروهای روانگردان و مواد مخدر- پرکاری تیروئید، کم‌کاری تیروئید و کمبود ویتامین ب۱۲- وجود غده‌ای در غده فوق کلیوی به نام فئوکروموستیوم، هورمون اپینفرین (Epinephrin) تولید می‌کنند که می‌تواند موجب علائم اضطرابی به صورت حمله‌ای شود. برخی ضایعه‌های مغزی علائمی ایجاد می‌کنند که شبیه علائم اختلال وسواس عملی است. بی‌نظمیهای قلبی علائم جسمی اختلال هراس (پانیک) را ایجاد می‌کند. کمبود قند خون (هیپوگلیسمی) می‌تواند علائمی شبیه علائم اختلال اضطرابی تولید کند. و بسیاری موارد دیگر. ارتباط اضطراب با بیماریهای دیگر اضطراب و کاهش قند خون کاهش قند خون در هر شرایطی با علائم اضطراب هماهنگی کامل دارد. یعنی در هر اضطراب قند خون کاهش پیدا می‌کند و این مطلبی است که تحقیقات جدید را به سوی خود منعطف کرده است. این واقعیت ما را به این مهم راهنمایی می‌کند که شاید با کنترل قند خون بتوان علائم اضطراب را در افراد کاهش داد. درمان اضطراب در بعضی از موارد اضطراب بدون نیاز به درگیری پزشک در این ماجرا می‌تواند درمان گردد. این موارد اضطراب طبیعی نام دارند که طی آن اضطراب به خوبی توسط بیمار کنترل شده و برطرف می‌شود مثل ترس ناشی از امتحان نهایی و یا ترس ناشی از مصاحبه. در چنین شرایطی استرس می‌تواند توسط اعمال و روشهای زیر تحت کنترل درآید. صحبت با شخص مورد اعتماد- روشهای ایجاد تمرکز- حمام گرفتن طولانی- استراحت در یک اتاق تاریک- ورزشهای تنفس عمیق درمان دارویی در گذشته داروهای از خانواده بنزودیازپانها مانند دیازپام (والیوم)، آلپرازولام (زانکس)، لورازپام (آتیوان) و باسپرون در درمان اختلالات اضطرابی مورد استفاده قرار می‌گرفت. در حال حاضر استفاده از داروهای ضدافسردگی مانند (Prozac) Fluxetin، (Paxil) Paroxctine، (Zoloft) Sertaline و Venlafaxine کاربرد بیشتری دارد. تجویز داروهای ضد اضطراب یک پدیده مشخص در تمام دنیا است. تخمین زده می‌شود که بین ۱۰ تا ۲۰٪ از مردم در نیمکره غربی تقریباً به‌طور مرتب از این داروها استفاده می‌کنند. طبق اظهار نظر رسمی FDA (سازمان غذا و دارویی آمریکا) در سال ۱۹۷۸، ده میلیون آمریکایی از داروهای دسته بنزودیازپینها استفاده می‌کرده‌اند. عده‌ای معتقدند که این آرام‌بخشها روش مؤثر و کم هزینه‌ای در مقایسه با سایر طرق درمانی است. عده‌ای نیز بر اثرات مؤثر درمانهای غیردارویی تأکید دارند. درمان غیردارویی درمان غیردارویی شامل تکنیکهای متعددی می‌باشد. در تمام این روشها به بیمار آموزشهای کلاسیک کسب آرامش یاد داده می‌شود و بدین‌وسیله بدن خود به مقابله مؤثر و مستقیم با عوامل تنش‌زا برمی‌خیزد. تن آرامی یا آرام‌سازی (Relaxation)- مواجه‌سازی (exposure)- غرقه‌سازی (Flooding) - حساسیت‌زدایی ((Desensitization- سرمشق‌دهی (Modeling)- توقف فکر (Thought Stopping) - و موارد دیگر پیشگیری از اضطراب پیشگیری شامل: ۱- رژیم غذایی رژیم غذایی فاکتور بسیار مهمی است برای آنکه از تغذیه سالم برخوردار باشید توصیه می‌شود: ۱- متنوع بخورید. ۲- مصرف غذاهای پرچرب و یا شیرین را محدود کنید. ۳- از مصرف مقادیر زیاد نمک و کافئین پرهیز کنید. ۴- ویتامینهای A، D، E و K را بیش از مقادیر مجاز مصرف نکنید زیرا بدن این ویتامینها را ذخیره می‌کند و اگر مقادیر زیادی از آنها در بافتهای بدن تجمع یابند ممکن است اثرات سمی داشته باشد. ۵- در روز چندین بار غلات و به اندازه کافی سیب زمینی بخورید. ۶- در مورد سبزیجات و میوه اصل پنج بار در روز را فراموش نکنید. ۷- روزانه به اندازه کافی لبنیات و حداقل یک بار در هفته ماهی بخورید، گوشت و تخم مرغ به اندازه مصرف کنید. ۸- به اندازه بنوشید، مصرف آب در زندگی حیاتی است و باید روزانه ۸ لیوان (۲ لیتر) آب بنوشید. ۹- خوشمزه و سالم بپزید

، با آب کم ، با چربی کم و حرارت کم. ۱۰- آهسته بخورید و لذت ببرید. ۱۱- بطور مرتب خود را وزن کنید و پر تحرک باشید.

۱۲- نمایه توده بدن را با استفاده از فرمول زیر محاسبه و با استاندارد مقایسه کنید: یعنی اینکه وزن بدن بر حسب کیلو گرم را بر مربع قد بر حسب متر تقسیم نمائید حال : - اگر نمایه بدنتان کمتر از ۵/۱۸ کیلو گرم باشد کم وزن می باشید. - اگر نمایه توده بدنتان ۵/۱۸ تا ۹/۲۴ کیلو گرم باشد وزنتان در محدوده طبیعی است. - اگر نمایه توده بدنتان ۲۵ تا ۹/۲۹ کیلو گرم باشد دچار افزایش وزن می باشید. - اگر نمایه توده بدنتان بیشتر یا مساوی با ۳۰ کیلو گرم باشد مبتلا به چاقی می باشید. همیشه سعی نمایید با تغذیه صحیح و فعالیت بدنی، نمایه توده بدن خود را در محدوده طبیعی نگهدارید. ۲- ورزش منظم ورزش نکردن خصوصاً ورزش منظم به گونه‌ای تمام مراحل درمان اضطراب را تحت تأثیر قرار می‌دهد. هنگامی که علت اضطراب مشخص شود و یک برنامه درمانی مشخص تدوین گردد، به راحتی درمان پذیر بوده و سریعاً شخص به زندگی عادی بر می‌گردد ولی در صورت فقدان علت تشخیص، احساس اضطراب در یک پریود طولانی شخص را آزار داده و از فعالیتهای اجتماعی دور می‌سازد پژوهشگران دریافته‌اند که پیاده‌روی تند و سریع به مدت ۴۰ دقیقه میزان اضطراب را به‌طور متوسط تا ۱۴ درصد کاهش می‌دهد. ۳-مدیتیشن (Meditation) ۴- اجتماعی باشید. هنگامی که تحت فشار روانی هستیم غالباً به‌طور غریزی تمایل پیدا می‌کنیم که خود را از صحنه عمل کنار کشیده و به گوشه‌ای پناه ببریم. کاری بدتر از این وجود ندارد؟! گوشه‌گیری به تشدید استرس کمک می‌کند. در این زمان باید سعی کنیم که با دوستان خود ارتباط بیشتری داشته باشیم. باید ترتیبی دهیم که عده‌ای بچه کوچک کنار ما باشند، کودکان می‌دانند که چگونه ما را مجبور به خنده کنند تا نگرانیمان را از یاد ببریم. ۵- هیجان‌ات سرکوب شده خود را روی کاغذ بیاورید. متخصصان معتقدند که نوشتن ساده هیجان‌ات بر روی کاغذ موجب تسکین روحی و روانی شخص می‌شود. نوشتن احساسات در دفترچه کمک می‌کند تا فشار روانی ناشی از رویدادهایی مثل از دست دادن شغل، رنج بردن از مشکلات زناشویی و ... را تسکین دهد. ۶- بخندید و شوخ طبع باشید. مطالعات زیادی نشان داده که خنده می‌تواند یکی از سالمترین پادزهرهای فشار روانی باشد. هنگامی که می‌خندیم یا حتی طبق برخی تحقیقات موقعی که ما لبخند می‌زنیم جریان خون به مغز افزایش می‌یابد و موادی بنام اندروفین (هورمانهای ضد دردی که در شخص احساس خوش و سلامت ایجاد می‌کند) در مغز آزاد می‌شود و سطح هورمونهای استرس‌زا را در خون پایین می‌آورد. ۷- ذهن خود را متمرکز زمان حال کنید. اگر بتوانید ذهن خود را چنان پرورش دهید که امیدها و آمال خود را به کناری نهاده و موقع مناسب و مقتضی به سراغ تک تک آنان بروید، به آرامش ذهنی دست خواهید یافت. جاده‌ای که به آرامش ذهنی منتهی می‌گردد از راهی موسوم به توجه می‌گذرد. این توجه به خود در هنگام عمل کردن به کارهای ساده نظیر ظرف شستن و ... باعث می‌شود که به هیچ وجه بی‌هدف و سرگردان همچون بطری بر امواج دریا شناور نشویم. ۸- گوش دادن به موسیقی ملایم: برخی مطالعات اخیر نشان داده است که موسیقی آرام باعث آهسته کردن ضربان قلب و افزایش آندروفینها و کاهش اضطراب می‌شود. ۹- افزایش اعتماد به نفس: با داشتن اعتماد به نفس بالا- حداکثر استفاده را از تواناییهای خود در مواجهه با استرس خواهید برد و در نتیجه کمتر دچار مشکل می‌شوید. اما افرادی با اعتماد به نفس پایین نه تنها از شیوه مناسبی جهت مقابله استفاده نمی‌کنند بلکه آسیب بیشتری نیز به آنان وارد می‌شود. ۱۰- حمایت اجتماعی وجود حمایت اجتماعی در زندگی هر فرد سبب می‌شود که در مقابل بحرانهای زندگی همانند سپر از وی دفاع کند. به همین دلیل ما باید شبکه اجتماعی و روابط اجتماعی خود را گسترش دهیم تا بتوانیم به آنها تکیه کنیم و فکر کنیم که افرادی هستند که ما را دوست بدارند و ما نیز آنها را دوست بداریم. با کسب حمایت اجتماعی در سطح بالاتر، احساس امنیت و اعتماد به خود افزایش می‌یابد و در مقابل استرس و فشار روانی کمتر آسیب می‌بینیم. ۱۱- آمادگی برای موقعیتهای تنش‌زا باید یاد گرفت که در شرایط استرس‌زا فکر خود را از ترس و نگرانی دور کرد و در جهت مفید قرار داد. مثلاً باید به کاری که در حال انجام است تمرکز نمود و به زمینه‌های اضطراب‌زا آن فکر نکرد. مثلاً بازیکنان فوتبال به جای فکر کردن به اینکه زیر نظر عده زیادی از تماشاگران هستند به فعالیت و نقش خود در هنگام

بازی متمرکز شوند. ۱۲- کسب اطلاعات در مورد موقعیت عدم اطلاع از موقعیت فشار آور سبب استرس و اضطراب بالاتری در افراد می‌گردد بنابراین کسب آگاهی و اطلاعات در مورد موقعیتها و مواردی که مواجه خواهند شد سبب می‌شود که از پیامد موقعیت مطلع شده و کمتر دچار نگرانی و دلواپسی شوند. مثلاً اگر بیماران قبل از عمل جراحی آگاهی یابند که عمل چگونه انجام خواهد شد و میزان درد پس از عمل را بدانند و سیر بهبودی برایشان روشن شود، کمتر دچار اضطراب می‌گردند. ۱۳- تن آرامی (Relaxation) طی آن عضلات بدن برای مدتی کوتاه به‌طور ارادی منقبض گردیده و سپس به حالت آرامش برمی‌گردند. این کار طی مراحل و سلسله مراتبی انجام می‌گیرد. با این روش که به تنهایی و یا همراه با تکنیکهای دیگر به کار می‌رود نشانه‌های اضطراب کاهش می‌یابد. ۱۴- راه‌ل‌های دیگر راه‌های دیگری که می‌توانید در چنین موقعیتی انجام دهید مورد توجه قرار داده و آنها را بیازمایید و مناسبترین راه را انتخاب نموده و استفاده نمایید. اجتناب از موقعیتهای تنش‌زا نه تنها حضور و مشارکت کمتر در موقعیتهای ناراحت‌کننده و استرس‌زا سبب کاهش اضطراب می‌شود بلکه باید سعی شود که در محیط خانوادگی و ارتباطهای بین فردی آرامش برقرار باشد. خودت باش سعی کنید در موقعیتهای فشارزا طبیعی رفتار نمایید و از نقش بازی کردن پرهیز نمایید. انتظارات، ترسها، مهارتها و امیدهایتان را بشناسید. لازم به ذکر است که یک برنامه دارویی مناسب و قابل دسترس و یا انجام درمانهای غیردارویی و البته ترکیب آن دو، بهترین نوع درمان می‌باشد. منابع: [http://www.hayat.ir/?lang=fa&page=showbody\\_news&row\\_id=۳۰۹](http://www.hayat.ir/?lang=fa&page=showbody_news&row_id=۳۰۹) <http://www.ravanyar.com/Stress.asp>

## فشار روانی و استرس

مترجم: مجید محمود علیلو

فشار روانی چیست؟ پاسخ بدن به محرکهای بیرونی و درونی فشار روانی نامیده می‌شود. رهاسازی بیرونی فشار روانی شامل تغییر شغل، نقل مکان به یک شهر جدید، ازدواج، مرگ شخص محبوب و وجود یک بیماری در خانواده می‌باشد. حوادث شادی آور به همان اندازه غمبار می‌تواند فشارزا باشند. محرکهای درونی شامی ناراحتی جسمانی و یا روانی است ویژگی شخصیتی، از قبیل نیاز به بی نقص گرایي یا بدست آوردن رضایت دیگران، نیز می‌توانند فشار آفرین باشند. فشار روانی می‌تواند هم واکنش‌های مثبت و هم منفی ایجاد کند. به عنوان نمونه، شاید به دلیل احساس بی کفایتی، میل به بی نقص بودن داشته باشید و در نتیجه فشار دائمی که بر خورد وارد می‌کنید در نهایت به ضرر خودتان تمامی می‌شود. از سوی دیگر، ممکن است شما فشار را به صورت مثبت تجربه کنید و در نتیجه به شدت برانگیخته شده و مولد باشید و بتوانید بیش از آنچه که در شرایط معمولی می‌توانستید، موفقیت بدست آورید چرا فشار روانی آسیب رسان است؟ فشار چه مثبت باشد و چه منفی، واکنش‌های جسمانی ایجاد می‌کند. بدن هورمون‌ها و مواد شیمیایی که کارکرد قلب، ریه‌ها و عضلات و سایر اندامها را تشدید می‌کنند، ترشح می‌کند. این پاسخ ممکن است حالت دفاعی داشته باشد و شما را قادر کند که مثلاً از یک ماشین بی احتیاط فرار کنید. وقتی دوباره احساس ایمنی کردید، تغییرات بدنی مذکور ناپدید می‌شوند. بهر حال، اگر فشار روانی برای یک دوره طولانی تداوم یابد، هورمون‌ها نیز بطور مرتب ترشح کرده و بدن شما را تحریک خواهد کرد، در نهایت این تبادل بین روان و بدن موجب فرسایش می‌گردد اگر در حال فشار روانی زیاد باشم بدنم چگونه آن را به من اطلاع می‌دهد؟ وقتی بدنتان برای یک دوره زمانی زیاد تحت فشار روانی و تحریک باشد، با استفاده از نشانه‌های پریشانی که در زیر می‌آیند به شما هشدار خواهد داد تنش افزایش ضربان قلب تحریک پذیری بی خوابی درد گردن یا پشت خستگی سر درد ناراحتی معدی یبوست / تکرر ادرار افزایش یا کاهش اشتها افزایش مصرف مواد (از قبیل سیگار، الکل، کافئین و داروها) این علائم نشان می‌دهند که شما باید سبک زندگی و علائق فشار آلود خود را ارزیابی کنید. فشار روانی طولانی توانایی لذت بردن شما از زندگی را مختل کرده و بیماری جسمانی و یا عاطفی ایجاد می‌کند.

بیماریهایی که با فشار روانی مرتبط هستند (اما ضرورتاً ناشی از آن نیستند) عبارتند از: زخم معده، اختلال روده، تحریک پذیری، فشارخون بالا، سردردهای میگرنی و درد پشت یا گردن اگر علائم هشدار یا بیماریهای مرتبط با فشار روانی تداوم یافتند با یک متخصص طبی یا بهداشت روانی مشورت کنید. همچنین با استفاده از خطوط راهنمای زیر می‌توانید تا حدی بهبود یابید چگونه می‌توانم سطح فشار روانی خود را ارزیابی کنم؟ خیلی از مردم نمی‌دانند که غیرات عاطفی کوچک ناشی از فشار روانی هستند. سوالات خود ارزیابی زیر به شما کمک می‌کند تا نشانه‌های فشار روانی را در زندگی خود پیدا کنید آیا آرام بودن و شوخی کردن برایتان ممکن است؟ آیا براحتی تحریک پذیر می‌گردید؟ آیا خوابیدن در شب برایتان مشکل است؟ آیا احساس می‌کنید که مسئولیت هایتان سنگین است؟ آیا علائم جسمانی فشار روانی را تجربه می‌کنید (از قبیل معده تحریک پذیر) آیا علاقه خود به روابط اجتماعی را از دست داده‌اید؟ آیا در تمرکز بر تکالیف دانشگاه یا انجام با کفایت کارها دچار ناتوانی هستید؟ آیا میل شما به مصرف سیگار یا داروها افزایش یافته است؟ اگر شما به ۴ سؤال از ۸ سؤال فوق جواب مثبت بدهید، در آن صورت لازم است که راهبردهای ذکر شده در زیر را جهت مقابله با فشار روانی اضافی تان مورد استفاده قرار دهید راهبردهای مقابله ای معمول ورزش جسمانی فعال - ورزش منظم به کاهش تنش عضلانی کمک کرده و احساس سلامتی را ارتقا می‌دهد. تنش جسمانی ناشی از نگرانی نیز امکان دارد توسط ورزش کاهش یابد. ماساژ نیز همین اثرات را ایجاد می‌کند محدود کردن وظایف کاری و فعالیت‌های خارج از برنامه درسی - گفتن (نه) به درخواستهای افراطی کارفرما و نیز داشتن زمان استراحت می‌تواند فشار روانی را به حداقل برساند خانواده، دوستان، گروههای اجتماعی - نظامهای حمایتی دوست داشتنی به مواجهه با حوادث فشارزا کمک می‌کند تعطیلات یا (زمان بازی) - طرح ریزی برای داشتن زمانهای فراغت کوتاه (یا تعطیلات طولانی تر) جهت آرامش دادن به خودتان در دوره‌های اوج فشار روانی بسیار حائز اهمیت است سرگرمی‌ها: برای خودتان سرگرمی‌هایی را پیدا کنید و تا پایان یافتن تاثیرات فشار روانی انرژی و توجه خود را به آن معطوف سازید مذهب - عبادت می‌تواند تاثیر آرام کننده بر بدنتان داشته باشد مشاوره - صحبت با یک مشاور برای تشخیص مشکلات تولید کننده فشار روانی و شکستن الگوهای منفی تحریک که موجب فشار می‌شوند، مفید است روشهای ایجاد آرامش - شرکت در کارگاههای آموزشی اداره فشار روانی و آرام کردن تنشها، روشهای موثر اداره کردن فشار روانی را به شما یاد می‌دهد تمرین زیر خیلی ساده بوده و می‌تواند در شما ایجاد آرامش نماید. روزی دوبار آن را انجام دهید ترجیحاً قبل از صبحانه و بعد از شام رهایی از فشار روانی به طور راحت بنشینید چشمانتان را ببندید تمام عضلات خود را به صورت عمیق آرام کنید و حالت آرامش را حفظ کنید از طریق بینی نفس بکشید. به موازات بیرون دادن نفس، در مورد کیفیت تنفس تان فکر کنید و واژه ای (مثلاً عدد یک) را بصورت آرام برای خود تکرار کنید. از طریق تمرکز بر تکرار واژه، جلوی حواسپرتی توسط افکار مختل کننده را بگیرید این عمل را ۱۰ الی ۲۰ دقیقه ادامه دهید. بعد از انجام تمرین مذکور، خیلی سریع بلند نشوید و با چشمان باز چند دقیقه بنشینید

## جانشین پروری؛ کلید نجات در بحران استعدادها

مرجان معالی تفتی - محمد تاج الدین

مقدمه: استراتژی‌های سازمانی، نیازمند رویکردی کل نگر برای مدیریت استعدادهاست، بنابراین رویکردهای سنتی بهترین تجربه‌ها برای یادگیری، مدیریت عملکرد، مدیریت جانشین پروری و توسعه مسیر شغلی باید دوباره ارزیابی و بازنگری شوند. همان گونه که یکپارچگی مدیریت عملکرد و یادگیری در موارد زیادی به عنوان مولفه‌های جدایی ناپذیر از استراتژی مدیریت استعداد موثر شناخته شده است، مدیریت جانشینی نیز که توسعه کارکنان و برنامه ریزی مسیر شغلی را به هم متصل کرده، نقش استراتژیک ویژه ای در سازمانهای امروزی پیدا کرده است. این سازمانها دریافته اند که جانشین پروری، یک فرآیند پویا و مستمر است، نه یک

هدف ایستا. در دنیای پر رقابت امروزی برای دستیابی به استعدادها، سازمانها باید دیدگاهی فراتر از جایگزینی ساده نیروی کار داشته باشند. استراتژی‌های مدیریت جانشین پروری همان‌گونه که باید کارکنان را برای دستیابی به هدفهای شغلی خود توانمند سازد، باید بر روی توسعه کارکنان نیز برای دستیابی به هدفهای سازمانی، متمرکز باشد. تجربه‌ای دیگر از (Plateau): گرچه ما به طور کلی به دنبال یک نوع جدید استراتژی مدیریت جانشین پروری هستیم، اما پژوهشهای اخیر انجمنهای مدیریت منابع انسانی نشان داده که بیش از ۷۰٪ سازمانهای مورد مطالعه، فاقد استراتژی جانشین پروری اند. این موضوع، امروزه اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا برای نخستین بار در دنیای جدید کسب و کار، سازمانها به دلیل از دست دادن افراد باتجربه خود، متحمل ضرر و زیانهای چشمگیری شده‌اند و این مسئله دقیقاً با کمبود نیروی انسانی با مهارت‌های مورد نیاز برای جایگزینی و استخدام همزمان شده است به گونه‌ای که اداره کار در ایالات متحده پیش بینی کرده است که تا سال ۲۰۱۰ حدود ۱۶۸ میلیون فرصت کاری فراهم خواهد شد. این در حالی است که نیروی کار تنها ۱۵۸ میلیون نفر خواهد بود، بنابراین با کمبود ۱۰ میلیون نفری نیروی کار روبه‌رو خواهیم بود. میزان تقاضا برای کارکنان شایسته بسیار بیشتر از میزان عرضه است، این امر برخی از سازمانها در حوزه‌های صنعتی را بیشتر زیر فشار قرار می‌دهد. به گونه‌ای که امروزه حوزه‌هایی، نظیر: تولید مراقبتهای پزشکی و حوزه‌های فنی با کمبود نیروهای ماهر روبه‌رو شده‌اند البته حوزه‌هایی، نظیر: مهندسی، تکنولوژی اطلاعات و منابع تخصصی نظیر: آب و برق، انرژی و حمل و نقل، کمتر با این مشکل روبه‌رو هستند. رویکرد برنده-برنده در مدیریت جانشین پروریا استفاده نمی‌توان این مشکل را حل کرد، سازمانها برای حل بحران استعداد، نگاه خود را معطوف درون سازمان ساخته، استراتژی‌های جانشین پروری را به کار گرفته‌اند که روی توسعه و پرورش استعدادهای موجودشان تمرکز کنند. به گونه تاریخی، موفق‌ترین سازمانها در اجرا، آنهایی هستند که سرمایه‌گذاری بلندمدت بر روی کارکنانشان انجام داده‌اند با سرمایه‌گذاری در وقت و هزینه برای توسعه استعدادهای داخلی این سازمانها قادر خواهند بود هنگامی که استعدادهای اصلی آنها بازنشسته شده، یا به هر دلیل دیگری از سازمان خارج می‌شوند، بدون هیچ مشکلی از این مرحله گذر کنند اتخاذ استراتژی برنده، برنده مدیریت جانشین پروری به سازمانها اجازه می‌دهد که مشاغل کلیدی، جانشین‌های بالقوه و شکافهای مهارتی را شناسایی کنند و به کارکنان، گزینه‌های شغلی موجود و ابزارهایی را برای برنامه‌ریزی و دستیابی به هدفهای شغلی‌شان، ارائه کنند. به کارگیری رویکردی جامع و یکپارچه، مزایای ایجاد شده برای کارکنان، مدیران و سازمان را در مجموع بهینه می‌کند. ثابت شده است که برنامه‌های جانشین پروری که با مسیر شغلی افراد گره خورده است روحیه کارکنان و بهره‌وری آنها را افزایش می‌دهد. سازمانهایی که توسعه شغلی را پشتیبانی می‌کنند با دادن اجازه به کارکنان برای یافتن فرصتهای جدید در درون سازمان و تشویق به تحرک شغلی به احتمال بسیار قوی آنها را در توسعه شغلی خود سهیم می‌کنند. از آنجایی که این کارکنان به احتمال زیاد فرصتهایی را در سازمان جستجو می‌کنند، بنابراین فرایند نگهداشت به خوبی صورت گیرد که روی هم رفته منجر به افزایش رضایت کارکنان خواهد شد. بهترین تجربه‌های شرکتهای پیشرو در حوزه مدیریت جانشین پروری، این گونه است: \_ تمرکز بر مشاغل بحرانی سازمانها به صورت سنتی در برنامه‌های جانشین پروری، روی مشاغل مدیریت ارشد تمرکز دارند. در صورتی که کمبود نیروی انسانی، نیازمند توسعه برنامه‌های جانشین پروری به سایر مشاغل بحرانی است که بیشترین تاثیر را بر عملکرد سازمان دارند. به عنوان مثال در علوم طبیعی، حوزه تحقیق و توسعه، و در علوم پزشکی، حوزه پرستاری جزو مشاغل بحرانی محسوب می‌شوند. \_ یکپارچه کردن برنامه‌های توسعه شغلی کارکنانیک رویکرد یکپارچه متمرکز بر شناسایی و نگهداشت استعدادها، باید به وسیله راه‌حلهایی که می‌توانند برنامه توسعه و مسیر شغلی کارکنان را با برنامه‌های جانشین پروری کلی سازمان مرتبط کنند، پشتیبانی شود. \_ تشویق برنامه‌های توسعه پیشگیرانه و قابل پیگیریمدیریت جانشین پروری موثر به سازمانهایی اشاره می‌کند که برای توسعه، فرصتها و پیشنهادهای پیشگیرانه‌ای را ارائه می‌کنند که می‌توانند آمادگی داوطلبان برای مشاغل آینده را افزایش دهند با مرتبط کردن یادگیری و توسعه با جانشین پروری و توسعه شغلی،

سازمانها می‌توانند تاثیر مثبتی برای پرورش استعدادها در دسترس به منظور رویارویی با نیازهای آینده ایجاد کنند \_ ارزیابی راهکارهای تکنولوژی سرمایه گذاری در بهترین راهکارها به منظور توسعه چرخه مدیریت استعداد کامل - شامل توسعه مدیریت، بهینه سازی و نظام پاداش - سازمان را قادر می‌سازد که بهره‌وری نیروی کار را حداکثر رسانده و نیز موفقیت سازمان را در بلند مدت تامین می‌کند. راهکارهای برنامه جانشین پروری مبتنی بر وب، به کارکنان اجازه می‌دهد که به صورت مستقیم از راه کامپیوتر خودشان، امکان دسترسی پیوسته و بموقع به فرآیندها و داده‌ها را داشته و بتوانند فعالانه مسیر توسعه و پیشرفت شغلی خود را دنبال کنند. با انتقال و قرار دادن برنامه جانشین پروری در اولویت بالایی برنامه‌ها و دستور کار سازمانها و ایجاد یک رویکرد پیشگیرانه برای رهبری و توسعه کارکنان، سازمانها می‌توانند پایه و اساسی استوار برای انتقال آسان و بدون نگرانی رهبری به آینده فراهم سازند. اجرای طرح جانشین پروری به عنوان بخشی از یک استراتژی مدیریت استعداد، سازمان را قادر به شناخت نیازهای جاری و آتی کرده، در نتیجه همسوسازی و توسعه استعداد براساس آن خواهد بود؛ گرچه برای موفقیت در جانشین پروری سازمانها باید روی توسعه شغلی کارکنانشان نیز تمرکز کنند.

منبع: ماهنامه تدبیر-سال نوزدهم-شماره ۱۹۹

## راهکارهای کاهش تنش برای کارکنان نوبتکار

روح الله سهرابی

چکیده: در حال حاضر بخش قابل توجهی از سیستم های تولیدی به نوبتکاری (SHIFT WORK) اختصاص داشته و به تبع آن توجه به وضعیت کارکنان نوبتکار اهمیت بالایی پیدا می‌کند. در ایران نیز صنایعی چون نفت، پتروشیمی و سیمان در بخش تولیدی و بیمارستانها، فرودگاه و نیروی انتظامی در بخش خدمات از این سیستم ها استفاده می‌کنند. از سوی دیگر مشکلاتی مانند تنش شغلی، خستگی، نارضایتی از کار و... در شرایط نوبتکاری بروز بیشتری دارد. نوشتار حاضر ضمن معرفی اجمالی سیستم های نوبتکاری و عوامل تنش زا و کاهنده رضایت شغلی ناشی از چنین شرایطی به بیان راهکارهای بهبود شرایط کاری و رضایتمندی کارکنان نوبتکار با توجه به تجربیات دیگر کشورها می‌پردازد. سیستم نوبتکاری سیستم نوبتکاری عبارت است از دوره های زمانی که در ۲۴ ساعت شبانه روز، افراد به کار مشغول هستند، یعنی ۸ ساعت شیفت صبح، ۸ ساعت شیفت عصر و ۸ ساعت شیفت شب و یا دو شیفت ۱۲ ساعته. این سیستم در بخش تولید در جاهایی که نظام تولیدی پیوسته است، مانند پالایشگاهها، صنایع پتروشیمی، کارخانه های سیمان و... و در بخش خدمات مانند بیمارستانها، نیروی انتظامی، فرودگاهها و... به کار می‌رود (۵). شیفت های کاری به دو صورت ثابت و چرخشی است. در نوبتکاریهای کشورهای آمریکا و کانادا حدود ۴۲ درصد افراد نوبتکار از سیستم نوبتکاری متغیر (چرخشی) استفاده می‌کنند (۷). طبیعی است در نوبتکاری ثابت عده ای همیشه شب کار خواهند بود و این مضرات زیادی برای آنها به همراه خواهد آورد. محدودیتهای و اقتضائات خاص نوبتکاری باعث شده تا هر کسی در این سیستم ها دوام نیاورد و مدیران را بر آن داشته تا درمورد بهبود وضعیت و شرایط شغلی افراد به فکر فرورفته و راهکارهایی را ارائه دهند. مطالعاتی که توسط هارینگتون انجام شده نشان می‌دهد فقط ۱۰ درصد افراد از نوبتکاری لذت می‌برند و بقیه به نحوی با آن می‌سازند و گاهی راهی به جز نوبتکاری ندارند (۹). در این سیستم ها، خستگی، واماندگی، کسالت، انزوا، امراض روحی و روانی و بیماریهای جسمی و بسیاری مسائل دیگر شایع و رایج است. مطالعات انجام شده در صنایع پتروشیمی نیز نشان می‌دهد رضایت شغلی کارکنان بخش عملیاتی از رضایت شغلی بخش ستادی کمتر است و اختلاف آنها معنی دار است. هرچند سیستم نوبتکاری به استفاده هرچه بیشتر و بهتر از ماشین آلات و تولید بیشینه می‌انجامد، اما نباید فراموش کرد که معایب و مضراتی هم دارد که به طور خلاصه می‌توان آنها را به صورت زیر برشمرد: الف) شیفت های ثابت: همانگونه که در بالا

اشاره شد، در اینگونه موارد عده ای دائماً نوبتکار شبانه خواهند بود و کارهای شبانه، ساعت بیولوژیک بدن را، که زمان خواب، زمان غذا خوردن و زمان استراحت را تعیین می کند، به هم می زند و این وضعیت عوارض بسیاری دارد. از طرف دیگر علاوه بر اختلال در سیستم خواب افراد، برنامه ارتباطات با خانواده و دیگر اقوام و آشنایان نیز مختل می شود. کم خوابی، کم اشتها و بیماریهای قلبی و حالت انزوا و گوشه گیری از دیگر علائم مشاهده شده در بین شب کاران است (۵.ب) شیفت های متغیر و چرخشی: دو نوع شیفت چرخشی داریم: شیفت چرخشی جلوگرد (FORWARD ROTATING SHIFT) که به صورت شیفت صبح شیفت عصر شیفت شب می چرخد و شیفت چرخشی عقب گرد (BACKWARD ROTATING SHIFT) که عکس حالت اول انجام می گیرد. مطالعات نشان می دهد رضایت شغلی و راحتی کارکنان در سیستم چرخش جلوگرد بیشتر از عقب گرد است. در کل، در این سیستم ها همه افراد نوبتکار به نحوی در مشکلات سهیم می شوند و تبعات منفی شیفت ثابت وجود ندارد اما از طرف دیگر مشکلات عدیده ای چون به هم خوردن ریتم شبانه روزی، تنش، عوارض بهداشتی - ایمنی و کم خوابی را نیز به همراه دارد (۸). به هر حال در هر نوع از نوبتکاری معایب و مزایایی است و مدیر باید براساس تصمیم گیری و اهداف یکی را برگزیند. جدای از این مباحث، پاره ای از مشکلات به ساختار سازمانی و شرایط محیط کار و تناسب آن با سیستم نوبتکاری برمی گردد و مدیر می تواند به راحتی آنها را با اتخاذ تدابیری مرتفع گرداند. این پیشنهادات در قالب توصیه هایی خواهد آمد. عوامل به وجود آورنده فشار عصبی و تنش در کار عوامل تنش زا تقریباً در زندگی همه افراد وجود دارد. محیط کاری نیز بنابه شرایط خود بی بهره از چنین عواملی نیست. اگر این عوامل خارج از کنترل کارکنان باشند به آسیبهای جدی منجر خواهند شد. لذا ضرورت دارد مدیران بویژه در نظامهای نوبتکاری، این عوامل و منابع استرس را شناخته و آنها را رفع یا کنترل کنند. عوامل به وجود آورنده تنش به دو دسته فیزیکی و سازمانی تقسیم می شوند: عوامل تنش زای جسمی و فیزیکی: شامل صدا و دمای بیش از حد بالا یا بیش از حد پایین، لرزشهای شدید و یا حتی سیستم شیفتی چرخشی و متغیر می شود. عوامل تنش زای سازمانی: شامل مواردی چون خستگی، یکنواختی و عدم تنوع در کار، عدم رضایت شغلی، عدم امنیت شغلی، ابهام در مسئولیت، انزوا، میزان ریسک و خطر شغل است (۲). به نظر می رسد در صنایع نوبتکار امکان وقوع هر دو نوع عوامل وجود دارد و شاید نارضایتی کارکنان تاحدی به این مسائل مربوط باشد. اگر بخواهیم به صورت بسیار خلاصه عوارض و تبعات بهداشتی - ایمنی ناشی از بروز و دوام تنشهای شدید و مزمن در بین کارکنان را برشماریم، می توان گفت: بیماریهای قلبی، فشارخون بالا، امراض گوارشی، جوشهای پوستی، تنگی نفس، اختلالات عصبی و روانی، عدم تعادل در برقراری ارتباطات سودمند، خستگی، واماندگی، غیبت و جابجایی، اعتیاد به موادمخدر و مشروبات الکلی، افزایش ضایعات و تصادفات در کار و بسیاری موارد دیگر نمونه هایی هستند که مانع از تحقق اهداف سازمان و افراد می شوند (۲). در رابطه با استرس کاری چند نکته قابل توجه است: الف) در شناسایی تنش شغلی چند فاکتور زیر باید مدنظر باشد: عوامل و علل تسهیل کننده تنش؛ محل بروز استرس؛ تناوب و شدت عوامل تنش زا؛ گستردگی مشکل. ب) در شناخت و تشخیص تنش شغلی به شاخصهایی چون میزان بیماری، مرخصی های پزشکی، نرخ جابجایی، گزارشهای بخش ایمنی و بهداشت و دعاوی خطرات شغلی باید توجه کرد. ج) همکاری مدیران و کارکنان در کنار هم برای از بین بردن مشکلات لازم و ضروریست و بدون هریک از این دو، مشکل کماکان برجای خود باقی خواهد ماند. د) لازمست هر چند ماه یکبار ارزیابی دقیقی از وضعیت پرسنل نوبتکاری و مشکلات ایشان به عمل آید. حال سوال اینجاست که باتوجه به عوامل تنش زا در سازمانها، چه راهکارها و پیشنهادهایی برای مدیران صنایع نوبتکار در رابطه با برطرف کردن یا کاهش تنش و مشکلات در سیستم نوبتکاری می توان داشت، که از طریق آنها نه تنها شرایط شغلی ارتقا و بهبود یابد، بلکه رضایت شغلی کارکنان بخش عملیاتی و نوبتکاری بالا رود. از این حیث ما به بیان مشکلات سیستم های نوبتکاری پرداخته و راه حلهایی را نیز پیشنهاد می کنیم. ۱ - خستگی: در ۸۸ درصد شرکتهای نوبتکار آمریکا و کانادا، خستگی و افسردگی ناشی از کار، جزء مشکل ذکر شده است. این

عامل که ناشی از یکنواختی، عدم تحرک، تکراری بودن کار، نیاز به دقت زیاد، تنش‌زا بودن کار است در سیستم‌های نوبتکاری شایع است (۷). ۲- عوارض جسمی: که ناشی از به هم خوردن چرخه شبانه روزی کارکنان است و در نوبتکاریهای چرخشی نیز دیده می‌شود عبارتند از: بیماریهای قلبی؛ ناراحتیهای گوارشی مانند کم‌اشتهایی، زخم معده و...؛ دیابت؛ اعتیاد به سیگار، مواد مخدر و مشروبات الکلی؛ فشار خون بالا؛ اختلالات روانی؛ انزوا. ۳- استرس کاری ۴- عدم رضایت شغلی و احساس حقارت و خودکم‌بینی ۵- آسیب‌پذیری در مقابل مشکلات جسمی و روحی ۶- اختلال در روند تعامل و برقراری ارتباط با دیگران از جمله خانواده (۵). پیشنهادات برای مدیریت سیستم نوبتکاری حال به طرح و ارائه توصیه‌ها و پیشنهادهایی برای رفع مشکلات و موانع پیش‌گفته در محیط کار و کم‌کردن عوارض منفی ناشی از نوبتکاری می‌پردازیم: - وضعیت و شرایط نور، غذاخوری و تفریح و سرگرمی افراد بهبود یابد؛ - در صورت امکان هر فرد بیش از دو شیفت شبانه پشت سر هم نداشته باشد؛ - در صورت امکان هر فرد بیش از دو شیفت شبانه دوازده ساعته پشت سر هم نداشته باشد؛ - تقسیم روزهای مرخصی و تعطیلی بین شیفتها، یعنی از جمع کردن روزهای مرخصی بپرهیزید زیرا احتمال تصادفات بالا می‌رود؛ - اجازه استراحت، تفریح و ارتباط با کارکنان دیگر را به افراد بدهید؛ - کارکنان را در ابتدای امر نسبت به عوارض احتمالی نوبتکاری مطلع سازید و مورد سبک زندگی خاص نوبتکاری را اعم از وعده‌های غذایی، شیوه خواب، ورزش و... به ایشان آموزش دهید؛ - اصول ارگونومی را در محیط کار برای افراد اجرا کنید؛ - توصیه‌ها و نکات بهداشتی را به صورت پوستر در اطراف سازمان بچسبانید و هم در پاکتهای حقوق و دستمزد، برای کارکنان بفرستید؛ - در بین کار اجازة خواب کوتاه به کارکنان بدهید. چه اینکه هم اکنون حدود ۴۸ درصد کارخانه‌ها و شرکت‌های نوبتکار، به افراد اجازة خواب در بین کار و در زمان استراحت و تفریح را می‌دهند (۷)؛ - برای نوبتکاران بویژه کسانی که شبها کار می‌کنند محیطی را فراهم سازید که به فعالیت و نرمش و ورزش بپردازند؛ - از بی‌سیم در شیفت شبانه استفاده کنید تا امنیت و برقراری ارتباط سریع تسهیل گردد؛ - معاینات سالانه دقیقی از کارکنان به عمل آورید؛ - سیستم نوبتکاری چرخشی جلوگرد (روز، عصر، شب) را به جای نوبتکاری چرخشی عقب‌گرد (روز، شب، عصر) جایگزین کنید؛ - برای شیفت‌های مختلف، پاداشهای مختلفی را قرار دهید. برای شیفت شب میزان پاداش را بیشتر کنید؛ - برنامه ایمنی در رابطه با رفتار افراد را به اجرا در آورید؛ - گروه‌های ایمنی تشکیل دهید که مسائل شیفت‌های مختلف را بررسی کنند؛ - در محیط کار استریو با موسیقی ملایم یا رادیو نصب کنید؛ - مواد آموزشی نوبتکاران را افزایش دهید؛ - تدبیری بیندیشید که مدیران بخش منابع انسانی، عصرها و شبها بیشتر حضور داشته باشند؛ - در کنار قهوه و چای، تغذیه شکلاتهای مقوی در برنامه قرار دهید؛ - از اضافه‌کاریهای زیادی بپرهیز کنید؛ - گاهی خط را بدون اطلاع قبلی تعطیل کنید (البته اگر هزینه آن بالا نیست) و افراد را به نحوی موردنوازش قرار دهید. مثلاً آنها را به استخر شنا ببرید یا پاداش به ایشان بدهید؛ - به افرادی که یک فصل را بدون غیبت در کار شرکت کرده‌اند پاداش خوب بدهید؛ - به افرادی که از شیفت روز به شیفت شب بروند پاداش خوب اعطا کنید؛ - اتاقهایی برای «چرت بین کار» با صندلیهای راحت و محیط ساکت آماده سازید (۱۰)؛ - اجازة دهید افراد شیفت‌های خود را با هم جابجا و یا معامله کنند؛ - کارکنان را در تصمیم‌گیریها دخالت دهید؛ - در برخی آموزشها از کارکنان برای آموزش استفاده کنید؛ - برنامه‌ای حاوی تذکر نکات مهم و مفید برای کارکنان نوبتکار منتشر سازید؛ - از سری برنامه‌های کمک به کارکنان برای سازگار کردن افراد با عوامل تنش‌زا استفاده کنید؛ - از چرخش شغلی بین نوبتکاران برای افزایش تنوع، کارایی و رضایت شغلی استفاده کنید (۳ و ۱۰)؛ البته کارکنان هم باید توصیه‌های زیر را جدی گرفته و اجرا کنند تا وضعیت کاری و روحی آنها بهبود یابد. البته به کارکنان نیز توصیه می‌گردد نکات زیر را جدی گرفته و اجرا نمایند تا وضعیت کاری و روحی آنها بهبود یابد؛ - محل بسیار آرام و ساکتی برای خواب خود در نظر بگیرید و سعی کنید هر نوع عامل ایجاد صوت و به هم زنده آرامش را از اطراف خود حذف نمایید. - اگر جزء نوبتکاران بویژه شب‌کاران هستید به ورزش و تمرینات بدنی روزانه توجه بیشتری داشته باشید. حداقل پیاده روی، چرخیدن در اطراف، فعالیت با دوستان را از دست ندهید. - حتماً رژیم غذایی



تایید شده‌ای را تنظیم کرده و براساس آن جلو بروید. سعی کنید همیشه از سزيجات و میوه های تازه استفاده کنید. - در سر کار برای خود تنوع ایجاد کنید، مثلاً گاهی قدم بزنید، گاهی به دستشویی رفته و آبی به صورت بزنید و نفسی تازه کنید. به نوار یا رادیو گوش دهید. - با خانواده خود آخر هفته ها به مسافرت و گردش رفته و کمبود ارتباطات را جبران کنید. - بعد از شیفت شبانه بلافاصله به رانندگی نپردازید. - کمتر از قرصهای خواب آور استفاده کنید، به عبارت بهتر خود را به آنها عادت ندهید. - تا حد امکان از اضافه کاری بلافاصله بعد از شیفت پرهیزید (۵). نتیجه گیری تعداد بسیاری از شرکتها و سازمانهایی که از سیستم های نوبتکار به طور موقت یا دائمی بهره می برند، مشکلات مرتبط با منابع انسانی نوبتکاران بویژه در زمینه رضایتمندی ایشان، وجود روشها و راهکارهای تجربه شده در دنیا جهت ارتقا بهره وری و رضایتمندی، همه بر استفاده از چنین راهکارهایی که برخی از مهمترین آنها در این مقاله مورد بررسی قرار گرفته، دلالت می کند. منابع: ۱ - مورهد و گریفین (۱۳۷۴)، مدیریت رفتار سازمانی ترجمه دکتر سیدمهدی الوانی و دکتر معمارزاده، انتشارات مروارید. ۲ - میرجلیلی، سیدمهدی، آیا گردش شغلی برای واحد شما مناسب است؟، تازه های مدیریت، دوره سوم شماره ۱۰ و ۱۱

۳ - "SOME CAUSES AND SUGGESTED SOLUTIONS FOR SHIFTWORK PROBLEMS" (۱۹۹۹) NATIONAL OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY COMMISSION, COMMONWEALTH OF AUSTRALIA, INTERNET. ۴ - "OUR PEOPLE ASSET" (۲۰۰۰), PETROCHEMICAL CORPORATION -OF SINGAPORE (PRIVATE) LTD., E

### استرس شغلی و مدیریت آن

۰۶:۴۸ استرس شغلی و مدیریت آن مرضیه شجاعی - فرزانه شرف دین ، چکیده: استرس پدیده ای است که همه انسان ها کم و بیش در طول زندگی خود با آن مواجه می شوند . استرس یا فشار روانی دارای ابعاد خوش خیم و بد خیم است . استرس خوش خیم به آن میزان از استرس اطلاق می شود که باعث افزایش سطح فعالیت فرد در جهت نیل به اهدافش می گردد ولی همین استرس در صورتی که مقدارش از ظرفیت تحمل فرد فزونی یافت به استرس بدخیم مبدل شده و عوارض روان- تنی زیادی را ایجاد می کند . آنچه معمولاً در بحث از استرس بیشتر به آن توجه می شود استرس بدخیم می باشد . در این مقاله تاکید بیشتر بر استرس شغلی و مدیریت آن در سطح بهینه است همین طور به بررسی علل و عوامل ایجاد فشار روانی در محیط کاری پرداخته شده است . برخی شغل ها به دلیل شرایط ویژه ای مثل ساعات کار طولانی ، عدم امنیت شغلی و... بیشتر موجب استرس هستند و افراد در این مشاغل باید دارای ظرفیت تحمل بالاتری برای اینگونه فشارها باشند . سپس به عوارض و اثرات وجود استرس در سازمان ها اشاره شده است و سرانجام راههای پیشگیری از این پدیده مسری قبل از شیوع آن در محیط سازمان از جمله مدیریت زمان ، حمایت اجتماعی ، طراحی مجدد شغل و... مورد توجه و بررسی قرار گرفته است . کلید واژگان: فشار روانی - مدیریت استرس - استرس شغلی - ظرفیت تحمل مقدمه: استرس یک واقعیت انکار ناپذیر در زندگی کنونی است و گریز از آن امکان پذیر نمی باشد . اگر چه در علم پزشکی مسئله فشار عصبی و علل و عوارض آن مدت هاست مورد بررسی و تحقیق قرار دارد اما باب این بحث در رفتار سازمانی به تازگی گشوده شده است . فشار عصبی آثار فراوانی بر عملکرد و فعالیت های اعضای سازمان دارد . مدیران ، کارکنان و ارباب رجوع سازمان تحت تاثیر فشار های عصبی دچار حالات روانی خاص می شوند و دست به رفتارها و اعمالی می زنند که مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می شود . افرادی که دچار استرس می شوند و توان مقابله با آن را از دست می دهند از جهات جسمانی ، روانی و رفتاری دچار آسیب می شوند و بدین ترتیب است که استرس در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل می برد و فعالیت ها و تلاش ها را عقیم می سازد . مطالعه اخیر موسسه

گالوپ در زمینه فشارهای روانی مورد بررسی در بیش از یک سوم مدیران که به ماهیت شغلی آنان مربوط بوده نشان می‌دهد: ۴۰ درصد مدیران از فشارهای روانی رنج برده و شب‌ها بیدارند، چرا که پیرامون مشکلات سازمان و کارکنان فکر می‌کنند. ۲۳ درصد گزارش دادند که دلیل فشار روانی نمی‌توانند در خانه راحت باشند. این مطالعات نشان می‌دهد هزینه عدم اشتغال به کار ناشی از مشکلات روانی در آمریکا، به ۲ میلیارد دلار در سال می‌رسد که این رقم بی‌وقفه در حال افزایش است. گروهی از صاحب‌نظران رفتار سازمانی استرس را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده‌اند. شاید هم به راستی دوران ما عصر استرس و فشار روانی است. دوره‌ای که در آن انسان بیش از هر زمان دیگری در معرض عوامل موجد استرس قرار گرفته و مسائل و مشکلات بی‌شماری از هر طرف او را احاطه کرده است. به دلیل اهمیت مسئله استرس در سازمانها و تاثیر آن بر عملکرد سازمانی تحقیقات زیادی در این زمینه صورت گرفته است در این مقاله نیز به بررسی استرس در سازمان، علل و عوارض آن و در نهایت مدیریت استرس و پیشگیری از آن پرداخته شده است. فشار روانی (استرس) واژه فشار روانی را اولین بار هانس سیله (HANS SELYE) روانپزشک و روانشناس اطریشی معروف به پدر سرشناس فشار روانی در سال ۱۹۳۶ در دانش پزشکی بکار برد. از استرس تعاریف متنوعی بیان شده از جمله اینکه: • استرس به معنی فشار واژه‌ای است که از فیزیک به عاریت گرفته شده و امروزه برای بیان فشار روانی - تنی کاربرد عام یافته است. فشار روانی، وضعیت پویایی است که فرد در آن وضعیت با یک فرصت، محدودیت یا نیازی مواجه می‌شود که مرتبط با آن چیزی است که وی تمایل به آن دارد و نتایج حاصله برای وی مبهم، نامطمئن و در عین حال با اهمیت می‌باشد. (اسکالر •) استرس بر اساس تعریف موسسه ملی امنیت و سلامت شغلی آمریکا بدین معنی است: عکس‌العملهای مضر جسمانی و روحی زمانی ظاهر می‌شوند که الزامات شغلی، ظرفیت‌ها، نیازها و منابع کارمند یا کارگر همخوانی ندارد. برخی علل شایع استرس عبارتند: \* مرگ اخیر فرد مورد علاقه \* از دست دادن هر چیزی که برای فرد ارزشمند باشد \* آسیب‌ها یا بیماریهای شدید \* اخراج یا تغییر شغل \* نقل مکان به یک شهر یا استان جدید \* ورشکستگی شدید یا مقروض شدن شدید \* تعارض مداوم بین فرد و یکی از اعضای خانواده، دوست و یا همکار \* خستگی دائمی ناشی از عدم استراحت کافی - خواب یا تفریح ناکافی باید توجه داشت که استرس لزوماً به دلیل عوامل ناخوشایند ایجاد نمی‌گردد و نباید آن را صرفاً پدیده‌ای منفی انگاشت. استرس یا فشار عصبی می‌تواند دارای اشکال سازنده و یا مخرب باشد. به نظر دکتر هانس سلیه انسان به مقداری از فشارهای جسمی و روانی برای زندگی سالم نیازمند است. وی این نوع فشارها را فشارهای روانی مثبت می‌خواند اما انسان دارای نقطه اوج یا حداکثر تحمل برای اینگونه فشارها نیز هست. تعیین حداکثر میزان میزان تحمل انسان‌ها در مقابل فشار روانی، استاندارد پذیر نیست و به بسیاری از عوامل جسمی و روانی و نظایر آن بستگی دارد. اگر میزان این فشارها بیش از اندازه‌ی تحمل باشد نتایج نامطلوب و حتی ناخوشایندی را در بر خواهد داشت. عوامل ایجادکننده استرس به طور تراکمی عمل می‌کنند به این معنی که هر عامل موجد استرس جدید به فشار عصبی قبلی می‌افزاید به همین دلیل گاهی بر اثر یک عامل بی‌اهمیت فرد دچار استرس شدید می‌شود در حالی که آن عامل به تنهایی موجد استرس نبوده است. همچنین نکته قابل توجهی که در اینجا باید به آن پرداخته شود این است که استرس یا فشار روانی با اضطراب تفاوت دارد. اضطراب حالتی روانی است ولی استرس همان طور که در تعریف آن هم ذکر شد حالتی روان - تنی می‌باشد. یعنی اثرات آن علاوه بر روان، در جسم فرد هم اثر می‌گذارد. فشار روانی ممکن است با اضطراب همراه باشد ولی این دو را نمی‌توان با هم مساوی دانست. استرس سازمانی استرس روی سازمان‌ها و افراد آن تأثیر می‌گذارد. تأثیر استرس سازمانی با افزایش میزان کارگریزی، تعویض زود هنگام کارکنان، ارتباط نامناسب با ارباب رجوع، کاهش میزان امنیت شغلی، عدم سلامت محیط کار، کنترل ضعیف کیفیت محصولات و... ارتباط دارد. به بیان دیگر هر چه میزان استرس سازمانی بالاتر باشد، عوامل ذکر شده از فراوانی بیشتری برخوردارند. چنانچه میزان استرس سازمانی به طور چشمگیری افزایش یابد، فرد ممکن است مبتلا به سندرم سازمانی شود. این سندرم (به طور کلی سندرم به تعدادی از خصوصیات، رویدادها یا رفتارها

که به نظر می‌رسد با هم دیده می‌شوند یا به نحوی وابسته و هماهنگ هستند، گفته می‌شود و به طور اختصاصی تر به مجموعه علائمی گفته می‌شود که با هم دیده می‌شوند و می‌توان آنها را حاکی از یک بیماری یا ناهنجاری خاص تلقی کرد)، زمانی ایجاد می‌شود که فرد اجازه ابراز عقیده نداشته باشد، امکان تخلیه هیجان فراهم نباشد و امنیت شغلی وی به حداقل ممکن رسیده باشد. عوامل ایجاد کننده استرس در سازمانین عوامل را می‌توان در دو سطح مورد بررسی قرار داد. یک سری عوامل مربوط به خود سازمان و سری دیگر مربوط به شغل می‌باشد. هر چند عوامل متعدد دیگری همچون عوامل فردی (مشکلات خانوادگی، شخصیت، ادراک و...) و عوامل محیطی (اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و...) هم در ایجاد استرس در سازمان دخیل می‌باشند (الف) عوامل مربوط به خود سازمان: خط مشی های سازمانی: خط مشی ها و سیاست های ناعادلانه، عدم وجود امتیازات عادلانه شغلی، قوانین خشک و غیر قابل انعطاف، شرح شغل های غیر واقعی، جابجایی های غیر مکرر و نوع رهبری می‌تواند موجب فشار روانی گردد. در مورد نوع رهبری برخی از مدیران در روش مدیریت خود فرهنگی را به سازمان حاکم می‌کنند که موجب بروز ترس و وحشت و اضطراب و تنش می‌شود آن ها افراد را وادار می‌کنند در یک دوره زمانی کوتاه بدون توجه به تناسب زمانی، کاری را انجام دهند یا کنترل شدیدی را اعمال می‌کنند و در نتیجه موجب بروز فشار می‌شوند. ساختار سازمانی: سازمان اعم از بزرگ و کوچک دارای ساختارند ساختار یک سازمان را می‌توان به اسکلت یک ساختمان تشبیه نمود و این ساختار باید متناسب با اهداف سازمان باشد. سازمان معمولاً نمی‌تواند از یک ساختار ثابت برای همیشه استفاده کنند وجود عوامل داخلی و خارجی سازمان مدیران را مجبور می‌کند ساختارهای مناسب را ایجاد و در صورت لزوم تغییر دهند عدم تناسب ساختار با عناصر محیطی داخلی و خارجی از جمله عوامل بروز فشارهای روانی است. تمرکز بیش از حد - عدم وجود اختیار کافی برای تصمیم گیری - تخصص گرایی افراطی - عدم امنیت شغلی - عدم امکان ارتقا و پیشرفت - تضاد صف و ستاد - عدم امنیت شغلی باعث ایجاد فشار روانی می‌شود. در صورت عدم امنیت شغلی و امکان ارتقا و پیشرفت باید گفت که هنگام رکود اقتصادی ممکن است ایمنی شغلی و مسیر ترقی دچار اختلال گرداند. از دیگر عوامل عدم تعانس بین وجهه فرد با شغل اوست فرد احساس می‌کند در پستی واقع شده که او را کوچک و تحقیر می‌کند. در این مورد به مرحله حیات سازمانی هم باید اشاره کرد. سازمان زمانی تاسیس می‌شود، رشد می‌کند، بالغ یا کامل می‌شود و سرانجام به زوال و پیری می‌رسد بنابراین سازمان در هر زمان در یکی از چهار مرحله یاد شده به سر می‌برد. مرحله تاسیس و پایان یافتن دوره زندگی سازمان فشارها هستند. زمانی که سازمان در حال تاسیس است مقداری زیادی هیجان و عدم اطمینان وجود دارد و زمانی که در حال از هم پاشیدن است احتمالاً "از مقدار کارکنان می‌کاهد و موجب ایجاد مجموعه جدیدی از عدم اطمینان می‌گردد هنگامی که سازمان به دوره تکاملی خود می‌رسد پدیده های عدم اطمینان در پایین ترین حد خود قرار دارند و میزان فشارهای روانی اندک است. فرایندهای سازمانی: هر یک از فرایندهای ناقص سازمانی می‌تواند به عنوان عامل فشار را در سازمان موثر واقع شود. ارتباطات ناقص و عدم انتقال موثر اطلاعات، عدم وجود بازخور، ارائه اطلاعات نادرست، کنترل های بی جا و بی مورد و آزار دهنده، ارزشیابی عملکرد، تعارض در اهداف و... هر کدام می‌تواند موجب استرس باشد. کوچک شدن سازمانها: عدم امنیت شغلی به دلیل کوچک شدن سازمانها در اثر تجدید ساختار و مهندسی مجدد که راهکارهایی برای مقابله با کم شدن حاشیه سود و سهم بازار و بهره‌وری است، عاملی برای بروز پرخاشگری است. سبک مدیریت: تکنیک‌های سنتی مدیریت در جهت جلوگیری از ناامیدی و عصیت در کار بی‌اثر است و این مسئله خصوصاً در یک مدیریت سلسله مراتبی و استبدادی بیشتر نمایان می‌شود. در یک نظام سلسله مراتبی اگر نوع رفتار یا سبک مدیر با ذوق و سلیقه کارکنان انطباق داشته باشد فشار کمتری بر آنان وارد می‌شود ولی اگر انتظارات کارکنان با سبک مدیر سازگار نباشد کارکنان به نسبت عدم سازگاری باید فشار روانی تحمل نمایند. شرکت‌ها به دلیل کمبود متخصصانی در امر اضطراب و افسردگی و همچنین عدم توجه پرسنل به بیماری‌های مغزی و روانی خود به علت جایگاه بد اجتماعی آن و اولویت قرار ندادن این مشکل توسط سازمانها

باعث کاهش قابلیت پرسنل و به وجود آمدن افسردگی شده‌اند. فناوری: عامل دیگری فشار روانی در سطح سازمانی فناوری است. فناوری بسته به اینکه چقدر دقت و صبر و حوصله نیاز داشته باشد بر کسانی که با آن سرو کار دارند فشار روانی وارد می‌کند. افزایش روز افزون استفاده از فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی نیز منشاء فشار روانی سازمانی است. ممکن است کارکنان از اینکه توسط ابزار کنترلی زیر نظر گرفته شوند، برده فناوری شده و همین فناوری عاملی باشد که کارشان را از دست بدهند، احساس عدم اطمینان در کار کنند. سرانجام نوع طراحی دفتر کار و محیط عمومی از عوامل موثر در سطح سازمانی اند. تحقیقات نشان می‌دهد نور ضعیف، صداهای بلند، نامناسب بودن ترتیب چیدن ملزومات اداری، دیواره‌های متحرک یا محیط کثیف و آلوده موجب فشار روانی می‌گردد. ب) عوامل مربوط به شغل ابهام در نقش: ابهام زمانی به وجود می‌آید که شخص از شغل و کاری که به عهده گرفته اطلاع کافی نداشته باشد یعنی اهداف کاری وی واضح و صریح نیست و او نمی‌تواند بین اهداف و انتظاراتی که از او می‌رود پیوند درستی برقرار نماید. گرانباری یا سنگینی نقش (کمی و کیفی): وقتی فرد برای انجام کارهای خود با محدودیت‌های زیادی مثل محدودیت زمانی روبرو شود و از طرفی حجم کار او نسبت به زمان تعیین شده بسیار زیاد باشد آن‌ها از نظر کمی باید نقش بالایی را ایفا کنند که اگر در توان فرد نباشد دچار فشار روانی می‌شود. گرانباری نقش کیفی یعنی نقشی که فرد باید ایفا کند از نظر کیفی بیش از حد توان وی است و استانداردهای تعیین شده با توجه به توان فرد تعیین نشده و بالاتر از حد توان فرد هستند. تفریط نقش: هنگامی پیش می‌آید که افراد کار کمی برای انجام دادن داشته باشند یا کار آن‌ها تکراری و یکنواخت باشد عوارضی مثل پایین آمدن اعتماد به نفس، عصبانیت، شکایت و خستگی‌های جسمی دارد. تفریط نقش کمی یعنی فرد وقت زیادی دارد و کار کمی دارد. و تفریط نقش کیفی یعنی فرد انگیزه فکری برای انجام کارهای تکراری نداشته باشد و توانایی او بیش از کارهای تکراری و یکنواختی باشد که انجام می‌دهد. تعارض نقش: تعارض نقش در سازمان حالتی است که اعضا در وضعیتی قرار می‌گیرند که بایستی چند وظیفه متضاد و متعارض را انجام می‌دهند، مثلاً "مدیر تولید از سرپرست بخواهد با سرعت زیاد تر تعداد محصول بیشتر تولید کند در حالی که مدیر کنترل کیفیت از وی بخواهد که کارها را با کیفیت بیشتر که مستلزم وقت بیشتری است انجام دهد. تعارض نقش همچنین می‌تواند از نقش‌های مختلفی که بر عهده یک فرد گذاشته شده است نشأت بگیرد به عنوان مثال فردی هم مدیر است و هم پدر. مسئولیت: کسانی که مسئولیت و سرپرستی سایر افراد را بر عهده دارند به عبارتی عهده دار انگیزش - پاداش و تنبیه - برقراری ارتباط و هدایت کارکنان می‌باشند نسبت به کسانی که صرفاً "وظایف سازمانی را انجام می‌دهند فشار روانی بالاتری را تجربه می‌کنند. تحرک جغرافیایی: برخی افراد مثل رانندگان و کسانی که شغل آنها تحرک جغرافیایی زیادی دارد مجبورند زندگی تکراری خود را رها کرده و همه چیز در زندگی آن‌ها مانند سیل متحرک می‌باشد. طبیعت حرکت در مشاغل باعث می‌شود که افراد کمتر از حمایت اجتماعی برخوردار باشند. در بعضی موارد تحرک به صورت دیگری رخ می‌دهد یعنی به شکل نقل و انتقال از یک شغل به شغل دیگر که بسیار پر فشار است. شیفت‌های کار: یکی از عوامل عصبی‌بودن و اضطراب در محیط کار، افزایش شیفت‌های کاری است. قبل از جنگ جهانی دوم فقط ۱۵ درصد از کارگران شب کار بودند، اما اخیراً تمایل به دستیابی به تولید بالا - باعث شده که اکثر کارخانجات ۲۴ ساعته و در سه شیفت کار کنند. شیفت‌های کاری باعث به هم زدن ساعت بیولوژیک کارکنان شده که پیامد آن بروز خستگی، کج خلقی، بی‌خوابی، بی‌اشتهایی، عدم تمرکز و ضعف حافظه است. کارکنانی که به شکلی کم‌خوابی دارند و تولید هورمون سروتونین بدنشان به میزان ۲۰ درصد کاهش پیدا می‌کند دچار افسردگی می‌شوند. کارگران شب کار دو برابر بیشتر نسبت به روز کارها تمایل به کشیدن سیگار دارند و احتمال حمله قلبی بعد از پنج سال در آنها دو برابر می‌شود. ساعت کار زیاد: مطالعات نشان داده که شرایط کاری در اکثر کارخانجات نسبت به گذشته مضرتر شده است. فشار به پرسنل جهت کار بیشتر و اضافه کار برای کسب بهره‌وری بیشتر باعث شده که کارکنان کمتر به مسائل خانوادگی بپردازند و احساس می‌کنند بین کار و روابط خانوادگی می‌بایست یکی را انتخاب کنند

که این مسئله باعث عدم رضایت آنها می‌شود. اذیت و آزارهای شغلی: عدم رسیدگی به شکایات و پرداخت غرامت به کارکنان، کارهای تکراری، رقابت غیرمعمول بین پرسنل و نادیده گرفتن خواسته‌ها باعث کاهش روحیه پرسنل، افزایش حملات روانی و خشونت‌های شغلی می‌شود. حقوق کم: عدم پرداخت حقوق و امکانات مناسب و اختلاف بین نتایج کار و ارزیابی عملکرد انجام گرفته؛ خصوصاً هنگامی که این اختلاف ناشی از تعصبات نژادی و مسائل جنسیتی باشد باعث ناامیدی در پرسنل می‌شود. مشاغل پر استرس طبق گفته انستیتو ملی سلامت و امنیت شغلی، استرس شغلی از مواردی نشأت می‌گیرد که اهم آنها عبارتند از: ۱ ساعت کاری طولانی و بدون توقف ۲ کار کردن بدون دخالت در روند تصمیم‌گیری‌ها ۳ عدم امنیت شغلی و تغییرات متناوب ۴- خطر فیزیکی، با این حال بعضی از مشاغل، پر استرس‌تر از بقیه می‌باشند. البته نمی‌توان گفت که این مشاغل بد هستند، بلکه نیازمند افرادی می‌باشند با توانایی لازم و کافی برای تحمل استرس. این مشاغل عبارتند از: ۱ خرده‌فروشی: افراد در این حرفه باید بتوانند مشتری‌ها را متقاعد خرید و پرداخت پول کنند. ۲ پزشکان و پرستاران: این مشاغل چون اغلب با مرگ و زندگی افراد سر و کار دارند مسلماً استرس زیادی را متحمل می‌شوند. ۳- حسابداری: سر و کله زدن با انبوهی از ارقام و اعداد به هم فشرده برای برهم زدن تراز دید کافی است. این افراد نه تنها با امور مالی مشتریان درگیر هستند بلکه باید انبوهی از قوانین و فرمول‌هایی که هر سال تغییر می‌کنند را نیز به خاطر بسپارند. ۴- معلمان: معلمان در هر سه مقطع تحصیلی ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان با انبوهی از دانش آموزان با خلق و خو، تربیت و استعداد متنوع سر و کار دارند و از همه بدتر اینکه والدینی که هنوز فرزند خود را نشناخته‌اند از معلم انتظار دارند که ضمن تعلیم دروس، تربیت را نیز به آنها آموزش دهند. ۵- آتش‌نشانی: آتش‌نشانیان که آماده گزارشات تلفنی هستند باید بتوانند برای کمک‌های اورژانسی با هر درجه‌ای از وخامت- از یک تصادف اتومبیل ساده تا انفجار مهیب- پاسخگو باشند. ۶- کشاورزان: این افراد از صبح تا شب با انبوهی از فعالیت فیزیکی سنگین مواجه هستند و به علاوه بلایای طبیعی غیر قابل کنترل نظیر سیل، آتش‌سوزی یا خشکسالی می‌تواند ماه‌ها تلاش آنها را نقش بر آب کند. ۷- دلالان سهام: رقابت در این شغل بالاست و به علاوه به دلیل نوسان زود به زود در امور سرمایه، هر لحظه باید آمادگی شکست را داشته باشند عوارض و اثرات استرس در محیط کار عوارض استرس شغلی در افراد مختلف متفاوت بوده و به عوامل بی‌شماری بستگی دارد مثل موقعیت و شرایط کاری مختلف- مدت زمان قرار گرفتن در معرض استرس و میزان استرس وارد شده به فرد. در زیر به برخی از عوارض فشار روانی در محیط کار اشاره خواهیم کرد: ۱- ناکامی: سد شدن راه رسیدن به هدف است که منجر به رفتارهایی از جمله رفتارهای زیر می‌گردد: بی‌ارادگی، هنگامی که فردی به طور مداوم در شغلی با شکست مواجه می‌شود سعی می‌کند تلاش‌های خود را افزایش دهد ولی علی‌رغم این موضوع اگر باز هم شکست بخورد احتمالاً- "علاقه‌وی نسبت به کارش کاهش می‌یابد. پرخاشگری: وقتی که فردی به طور متوالی در برآوردن نیاز خود ناکام می‌ماند ممکن است تقصیر و علت آن را به اشیا و افراد اطراف خود نسبت دهد و واکنش عصبی و رفتاری خود را متوجه شخصی بداند که فکر می‌کند دلیل اصلی ناکامی او باشد مثلاً " کارمند ممکن است دلیل ناکامی خود را به رئیس مربوطه نسبت دهد. همین‌طور خودکشی، تسلیم، تشبیت، دلیل تراشی، واپس‌گرایی ۲- کاهش رضایت شغلی: فشار روانی دارای اثر مستقیم بر رضایت شغلی افراد است. تحقیقات نشان می‌دهد کارهایی که کم‌اهمیت و یکنواخت هستند و در آن‌ها فرد آزادی عمل زیادی ندارد و نتایج بازخور نمی‌شود فشار روانی افزایش و رضایت شغلی کاهش می‌یابد. استرس شغلی و نارضایتی از کار دو فاکتور عمده مرتبط با خطرات و اثرات زیان‌بار محسوب می‌گردند بر اساس آمار اعلام شده توسط سازمان، بین‌المللی کار هر ساله در حدود ۱۲۰ میلیون صدمه شغلی و ۲۱۰ هزار حادثه منجر به مرگ در محیط‌های کاری سراسر دنیا رخ می‌دهد. این حوادث در تلفات زیادی را برای کارگران، شرکت‌ها و جامعه در بر دارد ۳- غیبت: وقتی فردی دچار فشار روانی شدید در سازمان می‌گردد ممکن است سعی کند تا خود را از محیطی که این فشارها در آن قرار دارند دور کند به این ترتیب اقدام به غیبت از محیط می‌نماید. غیبت یکی از اثرات سازمانی مهم فشار روانی می‌باشد که

تقریباً "همه محققان که در زمینه فشار روانی تحقیق کرده اند به وجود آن اتفاق نظر دارند ۴- تصمیم گیری: در صورتی که افکار افراد از برخی عوامل از جمله فشارهای روانی تحت تاثیر قرار گیرد کیفیت و کمیت تصمیمات وی تحت تاثیر قرار خواهد گرفت. ۵- رفتارهای تهاجمی انفعالی: کارکنان گاهی برای تخلیه عصبانیت خود در محیط کارشان به رفتارهای غیرخوشونت آمیز دست می‌زنند. امروزه این رفتارهای کارکنان پرهزینه‌تر، زیرکانه و پیچیده‌تر شده است که از این جمله می‌توان به خرابکاری‌ها، دزدی و ویروس‌های کامپیوتری اشاره کرد که همه ساله میلیاردها دلار به اقتصاد جهانی ضرر می‌رساند. ۶- جریانات منفی: عصبانیت در محیط کار باعث شکاف بین کارکنان و ایجاد محیطی خصمانه می‌شود. نارضایتی کارکنان باعث کاهش رضایت شغلی دیگر کارکنان خواهد شد که این مسئله باعث گسترش ناخرسندی در سازمان می‌شود مدیریت فشار روانی در سازمان استرس یا فشار عصبی می‌تواند به شکل سازنده و مخرب باشد. استرس سازنده موجب خلاقیت و نوآوری می‌شود و استرس مخرب عملکرد فرد را کاهش می‌دهد پس استرس را باید مدیریت کنیم. به طور کلی مدیریت استرس یا فشار روانی در سازمان عبارت است از شناخت و آگاهی از عوامل موجد استرس، نشانه‌ها و علائم آن و سرانجام کنترل آن در سطح بهینه می‌باشد. اندی آلیس از کالج راسکین، آکسفورد انگلستان اخیراً "در حال کار کردن بر روی پروژه ای مربوط به استرس شغلی است او نشان داده است که استرس چگونه می‌تواند بر روی راندمان کاری کارمندان تاثیر بگذارد. وی توضیح می‌دهد که در مراحل اولیه، استرس شغلی می‌تواند بدن را در وضعیت اضطراری قرار داده و موجب شود تا راندمان کاری فرد افزایش یابد شخص در این زمان همواره به خود تاکید می‌کند که من باید کارهایم را بهتر انجام دهم اما اگر این شرایط نادیده گرفته شود و مورد بررسی قرار نگیرد بدن همچنان در حالت اضطراری باقی می‌ماند و در نتیجه بازده کاری به طور اتوماتیک کاهش پیدا کرده و سلامت فرد به خطر می‌افتد. آنچه ما نیاز داریم یافتن سطح بهینه و مطلوبی از استرس است. برای اینکه یک مدیر بتواند میزان فشار روانی و استرس را در بین کارکنانش کنترل کند نخست باید گرایشی مثبت نسبت به آن داشته و قادر به انتقال این گرایش به سایر افراد باشد. از آن جا که کارکنان ناگزیر مسائل شخصی خود را به درون سازمان انتقال می‌دهند و با توجه به اینکه پدیده استرس، یک پدیده واگیر دار و قابل سرایت به سایر افراد می‌باشد مدیر باید از سرچشمه‌های خارجی فشار روانی آگاه باشد و بتواند با استفاده از راهکارهایی از بروز این پدیده در سازمان پیشگیری و آن را به حداقل رساند. در ادامه به برخی از این راهکارها اشاره شده است: ۱. طراحی مجدد شغل: هدف عمده طراحی مجدد شغل باید افزایش آزادی عمل به نحوی باشد که کارگر خود کارش را کنترل نماید در بسیاری از موارد افزایش کنترل کارکنان بر کار خود موجب کاهش فشار روانی و آسیب می‌شود. در صورتیکه طراحی مجدد شغل امکان پذیر نباشد گردش یا چرخش شغلی می‌تواند فشار روانی را برطرف کند. ۲. هدف گذاری: فعالیت‌های هدف گذاری می‌تواند به مدیریت پیشگیری فشار روانی کمک کند. هدفهای روشن، قابل اندازه گیری، قابل مشاهده با محدوده زمانی معین و هزینه مشخص انگیزش کارکنان را بالا می‌برد، ضمن آن که ابهام و تعارض در نقش را کاهش می‌دهد. ۳. مذاکره نقش: مذاکره نقش با تعریف نقش خاصی که در بافت سازمانی خود نقش کانونی نامیده می‌شود آغاز می‌گردد و انگاه فردی که نقش کانونی می‌پذیرد برداشت خود را از انتظاراتی که از نقش می‌رود بیان می‌کند و اعضای مهم سازمان نیز انتظارات خود را از شخصی که نقش خاصی بر عهده گرفته مشخص می‌کنند. در نتیجه نقش مورد نظر خوب تعریف شده و هم فرد و هم سایر اعضای سازمان آسوده خاطر می‌شوند. ۴. حمایت اجتماعی: گفتگو با یک دوست یا شرکت در محفل دوستانه و بذله گویی در اوقات ترس و فشار روانی و یا مواقع تنهایی می‌تواند آرام بخش باشد داشتن روابط اجتماعی مناسب به افراد کمک می‌کند فشار روانی را بهتر مدیریت کنند. یک توصیه عملی آگاه ساختن کارکنان از نظام‌های حمایت اجتماعی در داخل و خارج سازمان می‌باشد. برنامه‌های مدیریت مشارکتی و فعالیت‌های بهبود زندگی کاری از منابع غنی حمایت اجتماعی به شمار می‌آیند. ۵. مدیریت زمان: مدیریت زمان شخص را قادر می‌سازد فعالیت‌های کاری و اوقات فراغت خود را اولویت بندی نماید و فشار

روانی ناشی از حجم کاری زیاد را به حداقل رساند. ۶. انتظارات واقع بینانه: لازم است افراد انتظارات و توقعات واقع بینانه ای از خود، کار، شغل و مردم اطراف خود داشته باشند. نتیجه گیری: با توجه به مباحث بالا روشن شد که لزومی ندارد که استرس به تمامی از زندگی حذف شود بلکه قدری از استرس برای یک زندگی سالم لازم می باشد. در واقع هدف ما از مدیریت استرس ایجاد سطح مطلوب و بهینه ای از فشار روانی می باشد که بتواند مولد و تقویت کننده فرد در رسیدن به اهدافش باشد. همان گونه که به تازگی در حوزه پزشکی نیز در یافته اند، بهتر آن است که مداخله برای مهار کردن استرس با رویکردی (پیشگیرانه) صورت گیرد. از همین رو در طرح ریزی برنامه های مداخله باید در نظر داشت که استرس بیماری نیست تا پس از آشکار شدن نشانه های بیماری و پیامدهای آن، نیاز به درمان داشته باشد بلکه رویکرد درست آن است که پیش از رخ دادن استرس از آن جلوگیری شود. یافته های پژوهشی حاکی از آن است که باید رهیافت اقتضایی را برای انطباق با عوامل فشار روانی به کارکنان آموخت. این کار می تواند با کمک به کارکنان جهت شناسایی عوامل فشار روانی زیان بار یا تهدید آمیز آغاز گردد. برای کمک به کارکنان جهت مدیریت و احتمالاً حذف بیشتر عوامل فشار روانی و خیم می توان از آموزش پشتیبانی مدیریتی سود جست. فهرست منابع ابزری، مهدی. سرایداریان، حمید. (۱۳۷۶). سازمان، مدیریت و فشارهای روانی، انتشارات ارکانرضاییان، علی. (۱۳۸۷). مدیریت فشار روانی، انتشارات سمت عابدی، برخوردار و دیگران، بررسی استرس های شغلی و نارضایتی از کار در بندر شهید باهنر و ارتباط آن با حوادث مرگبار. آنالویی، سعید. (۱۳۸۷). بررسی علل و عوامل فشارهای روانی در کارکنان (مطالعه موردی: سازمان فاوا شهرداری اصفهان) مدیریت منابع انسانی. (۲۰۰۶). مترجم مهدی رحمانی. ال آر راس، رند، ام آلتمای، الیزابت. (۱۳۸۱). استرس شغلی، مترجم غلامرضا خواجه پور، ناشر: سازمان مدیریت صنعتی [www.persianv.com](http://www.persianv.com)

## مفهوم استرس

مهدی رضایی

واژه استرس از لغت لاتین "Stringer" به معنی "سختی" گرفته شده است. استرس یک واکنش تطبیقی به یک عامل بیرونی است که پیامدهای فیزیولوژیکی، رفتاری، شناختی و روان شناختی زیادی برای هر فرد در پی داشته، فرد را از حالت عادی خارج می کند. هانس سلیه پزشک اتریشی، پدر استرس در مفهوم جدید آن، معتقد است استرس بیانگر عکس العملهای فیزیکی- شیمیایی، ذهنی و عاطفی بدن در مقابل رویدادها و موقعیت های وحشتناک، هیجان آور، خطرناک و حساس است. استرس واکنش و پاسخی به موقعیت های فشار آور است یا حالتی قلمداد می شود که در آن فرد بر اثر محرکهای خارجی از وضعیت و حالت معمول خود خارج می شود و می کوشد خود را با آنها منطبق و سازگار نماید. واکنش روان تنی حاصل از این تلاش استرس نام دارد. استرس پاسخی است که فرد برای تطبیق با یک وضعیت خارجی متفاوت با وضعیت عادی، بصورت رفتار روانی یا جسمانی از خود بروز می دهد. نکات حائز اهمیت در مفهوم استرس؛ □ پاسخ به استرس متمایز از استرس زهاست؛ □ استرس صرفاً یک تنش عصبی نیست؛ □ استرس ممکن است پیامدهای مثبت داشته باشد؛ □ استرس فرد را از حالت نرمال خارج می کند و فرد نمی تواند کارکرد معمول خود را داشته باشد؛ □ هر فردی استرس را به طور متفاوتی تجربه می کند؛ □ ایجاد سازمان بدون استرس یک رویا است؛ مفاهیم مرتبط با استرس • فشار عصبی (Nerve Pressure) • اضطراب (Anxiety) • تنش (Tension) • تحلیل رفتگی (Burn Out) • استرس ادراک شده • استرس درک شده به ادراک و تفسیر کلی فرد از تاثیر پذیری در برابر استرس زاها اشاره دارد. افراد متفاوت، یک عامل استرس زای مشابه را به شکل های متفاوتی ادراک و تفسیر می کنند • نقش عامل فرهنگی در ادراک افراد از استرس • سندرم عمومی سازگاری • هانس سلیه (H.Selye) بیان می دارد که پاسخ معمول به رخدادهایی که استرس وارد می کنند، از یک الگوی نسبتاً سازگار به نام سندرم عمومی سازگاری

(GAS) تبعیت می کند. آن شامل سه مرحله است • (۱- اخطار) ۲ • Alarm - مقاومت (۳) • (Resistance) - فرسودگی (Exhaustion) •)) مرحله اول: اخطار □ در این مرحله سطح اضطراب نسبتاً پایین است. ارگانسیم در مواجهه با عامل فشار روانی از خود واکنش نشان می دهد. در این مرحله شخص از وجود استرس آگاه شده و ساز و کارهای مناسب را برای مقابله با آن آماده می کند. □ افزایش هوشیاری و آگاهی؛ تلاش زیاد برای کاهش اضطراب؛ بالا رفتن فشار خون؛ افزایش ضربان قلب؛ بزرگ شدن مردمک چشم و کش آمدن عضلات از مشخصه های این مرحله است. مرحله دوم: مقاومت □ در این مرحله سطح اضطراب نسبتاً بالا است. افراد در این مرحله منابع ذهنی، جسمی و احساسی خود را بکار می گیرند و قدری خود را با عامل فشار انطباق می دهند. فرد به مبارزه دست می زند (ستیز) یا از عامل فشار فرار می کند (گریز). □ احساس تهدید؛ زود رنجی و تحریک پذیری؛ احساس طاقت فرسایی و افسردگی از مشخصه های این مرحله است • مرحله سوم: فرسودگی □ در این مرحله سطح اضطراب شدید است. در صورتی که فرد در مرحله مقاومت نتواند به سازگاری برسد، انرژی صرف شده برای مقابله، تعادل فرد را مختل کرده و وی دچار تحلیل رفتگی و فرسودگی می شود. □ احساس ترس، بی حمایتی، نگرانی، وحشت؛ از دست دادن کنترل؛ اختلال شخصیت؛ از دست دادن تفکر منطقی و گسستگی و بیماری از ویژگی های این مرحله به شمار می روند. پیامدهای استرس • پیامدهای فیزیولوژیکی • پیامدهای روانشناختی • پیامدهای شناختی • پیامدهای رفتاری • پیامدهای فیزیولوژیکی • تاثیر بر سیستم قلبی - عروقی: افزایش ضربان قلب، افزایش فشارخون، افزایش قند خون، سردی دستها و صورت، اختلال در ریتم قلبی • تاثیر بر سیستم عصبی - عضلانی: سردرد، اتساع عروق، لرزش، بی خوابی، درد مفاصل • تاثیر بر سیستم گوارشی: دردهای شکمی، گرفتگی عضلانی، تهوع، سوء هاضمه، اشکال در بلع، بی اشتها، کاهش حرکات روده • تاثیر بر سیستم تنفسی: افزایش تعداد تنفس، کاهش اسیدیت خون، سرفه های بی مورد • پیامدهای روانشناختی • اختلالات روان - تنی • خشم و عصبانیت • افسردگی • کناره گیری و انزوا • ترس و اضطراب • کابوس و وحشت شبانه • تنش و حساسیت • پیامدهای شناختی • کاهش و از دست دادن تمرکز حواس • کاهش خلاقیت • افت کیفیت تصمیم گیری و اتخاذ تصمیمات ضعیف • از دست دادن حافظه کوتاه مدت و بلند مدت • اختلالات فکری • افزایش خطا • فراموشی • افزایش توهم • پیامدهای رفتاری • کاهش عمدی یا کیفیت کار • ضرب و شتم در محیط کار • شتاب زدگی در سخن گفتن • تعجیل در انجام کارها • بی قراری و عدم توانایی در آرام گرفتن • توقف کار • غیبت و ترک خدمت • کناره گیری از دوستان و خویشان • ینه های استرس هزینه های قابل محاسبه: بیماری، بازنشستگی زودرس، فوت در حین خدمت، سوانح، صدمات، غیبت، مراقبت های بهداشتی. - هزینه های غیر قابل محاسبه: عملکرد ضعیف، مدیریت زمان ضعیف، تصمیم سازی نادرست، مدیریت غیر موثر، تضاد و تعارض، فقدان تمرکز، کاهش خلاقیت • عوامل ایجاد استرس □ علل فردی □ علل بین فردی □ علل سازمانی □ علل فرا سازمانی • علل فردی □ تضاد نقش □ ابهام در نقش □ تعدد نقش □ شخصیت □ مسئولیت سنگین □ کار کمتر یا بیشتر از ظرفیت فرد □ ناسازگاری در اهداف □ ناسازگاری بین ارزش ها، نگرش ها و احساسات □ اعتیاد به کار (پدیده کاروشی) □ (Karoshi) پایین بودن مهارت • علل بین فردی □ کار تیمی □ پدیده فشار گروهی □ در معرض خشونت یا ناظر آن بودن □ زورگویی و بی نزاکتی □ عدم انسجام گروهی □ وجود یا عدم وجود نیازهای مشترک □ عدم تعریف دقیق نقش در فعالیتهای گروهی □ اختلافات میان اعضای گروه

### بررسی رابطه استرس شغلی و تعهد سازمانی کارکنان جهادمازندران

رابطه استرس شغلی و تعهد سازمانی کارکنان جهاد مازندرانمهدی ملکی

چکیده: در این مقاله رابطه بین استرس شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان مازندران مورد بررسی



قرار گرفت. سوال اصلی تحقیق آن است که آیا بین استرس شغلی و تعهد سازمانی کارکنان جهاد کشاورزی رابطه معنی داری وجود دارد؟ این سوال اصلی منشاء سه سوال فرعی تحقیق شده است. روش تحقیق، روش توصیفی-همبستگی می باشد و برای این منظور از یک نمونه ۳۱۷ نفری از کارکنان سازمان با نمونه برداری تصادفی ساده استفاده شده است. ابزار اندازه گیری دو پرسشنامه می باشد. پس از جمع آوری داده ها از آزمون اسپیرمن برای پاسخگویی به سوالات استفاده شد و نتایج تحقیق نشان می دهد که میان استرس شغلی و تعهد سازمانی آنان رابطه معنی داری وجود نداشته و همچنین بین تعهد عاطفی و هنجاری با استرس شغلی کارکنان نیز رابطه معنی داری مشاهده نگردیده و تنها میان تعهد مستمر کارکنان با استرس شغلی رابطه معنی داری وجود دارد. در پایان مقاله پیشنهادهایی برای این عامل داده شده است. واژه های کلیدی: تعهد سازمانی، تعهد مستمر، تعهد عاطفی، تعهد هنجاری، استرس شغلی ۱-مقدمه مدیران در ارتباط با مسائل گوناگون سعی در کنترل مداوم کارکنان خود دارند. تصور مدیران این است که وقتی شخصی در یک محل استخدام می شود باید تمام شرایط آن سازمان را بپذیرد. بعضی از مدیران بر روی این مساله که رضایت کارکنان را می توان از طریق پاداش و ترغیب به انجام کار افزایش داد، پافشاری می کنند. شاید تصور مدیران این است که کارکنان، زیردستان آنها هستند و باید فرامین آنها را بپذیرند. اگرچه امروزه به دلیل اینکه کارکنان در زیر فشار مالی زیادی به سر می برند بیشتر توجه و تمایل آنها به مسائل اقتصادی کار است، ولی به تدریج کارکنان علاقه مند به انجام کارهای با مفهوم و خواهان استقلال شغلی بیشتری در کار خود هستند، تا بدین طریق احساس ارزشمندی به آنها دست دهد. یکی از مهمترین مسائل انگیزشی که امروزه با حجم گسترده ای در مطالعات روان شناسی صنعتی و سازمانی در غرب گسترش یافته، مساله تعهد سازمانی است. از سویی بخش مهمی از عمر ما در محیط کاری سپری می شود و بسیاری از روابط و مناسبات اجتماعی ما در ساعات کاری شکل می گیرد. می توان از کار به عنوان بخش بسیار مهم و زندگی انسان یاد کرد با توجه به اهمیت ابعاد مختلف کار در زندگی انسانها، می توان گفت که رضایت شغلی و تمایل به انجام کار نیز تاثیر بسزائی در نحوه خشنودی انسانها از وضعیت زندگی آنها دارد. از سویی دیگر سلامت روانی انسانها در گرو همین رضایت شغلی است چنانکه می توان گفت انسان هائی که دستخوش نارضایتی شغلی هستند، دچار استرس های شدید در زندگی کاری و نیز خانوادگی و اجتماعی می شوند. بررسی های انجام گرفته نشان می دهد که تقریباً در تمامی مشاغل استرس وجود دارد. اما میزان و تاثیر آن به لحاظ نوع و ماهیت استرس و خصوصیات شغلی افراد در مشاغل گوناگون متفاوت است. به عنوان نمونه پژوهشی در سال ۱۳۷۳ در مورد بررسی رابطه عوامل فشار زای اجتماعی - روانی با اختلالات روانی انجام گرفت که مشخص گردید: رابطه مستقیمی بین عوامل استرس زا و فراوانی اختلالات روانی در قشر کارمند وجود دارد. ۲- بیان مساله کارائی، اثربخش و بهبود عملکرد از مهمترین اهداف یک سازمان محسوب می شود و هر سازمانی سعی در تقویت این ستادها از طریق گوناگون دارد. قبل از هر سرمایه گذاری در هر زمینه ای باید از موثر بودن آن تا حد ممکن اطمینان حاصل پیدا کرد. بنابراین برای تقویت عملکرد و نیل به اهداف باید عوامل مرتبط و تقویت کننده را شناسائی نمود. پس از شناسائی و بررسی باید در جهت تقویت آنها گام برداشت یکی از این عوامل تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر گرفته می شود که بر اساس آن فردی که شدیداً متعهد است، هویت خود را با سازمان معین می کند، در سازمان مشارکت می کند و در آن درگیر می شود و از عضویت در سازمان لذت می برد. بوکانان (۱۹۷۴)، تعهد را چنین تعریف می کند: «تعهد نوعی وابستگی عاطفی و تعصب آمیز به ارزشها و اهداف یک سازمان است. وابستگی نسبت به نقش فرد در رابطه با ارزشها و اهداف سازمان، به خاطر خود سازمان جدای از ارزشهای ایزاری آن. پرترو همکاران (۱۹۷۸) تعهد سازمانی را به عنوان «درجه نسبی تعیین هویت فرد با سازمان و مشارکت و درگیری او در سازمان تعریف کرده اند». در این تعریف، تعهد سازمانی سه عامل را شامل می شود ۱- اعتقاد به اهداف و ارزشهای سازمان ۲- تمایل به تلاش قابل ملاحظه به خاطر سازمان ۳- آرزو و خواست قوی و عمیق برای ادامه عضویت با سازمان. می یرو آلن مدل سه بعدی نشان را

مبتنی بر مشاهده شباهتها و تفاوت‌هایی که در مفاهیم تک بعدی تعهد سازمانی وجود داشت، ایجاد کردند. بحث کلی آنها این بود که تعهد، فرد را با سازمان پیوند می دهد و بنابراین، این پیوند احتمال ترک شغل را کاهش خواهد داد [۱۳]. آنها بین سه نوع تعهد، تمایز قائل می شوند. تعهد عاطفی اشاره به وابستگی احساسی فرد به سازمان دارد. تعهد مستمر مربوط به تمایل به باقی ماندن در سازمان به خاطر هزینه های ترک سازمان یا پاداشهای ناشی از ماندن در سازمان می شود. سرانجام تعهد هنجاری احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان را منعکس می کند. فشار عصبی از مسایل بسیار حاد در سازمان‌های امروزی می باشد که سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه سنگینی را به سازمان‌ها وارد ساخته است، فشار عصبی در سازمان همچون آفتی فعالیت‌ها را تحلیل داده و از بین می برد. گروهی از صاحب نظران رفتار سازمانی، استرس ناشی از شغل را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده اند شاید هم به راستی دوران ما عصر استرس‌ها است که در آن انسان بیش از هر زمان دیگر در معرض عوامل استرس زا قرار گرفته و مسایل و مشکلات زیادی از هر سو او را احاطه کرده است. استرس و یا فشاری عصبی موقعیتی درونی و خاص هر فرد است که در واکنش به مسئله ای در افراد مختلف به گونه ای متفاوت بروز میکند. و حتی ممکن است افراد در مقاطع مختلف واکنش‌های متفاوتی نسبت به یک مسئله از خود نشان دهد. فشار عصبی عکس العمل انسان جهت سازگاری با محرکها و الزامات فیزیکی و روانی می باشد [۷]. با توجه به دو متغیر اشاره شده (تعهد سازمانی و استرس شغلی) به عنوان دو عامل مهم در سازمان‌ها در این پژوهش به رابطه بین تعهد سازمانی و استرس شغلی پرداخته می شود. ۳- ادبیات تحقیق مفاهیم و تعاریف تعهد سازمانی تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه های متفاوت تعریف شده است. اگر چه درباره تعهد سازمانی تعاریف متعددی یافته می شود، ولی در بررسی که دو صاحب نظر به نام های میر و آلن در سال ۱۹۸۷ درباره تعهد سازمانی انجام داده اند، مشخص شد که هر یک از تعاریف تعهد سازمانی به یک از سه موضوع کلی، وابستگی عاطفی، درک هزینه ها و احساس تکلیف بر می گردد. معمولی ترین شیوه برخورد، تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می گیرند. بر اساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی آمیزد و از عضویت در آن لذت می برد [۵]. پورتر و همکارانش (۱۹۷۴) تعهد سازمانی را پذیرش ارزشهای سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می کنند و معیارهای اندازه گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزشهای سازمان می دانند. چاتمن و اوراییلی (۱۹۶۸) تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزشهای یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دور از ارزشهای ابزاری آن «وسیله ای برای دستیابی به اهداف دیگر» تعریف می کنند [۴]. تعهد سازمانی عبارت از نگرشهای مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان (نه شغل) است که در آن مشغول به کارند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می دهد [۱]. شهید مطهری (۱۳۶۸) درباره تعهد چنین می گوید: تعهد به معنی پایبندی به اصول و فلسفه یا قراردادهایی است که انسان به آنها معتقد است و پایدار به آنها می باشد. فرد متعهد کسی است که به عهد و پیمان خود وفادار باشد و اهدافی را که به خاطر آنها و برای حفظ پیمان بسته است صیانت کند. شلدون تعهد سازمانی را چنین تعریف می کند: نگرش یا جهت گیری که هویت فرد را به سازمان مرتبط یا وابسته می کند. کانتر تعهد سازمانی را تمایل عاملان اجتماعی به اعطای نیرو و وفاداری خویش به سیستم های اجتماعی می داند. به عقیده سالانسیک تعهد حالتی است در انسان که در آن فرد با اعمال خود و از طریق این اعمال اعتقاد می یابد که به فعالیتها تداوم بخشد و مشارکت موثر خویش را در انجام آنها حفظ کند. بوکانان تعهد را نوعی وابستگی عاطفی و تعصب آمیز به ارزشها و اهداف سازمان می داند، وابستگی به نقش فرد در رابطه با ارزشها و اهداف و به سازمان فی نفسه جدای از ارزش ابزاری آن [۵]. مطالعه بارن و همکاران در جایی دیگر عوامل موثر بر تعهد سازمانی به صورت دسته بندی زیر مطرح می شود: ۱- تعهد به وسیله های جنبه های مختلف شغل تحت تاثیر قرار می گیرد. مشاغلی که میزان مسئولیت و اختیار واگذار شده در آن زیاد می باشد، تکرار پذیری

آن کم، و جذابیت آن زیاد می‌باشد، متصدی چنین مشاغلی سطح بالائی از تعهد را از خود نمایش می‌دهند. از طرف دیگر فرصت‌های کم برای ارتقاء، تنش‌های زیاد در شغل، باعث سطح پائینی از تعهد سازمانی می‌شود. ۲- تعهد سازمانی تحت تاثیر وجود فرصت‌های شغلی جایگزین قرار می‌گیرد. شانس بیشتر برای یافتن شغل دیگر، و مطلوبیت بیشتر چنین جایگزین‌هایی، باعث می‌شوند که فرد تعهد کمتری نسبت به سازمان خود داشته باشد. ۳- تعهد سازمانی تحت تاثیر ویژگی‌های فردی قرار می‌گیرد. کارکنان مسن‌تر، و با سابقه کاری بیشتر و ارشدتر به آنهایی که به کار خود علاقه مند هستند، سطح بالاتری از تعهد را گزارش می‌دهند. در گذشته، اغلب پیشنهاد می‌شد که زنان به نسبت مردان، تعهد کمتری نسبت به سازمان خود دارند، یافته‌های اخیر نشان می‌دهد که چنین اختلافاتی در تعهد سازمانی وجود ندارد بلکه دو گروه تعهد یکسانی را از خود نشان داده‌اند. ۴- در نهایت، تعهد سازمانی به طور شدید تحت تاثیر عوامل مربوط به محیط کاری قرار می‌گیرد. افرادی که از سرپرستان خود راضی هستند و احساس می‌کنند در ارزش‌یابی عملکرد، عدالت برقرار می‌شود و احساس می‌کنند که سازمان به فکر رفاه آنها می‌باشد، سطوح تعهد بالاتری را از خود نمایش داده‌اند [۱۲]. مطالعه باتمن و همکاران در مطالعه‌ای که توسط باتمن و استراسر در سال ۱۹۸۴ صورت گرفت ارتباط متغیرهای زیر با تعهد سازمانی سنجیده شده است. ۱- رفتار تشویقی مدیر ۲- رفتار تنبیهی مدیر ۳- ویژگی‌های شغل ۴- تمرکز ۵- نیاز به موفقیت ۶- جایگزین‌های شغلی در خارج سازمان ۷- استرس شغلی ۸- رضایت شغلی ۹- سن ۱۰- تحصیلات ۱۱- سابقه خدمت ۱۲- سابقه در مسیر شغلی تجزیه و تحلیل همبستگی بین این متغیرها و تعهد سازمانی نشان می‌دهد که تمام این متغیرها به استثنای جایگزین‌های شغلی و استرس شغلی با تعهد سازمانی رابطه مثبت دارند ولی جایگزین‌های شغلی و استرس شغلی با تعهد رابطه منفی دارند. همچنین این تحقیق نشان می‌دهد که تعهد سازمانی پیش شرط رضایت شغلی است نه رضایت شغلی پیش شرط تعهد سازمانی [۸]. مطالعه آلن و می‌یردر مطالعه‌ای که توسط ((می‌یر و آلن)) در سال ۱۹۹۰ برای سنجش و تعیین پیش شرط‌های تعهد سازمانی صورت گرفته پیش شرط‌های تعهد عاطفی به صورت زیر مطرح شده است: ۱- چالش شغلی ۲- وضوح نقش ۳- وضوح اهداف ۴- مشکل بودن هدف ۵- پذیرش مدیریت: حدی که مدیریت پیشنهادات کارکنان را می‌پذیرد. ۶- انسجام همکاران ۷- تبعیت سازمانی ۸- عدالت: حدی که با کارکنان به طور برابر رفتار می‌شود. ۹- اهمیت شخصی: حدی که کارکنان احساس می‌کنند برای سازمان مهم هستند. ۱۰- بازخور: حدی که کارکنان در رابطه با عملکرد کاری خود، بازخور دریافت می‌کنند. ۱۱- مشارکت: حدی که کارکنان مجاز به شرکت در تصمیم‌گیری در رابطه با کارشان هستند [۹]. مطالعه برانینگ و سیندر (۱۹۹۳) صورت گرفته نقش میانجی و تعدیل‌کننده جنسیت و پست و مقام در ارتباط بین تعهد سازمانی و متغیرهای اثرگذار بر آن مورد توجه واقع شده است. در این تحقیق به منظور بررسی تاثیر تفاوت‌های جنسی و تفاوت در پست و مقام در رابطه با تعهد سازمانی و عوامل موثر بر آن چهار گروه نمونه انتخاب شده‌اند: سرپرستان زن، کارکنان زن، سرپرستان مرد، کارکنان مرد. عوامل موثر بر تعهد سازمانی به عنوان متغیر مستقل در چهار دسته زیر طبقه‌بندی شده‌اند: الف- رویه‌های اجتماعی، شامل: سبک رهبری، انسجام تیم و ..... ب- آگاهی از موقعیت، شامل: تضاد نقش، وضوح نقش و ..... ج- ارزیابی شخصی شامل احساس شایستگی فردی. د- رضایت شغلی شامل رضایت از کار، رضایت از همکاران، رضایت از حقوق، رضایت از فرصت‌های ارتقاء [۶]. تعاریف استرس استرس به معنای فشار و اثره‌ای است که از فیزیک به عاریت گرفته شده است و امروزه برای بیان فشار روان‌تنی کاربرد عام یافته است. به عبارت کلی استرس حالتی است در درون و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی یا جسمی به فرد است. بنابراین شاید فشار عصبی معادل دقیقی برای استرس نباشد. چرا که استرس حالتی ناشی از فشار است نه خود فشار اما با اندکی اغماض می‌توان استرس را همان فشار عصبی معنی کرد. در لغت نامه پزشکی Steadman استرس چنین تعریف شده است: ۱- استرس عکس العمل (واکنش) بدن حیوان به نیروهای مضر طبیعت، عفونت‌ها و حالات مختلف غیر

طبیعی است که تعادل روانی را به هم می‌زند. ۲- استرس نیروی مقاومتی است که در نتیجه یک نیروی وارده خارجی در بدن بوجود می‌آید. ۳- در روانشناسی، استرس یک نیروی فیزیکی یا روانی است که به هنگام وارد شدن بر شخص باعث فرسایش یا عدم تعادل می‌شود [۳]. موره‌د و گریفین استرس را بعنوان عکس العمل فرد برای سازگاری نسبت به محرکی که الزامات فیزیکی و روانی گسترده‌ای را برای او بوجود می‌آورد تعریف کرده‌اند [۷]. در تعریفی دیگر استرس را پاسخی دانسته‌اند که فرد برای تطبیق با یک وضعیت خارجی غیر عادی به صورت رفتاری روانی یا جسمانی از خود بروز می‌دهد. در این تعریف استرس عبارت از عکس العمل‌های فرد در مقابل موقعیت‌های تهدیدکننده در محیط می‌باشد [۱]. عوامل استرس‌زا بسیاری از عوامل می‌تواند باعث ایجاد فشار عصبی شوند شکل (۱) فشارهای عصبی سازمانی را نشان می‌دهد که شامل عواملی از محیط کار می‌باشد و می‌تواند باعث ایجاد فشار عصبی در کارکنان شود. فشارهای عصبی سازمانی فشارهای عصبی سازمانی عواملی از محیط کار هستند که می‌توانند باعث ایجاد فشار عصبی شوند چهار مجموعه کلی فشار عصبی سازمانی عبارتند از:

#### (۱) الزامات شغلی

عوامل ایجاد فشار عصبی در مشاغل می‌باشند. به عنوان مثال بعضی از شغلها بیش از سایر مشاغل دارای فشار عصبی م‌باشند. مشاغل جراحی، کنترل ترافیک هوایی و هدایت تیمهای فوتبال حرف‌های، در مقایسه با شغلهایی مانند پزشک عمومی، مسئول بار هواپیما و مسئول آموزش تیم تحت فشار عصبی بیشتری هستند. (۲) الزامات فیزیکیستگي به مکان شغل دارد. یکی از عوامل مهم درجه حرارت است. به عنوان مثال، ممکن است کار کردن در فضای آزاد هنگامی که درجه حرارت بی نهایت زیاد است، منجر به ایجاد فشار عصبی شود. این موضوع در مورد دفتر کاری که حرارت نامناسب دارد و سرد است نیز صدق می‌کند. طرح دفتر کار نیز می‌تواند مشکل آفرین باشد. به عنوان مثال دفتراهایی که دارای طرح نامناسبی می‌باشند ممکن است باعث شوند که افراد نتوانند محیطی خصوصی برای خود داشته باشند و یا اینکه نتوانند مرادوات اجتماعی خیلی زیاد و یا خیلی کم را تحمل کنند. مرادوات اجتماعی خیلی زیاد ممکن است باعث جدایی فرد از وظیفه اش شده، در حالیکه مرادوات اجتماعی خیلی کم ممکن است به خستگی و یا انزوا منجر شود. به همین ترتیب نور کم، نبود فضای کافی و نظایر آن می‌تواند منجر به ایجاد فشار عصبی شود. (۳) الزامات نقش‌الزامات نقش نیز می‌تواند مبنای ایجاد فشار عصبی باشد. نقش عبارت است از مجموع رفتارهای سازمانی در یک گروه یا سازمان که با یک شغل سازمانی همراه شده باشد. فشار عصبی ممکن است ناشی از الف) ابهام نقش (روشن نبودن انتظاراتی که از فرد دارند) ب) تضاد نقش (ناهماهنگی بین دو یا چند نقش باشد). (۴) الزامات درون شخصاً آخرین مجموعه از عوامل ایجادکننده فشار عصبی از سه الزام مرادوه با دیگران تشکیل شده است که می‌تواند در یک محیط سازمانی مقابل فرد قرار گیرد. الف) فشارهای گروهی: مثل فشار برای محدود کردن تولید، فشار برای انجام هنجارهای گروهی و نظایر آن می‌باشند. ب) سبک رهبری: سبک رهبری نیز می‌تواند باعث ایجاد فشار عصبی شود. فرض کنید فردی نیازمند حمایت اجتماعی رهبر خود می‌باشد، اگر رهبر مورد نظر تا حدودی خشن بوده و توجه و دلسوزی چندانی نسبت به او نشان ندهد، احتمالاً احساس فشار عصبی خواهد کرد. ج) شخصیت: شخصیت و رفتار نیز ممکن است باعث ایجاد فشار عصبی شود. تضاد، زمانی به وجود می‌آید که دو یا چند نفر با وجود تفاوت‌هایی که با هم دارند، مجبور به همکاری باشند [۷]. نتایج تحقیقات مشابه پیشیندر تحقیقی تحت عنوان رابطه بین تعهد سازمانی و استرس شغلی در مدیران بیمارستانهای آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان ۱۳۸۶ که توسط یعقوبی، محمدیان و جوادی انجام شد به این نتیجه رسیدند که بین استرس شغلی مدیران و بعد عقلایی تعهد رابطه معنی داری مشاهده شده است. بین استرس شغلی مدیران و بعد هنجاری و عاطفی تعهد رابطه معنی داری مشاهده نشد. و در نهایت بین استرس شغلی مدیران و بعد تعهد سازمانی رابطه معنی داری مشاهده نمی‌شود. انگل و پری پژوهشی در زمینه تعهد سازمانی انجام دادند و نتیجه گرفته‌اند که تعهد سازمانی با عواملی چون سازگاری، ترک شغل، استرس و میزان عملکرد رابطه دارند اما با میزان کم کاری و غیبت از شغل

رابطه ای وجود ندارد [۱۴]. کاتلین دال در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه سبک رهبری و تعهد سازمانی با تاثیر استرس به این نتیجه دست یافته است که بین استرس و تعهد رابطه ای وجود ندارد و در این تحقیق وی استرس را بعنوان عامل واسط در نظر گرفته است [۱۱]. چنگ بر تحقیقی که بر روی پرستاران کشور تایوان انجام داده است به این نتیجه رسیده است که استرس بر روی تعهد سازمانی تاثیر داشته که آن نیز بنوبه خود بر چگونگی رفتار سازمانی فرد تاثیر می گذارد [۱۰]. ۴-هدف تحقیق هدف این تحقیق این است که رابطه بین استرس شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان مازندران را بسنجد. در راستای این هدف کلی رابطه استرس شغلی با ابعاد تعهد سازمانی در مدل می یرو و آلن نیز مورد بررسی قرار می گیرد که اهداف جزئی تحقیق به شمار می آیند. ۵-سوالات تحقیق سوال اصلی: آیا بین استرس شغلی و تعهد سازمانی کارکنان جهاد کشاورزی رابطه معنی داری وجود دارد؟ سوالات فرعی: ۱- آیا بین استرس شغلی و تعهد عاطفی کارکنان جهاد کشاورزی رابطه معنی داری وجود دارد؟ ۲- آیا بین استرس شغلی و تعهد مستمر کارکنان جهاد کشاورزی رابطه معنی داری وجود دارد؟ ۳- آیا بین استرس شغلی و تعهد هنجاری کارکنان جهاد کشاورزی رابطه معنی داری وجود دارد؟ ۴- روش تحقیق با توجه به هدف تحقیق و ماهیت موضوع، روش تحقیق از نوع توصیفی-همبستگی می باشد. جامعه آماری جامعه آماری در پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان جهاد کشاورزی استان مازندران می باشد. که در زمان انجام تحقیق تعداد کارکنان ۱۸۱۴ نفر می باشند. نمونه آماری و روش نمونه گیری برای تعیین حجم نمونه آماری به جدول کرجسی و مورگان مراجعه شد و از جامعه آماری مورد مطالعه به صورت نمونه گیری تصادفی ساده ۳۱۷ نفر از کارکنان جهاد کشاورزی استان مازندران انتخاب شده است. که از پرسش نامه های پخش شده ۳۰۹ عدد عودت شده بودند. روش گردآوری اطلاعات مورند نیاز برای این تحقیق بر اساس دو پرسش نامه جمع آوری شده است. از پرسشنامه اول برای تعیین سطح استرس شغلی کارکنان و از پرسشنامه دوم (می یرو و آلن) برای اندازه گیری تعهد سازمانی کارکنان استفاده شده است. برای تعیین روایی این پرسشنامه ها از روش روایی قضاوتی استفاده شده است. این پرسشنامه ها مورد تأیید اساتید رشته مدیریت قرار گرفته است. و برای تأیید پایایی پرسشنامه ها نیز از روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. که برای پرسش نامه استرس شغلی، ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۹۲ و برای پرسشنامه تعهد سازمانی (میر و آلن) ۰/۸۴ بدست آمد و از آنجائیکه بالاتر از ۰/۷ بدست آمد از نظر پایایی مورد تایید قرار گرفتند. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات تحقیق در این پژوهش هم از آمار توصیفی و هم از آمار استنباطی جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات استفاده شده است. در تحلیل توصیفی از توزیع فراوانی و محاسبه شاخصهای مرکزی استفاده شده و در تحلیل استنباطی از آزمون ناپارامتری ضریب همبستگی رتبه ای اسپیرمن استفاده شده است. ۷- یافته های توصیفی تحقیق در پژوهش حاضر به منظور تعیین ویژگی های جمعیت شناختی تعداد شش سوال در پرسشنامه مطرح شده است که عبارتند از سن، جنس، سابقه خدمت اداری، میزان تحصیلات، رشته تحصیلی و پست سازمانی. براساس اطلاعات حاصل از استخراج پاسخ های تعداد ۳۰۹ نفر از اعضای نمونه تعداد ۲۵۸ نفر مرد و تعداد ۵۱ نفر زن می باشند و تعداد ۲۴ نفر سن بین ۲۰ تا ۳۰ سال و تعداد ۴۵ نفر سن بین ۳۱ تا ۴۰ سال و تعداد ۱۵۷ نفر سن بین ۴۱ تا ۵۰ سال و تعداد ۸۳ نفر بالای ۵۰ سال سن دارند. تعداد ۲۳ نفر دارای سابقه خدمت اداری کمتر از ۵ سال و تعداد ۱ نفر دارای سابقه خدمت اداری کمتر از ۱۰ سال و تعداد ۳۵ نفر دارای سابقه خدمت اداری بین ۱۰ تا ۱۵ سال و تعداد ۵۲ نفر دارای سابقه خدمت اداری بین ۱۵ تا ۲۰ سال و تعداد ۱۹۶ نفر دارای سابقه خدمت اداری بالای ۲۰ سال می باشند. تعداد ۱۱ نفر دارای تحصیلات زیر دیپلم و تعداد ۵۶ نفر دارای تحصیلات دیپلم و تعداد ۵۶ نفر دارای تحصیلات فوق دیپلم و تعداد ۱۶۴ نفر دارای تحصیلات لیسانس و تعداد ۲۲ نفر دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر می باشند تعداد ۱۳۰ نفر دارای رشته تحصیلی انسانی و تعداد ۱۴ نفر دارای رشته تحصیلی ریاضی و تعداد ۱۴۲ نفر دارای رشته تحصیلی تجربی و تعداد ۲۳ نفر دارای رشته تحصیلی فنی می باشند. تعداد ۹۸ نفر در پست پشتیبانی و اداری و تعداد ۱۴۶ نفر در پست کارشناس و تعداد ۴۱ نفر در پست کارشناس مسئول و تعداد ۲۴ نفر در پست مدیریت بودند. ۸-آزمون سوالات در این قسمت ابتدا

به سوالات فرعی و در پایان به سوال اصلی پاسخ داده می شود. ۱- آیا بین استرس شغلی و تعهد عاطفی کارکنان جهاد کشاورزی رابطه معنی داری وجود دارد؟ نتیجه آزمون: با استفاده از روش آزمون غیر پارامتریک ضریب همبستگی اسپیرمن در نرم افزار SPSS با توجه به این که سطح معنی داری محاسبه شده بیشتر از پنج درصد است ( $\text{sig} \leq 0.05$ ) بوده بنابراین به این نتیجه رسیده ایم که میان تعهد عاطفی و استرس شغلی رابطه ای معنی داری وجود ندارد. ضریب همبستگی سطح معنی دار تعداد ۱۲.۰۶۸. ۲- آیا بین استرس شغلی و تعهد مستمر کارکنان جهاد کشاورزی رابطه معنی داری وجود دارد؟ نتیجه آزمون: با استفاده از روش آزمون غیر پارامتریک ضریب همبستگی اسپیرمن در نرم افزار SPSS با توجه به این که سطح معنی داری محاسبه شده کمتر از پنج درصد است ( $\text{sig} \leq 0.05$ ) Ab Rahman Nik Mutasim ۲۰۰۲ " Commitment to organization versus commitment to profession " Journal pengurusan ۲۱ , pp . ۷۷-۹۴ [۹] Allen, N.J. & Meyer, J.P. (۱۹۹۰) "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization". Journal of Occupational Psychology, Vol. ۶۳, PP: ۱-۱۸. [۱۰] Chu, I.C. The impact of social support and job stresses on public health nurses organizational citizenship behaviors in rural Taiwan. Public health nurses ۲۰۰۶ ۲۳(۶): ۴۹۶. [۱۱] Kathleen D. Leadership style and organizational commitment Mediating Effect of Role Stress. Journal of Managerial Issues ۲۰۰۸ ۱۰(۱): ۱۰۹-۳۰. [۱۲] Mayer, R.C & Schoorman, D.F "Differentiating antecedents of organizational commitment: a test of march and simon model", Journal of organization behavior, Vol ۱۹ no ۱ (۱۹۹۸). [۱۳] Meyer JS, Herscovitch L, Topolnytsky L. Affective, continuance, and normative commitment to the Organization A Meta-analysis of Antecedents, correlate and consequence. journal of Vocational behavior ۲۰۰۱ ۶۱: ۲۰-۲۵. [۱۴] Mossadeghrad AM. A survey about the relationship between job satisfaction and organizational commitment among staffs of Isfahan University of Medical Sciences hospitals ]Research Project.[ School University of Medical Sciences ۲۰۰۵. ]Persian [Study The Relationship Job Strees and Organiztional Commitment to employee Agriculture Organization mazandaran province Abstract: In this paper the relationship between job stress and organizational commitment to employee Agriculture Organization Mazandaran province were analyzed. The research major question is whether between job stress and organizational commitment Agriculture employee significant relationship exist? The major question has been the origin of three questions for this research. Research methods, is correlation- survey and For this purpose a sample of ۳۱۷ people from its members, with simple random sampling is used. Two questionnaires is measuring instrument. After collecting data from Spearman test was used to answer questions. And the results indicate that job stress and organizational commitment among them there was not significant relationship and similarly, affective and normative commitment to employees with job stress was not significant relationship and Only the

continuous commitment of employees with job stress and significant relationship exists. The end article is given suggestions for this factor. Key words: organizational commitment, continuous commitment, affective commitment, normative commitment, job stress

## مدیریت استرس و اضطراب در کارکنان

عباسعلی عماری استرس فشار و فرسایش بدن به هنگامی است که با محیط پیوسته در حال تغییر سازگار شویم. چنین تغییراتی آثار جسمانی و هیجانی بر ما می‌گذارد و می‌تواند احساسات مثبت یا منفی ایجاد کند. در صورت مثبت بودن، اثرات استرس ما را ناگزیر به عمل می‌کند، هوشیاری تازه و چشم انداز مهیج جدیدی برای ما به ارمغان می‌آورد. چگونه می‌توان استرس را از زندگی خود حذف کرد؟ استرس مثبت بر تازگی و ابتهاج زندگی می‌افزاید. همه ما با تحمل میزان معینی از استرس زندگی می‌کنیم. سر رسیدن مهلت، رقابتها، برخوردها و حتی ناکامی‌ها و نگرانی‌ها به زندگی‌ها عمق و غنا می‌بخشد. هدف ما حذف استرس نیست، بلکه فراگیری چگونگی استفاده از آن به منظور کمک به خود است. استرس کمتر از حد، عامل خمودگی است و در ما احساس خستگی و رخوت بر جای می‌گذارد. از سوی دیگر، استرس مفرط تنش ایجاد می‌کند. آنچه ما بدان نیازمندیم، یافتن سطح بهینه و مطلوبی از استرس است که ما را برمی‌انگیزد، ولی ما را در خود غرق نمی‌کند. چگونه می‌توان فهمید سطح بهینه استرس برای افراد چیست؟ سطح واحدی از استرس که برای همه انسانها بهینه باشد، وجود ندارد. هر یک از ما مخلوقاتی منحصر به فرد با نیازهای ویژه هستیم. بنابراین، آنچه برای یک شخص ناراحت کننده است، چه بسا برای دیگری شادی آفرین باشد. حتی وقتی ما روی ناراحت کننده بودن رویدادهای خاص توافق داریم، احتمالاً در واکنشهای روان شناختی و فیزیولوژی به آن حادثه با هم تفاوت داریم. شخصی که شیفته مذاکره و حل اختلاف و تحرک شغلی است، اگر شغلی یکنواخت و بدون تحرک داشته باشد، در فشار و استرس قرار می‌گیرد. در حالی که شخصی که به شرایط ثابت علاقه مند است، وقتی در شغلی قرار گیرد که وظایفش از تنوع بالایی برخوردار باشد، به احتمال زیاد خود را در تنگنای استرس احساس می‌کند. قبل از قرار گرفتن در معرض تغییرات آزار دهنده، این موضوع که استرسهای شخصی ما چه هستند و میزان تحمل ما در برابر آنها چقدر است، به شیوه زندگی و سن ما بستگی دارد. اکثر بیماریها با استرس مداوم مرتبط می‌باشند. اگر شما علائم استرس را تجربه می‌کنید و اگر استرس در سطحی فراتر از سطح بهینه استرس شما قرار دارد، باید از استرس زندگی خود بکاهید و یا توانایی مقابله و اداره استرس خود را بهبود بخشید. چگونه می‌توان استرس را بهتر اداره کرد؟ شناسایی استرس مداوم و آگاه شدن از اثرات آن بر زندگی ما، برای کاهش اثرات زیان آور آن کافی نیست. همانطوری که منابع زیادی برای استرس وجود دارد، امکانات بسیاری هم برای اداره آن وجود دارد. ولی آنچه بدان نیازمندیم، تلاش برای تغییر است. راهکارهای مدیریت اضطراب در دوره های آموزشی به تفصیل توضیح داده می‌شود. مدیریت استرس و اضطراب در کارکنان مدیریت و اضطراب را چند گونه می‌توان به هم ربط داد. سه نمونه اش را بخوانید ۱- وضعیتی که در آن همه چیز آشفته است و همه نگران، و کسی توان تصمیم گیری ندارد ۲- مدیریت اضطراب از: منظور مدیر یا مدیریتی است که به اشکال و طرق گوناگون در زیر دستانش دلهره و تشویش می‌آفریند انگیزه این گونه مدیران که گاه ناخودآگاه اضطراب آفرینی می‌کنند بازدهی بیشتر در کارها. اما پیش می‌آید که از سر نابلدی اوضاع را به هم می‌ریزند و باعث به هم ریختن نظم، و ایجاد تشویش در کارکنان، به خصوص کارکنان وظیفه شناس می‌شوند. البت ده حتما شما هم کم ندیده اید مواردی از این گروه را که خود اوضاع را خراب می‌کنند و کارکنان را بازخواست. نزد این دسته عدم موفقیت در کارها و پس ماندگی همیشه تقصیر و یا توطئه دیگران است. فکر کنید با چنین مدیریتی فهرست نویس چگونه باید شماره بازیابی را صحیح بدهد و کتابدار میز امانتبا

چھوضعت عصبی و روانی باید پاسخگوی مراجعان باشد. مدیریت اضطراب زدا: مدیری که رهبر است. او مجموعه و کارکنان را خوب می شناسد، در حوزه کاری متخصص و در کارهای شخصی و اداری اش منظم است. به قول خارجی ها دیسیپلین دارد. دلسوز است و دلسوزی اش را نه با آسان گیری در امور جدی، که در مواقع اضطراب به کارکنانش نشان می دهد. می پرسید چگونه؟ او برای همه کارها برنامه ریزی انعطاف پذیری دارد. به بهبود کار می اندیشد. نظم و انتظام کارها را با مطالعه و با توجه با مباحث و آموزه های علمی و تخصصی برقرار کرده و آن را شخصی نمی داند. برای "ماندن" انتظام امور را به هم نمی زند و در حوزه های تخصصی که با روابط و سلیقه های شخصی ملازم نیست، مقابل "بالا دستی ها" دست تسلیم بالا نمی برد. او فشارهای "بالادستی ها" را، وقتی غیر منطقی و غیر تخصصی است، و برخاسته از سفارش ها و توصیه های خاص، خود مدبرانه تحمل می کند و در این موارد کارکنانش را از اضطراب های ناشی از ندانم کاری "بالا دستی ها" در امان نگه می دارد. مسوولیت قصورو تقصیر کارکنانش را خود می پذیرد. کمتر هم رنگ و همصدای همترزانی می شود که نه اصول مدیریت می شناسند و دانش و تخصص لازم را دارند یافته های حاصل از تحقیقات پژوهشی نشان داده اند که: ۱- اضطراب در وظایف آسان تاثیری بر عملکرد ندارند. ۲- اضطراب در وظایف دشوار موجب تضعیف عملکرد می شود. مهمترین نتیجه جنبی حاصل از این تحقیق که پیشنهاد گردیده در آینده مورد مطالعه و بررسی بیشتر قرار گیرد، تاثیر مثبت و یا ارتباط مستقیم اضطراب با کمیت انجام وظایف و مسوولیتها و همچنین ارتباط معکوس آن با کیفیت کار است. مقدمه: به مجموعه واکنش ها و کنش های پدیده ها، رفتار گفته می شود. شناخت و شناسائی این رفتارها امکان پیش بینی، کنترل و تغییر رفتار پدیده ها را میسر می سازد. در مقوله تجارت و بازار، مطالعه رفتار مشتری، رفتار کارکنان، رفتار سازمان، رفتار رقبا و سایر اجزا از اهمیت بسزائی برخوردار است که باید با روش های علمی و تحقیقاتی به آن پرداخته شود. مثلا بررسی و شناخت رفتار مشتری با محصول، ما را در زمینه تغییر روش های فروش، تولید، توزیع و قیمت راهنمایی می کند. مطالعه رفتار کارکنان و واکنش های فردی و یا گروهی آنان می تواند تحلیل های بسیار مفیدی را برای پیش بینی، کنترل و تغییر هنجارهای رسمی و غیر رسمی درباره شخصیت، ادراک، نگرش، یادگیری و آموزش افراد در اختیار مدیران قرار دهد تا امکان دستیابی به راهکارهای تقویت هنجارها و یا حذف ناهنجارها برای ایشان فراهم آید. سازمان نیز تحت تاثیر نیروهای محیطی، دارای واکنش هائی می باشد که رفتار سازمانی نام دارد. مواردی چون فرهنگ سازی، جایگاه سازمانی و... از جمله رفتارهای سازمانی هستند که همواره در تحلیل های کلان از یک موسسه و بنگاه اقتصادی، مورد توجه قرار می گیرند. برای بررسی و شناخت رفتارها، مطالعات و روش های فراوانی وجود دارد که در چارچوب روش های علمی و تخصصی انجام می شود. از این رو با توجه به اهمیت موضوع توصیه می شود. سازمان ها، موسسات و بنگاه های اقتصادی با مشاوره کارشناسان به بررسی رفتارهای فردی، گروهی و یا سازمانی خود اقدام نمایند. در این بخش، برخی از نتایج کلی مطالعات رفتارشناسی را درباره استرس و اضطراب کارکنان و مدیران را پی می گیریم. آدمی برای آنکه به طرز بهنجاری به کار و کوشش پردازد بایستی کمی استرس احساس کند. برانگیختگی هیجانی ملایم، آدم ها را در جریان کاری که به عهده دارند هشیار نگه می دارد. آدمی هنگام روبرو شدن با استرس با آن دسته از الگوهای رفتاری روی می آورد که پیش از آن برایش کارائی نداشته است. به عنوان مثال، یک آدم محتاط ممکن است محتاط تر هم بشود و سرانجام به کلی کناره بگیرد. و یک آدم پرخاشگر ممکن است کنترل خود را از دست بدهد و بی مهابا همه چیز را در هم بکوبد. عموم مردم بیشتر وقت مفید خود را در محیط کار می گذرانند به همین دلیل شرایط محیط کاری تاثیرات بسزائی را در تامین سلامت روانی افراد را دارد. به اختصار برخی ار عوامل که تاثیر زیادی در ایجاد استرس ناشی از کار دارند در ذیل ذکر گردیده است. ۱- شرایط کاری: عواملی چون شرایط نا مطلوب کاری، تند کاری، تلاش طاقت فرسای فیزیکی، ساعات بسیاری را در محیط کار گذراندن و پرکاری مفرط، موجب اختلال در سلامت روانی می شود. کار خسته کننده و تکراری و محیط نامطلوب فیزیکی و روانی از جمله: سروکار داشتن با افراد



تند خو و همکاران پرخاشگر علاوه بر اختلال سلامت روانی موجب کاهش سلامت جسمانی نیز می شود این افراد زودتر و بیشتر از افراد دیگر به بیماری مبتلا می شوند و دیرتر بهبود می یابند. ۲- تراکم کاری: بعضی افراد زمانی که خیلی نزدیک به دیگران کار می کنند احساس ناراحتی می کنند در حالی که اگر عده ای در کنار بقیه کار نکنند احساس تنهائی می کنند. در هر حالت تراکم کاری (مثبت یا منفی) می تواند ایجاد استرس نماید. ۳- ابهام نقش: اگر شخص اطلاع کافی از شغل و کاری که به عهده گرفته نداشته باشد بدین معنی که اهداف کاری وی چنانچه باید و شاید واضح و صریح نباشد و او نتواند با این اهداف و انتظارات خود، همکاران و مسئولیت های محوله ارتباط درستی برقرار سازد این حالت باعث ایجاد نارضایتی شغلی و استرس و اضطراب در کارمند می شود. ۴- تعارض شغلی: اگر شخص در محیط کار خود با وظایف یا نیازهایی مواجه شود که واقعا علاقه ای به انجام آنها نداشته و یا اینکه تصویری از انجام آن کارها در ذهن نداشته باشد. متداول ترین مورد در این زمینه هنگامی دیده می شود که فرد بین دو گروه مختلف که دو خواست و دو هدف متفاوت دارد واقع شود و به دو سو کشیده شود و یا در شرایطی قرار گیرد که بین خواسته ها و انتظاراتی که از او می رود تعارض وجود داشته باشد. افرادی که به مشاغل اداری و تخصصی اشتغال دارند بیشتر از بقیه در معرض این فشارها قرار داشته و آسیب پذیر ترند. ۵- مسئولیت: موجب استرس است و به نحو چشمگیری به افسردگی، اضطراب و روانپریشی منجر می شود. هر چه میزان مسئولیت فرد در مقابل دیگران بیشتر شود وی باید دقت و زمان بیشتری را در واکنش و برخورد با سایرین صرف کند و در نتیجه استرس نیز بیشتر خواهد شد. ۶- روابط با مافوق: در شرایطی که کارکنان رئیس خود را فردی با فکر و ملاحظه کار احساس می کنند روابط دوستانه ای ایجاد می شود که بر اساس اعتماد متقابل، احترام و صمیمیت بوده، موجب عدم بروز استرس بر کارکنان خواهد شد. کارکنانی که احساس کنند رئیس مراعات آنان را نمی کند و نسبت به منافع آنان بی تفاوت است تحت استرس بوده و بیستدر در معرض اختلال روانی هستند. ۷- روابط با زیر دستان: دعوت به تقسیم کار و مشارکت می تواند در برخی از مدیران ایجاد استرس از جمله احساس تنفر و اضطراب گردد. ۸- روابط با همکاران: نبودن روابط خوب بین همکاران عامل اساسی و محور بی اعتمادی، عدم صمیمیت و رقابت نا سالم یکی از عوامل مهم ایجاد استرس است. ۹- عدم امنیت شغلی: در شرایط فعلی دنیا هیچ شغلی دائمی نیست و حفظ شغل و بقای آن بستگی به میزان فعالیت خود فرد دارد ولی عدم آگاهی از این موضوع موجب ترس از کنار گذاشته شدن و بازنشستگی یکی از فشارهای روانی است. ترس از تنزل مقام یا کنار گذاشته شدن در افرادی که می دانند به مدارج بالا و بالا ترین سطح پیشرفت در کار خود رسیده اند بسیار شدید تر است. این افراد به پرکاری می پردازند تا همچنان خود را در اوج نگهدارند و در عین حال می کوشند عدم احساس امنیت شغلی را مخفی کنند و بدین ترتیب بیش از پیش در معرض استرس قرار می گیرند. استرس نوعی نیاز جسمی یا ذهنی است که در ما پاسخ های خاصی را بر می انگیزد. و به ما امکان می دهد تا با خطر مبارزه کنیم یا از آن بگریزیم. مقادیر کم استرس قادر است عملکرد شما را در اوضاع و احوال خاصی مثل ورزش و کار بهبود بخشد. اما استرس بیش از حد می تواند زیان های فراوانی را به فرد و سازمان وارد آورد. که در زندگی امروزی تمام سازمان ها را برای مقابله با اینگونه استرس تشویق نموده است در ادامه مقاله به توضیح نشانه های استرس شغلی می پردازیم که اولین راه مقابله با آن شناخت کامل آن از تمامی جهات می باشد. نشانه های استرس شغلی: در اینجا تنها به نشانه های رفتاری اشاره شده است. نشانه های رفتاری فردی مانند خودداری از کار کردن، نشانه های رفتاری: که خود بر دو نوع است بی اشتها، رفتار ستیزه جویانه در برابر خانواده. به مصرف روز افزون دارو، پرخوری یا موارد کلی نشانه های رفتاری که پیامدش به سازمان یا تشکیلات اداری بر می گردد از جمله غیبت از کار، افزایش حوادث ناشی از کار و فقدان بهره وری رها کردن شغل، به طور خلاصه، استرس شغلی را می توان با توجه به نشانه هایی که در فرد ظاهر می شود زخم معده، خلق و خوی افسرده یا دشمنی و عناد ورزی مشاهده کرد و همچنین استرس را می توان با ملاحظه عملکرد فرد در محیط کار مانند غیبت از کار یا از دست دادن بهره وری تشخیص داد. عوامل استرس شغلی در محیط کار عبارتند از: ویژگیهای نقش، روابط

کاری، ساختار و جو سازمانی. چگونه با شناخت عوامل خاص محیط کار که موجب استرس شغلی می شوند می توان مداخلاتی به منظور پیشگیری یا کاهش استرس شغلی انجام داد؟ در این باره پژوهشگران به ویژه 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 تاثیر دارند بنابراین در نتیجه این پژوهش ها چهار نوع ویژگی برای نقش بر شمرده اند. ۱) ابهام نقش ۲) کمباری نقش ۳) گرانباری نقش ۴) ناسازگاری نقش ابهام نقش: اگر فرد نداند که چه انتظاری از وی برای انجام شغلش دارند منجر به استرس خواهد شد کمباری نقش: وضعیتی که در آن مهارت های شخص به طور کامل و تمام استفاده نمی شود. گرانباری نقش: فرد نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل اوست برآید که دچار استرس خواهد شد. ناسازگاری نقش: زمانی رخ می دهد که فرد مجبور می شود به الزاماتی که با خصوصیات وی ناسازگار است تن دهد که موجب استرس می شود. ویژگی های شغل نیز از جمله عواملی است که ممکن است موجب استرس در سازمان گردد نتایج به دست آمده از تحقیقات و بررسی های گوناگون گویای آن است که جنبه های معینی از محیط کار در استرس شغلی نقش دارند. هنگامی که فردی به محیط کار تازه ای وارد می شود بیش از هر زمان دیگر آمادگی برای استرس را دارد. بویژه از آنرو 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. عوامل بالقوه استرس در ورود به محیط کار عبارتند از: ابهام، بی تکلیفی، نگرانی از شکل گیری نوعی هویت سازمانی، یادگیری طرز برخورد با مدیران و همکاران در جامعه کنونی که با مشکل اقتصادی روبرو است ارتباط بین خانه و کار را بیشتر به هم نزدیک کرده و این رابطه یک رابطه مستقیم است. تحقیقات نشان می دهد که اگر کارگری در خانه با مشکلی روبرو باشد بی شک آن را با خود به محیط کار خواهد آورد و برعکس اگر در محیط کار با مشکلی مواجه شد بی شک آنرا با خود به محیط خانه خواهد بود. فناوری و خصیصه های مادیدر رابطه با متغیرهای مادی، استرس زمانی رخ می دهد که حد اقل شرایط زیستن و ایمنی جسمانی حفظ نشده باشد. خصیصه های مادی کار را که با القوه استرسزا هستند اغلب به عنوان محرک های استرس کاری معرفی کرده اند. زیرا این محرک ها اغلب در محیط های کاری مشاهده می شوند که کارکنانشان کارگرند. عوامل مادی استرس در محیط کار: نور (نور ناکافی در کارگاه، تابش شدید و خیره کننده نور) سر و صدا (قرار گرفتن مداوم در برابر سر و صدای ماشین آلات) دما (قرار گرفتن مداوم در برابر گرما و سرما در فضای باز) ارتعاش و حرکت (تجهیزات عملیاتی مانند مته ضربه ای) پاسخ به استرس: پاسخ روانشناختی به شرایط استرسزا معمولاً دارای سه جزء می باشد ۱- پاسخ هیجانی: در موارد خطر این پاسخ به شکل ترس بروز می نماید، در موارد تهدید به شکل اضطراب بروز می کند. ۲- پاسخ جسمانی: در موارد تهدید به شکل تحریک سیستم عصبی خودکار، افزایش ضربان قلب، فشار خون، افزایش کنش عضلانی، خشکی دهان و کاهش فعالیت جسمانی ۳- مکانیسم روانشناختی: این مکانیسم ها اثر رویدادهای استرس زا را کاهش می دهد تا فرد قادر باشد به فعالیت طبیعی خود ادامه دهد مانند شیوه های کنار آمدن با کار، دوری گزینی از موقعیت استرس زا و عوامل یادآوری کننده مستقیم، مکانیسم های دفاعی اغلب به شکل انکار است و فرد احساس می نماید اصلاً اتفاقی نیفتاده استدلالی استرسهای کاری ۴- شیفت های کار: یکی از عوامل عصبیت و اضطراب در محیط کار افزایش شیفت های کاری است. قبل از جنگ جهانی دوم فقط ۱۵ درصد از کارگران شب کار بودند اما اخیراً تمایل به دستیابی به تولید بالا- باعث شده که اکثر کارخانجات ۲۴ ساعته و در سه شیفت کار کنند. شیفت های کاری باعث به هم زدن ساعت بیولوژیک کارکنان شده که پیامد آن بروز خستگی، کج خلقی، بی خوابی، بی اشتها، عدم تمرکز و ضعف حافظه است. کارکنانی که به شکلی کم خوابی دارند و تولید هورمون سروتونین بدنشان به میزان ۲۰ درصد کاهش پیدا می کند که خود عاملی جهت بروز افسردگی می شود. کارگران شب کار دو برابر بیشتر نسبت به روز کارها تمایل به کشیدن سیگار دارند و احتمال حمله قلبی بعد از پنج سال در آنها دو برابر می شود. ساعت کار زیاد: مطالعات نشان داده که شرایط کاری در اکثر کارخانجات نسبت به گذشته مضرتر شده است. فشار به پرسنل

جهت کار بیشتر و اضافه کار برای کسب بهره وری بیشتر باعث شده که کارکنان کمتر به مسائل خانوادگی پردازند و احساس می کنند بین کار و روابط خانوادگی می بایست یکی را انتخاب کنند که این مسئله باعث عدم رضایت آنها می شود. فناوری: کارکنان از اینکه توسط ابزارهای کنترلی زیر نظر گرفته شوند و اینکه برده فناوری شده اند و همین فناوری عاملی شده که کارشان را از دست بدهند و احساس عدم اطمینان در کار می کنند. اذیت و آزارهای شغلی: عدم رسیدگی به شکایات و پرداخت غرامت به کارکنان، کارهای تکراری، رقابت غیر معمول بین پرسنل و نادیده گرفتن خواسته ها باعث کاهش روحیه پرسنل، افزایش حملات روانی و خشونت‌های شغلی می گردد. حقوق کم: عدم پرداخت حقوق و امکانات مناسب و اختلاف بین نتایج کار و ارزیابی عملکرد انجام گرفته؛ خصوصاً هنگامی که این اختلاف ناشی از تعصبات نژادی و مسائل جنسیتی باشد باعث ناامیدی در بخش پرسنل می شود. کوچک شدن سازمانها: عدم امنیت شغلی به دلیل کوچک شدن سازمانها در اثر تجدید ساختار و مهندسی مجدد که راهکارهایی برای مقابله با کم شدن حاشیه سود و سهم بازار و بهره وری است، عاملی جهت بروز پرخاشگری است. سبک مدیریت: تکنیک های سنتی مدیریت در جهت جلوگیری از ناامیدی و عصبیت در کار بی اثر است و این مسئله خصوصاً در یک مدیریت سلسله مراتبی و استبدادی بیشتر نمایان می شود. شرکتها به دلیل کمبود متخصصانی در امر اضطراب و افسردگی و همچنین عدم توجه پرسنل به بیماریهای مغزی و روانی خود به علت جایگاه بد اجتماعی آن و اولویت قراردادن این مشکل توسط سازمانها باعث کاهش قابلیت پرسنل و به وجود آمدن افسردگی شده اند. اثرات اضطراب در محیط کار رفتارهای تهاجمی انفعالی: کارکنان گاهاً جهت تخلیه عصبانیت خود در محیط کارشان به رفتارهای غیرخوشونت آمیز دست می زنند. امروزه این رفتارهای کارکنان پرهزینه تر، زیرکانه و پیچیده تر شده است که از این جمله می توان به خرابکاریها، کارشکنی، دزدی و ویروسهای کامپیوتری اشاره کرد که همه ساله میلیاردها دلار به اقتصاد جهانی ضرر می رساند. جریانات منفی: عصبانیت در محیط کار باعث شکاف بین کارکنان و ایجاد محیطی خصمانه می گردد. نارضایتی کارکنان باعث کاهش رضایت شغلی دیگر کارکنان خواهد شد که این مسئله باعث گسترش ناخرسندی در سازمان می شود. اولین گام در ایجاد یک محیط سالم ارائه سبکی از مدیریت است که برپایه اصول انسانی استوار باشد. درک نیازهای پرسنل و آشنایی و به کارگیری «مدیریت استرس» << باعث رضایت بیشتر و افزایش سلامت پرسنل می شود. همچنین شرکتی که فرهنگ حمایت مثبت همراه با احترام و قدردانی از کارکنان در آنجا جریان دارد کارمندانشان کمتر آسیب دیده و خشونت در آنجا کاهش می یابد. استراتژی مدیریت مشارکتی و کار تیمی به دلیل مشارکت دادن افراد در تصمیم گیریهای مرتبط با خویش و سازمان خود باعث افزایش سعی و تلاش و در نتیجه افزایش بهره وری می گردد. قدرت و اختیار نیز اثر مثبت در کارکنان می گذارد. راههای کاهش استرس در محیط کار- به کارکنان و احساسات و آرزوهای آنها احترام بگذارید- محیط فیزیکی مناسب فراهم آورید- کار و مسئولیتهای افراد را با قابلیت آنها هماهنگ کنید- انگیزه ها و امنیت و فرصت لازم را برای کارکنان جهت استفاده از مهارت آنها فراهم آورید- نقشها و مسئولیتهای افراد را مشخص و آنها را تشویق به مشارکت در تصمیم گیریها سازید- یک راه ارتباطی برای تقابل اجتماعی بین کارکنان و مدیران ایجاد کنید- اطلاعات و منابع مورد نیاز جهت انجام درست کارها، برای پرسنل فراهم سازید- علائم هشدار دهنده ی استرس را تشخیص دهید و برای رفع آن اقدام کنید. - از صحبت راجع به مواقعی که دچار استرس هستید نترسید. - وقتی دچار استرس هستید آرام قدم بزنید، این امر می تواند آرامش و سلامتی شما را باز گرداند. - از بردن کارهای اداری به منزل خودداری کنید. ۵- سعی کنید متوجه هر گونه تغییر در الگوهای غذایی و نوشیدنی خود باشید. - به رؤسا حقیقت را بگویید، از گفتن اتفاقات موجود در دفترتان به مدیر شرکت نهراسید. - وقتی فکر کردید که کار زیادی دارید، حداقل یکی از آنها را به دیگری واگذار کنید. - از روش زندگی افرادی که استرس ندارند الگو بگیرید. - از انجام کار در آخر هفته یا دیر وقت پرهیز کنید. چگونه اضطراب محل کار را مدیریت کنیم؟ اضطراب با کاهش دادن میزان تمرکز انسان سبب افت بهره وری افراد می شود. بسیاری از اشخاص مدعی هستند که قسمت

اعظم اضطراب آنها با شغلشان مرتبط است. به گزارش پایگاه اطلاع رسانی پیشگیری نوین، اضطراب بخشی طبیعی از زندگی است، اما اضطراب بیش از حد می‌تواند علاوه بر تاثیر مخرب بر بهره‌وری، سلامت روح و جسم او را به خطر اندازد. خوشبختانه اضطراب پدیده‌ای قابل کنترل و مدیریت است. علایم هشدار دهنده اضطراب مفرط همان طور که مقدار اندک اضطراب مفید است، مقدار زیاد آن می‌تواند صدمه زننده باشد. اگر شغل شما بر زندگی شخصی عادت‌های خواب یا حتی سلامت‌تان تاثیر می‌گذارد، به معنی آن است که وقت آن رسیده با تکنیک‌های مدیریت اضطراب آشنا شوید. به احساسات و حالت‌های خود توجه کنید و هر از گاهی استراحت کنید. اضطراب، حجم کار و مدیریت زمان‌حجم کار زیاد سبب سردرگمی و در هم شکستگی فرد می‌شود. با یک عالمه کار که وقتی برای انجام دادن‌شان ندارید، مواجهید؟ در این شرایط باید بررسی کنید بهترین شیوه تقسیم وقت برای انجام کارها کدام است. هر روز صبح وقتی به محل کار می‌رسید، کارها و فعالیت‌های آن روزتان را برنامه ریزی کنید. در پایان روز هم فعالیت‌تان را بررسی و جمع بندی کنید. در برنامه‌تان زمانی برای استراحت بگنجانید استراحت می‌تواند خروجی ۱۵ دقیقه‌ای از محل کار باشد یا تعطیلاتی ۱۵ روزه. استراحتی که به کار کردن فکر نکنید لازم است و به آرامش شما کمک می‌کند. کمک بخواهید اگر به شدت پر کار هستید و اضطراب دارید باید از دیگران کمک بگیرید. با مدیرتان در مورد حجم کار گفت و گو کنید. اگر برای خودتان کار می‌کنید، با دوستان و اعضای خانواده به برنامه‌های تفریحی بروید تا میزان و سطح اضطراب شما کاهش یابد. اختلالات اضطرابی می‌توانند همه جنبه‌های زندگی شما را تحت تاثیر قرار دهند. این اختلالات می‌توانند در روابط اجتماعی شما اختلال ایجاد کنند و موقعیتهای اجتماعی را برای شما آزاردهنده کنند. این اختلالات در عملکرد شغلی شما اختلال ایجاد می‌کنند. روشهای مختلفی وجود دارند که برای کاهش استرس می‌توانید از آنها استفاده کنید: ۱. تمرینهای تنفسی: چند دقیقه به آرامی نفس بکشید و به آرامی بیرون دهید. در ۵ ثانیه هوا را به ریه‌های خود بکشید و در ۵ ثانیه آنرا خارج نمایید. تا ۲ دقیقه به این کار ادامه دهید. یک بار که این کار را تمرین کنید قادر خواهید بود در طول روز یا مواقعی که دچار استرس می‌شوید مکرر اینکار را انجام دهید. ۲. بو درمانی: عطر سنبل وحشی و بابونه آرام بخش هستند. یک دستمال را با یکی از این عطرها نم کنید و آنرا به همراه داشته باشید. شما می‌توانید از این دستمال برای حفظ آرامش استفاده کنید (به یاد داشته باشید که تمرین تنفسی را بین دفعات آرامش‌تان اجرا کنید). ۳. یک دفترچه برای نوشته‌های خنده‌دار به همراه داشته باشید. از یک دفترچه کوچک برای نوشتن مطالب خنده‌دار استفاده کنید. این مطالب می‌توانند اتفاقاتی باشند که برای شما پیش آمده، چیزهایی که کودکان‌تان می‌گویند و یا داستان‌های خنده‌داری که می‌شنوید. با صدای بلند خندیدن یک راه کاهش استرس است. وقتی احساس نگرانی یا استرس کردید می‌توانید دفترچه‌تان را بیرون بیاورید و تعدادی از داستان‌های خنده‌دار را بخوانید. ۴. تمرینهای کششی انجام دهید. این کار را در صورتی که در جایی هستید که می‌توانید تحرکی داشته باشید، انجام دهید. مطمئن شوید که تمرینهای شما باعث کشش همه اعضای بدنتان می‌شود. اگر در جایی هستید که نمی‌توانید آزادانه تمرین‌های کششی انجام دهید، عضلات خود را منقبض کنید و شل کنید، این کار را از پاها شروع کنید و تا سر و گردن ادامه دهید. در هر زمان فقط بر یکی از قسمت‌های بدن متمرکز شوید. عضلات خود را برای چند ثانیه منقبض کنید سپس به آرامی آنرا شل کنید. ۵. پیاده روی کنید. بودن در هوای آزاد یکی از راههای طبیعی کاهش استرس است. ۵ دقیقه در فضای آزاد پیاده روی کنید. اگر در جایی هستید که گل یا باغچه دارد خیلی بهتر است. ۶. از شخصی برای همراهی دعوت کنید. این شخص باید قادر به گوش دادن باشد بدون اینکه به قضاوت و یا دادن راه حل بپردازد. گاهی اوقات ما نیاز داریم کسی به مشکلاتمان گوش دهد. ۷. به یک کار سرگرم کننده بپردازید. این کار باعث می‌شود که ذهن شما دچار وقفه شود و برای حداقل چند دقیقه به مساله دیگری مشغول شود. به سرگرمی‌هایی از قبیل بافندگی و خیاطی بپردازید تا ذهن شما برای چند دقیقه به چیزهایی غیر از مشکل‌تان مشغول باشد. ۸. بر یک شیء خاص متمرکز شوید. یک شیء، مثل یک صدف که از کنار دریا آورده‌اید یا یک عکس مورد علاقه را همیشه همراه داشته باشید. چند دقیقه بر این شیء

متمرکز شوید احساس آرامش خواهید کرد. ۹. سرتان را پنج بار به اطراف بچرخانید. شانه هایتان را تا جایی که می توانید بالا ببرید و سپس به آرامی آنها را پایین بیاورید. این تمرین را بطور کامل پنج مرتبه انجام دهید. ۱۰. مراقبه کنید. راهبرد تنفس کردن (تکنیک شماره ۱) و تمرکز بر یک شیء یا تکرار یک عبارت را مکرراً تکرار کنید. اگرچه در ابتدا شاید این کار دشوار باشد اما با تمرین آسانتر خواهد شد. حتی پنج دقیقه مراقبه به شما کمک می کند تا احساس راحتی کنید.

<div class="e">

## کنترل استرس در محیط کار

... stress استرس روی سازمان ها و افراد موجود در آن تأثیر می گذارد

تعریف استرس در محیط کار تغییر در فعالیت های کاری همچون فن آوری جدید یا تغییر اهداف ، ممکن است باعث ایجاد استرس شود یا به درون ساختار سازمان راه یابد. استرس سازمانی را می توان با مقیاس کارگریزی و کیفیت کار اندازه گیری کرد. استرس سازمانی استرس روی سازمان ها و افراد موجود در آن تأثیر می گذارد. تأثیر استرس سازمانی با افزایش میزان کارگریزی ، تعویض زود هنگام کارکنان ، ارتباط نامناسب با ارباب رجوع ، کاهش میزان امنیت شغلی ، عدم سلامت محیط کار ، کنترل ضعیف کیفیت محصولات و .... ارتباط دارد. به بیان دیگر هرچه میزان استرس سازمانی بالا تر باشد، عوامل ذکر شده از فراوانی بیشتری برخوردارند. چنانچه میزان استرس سازمانی به طور چشمگیری افزایش یابد، فرد ممکن است مبتلا به سندرم سازمانی شود. این سندرم ( به طور کلی سندرم به تعدادی از خصوصیات ، رویدادها یا رفتارها که به نظر می رسد با هم دیده می شوند یا به نحوی وابسته و هماهنگ هستند گفته می شود و به طور اختصاصی تر به مجموعه علائمی گفته می شود که با هم دیده می شوند و می توان آنها را حاکی از یک بیماری یا نابهنجاری خاص تلقی نمود. ) ، زمانی ایجاد می شود که فرد اجازه ابراز عقیده نداشته باشد، امکان تخلیه هیجان فراهم نباشد و امنیت شغلی وی به حداقل ممکن رسیده باشد. تشخیص علایمتها یک علامت خاص برای تشخیص استرس وجود ندارد. بدین معنا که مبتلایان به استرس و افراد آرام و خونسرد ، هر دو ممکن است به یک اندازه با بیماری و یا زیاده روی در مصرف سیگار روبرو شوند. عامل مشترک موجود در مبتلایان به استرس ، بروز یک سری علایم است. علایم جسمی علایم جسمی استرس مانند فشار خون یا بیماری قلبی می تواند سلامت انسان را تهدید کند. علایم جسمی ضعیف تری نیز وجود دارد که از جمله می توان به بی خوابی ، احساس خستگی دایم ، سردرد ، جوش های صورت ، اختلالات گوارشی ، زخم ، قولنج ، بی اشتها ، پر خوری و گرفتگی عضلانی اشاره کرد. بیشتر این علایم گاهی اوقات بعد از یک اتفاق استرس زا روی می دهد. سایر علایم استرس سریع تر بروز می کنند مانند : تهوع ، تنگی نفس یا خشکی دهان . البته تمام این علایم ممکن است با عوامل دیگری به جز استرس بروز کند. اگر شما یا همکاران به طور طبیعی مستعد سردرد هستید مراقب باشید که مبادا نتایج استرس بالا ، در رفتار شما با همکاران مشهود شود. علایم عاطفی علایم عاطفی استرس شامل تندخویی کلی ، اضطراب های ناگهانی و شدید ، یأس ، عدم تمایل به مزاح و شوخی و ناتوانی در تمرکز روی ساده ترین کارهای روزمره است. پاسخ های عاطفی غیر عادی و تغییرات رفتاری ، کلید تشخیص میزان استرس در خود و دیگران است . بعضی از شایع ترین نشانه های استرس به قرار زیر است :  
 • زودرنجی یا پرخاشگری بی جهت در مواقع درگیری  
 • عدم علاقه به آراستگی ظاهری خود و دیگران ، بی تفاوتی نسبت به وقایع یا فعالیت های مورد علاقه گذشته ، مانند علاقه به یک رشته ورزشی خاص  
 • تمرکز ضعیف ، ناتوانی در حفظ و نگهداری وقایع و مطالب و عدم تصمیم گیری  
 • ناراحتی ، احساس گناه ، خستگی مفرط ، بی حوصلگی و احساس آشکار ناتوانی یا شکست  
 • فقدان اعتماد به نفس به توانایی شخصی که اغلب با احساس بی ارزشی همراه است. نکات به یاد ماندنی  
 • خانواده ، دوستان و همکاران ، با توجه و دقت به رفتار و حرکات فرد ، به راحتی می توانند از وجود استرس و میزان آن

آگاه شوند. سرگرمی‌ها و علائق مناسب موجب بهبود حال افراد و کاهش استرس می‌شوند. همانگونه که از دست دادن ناگهانی شخص یا وسیله مورد علاقه موجب وخامت حال افراد و افزایش استرس می‌شود. در مواقعی که فرد دچار استرس شدید است، ضعف‌های او در رفتارهایش تجلی می‌کند. برای نمونه بعضی افراد شروع به سیگار کشیدن می‌کنند، اگر چه در گذشته آن را ترک کرده‌اند. علائم رفتاری بسیاری از مردم برای رهایی موقتی از استرس به پرخوری، سیگار کشیدن و یا وقت‌گذرانی روی می‌آورند. استرس می‌تواند فردی را که به طور تفریحی سیگار می‌کشیده است، به سیگاری حرفه‌ای تبدیل کند. فردی که دچار استرس است تشخیص نمی‌دهد که در خوردن یا نوشیدن چیزی زیاده روی می‌کند و معمولاً کسی که تشخیص می‌دهد در این امر زیاده روی می‌کند، از دیگران کناره‌گیری می‌کند تا، به سبب رفتارهای غیرعادی خود مورد شکایت یا انتقاد دیگران قرار نگیرد. اندازه‌گیری استرس عوامل متعددی وجود دارد که معیارهای تقریبی استرس محسوب می‌شود. این عوامل برحسب این که استرس در یک شخص، سازمان یا در جامعه اندازه‌گیری می‌شود، تغییر می‌کند. اندازه‌گیری استرس در افراد استرس در افراد را می‌توان تا حدی با چیزهایی مانند تپش قلب و میزان تولید آدرنالین سنجید، اما میزان ناهماهنگی افراد با شرایط جسمی معمولشان نیز در این ارزیابی نقش دارد. از آنجایی که هر کس تپش قلب یا فشار خون متفاوتی دارد، آمار میانگین معینی را جهت شناسایی استرس افراد و میزان آن مشخص نکرده است. از طرفی پاسخ افراد به استرس متفاوت است. در بعضی افراد، استرس خود را به صورت وحشت و آشفتگی، سردرد یا مشکلات شکمی و مزاجی نشان می‌دهد، اما سایر افراد ممکن است دچار بی‌خوابی یا عدم اعتماد به نفس شوند. همچنین میزان پاسخ به استرس در مردان و زنان متفاوت است. زنان هنگام استرس عقب‌نشینی می‌کنند یا افسرده می‌شوند، اما مردان معمولاً پرخاشگر، تندخو یا معتاد به انجام عملی می‌شوند. اندازه‌گیری استرس در سازمان‌ها شرکت‌ها و سایر سازمان‌ها معیارهای کمی شناخته شده‌ای از سطح استرس دارند، که عمومی‌ترین این معیارها آمار غیبت از کار است؛ و این درصد غیبت روزانه کارکنان از محیط کار را نشان می‌دهد. اما نمی‌توان نتیجه گرفت که یک شرکت با بالاترین میزان کارگری لزوماً پر استرس‌ترین شرکت است؛ زیرا برخی صنایع و مشاغل بیشتر در معرض کارگری هستند، پس احتمال آسیب دیدگی و صدمه کارکنان مشغول به کار در این صنایع و مشاغل بسیار بالا است. در حقیقت بسیاری از شرکت‌ها از حضور کارکنانی که دچار استرس هستند، رنج می‌برند. این کارکنان بسیار منفعل و خسته هستند و در واقع می‌توان گفت که حضور یا غیبتشان هیچ تفاوتی در روند کاری سازمان ندارد و نکته جالب این است که این کارکنان حضور در محیط کار را به ماندن در خانه ترجیح می‌دهند.

managing stress at work by Rhonda Siddall

Imagine a world in which work was pressure-free, office politics were a thing of the past, colleagues were always nice to each other and job security was guaranteed. Nice work, if you can get it. The reality is that every job comes with responsibilities, people are often competitive and pushy and jobs are no longer for life. No matter where you work and for whom, work can be stressful. On one level, pressure at work can be healthy. Feeling the excitement of new but reasonable demands helps motivation, as the adrenaline that stress produces pushes us to perform better. But when workload is excessive we cross the dividing line from 'positive' to 'negative' stress and start to feel out of control. The long hours culture One of the big factors creating modern workplace stress is long hours. The Quality of Working Life Survey, published by the Chartered Management Institute, in ۲۰۰۱

revealed that ۹۱% of managers regularly exceeded their contracted hours. Three-quarters of the managers asked said working late or at weekends was the only way to deal with their workload, while two-thirds believed it was a part of their organisation's culture. But although long hours can be counter-productive, many people still feel that being the last to leave the office is going to enhance their job prospects – no matter that past a certain time of the day most of us have very little left to give. The longer you stay at the office, the less time you give to your personal life. The less time you give to your personal life, the more likely domestic problems can set in, leading to stress at home on top of stress at work. It's a vicious cycle. But it is one that a few pioneering and progressive employers are now striving to break. So how have we got to this position and what are employers doing to counteract the effects of stress in the workplace?

stressbusting companies flexible working

Banking company Lloyds TSB recently introduced a work options policy, which gives its employees more choice over working patterns. Staff can now opt for job shares, shorter working weeks and teleworking. The company has recognised that a burnt-out workforce is an unproductive workforce. Employees who are consistently working beyond a certain time of day are encouraged to discuss why. The bank isn't simply being paternalistic. It believes that creating a less stressful, more flexible working environment is a recruitment and retention tool too. Lloyds TSB senior manager Jon Witeley explains: 'Research has told us that graduates don't want to go down the same road as their parents, whose stressful working lives had a negative impact on their home lives. They're telling us that how much we're going to pay them is not their most important criteria.' Research among the existing workforce confirmed that staff had had enough of working long hours. 'Our staff were saying we only get one crack at this thing called life and we want to have a bash at it.'

the holistic office

At 'What If!', a London-based inventing consultancy, stress in the workplace is minimised by creating a fun and supportive working environment that emphasises the idea of staff bringing their 'whole self' to work. Each employee has a mentor, usually their manager, with whom they can discuss work as well as any domestic sources of stress. Company partner Helen Clements explains: 'We encourage staff to chat about their long-term vision for their life and we offer flexible working contracts that reflect the balance that people want to make between their career and personal responsibilities.' That means staff with children can choose to do a nine-month contract over the year to free up enough time to cover school holidays. People who only want to work three days a week can do so too. The company

has found that stress for many people is generated by an outside source: money. To help staff deal with financial problems, it has set up a loan scheme – to help people cope with short term difficulties like maternity leave – and a crisis fund, which helps with emergencies and does not need paying back. The fund has so far helped one staff member jump on a plane to see a sick relative and another to buy essential furniture after a burglary. The company also has a regular Friday afternoon, usually four times a year, when everyone downs tools to enjoy an alternative slice of life. Past events have included playing bingo, meditation sessions and belly-dancing lessons. 'These sessions are about having fun and seeing something, doing something that you might otherwise not experience. They are good for morale, they enhance creativity, induce loyalty and take the pressure off for a while,' says Helen Clements. Other stress-relieving features at the company include a quiet room where staff can 'take five' on a futon, a massage chair in the lobby, and a 'well-being fund' which part-pays for groups of staff to undertake relaxation activities such as yoga, kung fu and pilates. stop go home At PricewaterhouseCoopers, the biggest provider of professional services in the UK, employees' timesheets are now examined to identify staff who spend too long at work. Sarah Churchman, leader of diversity, explains: 'Some people enjoy working long hours and that's fine. But for others, long hours may be very stressful and we need to work with the individuals concerned to address this.' The company also runs two-day survival clinics in which employees undergo health screening and are given practical tips to reduce stress. Other sources of support include a confidential counselling telephone service run by an outside company, on-site massage, physiotherapy sessions, an outsourced concierge service and on-line support through PwC LifeStyle, an intranet-based supported self-help tool. stress management Building society Nationwide offers its employees a helpline to discuss work-related stress issues and other problems. The service is available to family members too. Face-to-face counselling is available for all staff across the UK if required. Other companies are calling on outside help to combat stress. The Association of Stress Management (ASM) offers programmes to help companies where staff are having significant stress problems. Organisations pay ASM's stressbusters to provide a series of sessions for any employee who wants them. The first eight are free. After that the individual pays. de-stress for the price of a cuppa ASM chair Peter Goodwin explains the rationale. 'Once stress sets in in a major way a company starts to have serious problems with absenteeism, which costs the company. By offering



these sessions, we've seen absenteeism fall by ۵۰%, for the price of a cup of coffee per employee.'One of the key features of the stress sessions is self-hypnosis. Individuals are taught how to calm themselves down when they start to feel stressed.'It is usually another person that triggers the symptoms of stress in someone,' says Mr Goodwin. 'Stress symptoms are often a reaction to someone else's unreasonable behaviour. Self-hypnosis can teach you to detach yourself so that you don't react when, say, someone is shouting at you.'So instead of feeling anxious, frustrated, getting a migraine, feeling your blood pressure rise or losing your confidence in the face of excessive demands and unreasonable behaviour, self-hypnosis induces a dream-like state in which such forces have zero effect.It may all sound marvellous as an immediate escape route. But workplace stress experts warn that unless organisations tackle the root causes of high stress – whether it is excessive workload, staff shortages or other factors – stress will continue to be a problem.help yourself to a stress-free workplaceYour own workplace may provide some kind of support aimed at preventing stress or to help staff manage their stress. You could check with your personnel department, occupational health department or trade union to find out.Some companies run 'employee assistance programmes' which are designed to help staff who are already feeling stressed to cope better. The programmes may include face-to-face counselling, helplines and other initiatives. Such services are not always well publicised so often staff in need of them don't know they exist. The best way to check whether your organisation offers such a programme is again to contact your personnel department, occupational health department or trade union.If you work for a company or organisation which offers little to help employees cope with stress it is worth speaking to some of your colleagues to find out whether others are suffering similar symptoms. If so, you might jointly, or through your trade union, talk to your personnel department about tackling the causes of stress and introducing some initiatives to help staff cope.In the meantime, there are some ideas to help you manage stress at work on our 'stressbusters' guide in the don't panic section and our beat your stress feature.You may also find it helps if you can manage your time more effectively. Here are some useful time-management ideas:top ۱۰ time management tips \* say no to extra tasks \* allow ۱۰% of your time for unforeseen tasks \* don't take responsibility for other people's workload \* start a job only when you have time to finish it \* delegate, delegate, delegate \* be brief on the phone \* don't waste time chatting in the corridor \* start meetings on time \* avoid time wasters \* prioritise, prioritise, prioritise. You

can find out more about time management in step ۵ of the stress gym. Remember also to ask for support when you need it and aim to keep work in perspective. Nobody ever looks back on life and wishes they had spent more time in the office. Finally, if none of this works, you may need to think about looking for a better employer. facts and figures \* The average employee works seven hours a week for nothing.۱ \* Britons work the longest hours in Europe.۱ \* Only one in eight people who works long hours say they do so because they genuinely enjoy their jobs.۲ \* One-third of employees suffer sleepless nights due to stress.۱ \* ۵۵% of full-time employees say that work-related stress makes them bad-tempered at home.۱ \* More than two million workers say their bosses are so overworked they don't really have time to manage their staff properly.۱ \* More than ۵۰% of people say they find it hard to cope with the pressure of work.۱ \* Most managers think that working long hours is unacceptable but necessary for their career.۳ Figures from ۱. TUC ۲. Chartered Institute of Personnel Development ۳. The Quality of Working Life ۱۹۹۹ survey, the Institute of Management.

how stress can affect organisations \* more mistakes \* increased customer complaints \* increased referring of problems onto others to sort out \* staff being less prepared to tolerate uncertainty \* staff less caring about customer complaints \* staff less inclined to listen and empathise \* chaotic systems \* high levels of staff burn-out.

what employers can do to reduce stress \* investigate stress levels and their likely causes \* make sure individuals are well matched to their jobs \* set clearly defined objectives for staff \* provide training in interpersonal skills \* have proper procedures for investigating complaints \* introduce flexible working hours \* provide opportunities for staff to contribute ideas \* provide support for staff experiencing high stress levels

### راهکارهای کاهش استرس در مدیران و کارکنان

راهکارهای عملی کاهش استرس در مدیران و کارکنان... stress سازمانها باید میزان تحمل کارکنان خود را بالا ببرند. ایرج سلطانی: دکتری مدیریت آموزشیرئیس امور کارکنان و مدیر مرکز خدمات مشاوره ای شرکت فولاد مبارکه سازمانها باید میزان تحمل کارکنان خود را بالا ببرند تا آنها بتوانند عوامل مختلف را خنثی کرده و کمتر با تنش روبرو شوند. افزایش توان تحمل کارکنان در مقابل تنشهای شغلی موجب صرفه جویی در وقت، و بهره وری فردی و سازمانی می شود. استرس به مجموعه واکنشهای عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش بینی نشده داخلی و خارجی اطلاق می گردد. استرس عارضه ای است که طی یک فرآیند سازمانی در سه مرحله واکنش آگاهی دهنده، مقاومت و فرسودگی در افراد شکل می گیرد. برای مقابله با استرس ابتدا باید زمینه های استرس زا را شناسایی و سپس راهکارهای مناسب را به کار گرفت. مدیران می توانند با به کارگیری راهکارهای عملی در راستای سالم سازی محیط کار و ارتقای بهداشت روانی سازمان حرکت کنند. چکیده هانسانهای سازمانی در

عصر حاضر با عوامل مختلف درون و برون سازمانی روبرو شده و دائماً شخصیت و جسم و روان آنها تحت عوامل مختلف قرار گرفته و به تدریج فرسوده می شوند. فرسودگی جسمی و تنشهایی که بر جسم انسان سازمانی وارد می شود مشخص بوده و به راحتی قابل تشخیص و درمان است ولی تنشهایی که به روح و روان انسانهای سازمانی وارد می شود قابل مشاهده نبوده و به راحتی نیز قابل سنجش و درمان نیست و بدین لحاظ آثار نامطلوبی در فرسودگی نیروی انسانی پرورش یافته سازمانی دارد. در این خصوص سازمانها بایستی میزان تحمل کارکنان خود را بالا برده تا آنها بتوانند تاثیر عوامل مختلف را خنثی کرده و کمتر با تنش روبرو شوند. افزایش توان تحمل کارکنان در مقابل تنشهای شغلی و سازمانی موجب صرفه جویی در وقت، نیرو و انرژی کارکنان شده و بهره وری فردی و سازمانی را به دنبال دارد. براین اساس و با عنایت به اهمیت توجه به تنش سازمانی در این مقاله که عمدتاً مبتنی بر تجارب عملی نگارنده است سعی بر آن است که مفهوم استرس، نشانه های استرس، مراحل استرس، عوامل استرس تبیین و راهکارهایی در دو مقوله به شرح زیر برای مقابله با استرس ارائه شود. الف: راههای مقابله با استرس های شخصی و فردی که متاثر از محیط بیرون سازمان است. ب: راههای مقابله با استرس های سازمانی که متاثر از محیط داخل سازمان است. مفهوم استرس استرس فرسودگی بدنی یا عاطفی است که بر اثر مسائل و مشکلات واقعی یا ذهنی پدید می آید. در تعریف دیگری استرس به مجموعه واکنشهای عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش بینی نشده داخلی و خارجی اطلاق می گردد؛ بدین گونه که هرگاه تعادل داخلی یا خارجی از میان برود، استرس پدید می آید. دکتر هانس سلی **HANS SELVE** یکی از پیشتازان پژوهش در زمینه استرس، استرس را به عنوان پاسخ نامشخص بدن به هرگونه تقاضا نامیده است. وی مفهوم حالت سازگاری عمومی را ابداع کرد. حالت سازگاری عمومی پاسخ خود به خودی به هرگونه تهدید بدنی یا احساسی نسبت به سلامت یک ارگانیسم است (۱). فشار روانی (STRESS) تجربه ای است همگانی و عمومی که هرکس به کرات آن را در زندگی خود احساس کرده است، برخلاف تصور، فشار روانی همیشه شامل حوادث ناخوشایند نیست بلکه می تواند محصول موفقیتهایی خوشایند و مطلوبی نیز باشد که سازگاری مجددی را در فرد مطالبه می کند. به عبارت دیگر شاید نکته اصلی در موقعیتهای تنش زا نیاز به انطباق و سازگاری مجددی است که برای فرد ضرورت پیدا می کند. استرس را می توان از دو جنبه مورد بررسی قرار داد: یکی تقاضاهای محیطی و دیگری تقاضاهای فردی، زمانی که موقعیت محیطی و اوضاع و احوال و شرایط شغلی فرد را بسازد این موقعیتها تامین کننده خواسته ها و توقعات فرد نبوده و باعث گردد که فرد واکنشهایی غیرمعمولی را در خود تجربه کند حالت به وجود آمده را فشار روانی ناشی از شغل می نامند (۲). مراحل استرس: استرس پدیده و یا عارضه ای است که طی یک فرآیند سازمانی در افراد شکل می گیرد. فرایند استرس طی سه مرحله شامل مرحله واکنش آگاهی دهنده، مرحله مقاومت و مرحله فرسودگی (۳) شکل می گیرد. نشانه های استرس: در بررسی تاثیرات استرس بر عملکرد و بهره وری مدیران بیمارستانها و مترون های پرستاری انجام شده نتایج نشان داده که استرس موجب از بین رفتن تمرکز فکر جهت تصمیم گیری موثر و کاهش کیفیت کار آنها شده است (۴) نشانه ها و آثار استرس برای همه یکسان نیست و این به خاطر این است که واکنش افراد در برابر عوامل استرس زا با یکدیگر متفاوت است. مطالعه کوپر و پاگلیونی نشان می دهد که تجربه فشار روانی نتیجه یک تعامل بین منابع مختلف فشار و فرد است. مدل ساختاری پیشنهادی این مولفان بیانگر این است که تمامی افراد یک موقعیت واحد را استرس زا تصور نمی کنند و اختلافات فردی آنان از شخصیتی و تجارب زندگی پاسخ آنان را به فشار روانی تحت الشعاع خود قرار می دهد (۵). عوامل استرس زا در سازمانهای صنعتی و تولیدی یک تقسیم بندی عوامل استرس زا را می توان به ترتیب زیر عنوان کرد: عوامل اقتصادی شامل تورم، عدم امنیت اقتصادی، ترس از فقر و بیکاری، مشکلات مادی برای تشکیل خانواده و...؛ عوامل فرهنگی شامل: کم رنگ شدن ارزشهای علمی، ادبی و هنری و حاکمیت فرهنگهای زر و زور و در نتیجه فقدان احساس آرامش درونی، مهاجرتهای اجباری از وطن خود و در نتیجه ادراک بیماری غربت؛ عوامل اداری شامل فقدان تامین شغل، حاکمیت روابط بر

ضوابط، بوروکراسی سردرگم، فقدان مکانیسم های کنترل و ارزشیابی؛ عوامل سیاسی شامل: نامشخص بودن مشارکت فرد در تعیین سرنوشت خود، عدم احساس امنیت درباره جان و مال و معتقدات، احساس فشار در زمینه های آزادی و استقلال کشور (۶). عوامل ذکر شده گرچه درست و منطقی است ولی دامنه آن گسترده است. آنچه در این مقاله بیشتر مورد توجه است عوامل استرس زا در سازمان است. راههای مقابله با استرس برای مقابله با استرس ابتدا بایستی عوامل و زمینه های استرس زا شناسایی تا راه کارهای متناسب با آنها به کار گرفته و عوامل استرس زا تعدیل شوند. استرس در سازمان اثرات نامطلوبی بر کمیت و کیفیت کار کارکنان برجای می گذارد و عوامل و ریشه های استرس سازمانها تنها در سازمان نیست بلکه عوامل استرس زای برون سازمانی مختلفی وجود دارند که شخص را با تنش و استرس روبرو می سازد. به این ترتیب فرد با استرس وارد سازمان شده و از طرف دیگر عوامل سازمانی استرس فرد را افزایش می دهد. براین اساس برای مقابله منطقی و پایدار با استرس بایستی مقابله با استرس را به دو مقوله اساسی تقسیم و برای هر مقوله راهکارهای عملی مناسبی را به کار گرفت: راههای مقابله با استرس های شخصی و فردی که متاثر از محیط بیرون سازمان است در این راستا جهت جلوگیری از اتلاف وقت و استفاده موثر و جمع بندی شده از راهکارهای فردی مقابله با استرس خلاصه راهکارهای موثر در کاهش استرس در الگوی شماره ۱ نشان داده شده است (۷). راههای مقابله با استرس در محیط کار که به صورت جمع بندی شده و خلاصه مجموعه راهکارهای مقابله با استرس در محیطهای صنعتی و تولیدی را می توان در الگوی شماره ۲ نشان داد. نتیجه گیری با توجه به مطالب گفته شده در مورد استرس و مراحل آن، نشانه های استرس، عوامل استرس زا، مدیران و کارکنان در سازمانهای صنعتی و تولیدی می توانند با آگاهی میزان تحمل خود از سطح استرس پذیری خود آگاه و با به کارگیری راهکارهای عملی در جهت افزایش قدرت تحمل و فشارپذیری فردی و سازمانی خود گام برداشته و از این بابت در راستای سالم سازی محیط و ارتقای بهداشت روانی سازمان حرکت کنند تا انرژیهایی که ناخواسته صرف تنشهای سازمانی می گردد در جهت ارتقای کمیت و کیفیت و تحقق مسئولیتهای اجتماعی سازمان به کار گرفته شود. منابع و مآخذ- ۱۱ امین... علوی، فشارهای عصبی و روانی در سازمان (استرس)، مجله مدیریت دولتی شماره ۲۰، بهار ۱۳۷۲، ص ۳۴.۲ - حمید آتش پور و عباس شفتی، شغل و فشار روانی، مجله فولاد، شماره ۱۰، دی ماه ۷۴، ص ۳۶.۳ - امین... علوی، فشارهای عصبی و روانی در سازمان، ص ۳۵.۴ - پوران، رئیسی، تاثیر استرس بر عملکرد و بهره وری مدیران بیمارستانها و مترون های پرستاری، شیوه های عملی ارتقای بهره وری نیروی انسانی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۵، ص ۳۳۲.۵ - دیوید، دلیو، ریز، فشار روانی ناشی از کار در کارمندان خدمات بهداشتی، مجله تازه های مدیریت، شماره ۱۵ ص ۲۳.۶ - حسین، باهر، تنش و مدیریت پیشگیری، مجله مدیریت دولتی، شماره ۳۳ و ۳۴، ص ۱۰.۷ - در تهیه مدل از مطالب منبع زیر استفاده شده است: سید حسین ابطی و سید مهدی الوانی، پژوهش پیرامون فشارهای عصبی مدیران بخش صنعت در کشور، فصلنامه مطالعات مدیریت، دانشکده حسابداری و مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی، شماره ۵، ص ۳۵-۲۶\* این مقاله در ماهنامه تدبیر به چاپ رسیده است.

## استرس و مسافرتها تجاری

... stress ارتقاء و نگهداری سلامت مسافران کاری، یک نگرانی مهم و از حقوق کارکنان است نویسنده: دکتر محمد اسماعیل

انصاری - محمدرضا سایه آفتابی

با گسترش اقتصاد جهانی، سفرهای بین المللی در دنیای پهناور به صورت گسترده ای در دو دهه اخیر افزایش یافته است. از سال ۱۹۹۲ تا ۱۹۹۶ تعداد مسافران هوایی از ۶۰۰ میلیون به ۸۵۰ میلیون نفر افزایش یافته است و طبق گزارشهای سازمان توریسم جهانی، افزایش سالانه ۵ تا ۱۳ درصد مشاهده می شود. بنابراین اظهارات اداره بازرگانی ایالات متحده، سفرهای تجاری ۳۰ درصد از مجموع مسافرتها هوایی بین المللی را تشکیل می دهد. سلامتی و بهداشت جسمی کارکنان در اثر افزایش مسافرتها بین

المللی به خطر می افتد و آنها در معرض بیماریهایی همچون بیماریهای معده، عفونت و جراحت قرار می گیرند که شناخته شده هستند. بنابراین، ارتقاء و نگهداری سلامت مسافران کاری، یک نگرانی مهم و از حقوق کارکنان است. افرادی که در بخشهای بهداشت شغلی در آژانسهای بین المللی و شرکتهای چندملیتی کار می کنند، به خوبی نسبت به نیازهای سلامتی کارکنانشان آشنا و آگاهند. اما هنوز، به ندرت در رابطه با سلامت مسافران کاری و استرسها به عنوان یک موضوع مجزا پرداخته اند. با آنکه کارکنان و متخصصانی که با آنها در تماسند، تاثیر استرس مسافرت و اهمیت تعادل بین زندگی و کار برای مسافران را درک می کنند، با وجود این، موضوعها همچنان به صورت گسترده ای نادیده گرفته می شوند. اما هم اکنون هوشیاری نسبت به اثر نیروی نهفته استرس مسافرت روی کیفیت کاری و پیشرفت در اهداف تجاری در حال افزایش است به خصوص استرسهای تجربه شده توسط تصمیم گیرندگان اجرایی. بانک جهانی در حدود ۱۰۰۰۰ کارمند و مشاور را از ۱۸۰ کشور استخدام کرده است که حدود ۴۰۰۰ نفر از آنها، مدیران و کارشناسان فنی هستند که به منظور کمک به کشورهای در حال توسعه به مناطق مختلف جهانی سفر می کنند. تماسهای پزشکی با این کارکنان به متخصصان بهداشت کاری بانک جهانی ثابت کرده است که استرس و فشار یک مشکل مشترک میان مسافران تجاری است. یک بررسی روی درخواستهای بیمه پزشکی در نیمه دهه ۱۹۹۰ م. ثابت کرده که بیشتر این درخواستها مربوط به کارمندانی بوده که به سفرهای تجاری می رفته اند، که در زنان ۱۶ درصد و مردان ۸۰ درصد بیشتر بوده است. ولی شگفت انگیزترین موضوع این است که درخواستهای مربوط به بیماریهای روانی دو تا سه برابر نسبت به دیگر (بیماریها مانند عفونت و جراحت و...) برای مسافران بیشتر از غیرمسافران (مسافرت نکرده ها) افزایش داشته است. این مسئله خصوصاً قابل توجه است، زیرا این کارکنان عموماً از فرهنگهای گوناگون هستند و از بیشتر آنها انتظار نمی رود تا به درمانهای روانی دستیابی داشته باشند، مگر در شرایط حاد عوامل فشار روانی بانک جهانی سرگرم یافتن جواب این سوال است که چه عواملی در ایجاد فشارهای روانی موثرند. چندین عامل مهم برای استرسهای مسافرتی به نظر رسید که مهمترین آنها را می توان تاثیر سفرهای تکراری روی زندگی خانوادگی و شخصی افراد، احساس منزوی بودن به هنگام سفر، آثار هواپیمازدگی (مثل خواب آلودگی و مشکلات تمرکز حواس) و انباشته شدن کارها نام برد. علاوه بر این موارد مسافران همچنین گزارش کرده اند که این مسافرتها پاداشی برای آنها بوده است، زیرا آنها توانسته اند کار مهمی را در همکاری نزدیک با مشتری انجام دهند. نتایج فشارهای شدید بسیار مهم بود، زیرا مسافران مجرب را که در سفرهای بین المللی گسترده عادت کرده اند، تحت تاثیر قرار می دهد. این کارکنان بسیار پراکنده و آموزش دیده بوده و تمایلی به شکایت آشکار از استرس ندارند. ولی حقیقت این است که بسیاری از فشارهای خانوادگی و خصوصی گزارش شده حاکی از آن است که استرس زیادی روی آنها بوده است. تحقیقات مربوط به بهداشت شغلی بانک جهانی، استرس و هواپیمازدگی را به عنوان مشکلات اصلی برای مسافران تجاری خود بیان کرده است. مذاکراتی که با بخشهای پزشکی دیگر سازمانها صورت گرفته، نگرانیهای مشابهی را درباره کارکنانی نشان داده است که به سفر می روند. اما هنوز استنباط جامعی از عوامل تشکیل دهنده استرسهای به دست نیامده است، هرچند این مشکل بیش از یک موضوع فردی بوده است. بنابراین، به منظور اعتبار بخشیدن به اهمیت فشارهای مسافرت و هواپیمازدگی برای مسافران و سازمانهای استخدام کننده آنها، لازم بود تا متخصصان بهداشت سازمانهای مختلف را گردهم آورند تا اگر مسائل مربوط به استرس در سازمانها معمول باشند، مداخله ای برای افراد و سازمانها صورت پذیرد تا از مشکلات و مسائل بهداشتی و سلامتی بیشتر جلوگیری شود. بنابراین، شناخت شرایط و کم و کیف استرسهای مسافرت و همچنین شناخت بهترین کارها برای تخفیف و یا جلوگیری از استرس و مشکلات روانی میان کارکنانی که به مسافرت تجاری می روند و توسعه مسیر تحقیقات در آینده مهم می شود. به منظور تحقق بخشیدن به این اهداف، بانک جهانی یک گردهمایی دوازده روزه به نام فشارها و مسافران تجاری و بهداشت سازمانی را در واشنگتن برگزار کرد. محور اصلی همایش این بود که بحث پیرامون فشار مسافرت را به عنوان استراتژی بهداشت سازمانی برای سازمانهایی رونق بخشد که مسافران

بین‌المللی دارند. نگرانیهای مشترک تقریباً ۱۰۰ متخصص سلامتی و کارشناس بهداشت مسافرت، همچون متخصصان مدیریت و منابع انسانی از هفت کشور در کنفرانس حضور یافتند که نمایندگی بیش از ۵۰ سازمان را برعهده داشتند. در این کنفرانس نمایندگان از سازمانها و شرکتهایی نظیر خدمات مراقبتهای پزشکی و تولید و مراقبتهای پزشکی، تولیدات شیمیایی نفت و گاز، خطوط هوایی، بانکها، سازمان ملل، دانشگاهها، مراکز پزشکی، جنرال الکتریک رویال داچ شل، چیس مانهاتان بانک، زیمنس، آ.بی.ام، کورنینک و نظایر آن حضور یافتند. مرکز بهداشت شغلی بانک جهانی و حمایت‌کننده مالی آن یعنی کالج آمریکایی بهداشت محیط شغل (ACOEM) در همایش استرسهای مسافرت دیدگاههای مختلف را در مورد این مشکل گردآوری کرد. هرچند توافق کلی در همایش، در مورد مسافرت‌های کاری به عنوان تجربه‌ای مثبت بود، اما بیشتر شرکت‌کنندگان با این موضوع موافق بودند که فشارهای مسافرت شامل هواپیمازدگی، خستگی و فروپاشی خانواده از پیامدهای متداول مسافرت‌های بین‌المللی پی‌درپی بوده است. بسیاری نیز اذعان کردند که این معضلات تاحدی مشکل‌پنهانی در سازمانهایشان بوده است، ولی تاثیر استرسهای مسافرتی به عنوان یک مشکل کاری در اولویت نگریسته نمی‌شده است. بیش از ۲۵ سخنران رئوس مقالات خود را به شرح زیر عنوان کردند: ۱- استرسهای مسافرتی: استرسهای مسافرتی ممکن است به عنوان یک واکنش رفتاری، احساسی یا ذهنی کارکنان به صورت فردی نسبت به نیازها و شرایط ناشی از مسافرت‌های کاری پی‌درپی نگریسته شود. آثار شامل خستگی و فرسودگی، افت و خیز در حوصله افراد، روابط خانوادگی از هم گسیخته و روابط کاری و کاهش اثربخشی در کار است. منابع فشارها نیز شامل منطقه زمانی مسافرت، جدائیهای مکرر از اداره مرکزی و زندگی شخصی و خانوادگی، اضافه کاری و نحوه مدیریت افراد است. برای افراد، حفظ سلامتی، رفاه، روابط اجتماعی خوب و عملکرد خوب در کار مهم است. یک مطالعه روشن ساخت، مسافران کاری که برای دوره‌های خیلی طولانی به سفر می‌روند ممکن است استرس کمتری از دیگر همکاران خود که سفر نمی‌کنند داشته باشند. هرچند شاید افراد با زمینه‌های کاری متفاوتی مورد بررسی قرار گرفته باشند. یک مطالعه در میان هسمران مسافران کاری بین‌المللی ثابت کرده است که اثرات مسافرت‌های تکراری بر خانواده، سبب ایجاد مشکلات احساسی و فروپاشی روابط خانوادگی گردیده است. برای سازمانها، نگرانیهای حفظ نیروی کار سالم و اثربخش برای رسیدن به اهداف سازمان مهم است. مسئولیت برای فهم و انجام هر کاری در مورد استرس کاری میان کارمندان و مدیران و سازمان تقسیم می‌شود و همه در آن سهیم هستند. ۲- هواپیمازدگی و عملکرد: سیستم‌های چندگانه بدن در اثر تغییر مناطق زمانی در سفر، هرکدام به نسبت مختلف تنظیم می‌شوند و حتی افراد مجرب هم احتمالاً عملکردی کمتر از مقدار بهینه اثربخشی در کار را بعد از مسافرت در فقط تعدادی مناطق زمانی انجام می‌دهند. هواپیمازدگی و فرسودگی می‌تواند روی حوصله و تعادل و رفتار افراد تاثیر گذارد و این نکته قابل توجهی برای شرکتهایی است که با کارکنانی پی‌درپی به مسافرت می‌روند. چندین کارشناس اروپایی و آمریکایی در زمینه هواپیمازدگی اطلاعات اخیر را در مورد تاثیر منطقه زمانی به عملکرد ذهنی و جسمی را به همراه پیشنهادها زیر به عنوان مدیریت این مشکل ارائه دادند: در مقصد، اجازه یک زمان استراحت به افراد بدهند، به جای اینکه مستقیماً و به سرعت به جلسه مذاکره بروند؛ استفاده از رژیم غذایی مناسب؛ ورزش کردن در سفرهای کاری؛ یک روز مرخصی قبل از حرکت از خانه یا بعد از خانه و اداره مرکزی. ۳- خطرات سلامتی جسم در سفر: چندین کارشناس پزشکی مسافرت، خطرات سلامتی جسمی برای مسافران بین‌المللی از جمله رفتارهای خطرآفرین خود را بررسی کرده‌اند. موضوع لخته شدن خون در میان مسافران توجه خاصی را به خود اختصاص داده است. علائمی که در مسافرت باید مراقب آنها بود، شامل درد مداوم در عضله ساق پا، ورم مچ پا، سینه یا مشکلات تنفسی است و هرکدام از مسافران به محض مشاهده هر یک از این آثار باید به پزشک مراجعه کنند. براساس تجربه‌های معمول برای جلوگیری از این بیماری پیشنهادها زیر توصیه می‌شود: به طور منظم برخیزید و در راهرو قدم بزنید؛ در صورت امکان، برای فضای بیشتر پاهای خود را دراز کنید؛ در صورت نداشتن حساسیت نسبت به آسپرین کودک، قبل از پرواز از آن استفاده کنید؛ تا می‌توانید آب بنوشید و از الکل

اجتناب کنید؛ کسانی که رگهای گشاد دارند، در صورت مشاوره با پزشک از جوراب ساق بلند استفاده کنند. ۴ - اقدامات پیشگیرانه: در میزگردهایی برای بحث پیرامون رهیافتهای مختلف جهت مدیریت سلامتی جسمی و جلوگیری از خطرات بهداشت جسمی و فشارهای جسمی و فشارهای مسافرت، چندین الگو از آموزشهای بهداشتی در سفرهای کاری و غیره ارائه شده است. سخنرانان موضوعهایی شامل تدارک اطلاعات بهداشت مسافرت و سفارش آنها به کارکنان، کنترل اسهال مسافران، مصون سازی از جمله اقدامات ضد مالاریا، و توصیه هایی برای جلوگیری از فشارهای سفر را ارائه داده اند. مطالب ارائه شده شامل دیدگاههای زیادی همچون مدیریت استرس به صورت فردی، پیشنهادهای همسران برای بهبود توازن کار و خانواده، برنامه سلامتی ذهنی و پیشنهادهایی برای جلوگیری و مداخله در هر دو سطح فردی و سازمانی بود. از جمله پیشنهادهای ارائه شده می توان ده موارد زیر را نام برد: - تصدیق این مطلب توسط سازمان که استرس مسافرتی یک نگرانی مدیریت است؛ - داشتن مدیریتی مسئول برای مدیریت منطقی برنامه ریزی زمانی مسافرت، شامل حدود مسافرت و بحثهای گروههای کاری به صورت دوره های پیرامون کاهش فشارهای کار و سفرهای کاری؛ - فراهم آوردن کارگاهها و ابزار آموزشی در مورد بحث مدیریت استرس و تعادل کار و خانواده برای مسافران کاری؛ - استفاده از مجلات سلامتی در شرکت برای کارکنان و خانواده هایشان به منظور تدارک پیشرفت اطلاعات و راهنمایی پیرامون سلامتی مسافرت و حفظ توازن کار و زندگی؛ - تدارک دستیابی آسان به متخصصان بهداشت و مسافرت. ۵ - بهداشت مسافرت: مدیران بهداشت سازمانی، سازمانهای اسمیت کلین، بچام، جنرال الکتریک، برتیش ایرویز و سازمان ملل و بانک جهانی ترکیبهای خاصی از برنامه های بهداشتی مسافرت خود را ارائه دادند. همه آنها نمونه هایی از خدمات پزشکی مسافرت یکسان را تدارک دیده بودند، از جمله: ایمن سازی، آموزشهای بهداشت سفر (شامل وب سایت داخلی) تخلیه اضطراری و مشاوره برای مشکلات پزشکی بعد از سفر. یک مطالعه موردی و مدلی برای مدیریت وضعیتهای اضطراری پزشکی میان کارکنانی که مسافرت می کنند ارائه شد که در آنها نیازهای مسافران به عنوان بخشی از ارتقاء محیط کاری سالم و به عنوان پرداختن به اولویتهای سازمانی اصلی برای حفظ کارکنانی موثر و سالم توجه ویژه شد. ۶ - تحقیقات مسافرتی: تا امروز تحقیقات بهداشت سفر روی خطرات سلامتی فیزیکی و درمان فرسودگی و خستگی، بیماری منطقه ای و جراحت، متمرکز بود. برای کامل کردن این مسئله توجه بیشتری نسبت به خطرات روحی و روانی و جلوگیری موثر از فشارهای مرتبط با مشکلات سلامتی نیاز بود. در این پیگرد توجه دقیقی برای سنجش استرسهای سفر در سرتاسر بررسیها و تکنیکهای مصاحبه، آگاهی نسبت به ارتباط مسافرت و اثربخشی کار و رفاه خانوادگی، بهبود روشهایی برای تحقیق در روابط بین فشارهای سفر و نتایج پزشکی لازم است و شرکت کنندگان روی نیاز به همکاری متخصصان بهداشت سفر و مشاغل، روانشناسان، مدیران منابع انسانی برای جلب توجه سازمانها به این مشکلات توافق داشتند. در داخل سازمانها، آنها تلاشهایی را برای ارتقاء یک محیط کاری سالم، و مهیا ساختن آموزشهایی برای کارکنان، و مدیران در مدیریت فشارهای سفر و هواپیمازدگی از سر گرفتند. بانک جهانی همچنین نشستی را برای آشنا کردن مسافرانش با بهترین روشها برای مدیریت سفر، استرسهای خانوادگی و هواپیمازدگی و به حداقل رساندن خطرات سلامتی جسمی طرح ریزی کرد. این گونه نشستها به وسیله متخصصان شغلی سازمان، پرستاران، متخصصان بهداشت ذهنی در مشاوره با مسافران و همسرانشان توسعه خواهد یافت. ۷ - پیشنهادهایی برای سازمانهای نگران: برای سازمانهایی که با مشکلاتی همانند مشکلات بانک جهانی روبرو هستند، راهکارهای زیر ضروری است: - حجم مسافرتها را محدود کنند. استانداردهایی برای سلامتی و مضر بودن میزان مسافرتها تعیین شود، زیرا مدیران و کارمندانشان به یک نقطه مرجع برای مدیریت سفر نیاز دارند؛ - برنامه ریزی زمانی سفر به صورت هرچه بهتر و به منظور به حداقل رساندن طول زمان سفر مدیریت گردد. این باعث آمادگی کاری بهتر و کاهش آشفتگی زندگی شخصی و خانوادگی افراد خواهد شد؛ - محدود کردن تعداد مسافرتها کاری بین المللی، با استفاده از آلترناتیوهای مانند کنفرانسهای ویدئویی؛ - پیدا کردن آلترناتیوها برای سفرهای پی در پی می تواند مشکلات این گونه سفرها را کاهش دهد.

در ضمن زمان بیشتری را برای پرواز در اختیار می‌گذارد و اثربخشی کار در آن سفرها را که واقعاً ضروری هستند، بهبود می‌بخشد؛ - مهیا کردن یک روز مرخصی به منظور سازگاری مجدد بعد از سفرهای کاری. - اجازه داده شود تماسهای بیشتر با خانه در شرکت گسترش یابد. تماس تلفنی به کاهش منزوی بودن احساسات از خانواده، دوستان نزدیک کمک می‌کند و باعث تمرکز بهتری روی کار می‌شود. - برای پرداختن به فشار مسافرت و مشکلات بهداشتی در دوره‌های طولانی و در مسیرهای دور که خیلی برای سازمانشان اهمیت دارد مدیران عالی رتبه باید با متخصصان بهداشت شغلی و کارمندان منابع انسانی به منظور سنجیدن سطح فشار وضعیت کارمندانشان همکاری کنند؛ - آنها باید از کارمندان خود درباره تجربیاتشان سوال کنند هم از جنبه‌های مثبت و هم جنبه‌های پر استرس. آنها باید همچنین به صورتی فعال جستجو کنند نظرات همسران آنها را جویا شوند و از آنها درباره عوامل کاهش فشار سوال کنند. هنگامی که آنها راه حلی را در سطح سازمان یا فرد پیدا کردند، باید کارکنان را در اجرای هر یک از طرحها و برنامه‌های طراحی شده درگیر سازند تا اثرات نامطلوب ناشی از مسافرت‌های پی در پی را کاهش دهند. مخاطرات فشارهای مسافرت کاری، موجب افزایش هزینه‌های مراقبتهای پزشکی مستقیم برای سازمان خواهند شد. اضافه کاری، خستگی و از هم پاشیدگی خانواده همگی به افزایش استرس و همچنین تمایل زیاد به کاهش اثربخشی کار در اثر سفرهای تکراری منجر می‌گردد. افزایش آگاهی و آموزش در شرکت، در مورد اثرات فشار مسافرت روی کارکنان و خانواده‌هایشان، تا آنجا که هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم را به حداقل برساند و رفاه کارکنان را افزایش بخشد، ضروری است. \* این مقاله در ماهنامه تدبیر به چاپ رسیده است.

## مدیریت و میزان استرس

... stress management استرس کمتر از حد، عامل خمودگی است

استرس فشار و فرسایش بدن به هنگامی است که با محیط پیوسته در حال تغییر سازگار شویم. چنین تغییراتی آثار جسمانی و هیجانی بر ما می‌گذارد و می‌تواند احساسات مثبت یا منفی ایجاد کند. در صورت مثبت بودن، اثرات استرس ما را ناگزیر به عمل می‌کند، هوشیاری تازه و چشم انداز مهیج جدیدی برای ما به ارمغان می‌آورد. آثار منفی استرس احساس بی اعتمادی، طرد، خشم و افسردگی می‌آفریند که این احساسات به نوبه خود به مشکلاتی مانند سردرد، ناراحتی معده، جوش و خارش پوست، بی‌خوابی، زخم معده، فشار خون بالا، بیماری قلبی و سکته مغزی می‌انجامد. مرگ یک عزیز، تولد یک کودک، ارتقای شغلی یا ایجاد یک رابطه جدید استرس به دنبال می‌آورد. چون این تغییرات ما را مجبور به سازگاری مجدد با زندگی خود می‌کند. سازگاری با شرایط متغیر، بسته به نوع واکنش ما می‌تواند کمک کننده یا آسیب رساننده باشد. مدیریت استرس استرس یا فشار عصبی در روان‌شناسی به معنی فشار و نیرو است و هر محرکی که در انسان ایجاد تنش کند، استرس زا یا عامل تنیدگی نامیده می‌شود. تنش ایجاد شده در بدن و واکنش بدن را تنیدگی می‌گوییم به عبارتی هر عاملی موجب تنش روح و جسم و از دست دادن تعادل فرد شود، تنیدگی‌زا است. هنگام وارد شدن استرس بدن واکنش‌هایی از خود نشان می‌دهد تا تعادل از دست رفته را باز گرداند که این عمل استرس است. تنیدگی واکنشی است که در فرد در اثر حضور عامل دیگری به وجود می‌آید و قوای فرد را برای روبه‌رو شدن با آن بسیج می‌کند و ارگانیزم یا موجود زنده حالت آماده باش پیدا می‌کند. کم حوصلگی، سردرد، تغییر ضربان قلب، خستگی جسمی، خشم و پرخاشگری، بی‌خوابی، فشار در سینه، اختلال گوارشی، سوزش معده، عرق کردن، خشکی دهان، بی‌اشتهایی، داغ شدن یا سرد شدن بدن، غمگینی، لرزش بدن، میل به سیگار، از دست دادن تمرکز، احساس سرگیجه، تغییر تنفس، تکرر ادرار، کم شدن حافظه، دردهای بدنی پراکنده، آه کشیدن، تمایل به تنهایی، آشفتگی، التهاب، سرخ شدن پوست صورت از عوامل فیزیکی استرس است. مردم اغلب چنان به استرس عادت کرده‌اند که از وجود آن در خود بی‌خبرند. بسیاری از ما به‌رغم این که عصبی و هیجان زده نمی‌شویم، از تأثیرات و عوارض ضعیف کننده و مخرب استرس در امان نیستیم؛ حتی در صورتی که احساس یأس و



اضطراب نکنیم، استرس می‌تواند شیوه و طرز رفتار ما را با دیگران تغییر داده، یا به بدن ما آسیب جدی وارد سازد. عوامل بسیاری سبب بروز استرس می‌شوند. مثلاً بیماری، دیر رسیدن به محل کار، ترافیک و... اما مهم‌ترین عامل طرز برخورد، نوع نگاه و نگرش ما به حوادث و اتفاقاتی است که پیرامون ما می‌افتد. ما می‌توانیم احساسات خود را تغییر دهیم. این کار از طریق تغییر در رفتار یا تفکر میسر می‌شود. به عنوان مثال انجام دادن مقداری از یک کار می‌تواند ما را از نگرانی درباره آن برهاند. ایجاد یک برداشت و فهم جدید از یک وضعیت خاص، از هراس و استرس ناشی از آن می‌کاهد. چگونه می‌توان استرس را از زندگی خود حذف کرد؟ استرس مثبت بر تازگی و ابتهاج زندگی می‌افزاید. همه ما با تحمل میزان معینی از استرس زندگی می‌کنیم. سر رسیدن مهلت، رقابتها، برخوردها و حتی ناکامی‌ها و نگرانی‌ها به زندگی‌ها عمق و غنا می‌بخشد. هدف ما حذف استرس نیست، بلکه فراگیری چگونگی استفاده از آن به منظور کمک به خود است. استرس کمتر از حد، عامل خمودگی است و در ما احساس خستگی و رخوت بر جای می‌گذارد. از سوی دیگر، استرس مفرط تنش ایجاد می‌کند. آنچه ما بدان نیازمندیم، یافتن سطح بهینه و مطلوبی از استرس است که ما را برمی‌انگیزد، ولی ما را در خود غرق نمی‌کند. چگونه می‌توان فهمید سطح بهینه استرس برای افراد چیست؟ سطح واحدی از استرس که برای همه انسانها بهینه باشد، وجود ندارد. هر یک از ما مخلوقات منحصر به فرد با نیازهای ویژه هستیم. بنابراین، آنچه برای یک شخص ناراحت کننده است، چه بسا برای دیگری شادی آفرین باشد. حتی وقتی ما روی ناراحت کننده بودن رویدادهای خاص توافق داریم، احتمالاً در واکنشهای فیزیولوژی و روان شناختی به آن حادثه با هم تفاوت داریم. شخصی که شیفته مذاکره و حل اختلاف و تحریک شغلی است، اگر شغلی یکنواخت و بدون تحریک داشته باشد، در فشار و استرس قرار می‌گیرد. در حالی که شخصی که به شرایط ثابت علاقه مند است، وقتی در شغلی قرار گیرد که وظایفش از تنوع بالایی برخوردار باشد، به احتمال زیاد خود را در تنگنای استرس احساس می‌کند. قبل از قرار گرفتن در معرض تغییرات آزار دهنده، این موضوع که استرسهای شخصی ما چه هستند و میزان تحمل ما در برابر آنها چقدر است، به شیوه زندگی و سن ما بستگی دارد. اکثر بیماریها با استرس مداوم مرتبط می‌باشند. اگر شما علائم استرس را تجربه می‌کنید و اگر استرس در سطحی فراتر از سطح بهینه استرس شما قرار دارد، باید از استرس زندگی خود بکاهید و یا توانایی مقابله و اداره استرس خود را بهبود بخشید. راههای کاهش استرس ۱- یاد بگیرید که برنامه‌ریزی کنید. آشفتگی، بی‌نظمی و عدم سازمان دهی در کارها و برنامه‌ها می‌تواند تولید استرس کند. ۲- شناسایی محدودیت‌ها و ضعف‌ها ما هرگز نمی‌توانیم کامل و بی‌نقص باشیم. پس برای خود اهدافی تعیین کنید که دست یافتنی و قابل دستیابی باشند. ۳- در زندگی بازی، تفریح و سرگرمی داشته باشید. شما هر از گاهی نیاز دارید که از فشار زندگی فرار کنید و به تفریح و سرگرمی روی آورید. صرف نظر از سطح توانایی و مهارتتان در بازی، سرگرمی‌ها و بازی‌هایی پیدا کنید که برایتان جذاب و لذت بخش باشند. ۴- شخصی مثبت، سازنده و مفید باشید. ۵- یاد بگیرید که گذشت داشته باشید و عقاید دیگران را تحمل کنید. ۶- از رقابت‌ها و چشم و هم چشمی‌های بیجا و غیر ضروری پرهیز کنید. ۷- به طور مرتب ورزش کنید. ۸- یاد بگیرید که روش شما برای استراحت و آرامش، منظم و عاری از داروهای آرام بخش و مسکن باشد. ۹- مشکلات و مسائل خود را درون خود نگه ندارید و با مشاور و افراد قابل اطمینان مشورت کنید. ۱۰- تفکر خود را عوض کنید و به مسائل با آرامش نگاه کنید. چگونه می‌توان استرس را بهتر اداره کرد؟ شناسایی استرس مداوم و آگاه شدن از اثرات آن بر زندگی ما، برای کاهش اثرات زیان آور آن کافی نیست. همانظوری که منابع زیادی برای استرس وجود دارد، امکانات بسیاری هم برای اداره آن وجود دارد. ولی آنچه بدان نیازمندیم، تلاش برای تغییر است، تغییر منبع استرس و یا تغییر واکنش نسبت به آن منبع. برای این منظور چه کار می‌توانید انجام دهید؟ از منابع استرس، واکنشهای هیجانی و بدنی خود آگاه شوید. به ناراحتی و تشویش خود توجه کنید. آنها را نادیده نگیرید. مشکلات خود را به اجمال بررسی نکنید. تعیین کنید چه رویدادهایی شما را ناراحت می‌سازد. به خودتان درباره معنای این رویدادها چه می‌گویید؟ چگونگی پاسخ بدنتان را نسبت به استرس مشخص کنید. آیا مضطرب می‌شوید؟ یا دلخور؟ اگر چنین

است، به چه شیوه‌ای دچار این احساسات می‌شوید؟ مشخص کنید چه تغییری می‌توانید ایجاد کنید؟ آیا منابع استرس را از طریق اجتناب یا حذف کامل آنها، می‌توانید تغییر دهید؟ آیا شدت آنها را می‌توانید تغییر دهید (یعنی طی دوره درمانی به تدریج آنها را کنترل و اداره کنید، در مدت یک روز یا یک هفته)؟ آیا می‌توانید رویارویی خود را با استرس کوتاه سازید؟ (استراحتی به خود بدهید، یا محوطه ساختمان را ترک کنید). آیا می‌توانید وقت و انرژی لازم را برای ایجاد تغییر اختصاص دهید؟ (تعیین هدف، فنون مدیریت زمان و راهبردهای به تعویق انداختن ارضا در اینگونه موارد می‌تواند مفید باشد). شدت واکنشهای عاطفی و هیجانی خود را به استرس کاهش دهید. واکنش شما نسبت به واسطه درک شما از خطر (جسمی و یا عاطفی) به یک باره اتفاق می‌افتد. آیا به منابع استرس به شیوه اغراق آمیز می‌نگرید و یا موقعیت را دشوار تلقی می‌کنید و از آن فاجعه می‌سازید؟ آیا انتظار دارید همه به شما خوش آمد بگویند و همه از شما راضی باشند؟ آیا واکنش مفرط نشان می‌دهید و همه چیزها را بحرانی و اضطرابی تلقی می‌کنید؟ آیا احساس می‌کنید که باید همواره بر هر موقعیتی تسلط داشته باشید؟ دیدگاه خود را نسبت به استرس تعدیل و اصلاح کنید. سعی کنید استرس را به عنوان چیزی در نظر بگیرید که می‌توانید بر آن فائق آید، نه چیزی که بر شما چیره می‌شود. سعی کنید هیجانات شدید و مفرط خود را تعدیل کنید. موقعیت را در یک چشم انداز وسیع تر قرار دهید. جنبه‌های منفی را شرح و بسط ندهید و به خود نگویند «چه می‌شود اگر!!». بیاموزید واکنشهای بدنی خود را به استرس، تعدیل کنید. نفس کشیدن آهسته و عمیق، ریتم فعالیت قلب و تنفس شما را به وضع طبیعی برمی‌گرداند. فنون آرام بخشی، تنش عضلانی را کاهش می‌دهد. بازخورد زیستی می‌تواند بر اموری چون تنش عضلانی، ریتم قلبی و فشار خون کنترل ارادی ایجاد کند. دارو به تجویز پزشک می‌تواند در کوتاه مدت به تعدیل واکنشهای بدنی شما کمک کند، ولی داروها به تنهایی پاسخگو نیستند. تعدیل این واکنشها را به منزله راه حلی بلند مدت یاد بگیرید. ذخایر بدنی خود را افزایش دهید. به منظور ایجاد تناسب و سلامت قلبی \_ عروقی سه تا چهار بار در هفته ورزش کنید. (تمرینات موزون، معتدل و یکنواخت بهترین انتخاب است. مانند قدم زدن، شنا کردن، دوچرخه سواری یا آهسته دویدن). غذاهای مقوی به اندازه کافی و متعادل مصرف کنید. وزن مطلوب خود را حفظ کنید. فراغت و تفریح را با کار درآمیزد. به خود استراحت بدهید و هرگاه ممکن بود، وقفه‌ای در کار ایجاد کنید. به قدر کافی بخوابید. تا آنجا که ممکن است برنامه خواب را رعایت کنید. ذخایر هیجانی \_ عاطفی خود را حفظ کنید. دوستی و روابط حمایتی دوسویه‌ای برقرار کنید. اهداف واقع بینانه و معنی‌دار را دنبال کنید، نه اهدافی که دیگران برای شما در نظر گرفته‌اند و برای شما فایده‌ای دربر ندارد. انتظار ناکامی، شکست و یاس را در زندگی داشته باشید. همیشه با خود مهربان و رؤف باشید و دوست خود باشید.

## راه های کاهش استرس

... Stress Management مدیریت استرس، تنها راه مقابله با استرس است

خلاصه‌مدیریت استرس، تنها راه مقابله با استرس است که اکنون به شدت مورد توجه صاحب‌نظران بوده و کنفرانس‌ها و سمینارهای متعدد را در جهان به خود اختصاص داده است. استرس «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 تبلی و کودنی ذهنی نمی‌انجامد اما از سوی دیگر، افزایش استرس نیز نظام و سیستم تعادل بدن را به هم می‌ریزد و کارایی مطلوب را دچار اختلال می‌سازد از این رو «مدیریت استرس» تنها راه مقابله با استرس است که اکنون به شدت مورد توجه صاحب‌نظران بوده و کنفرانس‌ها 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. بابک گودرزی نژاد در این اثر کوشیده است با توجه به مطالعات متنوع، راه حل‌ها و راهکارهای ساده و در عین حال موثری ارائه دهد تا شخص در پرتو آن، به بهترین نحو فعالیت‌های حرفه‌ای خود را انجام

دهد. حاصل این اثر در نشریه الکترونیکی سروش تحول (نشریه داخلی شرکت روش سازان صنعت) شماره دهم آمده است که در پی گزیده‌هایی از آن را می‌خوانید: استرس می‌تواند بازتاب روانی و جسمی داشته باشد. از جمله جنبه‌های روانی می‌توان بی‌میلی به معاشرت، کم‌اشتهایی، بی‌میلی به زندگی و ارتباط، افسردگی و از جمله عوامل جسمی به میگرن، فشار خون بالا، بیماری‌های قلبی و عروقی، بی‌خوابی، کم‌درد مزمن و زخم معده اشاره کرد. در عین حال عوامل برون و درون سازمانی موثر بر فشارهای عصبی مطابق شکل شماره یک است. برای کاهش و مدیریت استرس چند راهکار ساده که می‌تواند مثرتر برای همگان باشد ارائه می‌شود: \* افکار خوب تولید کنید یا دامن باشد اگر شاد بیندیشیم، شاد می‌شویم. اگر فکر بد بکنیم احساس بدی پیدا می‌کنیم. اگر فکرهای ترسناک کنیم هراسان می‌شویم، همواره شادی در حکم خوردن غصه‌ها و استرس در حکم علف هرز افکار است. \* 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. هیچ‌گاه موقعیت خود را مسلم فرض نکنیم. با این نگاه حتی اگر بیمار هم شویم، می‌توانیم به آن غلبه کنیم. \* 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. \* 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 می‌توان استرس را کنترل کرد. نباید به این موضوع فکر کرد که دیگران در مورد ما چگونه فکر می‌کنند. مهم این است که کارمان را یاد بگیریم و هرگاه اشتباه کردیم، بپذیریم. در اینگونه مواقع باید از بچه‌ها یاد گرفت. آنها با یک چشم می‌خندند، با یک چشم اشک می‌ریزند و توهین و ناراحتی را خیلی زود فراموش می‌کنند. \* 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 می‌توانید شرایط خودتان را کنترل کنید اما دیگران را نیز با توانمندی‌های خودتان مقایسه کنید. \* با خلاقیت خشم خود را کنترل کنید به این فکر کنید که تنها کسانی که مشکل ندارند، آدم‌هایی هستند که در گورستان خوابیده‌اند. برای کنترل خشم یکی از بهترین راه‌ها، زدن یک راه میان‌بر و استفاده از خلاقیت برای حل مشکل است که افراد را آرام می‌کند. \* اصل حقیقت گوی حقیقت را بگویید. ممکن است یک، دو یا سه دقیقه استرس پیدا کنید اما این مهم نیست. توفان هرچه شدیدتر باشد، سریع‌تر هم فروکش می‌کند. پس از آن احساس مطلوبی از خودتان پیدا می‌کنید. \* وقت خودتان را مانند پולتان مدیریت کنید برای این منظور مدیریت زمان بهترین توصیه است. همه می‌خواهند کارهایی را که در دست دارند، انجام بدهند؛ کارهایی را که مهم‌اند 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 می‌گذرانند زودتر انجام داد. در عین حال نباید زندگی را پر از فعالیت‌های متعدد و متنوع کرد. \* حرص نزنید در کار و نه در خوردن حرص نزنید. حرص خوردن علاوه بر کاهش تمرکز شما، سلامت جسم، روح و فکرتان را نیز به خطر می‌اندازد. \* به مردم و آنچه می‌گویند فکر نکنید هیچ وقت به این فکر نکنید که مردم در خصوص شما چه می‌گویند. هیچ‌گاه حرمت نفس‌تان را از دست ندهید. یادمان باشد شکست به معنای سقوط کردن نیست. با یک گزارش مثبت می‌شود همه چیز را درست کرد. با خوشحال کردن دیگران می‌توان استرس را کم کرد و هیچ‌گاه تصمیم‌گیری خود را به خوشامد، حرف یا فکر دیگران منوط نکنید. \* 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. \* 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 می‌کند 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. \*

نیایش را فراموش نکنید 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 استرش شما را کاهش می دهد و به آرامش قلبی، روحی و فکری مناسبی برای مواجهه با مسائل می رسید. \* بدهید و بگیری 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. \* تلاش یادمان باشد 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. \* پول بیشتر برابر با استرس کمتر نیست اصولاً دارایی بیشتر استرس بیشتری هم تولید می کند. در عین حال هزینه کردن زیاد هم می تواند استرس را باشد. یادمان نرود هر که بامش بیش، برفش بیشتر. \* هدف تان را دستیابی به ستاره ها قرار دهید وقتی دست به سوی ستاره ها دراز می کنید ممکن است نتوانید آنها را بگیرید اما دست خالی هم نخواهید بود. یادتان باشد این هدف باید معنی دار باشد و برنامه ای هم به عنوان پشتوانه داشته باشید چون اگر یک رویا باشد آن گاه ممکن است به سرعت در جهت اشتباه در حال دویدن باشید. \* 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. \* بخندید خنده نیروبخش ترین ماده طبیعت است. می گویند: خنده نوعی نیایش است اگر بتوانید بخندید، نیایش کردن را آموخته اید. این همه جدی نباشید تنها کسی که بتواند به خود و دیگران و مسائل بخندد راه نیایش کردن را آموخته است. \* بیاموزید از کاری که برای زندگی کردن می کنید لذت ببرید اگر خواهان شادی یک ساعته هستید، چرت بزنید. اگر خواهان شادی یک روزه هستید به پیک نیک بروید. اگر خواهان شادی یک هفته ای هستید به مرخصی تعطیلات بروید. اگر خواهان شادی یک ماهه هستید ازدواج کنید. اگر خواهان شادی یک ساله هستید ثروتی به ارث ببرید. اگر خواهان شادی برای مدت طولانی عمر هستید، بیاموزید از کاری که برای امرار معاش می کنید لذت ببرید. حال اگر بخواهیم استرس را مدیریت کنیم راهکارهای شکل ۲ می تواند به عنوان خلاصه مد نظر قرار گیرد. در ادامه باید اشاره کرد در سیستم های مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی توجه به مسائل روحی، روانی و کمتر کردن فشار عصبی در حین کار می تواند بسیار موثر باشد. متأسفانه در سازمان های مختلف به دلیل آنکه اینگونه موارد دلایل و آثار آنی از خود به جا نمی گذارند جدی گرفته نمی شوند. اگر چه در معیارهای مرتبط با کارکنان در مدل های تعالی سازمانی نیز به این موضوع اشاره مستقیمی نشده است اما واقعیت این است که اگر در حین شناسایی ریسک های ایمنی (در مورد پروژه مدیریت ایمنی) یا پروژه های بهبود مدل EFQM به موضوعات فوق توجه شود که مقابله با آن زمان و هزینه زیادی را می طلبد، می توان به روشی نوین بر معضلات زندگی های نوین نیز مدیریت و غلبه کرد. بنابراین توصیه می شود سازمان ها حساسیت ویژه ای را برای این موضوع به خرج داده و در بررسی های خود از این موضوع مهم غفلت نورزند. \* منبع: روزنامه سرمایه

## Stress Management

Stress is the effects on ourselves that we experience as a result of interacting with our environment, eg, our supervisors, our workplace, others in the organization, etc. There can be positive and negative stress. Positive stress can result in our taking action to successfully solve problems in our life and work and can result in feelings of excitement and fulfillment. Negative stress can result in our feeling frustration, resentment and anger — and even burnout and despair, along with a myriad of physical problems. Stress

can be effectively recognized and managed. The key is to understand our own signs of stress, select a few techniques to manage stress, and then consistently use those techniques. (Note that poor stress management often shows itself in the form of poor time management. Poor time management can cause poor stress management, as well. Therefore, the two topics of stress management and time management are often discussed together.

### تبعیض عامل اصلی استرس در سازمان ها

stress management ... برای مقابله با استرس بایستی عوامل و زمینه های استرس را شناسایی کرد

تعریف استرس استرس از نظر لغوی از کلمه استرینجر ( stringere ) به مفهوم به هم رفتن و قبض شدن گرفته شده است . استرس ، فرسودگی بدنی یا عاطفی است که بر اثر مسائل و مشکلات واقعی یا ذهنی پدید می آید. در تعریف دیگر ، استرس به مجموعه واکنش های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش بینی نشده داخلی و خارجی اطلاق می گردد . بدین گونه که هرگاه تعادل داخلی یا خارجی از میان برود ، استرس پدید می آید . دکتر هانس سلی ( Hans Selve ) یکی از پیشتازان پژوهش در زمینه استرس ، استرس را به عنوان پاسخ نامشخص بدن به هر گونه تقاضا نامیده است . وی مفهوم حالت سازگاری عمومی را ابداع کرد. حالت سازگاری عمومی پاسخ خود به خودی به هر گونه تهدید بدنی یا احساسی نسبت به سلامت یک ارگانسیم است . استرس ، تجربه ای است همگانی و عمومی که هر کس به کرات آن را در زندگی خود احساس کرده است ، برخلاف تصور ، استرس همیشه شامل حوادث ناخوشایند نیست بلکه می تواند محصول موفقیت های خوشایند و مطلوبی نیز باشد که سازگاری مجددی را در فرد مطالبه می کند . به عبارت دیگر شاید نکته اصلی در موقعیت های تنش زا نیاز به انطباق و سازگاری مجددی است که برای فرد ضرورت پیدا می کند. چگونگی عملکرد استرس با توالی اتفاقات خاصی عمل می کند . این توالی را اصطلاحاً نشانگر سازگاری کلی می نامند و آن را در سه گام مشخص تعریف می نمایند : ۱- واکنش اختلال: با آغاز استرس واکنش اختلال به همراه آن خواهد آمد. این واکنش معمولاً پاسخی فیزیولوژیکی است که تعداد زیادی از فعل و انفعالات سیستم های بدنی را به کار می اندازد. به این ترتیب که هورمونی توسط غده فوق کلیوی ترشح گردیده و وارد جریان خون می شود که نتیجه آن ازدیاد ضربان قلب ، ضعیف شدن تنفس ، جاری شدن خون از پوست و احشاء به ماهیچه ها و مغز ( که در نتیجه باعث سرد شدن دست و پاها می گردد) و توزیع مواد غذایی مورد نیاز به قسمت هایی از بدن و ماهیچه ها از جمله این تغییرات می باشد ۲- گام مقاومت : در صورت پایداری عامل فشار گام مقاومت آغاز می شود و در حالی که به نظر می رسد همه چیز به حالت عادی بازگشته است اما بدن امکانات خود را بسیج نموده تا با عامل فشار مبارزه کند. ۳- گام فرسودگی : در صورتی که منابع و ذخایر انرژی روانی و جسمی برای مدت طولانی با عامل فشار درگیر شوند کم کم به پایان رسیده و مرحله سوم نشانگر تطابق عمومی یعنی فرسودگی به پایان می رسد و بار دیگر نشانه های مرحله واکنش اختلال ظاهر شده و بدن به علت کارکرد بد اعضایش تا حد زیادی در مقابل امراض آسیب پذیر می شود. در این مرحله فروپاشی روانی صورت می گیرد. علائم استرس ۱- علائم جسمانی: سردرد، میگرن، سوءهاضمه، بد خوابی، خارش و التهاب پوستی، گرفتگی عضلات، درد پشت شانه ها و گردن، فشارخون بالا و کلسترول بالا ۲- علائم روانی اضطراب، تنش، بی طاقتی، افسردگی، کسالت و بی حوصلگی، احساس بیهودگی و عدم اعتماد به نفس ۳- علائم شناختی فراموشی، کاسته شدن قدرت تمرکز، کاهش کارایی فرد ۴- علائم اجتماعی پرخاشگری و غیرقابل تحمل شدن، زدگی از مردم، فقدان ارتباط و تنها گزینی و عدم ایفای نقش

خانوادگی ۵-علائم رفتاری بالا رفتن مصرف سیگار، افزایش مصرف دارو، رفتار جرقه ای، بی توجهی به ظاهر شخصی خود و عوض شدن ریتم اشتها، بیماریهای جسمانی که استرس در آنان نقش مهمی دارد: -نارسایی قلبی، فشارخون بالا، زخم معده، سردرد های ممتد، انواع آرتروز، انواع آسم و افسردگی عوامل ایجاد کننده استرس در سازمان ها ۱-سیاست های نسنجیده، خط مشی های ناعادلانه و تبعیضات ناروا در محیط کار از عواملی هستند که موجب استرس، فقدان انگیزه، پایین آمدن روحیه و دلسردی در کارکنان می گردد. سیاست های ناعادلانه می تواند در پرداختی ها، حقوق و مزایا، توزیع ناعادلانه کار و ... منظور گردد. در تحقیقی که توسط نگارنده در یکی از دانشگاه ها انجام گردید از بین ۲۸ عامل استرس زا، عامل تبعیض در محل کار با میانگین ۶۴۳/۳ از ۵ و با رتبه ۲ و درجه عامل استرس زای زیاد شناسایی گردد. برای حل این مشکل می توان با تربیت و گزینش نیروهای کارآمد و ارزشی و تدوین مقررات و قوانین جامع و اجرای سیاست های عادلانه سازمان را به نحو مطلوبی اداره نمود. ۲-میزان حقوق و عدم تطبیق آن با مخارج و فعالیت ها به ویژه در شرایط فعلی که به نظر می رسد یکی از موارد مهم دغدغه ذهنی کارکنان است. طبق تئوری برابری (equity theory) از جی استسی ادمس ( j.stacy adams ) نیز کارکنان آنچه به انجام دادن کار خود به دست می آورند و نیز آنچه برای انجام وظایف شغلی ارائه می کنند مقایسه می کنند. اگر به این نتیجه برسند که داده های آنها به سازمان در مقایسه با دیگران، بیشتر است گرفتار تنش می شود. برای مثال اگر فردی احساس کند به اندازه کافی به او حقوق و دستمزد پرداخت نمی شود، از کار خود ناراضی می شود. بنابراین ضرورت دارد مسوولان نظام در جهت سلامت و بهداشت افراد جامعه در این زمینه اقدامات اساسی به عمل آورند. ۳-عدم مشارکت کارکنان در سازمان ها نیز یکی از عوامل ایجاد فشار برای کارکنان می باشد. اصولاً مشارکت افراد سازمان ها در تصمیم گیری ها مزایای زیادی دارد و ضمن اینکه کارکنان را به کار ترغیب می کند باعث می شود افراد سازمان به جهت احساس مهم بودن آرامش خاطر به دست آورند. ۴-ارزشیابی های عادلانه و یا بدون شناخت کافی از افراد و تبعیض قائل شدن در بین کارکنان هنگام ارزیابی، اعضای سازمان را گرفتار فشارهای عصبی می نماید. اگر کارمند و یا کارگری احساس نماید در محیط کار خود در زمینه های مختلف تبعیض پنهان و آشکار وجود دارد و به تلاش ها و زحمات او بهای لازم داده نمی شود و یا نادیده گرفته می شود، موجب ایجاد فشار برای او خواهد شد و هنگامی این فشار مضاعف می گردد که ببیند به کسانی ارجح و بهاء داده می شود که شایستگی لازم را در محیط کار ندارند. بنابراین با ارزشیابی های عادلانه و توجه به فعالیت های اعضای سازمان می توان از بروز این فشارها جلوگیری نمود. ۵-کنترل های بی مورد و آزار دهنده در محیط کار و سازمان ناشی از بی اعتمادی به کارکنان می باشد. تحقیقات نشان می دهد که این شیوه بدبینی و ریاکاری را در سازمان افزایش می دهد. از طرفی موجب نگرانی و اضطراب و نتیجه آن کاهش کارایی فرد را به همراه خواهد داشت. باید در سازمان ها فضایی به وجود آید که در آن اطمینان و اعتقاد مبنای روابط متقابل بین کارکنان باشد. زیرا در محیطی سرشار از اعتماد، اعضای سازمان با آرامش بیشتر در جهت نیل به اهداف سازمانی تلاش خواهند نمود. بنابراین باید با انتخاب شیوه های خود کنترلی و یا کنترل های غیرمستقیم و نامحسوس به جای کنترل های مستقیم، شدید، مستمر و آزار دهنده می توان از بروز فشارهای عصبی شدید جلوگیری نمود. ۶-قوانین خشک و غیرقابل انعطاف نیز در سازمان می تواند یکی از عوامل ایجاد فشار بر کارکنان و ارباب و رجوع باشد. ممکن است برخی از ضوابط و مقررات بسیار ناقص باشند و متناسب با شرایط و مقتضیات فعلی سازمان ها نباشند. بنابراین مدیرانی که دارای مسوولیت و اختیار می باشند، باید این قوانین و ضوابط را با توجه به فرهنگ، امکانات، نیاز، توان جامعه و انسان ها مورد بازنگری قرار دهند و با انعطاف پذیر نمودن و تعدیلات معقول تنش های موجود را کاهش دهند. ۷-تغییرات غیرمنطقی و جابه جایی مکرر و بدون دلیل کارکنان می تواند یکی از عوامل ایجاد فشار باشد. بنابراین در صورت لزوم تغییرات باید با فرهنگ سازی و پس از رفع نگرانی های کارکنان در زمینه های مختلف و

جلب مشارکت آنان به این تغییر و تحولات اقدام نمود. ۸- تضادهای مختلف در سازمان، این تضاد ممکن است فردی، فرد با گروه، گروه با گروه در سازمان باشد. مانند تضادهای بین واحدهای صف و ستاد و یا تضاد بین منافع فردی و اقدامات سازمان. مدیران باید ضمن هوشیاری و درک این تضادها با مدیریت نمودن تضادها راهکارهایی را اتخاذ نمایند که فعالیت‌ها و انرژی افراد، گروه‌های رسمی و غیررسمی در جهت اهداف سازمانی هدایت گردد. به عبارت دیگر کارکنان و گروه‌ها دریابند که تحقق اهداف آنان در صورتی امکان پذیر است که اهداف سازمان تحقق یابد. ۹- شرح شغل‌های غیر واقعی نیز می‌تواند یکی از عوامل فشار به کارکنان باشد. زیرا اگر شرح شغل کارکنان متناسب با کاری که انجام می‌دهند نباشد بدیهی است که فشار قابل ملاحظه‌ای را متحمل خواهند شد. ۱۰- شرایط فیزیکی محل کار مانند سرو صدای بیش از حد در محیط کار، گرما و سرما، وجود گازهای سمی، نور کم و ناکافی نیز می‌تواند عامل ایجاد فشار برای کارکنان باشد. ۱۱- عوامل زیاد دیگری نیز در سازمان‌ها وجود دارند که در ایجاد استرس تاثیر گذار می‌باشند که فهرست برخی از آنان به شرح ذیل می‌باشد:-

ساختار سازمانی متکی بر تمرکز بیش از حد-عدم امکان پیشرفت و ارتقاء-تخصیص گرایی افراطی و جزیبی شدن وظایف شغلی-ارتباطات ناقص و عدم انتقال موثر اطلاعات-عدم وجود بازخور-عدم اطلاعات نادرست-حساسیت زیاد برای انجام وظایف-زیاد بودن حجم کار-کمبود وقت و انجام چند کار به صورت هم‌زمان-تغییرات سریع در مقررات و ضوابط-عدم رضایت از شغل توسط شاغل-کمبود اختیارات برای انجام وظایف محوله-کمبود امکانات در محیط کار-روشن نبودن انتظارات مدیران پیچیده بودن وظایف-توفیق افراد فرصت طلب در سازمان-عدم رعایت مقررات و قوانین توسط برخی از اشخاص-ضعف ایمان و اعتقادات مذهبی در بعضی از اشخاص-افزایش فساد اخلاقی مانند: رشوه خواری و...-تورم و افزایش هزینه‌های زندگی-مقابله با استرس بایستی عوامل و زمینه‌های استرس را شناسایی تا راهکارهای متناسب با آنها به کار گرفته شود و عوامل استرس را تعدیل شوند. منبع: روزنامه دنیای اقتصاد

## stress management

What happens when you are stressed? Stress is what you feel when you have to handle more than you are used to. When you are stressed, your body responds as though you are in danger. It makes hormones that speed up your heart, make you breathe faster, and give you a burst of energy. This is called the fight-or-flight stress response. Some stress is normal and even useful. It can help if you need to work hard or react quickly. For example, it can help you win a race or finish an important job on time. But if stress happens too often or lasts too long, it can have bad effects. It can be linked to headaches, an upset stomach, back pain, or trouble sleeping. It can weaken your immune system, making it harder to fight off disease. If you already have a health problem, stress may make it worse. It can make you moody, tense, or depressed. Your relationships may suffer, and you may not do well at work or school. What can you do about stress? The good news is that you can learn ways to manage stress. To get stress under control: \*

- \* Find out what is causing stress in your life.
- \* Look for ways to reduce the amount of stress in your life.
- \* Learn healthy ways to relieve stress.

How do you figure out your stress level? Sometimes it is clear where stress is coming from. You can count on stress during a

major life change such as the death of a loved one, getting married, or having a baby. But other times it may not be so clear why you feel stressed. It may help to keep a stress journal. Get a notebook and write down when something makes you feel stressed. Then write how you reacted and what you did to deal with the stress. Keeping a stress journal can help you find out what is causing your stress and how much stress you feel. Then you can take steps to reduce the stress or handle it better. To find out how stressed you are right now, use this Interactive Tool: What Is Your Stress Level? How can you reduce your stress? Stress is a fact of life for most people. You may not be able to get rid of stress, but you can look for ways to lower it. Try some of these ideas:

- \* Learn better ways to manage your time. You may get more done with less stress if you make a schedule. Think about which things are most important, and do those first.
- \* Find better ways to cope. Look at how you have been dealing with stress. Be honest about what works and what does not. Think about other things that might work better.
- \* Take good care of yourself. Get plenty of rest. Eat well. Do not smoke. Limit how much alcohol you drink.
- \* Try out new ways of thinking. When you find yourself starting to worry, try to stop the thoughts. Work on letting go of things you cannot change. Learn to say "no."
- \* Ask for help. People who have a strong network of family and friends manage stress better. Sometimes stress is just too much to handle alone. It can help to talk to a friend or family member, but you may also want to see a counselor. How can you relieve stress? You will feel better if you can find ways to get stress out of your system. The best ways to relieve stress are different for each person. Try some of these ideas to see which ones work for you:
- \* Exercise. Regular exercise is one of the best ways to manage stress. Walking is a great way to get started.
- \* Write. It can help to write about the things that are bothering you.
- \* Let your feelings out. Talk, laugh, cry, and express anger when you need to.
- \* Do something you enjoy. A hobby can help you relax. Volunteer work or work that helps others can be a great stress reliever.
- \* Learn ways to relax your body. This can include breathing exercises, muscle relaxation exercises, massage, aromatherapy, yoga, or relaxing exercises like tai chi and qi gong.
- \* Focus on the present. Try meditation, imagery exercises, or self-hypnosis. Listen to relaxing music. Try to look for the humor in life. Laughter really can be the best medicine.

**کی می گوید استرس بد است؟**

... stress با خواندن این مجموعه مطالب می‌فهمید چگونه استرس را در خودتان یا در دیگران افزایش دهید نویسنده: روحان



## کانداپامترجم : گیتا گرکانی

روش‌های مؤثر برای بالا بردن استرس و مردم آزار استرس! واقعاً بد است؟ یا این مفهوم، مظلومانه، دچار کژفهمی شده؟! یا تنها گناهِش این است که با بچه‌مُثبت‌های «بیایید همه پروانه‌ای باشیم» این دوره و زمانه را افتاد؟ به هر حال، هر چه بوده دیگر بس است! وقتش رسیده و واقعیت‌ها را نشان دهم، وقتش رسیده رادیکال‌ترین حقیقت فلسفی را آشکارا به زبان بیاوریم، وقتش رسیده پذیریم استرس خوب است. چون که بدون استرس ممکن است همه‌مان بچه‌های خیلی خیلی خوبی به نظر بیاییم. از ته دل کد امان دلمان می‌خواهد در همچو دنیا بی زندگی کنیم؟ با خواندن این مجموعه مطالب می‌فهمید چگونه استرس را در خودتان یا در دیگران افزایش دهید و یاد می‌گیرید به استرس عشق بورزید و همیشه حواستان باشد برای آدم‌های واقع‌گرا، نگرانی یک‌جور مراقبه و تقویت روح است. کنترل از راه دور بفهمید برنامه‌ی تلویزیونی مورد علاقه‌ی دوستانتان کی شروع می‌شود هفت دقیقه بعد از شروع برنامه به آن‌ها تلفن کنید شوهر به عنوان منبع اطلاعات وقتی از زنی چیزی می‌پرسید پیشنهاد کنید قبل از پاسخ دادن با شوهرش مشورت کند اگر خودتان زن هستید این روش مؤثرتر خواهد بود حتی در خواب می‌توانید استرس ایجاد کنید خروپف کردن را یاد بگیرید ورزش گازدار در هر فرصتی قوطی‌ها و بطری‌های نوشابه‌های گازدار را تکان بدید بعد بگذارید کس دیگری در آن‌ها را باز کند بازی انتظار همیشه در بر کنید دوستان و ستانی انتخاب کنید که آن‌ها را دوست ندارید آتش را تند کنید همیشه در جر و بحث‌های دیگران مداخله کنید سعی کنید بقیه را هم وارد ماجرا کنید پرهیز از تغییر هرگز چیزی را به رستی تغییر ندهید از سبز به قرمز وقتی اولین اتومبیل پشت چراغ قرمز هستید بیرون بیایید و نقشه‌ای را مطالعه کنید سعی کنید حداقل به اندازه‌ی دو چراغ سبز حرکت نکنید خارجی باشید آلمانی باشید یا مال هر کشور دیگری... ضربه‌زد ناگر کسی دارد یک شوخی برایتان تعریف می‌کند و نقطه‌ی اوج آن را می‌داند تا نزد یک به آخر شوخی صبر کنید بعد به او بگویید آن را قبلاً شنیده بودید بخیه‌ی ملایم‌تر تا حد ممکن مردم را به مسائل دیگری وصل کنید و توی هچل بیندازید به خصوص دوستان را. فیلم را فراموش کن، حرف زدن را بچسب. به سینما بروید نزد یک دیگران بنشینید با دوستتان سرگرم صحبت شوید شما به نحوی دارید از تلف شدن وقت آن‌ها جلوگیری می‌کنید موقع بیرون آمدن از سینما، اگر برای ورود صفی تشکیل شده، با صدای بلند در مورد پایان فیلم با دوستتان حرف بزنید توصیه‌ی صدای صدای چرخ دندان پزشکی را ضبط کنید موقع خواب به آن گوش بدید شناخت نقاط ضعف نقاط ضعفتان را بشناسید بعد آن‌ها را نادیده بگیرید بهتر است آن‌ها بدانند نقاط ضعف آدم‌های دیگر را بشناسید بعد به آن‌ها بگویید چگونه‌اند از چنین اتفاقی خیلی بدتان نمی‌آید وقتی دوستانتان در منزل نیستند به آن‌ها تلفن کنید رست بعد از آن که منشی تلفنی شروع به کار کرد گوشی را بگذارید تکرار کنید حراج امروز اول، وقتی جمعیت از همیشه بیشتر است، به حراج بروید بعد چیزی بخرید که هرگز، هرگز نمی‌پوشید حراج ۲ نزد یک پایان حراج‌ها، وقتی خلوت‌ترند به آن‌ها بروید خودتان را به خاطر همه‌ی فرصت‌های خوبی که از دست داده‌اید سخت سرزنش کنید روش اسکندر در سوپرمارکت، بارکد همه‌ی چیزهایی را که برداشته‌اید خط‌خطی کنید تا اسکن نشوند با رانندگی همه را دیوانه کنید همیشه با اتومبیل‌تان صف‌ها را به هم بریزید همیشه از تمام مسیرهای اتوبوس استفاده کنید قوطی‌درباز کن قوطی‌ها را پنهان کنید وقتی به خانه‌ی دوستانتان می‌روید مال آن‌ها را هم پنهان کنید بغرنجهر چه در زندگی باید کارهای بیشتری انجام بدهید هر چه چیزهای بیشتری متعلق به شما باشند یا آن‌ها را اداره کنید یا مسئولشان باشید مشکلات بیشتری ممکن است پیش بیاید بهترین سیاست‌ها باشید همه وقت. با همه کس. درباره‌ی همه چیز. بی‌ادب باشید بی‌ادب بودن را تمرین کنید نه فقط برای ناراحت کردن دیگران، بلکه برای این که از خودتان هم بدتان بیاید این یک موقعیت دو سر بُرد است. هرگز نبخشید بخشش نشانه‌ی ضعف است. مردم به خاطر آن شما را تحقیر خواهند کرد بزرگ کردن خوب استغصه‌هایتان را بزرگ کنید اگر این کار را نکنید آن‌ها می‌میرند و هر کس در مورد شما خطایی انجام داده از مجازات در امان می‌ماند پارک کردن روزانه‌ی

اتومیلوموقع رانندگی اگر دیدید می‌توانید با چسباندن اتومیلتان به اتومیل کس دیگری مانع از حرکت او شوید این کار را بکنید پذیرفته نشدن برای کارهایی تقاضا بدهید که اصلاً مناسب آن‌ها نیستید تمام نامه‌های عدم پذیرش را نگه دارید و هر وقت نزدیک است نسبت به خودتان احساس خوبی پیدا کنید آن‌ها را بخوانید رژیم کشنده‌تر غذای تازه بخورید بیشتر چیزهایی بخورید که حاوی نگهدارنده‌ها هستند نگهدارنده‌ها، نگهدارنده اسم گرفته‌اند چون کمک می‌کنند شما بیشتر زندگی کنید

## مدیریت خستگی و استرس در محیط کار

... stress وجود خستگی در افراد باعث می‌شود که آنها نتوانند بر استرس غلبه کنند نویسنده: Ernieo.cecilia - رئیس کمیته روابط صنعتی کشور فیلیپین ترجمه: مرجان شعبانی

مقدمه: بسیار حیرت آور و هشدار دهنده است که بدانیم چگونه خستگی باعث کاهش بهره‌وری در مشاغل مهم می‌شود. امروزه ممکن است خستگی در محیط کار برای هر کس اتفاق بیفتد از مدیران عالی مرتبه گرفته تا کارمندان دون پایه که این امر باعث اختلال و عدم بهره‌وری در مشاغل و حتی زندگی روزمره افراد گردیده است. مراتب خستگی: مراتب خستگی در سه ردیف به شرح زیر تعریف شده است: خستگی درجه اول به احساس خستگی و تبلی و کوفتگی ساده گفته می‌شود. خستگی درجه دوم شامل علامتهای ناراحتی ورنجش - ایرادگیری - بد بینی و حتی بی‌اعتنایی و بی‌زاری می‌شود. خستگی درجه سوم برای همه بسیار خطرناک است. در این سطح شخص احساس می‌کند که اعتماد به نفس و یا علاقه به نیل به موفقیت را از دست داده و بتدریج این احساس در او بوجود می‌آید که نمی‌تواند به کار خود ادامه دهد. در نتیجه همواره شغل و ارتباطات زندگی این اشخاص در معرض خطر می‌باشد. آیا می‌توان از بروز خستگی جلوگیری کرد؟ خوشبختانه راه‌هایی برای کاهش خستگی و حفظ ثبات مشاغل وجود دارد. برای غلبه بر ساده‌ترین نوع خستگی کافی است شخص مدتی استراحت کند ولی در مورد نوع پیشرفته‌تر آن نیاز به معاینات و معالجات خاص پزشکی می‌باشد. استرس: خستگی به استرس مربوط می‌باشد. در واقع وجود خستگی در افراد باعث می‌شود که آنها نتوانند بر استرس غلبه کنند. آیا می‌توان از استرس دوری کرد؟ دکتر Hans selye یکی از محققین برجسته در این امر، استرس را به عنوان عکس‌العملهای نامشخصی که بدن در برابر نیازها از خود نشان می‌دهد، تعریف نموده است. ظاهراً منظور وی این است که استرس پوشش و سپری در بدن انسان است که معمولاً هنگامی که در مقابل موقعیت مشخصی در زندگی، کار و یا ارتباط با دیگران از خود عکس‌العمل نشان می‌دهد بوجود آید. حقایقی در مورد استرس: دانستن حقایق زیر در مورد استرس ضروری و مهم است: ۱- بدن انسان طوری ساخته شده است که می‌تواند بر استرس غلبه کند. ۲-

برخی از مردم بهتر می‌توانند در شرایط تنش‌زا کار کنند و رشد یابند. ۳- استرس بیش از حد و یا متناوب و یا طولانی مخصوصاً اگر در مورد یک عضو خاص از بدن انسان وارد شود ضرر بیشتری دارد. ۴- دو نوع استرس خوب و استرس بد وجود دارد. عوامل ایجاد استرس: بسیاری از سازمانهای روانشناسی علاقه زیادی به مقوله استرس دارند. دکتر Yates Jere. E. مطالعات بسیاری بر روی عوامل استرس‌زا در محیط کار انجام داده است. بر اساس مطالعات وی استرس ارتباط تنگاتنگی با شغل فرد دارد. این عوامل شغلی مثل احساس کسالت - شرایط نامطلوب فیزیکی کار - زمان کار و اتلاف وقت - کار بیش از اندازه - اطلاعات غیر لازم و بیش از حد و مشاغل کاذب می‌باشند. فرهنگ و بینش کارگر در مورد قوانین مربوط به وی در سازمان نیز، یکی دیگر از عوامل استرس است خصوصاً در مواردی مثل مغایرت قوانین - ابهام قوانین - مسئولیت در برابر مردم و کشور و مرزهای جغرافیایی و اقلیمی. ابهامات موجود در این موارد باعث افزایش استرس می‌شود. علائق کارگر در مورد پیشرفت و موفقیت در کار نیز باعث افزایش تنش در محیط کار می‌گردد. جالب است بدانیم که همانگونه که شکست باعث ایجاد استرس می‌شود موفقیت نیز یکی از عوامل استرس‌زا در محیط کار است. کتاب جنجالی مبانی پتر «peter principles» بیان می‌دارد که مردم تمایل دارند که

سطح لیاقت و توانایی خود را افزایش دهند. بعلاوه استرس در نتیجه عدم امنیت شغلی یا وجود تغییراتی که باعث به خطر افتادن امنیت شغلی می‌گردد، حاصل می‌شود. ارتباطات محیط کار خصوصاً ارتباطات نادرست بین رؤسا و هم‌تایان و زیر دستان یک منشأ عمده استرس می‌باشد. رؤسای غیر قابل تحمل - همکاران غیر مسئول و رقابت طلب و زیر دستان فاقد حس همکاری باعث افزایش استرس می‌شوند و این موارد در روابط بین افراد بسیار معمول است. از عوامل استرس زای دیگر، می‌توان برنامه‌های نامناسب در سازمانها و شرایطی مثل عدم مشارکت کارگر، تنگ نظری اداری، فشار بیش از حد به افراد برای فرمانبرداری و عدم حمایت و مسئولیت افراد نسبت به یکدیگر را نام برد. علاوه بر عوامل استرس زای محیطی، دکتر Yates برخی عوامل استرس زای فردی را مثل عوارض و مالیات سنگین بر مردم خصوصاً مدیران و سرپرستان در نظر گرفته است. برخی از این عوامل استرس زا بحران در میانسالی است و هنگامی این حالت رخ می‌دهد که شخص احساس می‌کند که زندگی به حالت ثبات و پایداری رسیده است. همچنین مشکلات خانوادگی توجه شخص را از مسایل شغلی منحرف می‌کند و یا مسائل مالی و حتی مواردی مثل ترافیک یا مشکلات اجتماعی مانع تمرکز شخص روی کار می‌گردد. راههای غلبه بر مشکلات: مطابق تعریف استرس، چیزی به عنوان موقعیت دارای استرس وجود ندارد بلکه واکنش و عکس العمل در برابر موقعیت، استرس می‌باشد. به عبارت دیگر استرس در موقعیت وجود ندارد بلکه در افرادی است که در برابر آن موقعیت واکنش نشان می‌دهند. افراد از جهات گوناگونی مثل چگونگی واکنش در برابر یک موقعیت خاص با یکدیگر تفاوت دارند. دویدن بطور روزانه در مسافتی به اندازه پنج کیلومتر برای فردی ۲۵ ساله یک تمرین بدنی مطلوب محسوب می‌شود. ولی برای فرد هفتاد - هشتاد ساله دارای مشکل قلبی این مقدار دویدن می‌تواند کشنده باشد. راه غلبه بر استرس این است که بدانید به عنوان یک فرد باید چگونه عمل کنید و به تواناییها و محدودیت های خود آگاه باشید. همچنین باید فردی سالم باشید و حد سلامتی خود را با معاینات پزشکی منظم دریابید. چه چیزی استرس مضر را ایجاد می‌کند؟ (استرس بد) علاوه بر استرس شدید، متناوب و طولانی که بدن انسان نمی‌تواند بر آن غلبه کند فرد باید در مقابل نوعی استرس مضر بنام افسردگی مقاومت نماید. یک نشانه افسردگی، ناتوانی پیش بینی موقعیتهای مختلفی است که اتفاق می‌افتد. زنان خانه داری مشاهده شده اند که هنگامی که همسر آنها به خانه نمی‌آید یا صورتحساب برق یا تلفن خود را مشاهده می‌نمایند دچار هیجان یا آزرده‌گی می‌شوند. در حالیکه که اگر آنها می‌دانستند که همسر آنها در یک جلسه کاری بوده یا اگر افزایش میزان صورتحساب خود را پیش بینی می‌کردند هیچگاه احساس ناراحتی و هیجان نمی‌کردند. در محل کار راههایی برای شناخت موقعیت های پیش بینی نشده وجود دارد. مدیران باید قادر باشند اهداف و توقعات خود را برای زیر دستان خود روشن و واضح بیان کنند و کارهای آنها را به صورت قابل اجرا در آورند و آنها را از تغییرات قریب الوقوعی که بایستی برای آن آمادگی داشته باشند آگاه سازند که در اینصورت دچار هیجان و یا نارضایتی نخواهند شد. شکل دیگر افسردگی احساس عجز یا نداشتن هدف در زندگی است. در اغلب اوقات این امر یک پدیده ذهنی می‌باشد و ممکن است واقعیت نداشته باشد و در برخی حالات شخص برای توجیه خود به این احساس متوسل می‌شود. بر اساس موارد فوق اگر فکر می‌کنید که شکست خورده اید پس حتماً همین طور است. در بسیاری از سازمانهای موفق، به کارمندان امکان داده می‌شود تا در اصلاح امور محیط کار خود مشارکت داشته باشند و برای دستیابی به اهداف سازمان با آن همکاری کنند. این موقعیت آرمانی معمولاً با شفاف سازی اهداف، قوانین و توقعات آغاز و با ایجاد محیطی سرشار از اعتماد، احساس نیرومندی، مالکیت و تعهد ادامه می‌یابد. نشانه های استرس: علامتهای زیادی نظیر زودرنجی و آمادگی ابتلا به روان پریشی عصبی و غیره برای استرس وجود دارد. معمولترین علامت استرس، دلتنگی و افسردگی است که شخص دچار آن می‌شود. روانشناسی بنام David viscott این پدیده را بدین شکل توصیف می‌کند که استرس ملائمتی است که ارتباط فرد را با توالی منطقی حوادث از بین می‌برد یعنی فرد ارتباط بین توالی منطقی حوادث را تشخیص نمی‌دهد. این نوع افسردگی می‌تواند به شدتهای مختلف مثل عدم فعالیت، غمگین بودن، احساس بی ارزش بودن، فقدان انگیزه برای

کار یا فعالیت و عدم تمرکز و غیره ظاهر شود. نشانه دیگر استرس، اضطراب است که احساس تنش، دلهره، ترس و نگرانی می باشد. اضطراب واکنش به خطر پیش بینی شده ای است که معمولاً تهدیدی واقعی تلقی نمی شود ولی ترس عکس العمل معقولانه تری در برابر خطرات ناگهانی می باشد. هنگامی که یک کارمند مضطرب است نسبت به کارش احساس پریشانی و گیجی دارد و تمرکز خود را از دست می دهد و گاهی اوقات دچار شک و بدگمانی می شود. این امر روی کار آیی فرد تأثیر دارد و در نتیجه به کل سازمان ضربه می زند. نشانه جدی دیگر استرس، بی خوابی است که معمولاً با اضطراب و افسردگی همراه است. بهر حال ممکن است فرد فقط دچار بیخوابی شود بدون اینکه علائم دیگر استرس را داشته باشد. بسیاری از مردم به علت مشکلاتی که دارند نمی توانند خوب بخوابند. در اغلب اوقات بیخوابی با کاهش اشتها و ناتوانی در خوابیدن همراه است. بیخوابی می تواند منجر به بیماریهای ناشی از استرس گردد. در خیلی از افراد آمادگی ابتلا به برخی از بیماریها وجود دارد و استرس، بروز علائم آنها را شتاب می بخشد. البته عوامل دیگری هم روی ابتلاء شخص موثرند مثل: وراثت، محیط، رژیم غذایی، بهداشت، عادات زندگی، چاقی، سیگار کشیدن و غیره. معمولترین اشکال بیماری که به استرس مربوط می باشند عبارتند از: حمله قلبی، فشار خون، سکتة مغزی، آئزین، میگرن، سردرد، پشت درد مزمن، دیابت، انواع زخم ها، بیکراری، سرطان، آلرژی، آرتروز و ناهنجاریهای جنسی. پیشگیری از استرس: کارشناسان سراسر جهان چندین راه برای مقابله با استرس پیشنهاد کرده اند. در دهه ۱۹۷۰ در بسیاری از کشورها این روشها بطور وسیعی مورد استفاده قرار گرفت به امید اینکه سرانجام سازمانها از محیط های کاری فارغ از استرس برخوردار شوند. تفکر در مورد ماوراءالطبیعه یا مدیتیشن فوق طبیعی (TM) یکی از این کارها در دهه ۱۹۷۰ بود. در آمریکا این روش اثر فوق العاده ای بر محیط کار به شکل کارمندان راضی تر که ارتباط بهتری با روسا و همکاران خود برای برقرار می کردند داشت و این امر نه تنها عادت و روشهای کاری آنها را بهبود بخشید بلکه در زندگی شخصی آنها نیز تحولی ایجاد کرد بنابراین TM نه تنها کارمندان علاقمندتر بلکه اشخاص راضی تری ارائه می دهد. عکس العمل استراحت یا ریلکسیشن (relaxation) یکی دیگر از تکنیک هایی بود که برای غلبه بر استرس در محیط های کاری مورد استفاده واقع شد. طبق نظریات دکتر Herbert benson این یک روش استراحتی بود که از TM ناشی می شد. در هر صورت این روش نیز مثل TM زیاد مورد استقبال قرار نگرفت و موثر بودن آنها نیز ثابت نشد. برخی از برنامه های شخصی کم هزینه تر برای کاهش استرس مثل دویدن منظم، ورزش یا شنا است. برخی از شرکتها مرخصی اجباری غیر قابل تغییر و تبدیل برای کارمندان در نظر می گیرند و کارمندان ملزم به استفاده از آنها می باشند، بنابراین می توانند استراحت و تجدید قوا کنند و با علاقه و کار آیی بیشتر سر کار خود حاضر شوند. برخی از شرکتها نیز کارمندان خود را تشویق می کنند که به بیرون از محل کار خود بروند و در فضاهای خالی اداره به کار باغبانی مشغول شوند و از این سرگرمی برای ایجاد توازن بین کار و ورزش بهره جویند یا بطور داوطلبانه در برنامه های ارتباط جمعی روابط عمومی شرکت در محیط های روستایی همکاری کنند. در برخی از شرکتها و سازمانهای در حال توسعه، مدیر و کارمندان در فعالیتهای سازمان یافته غیر رسمی شرکت می جویند تا استرسهای محیط کار را کاهش دهند، حتی اگر نتوانند آن را بطور کامل از بین ببرند. شرکت در تمرینات گروهی که برای خاتمه دادن به مشاجرات درونی است باعث کاهش استرس در مناسبات متقابل افراد می گردد. مرور پیوسته کارهای سازمان و تجزیه و تحلیل درباره فرآیند کاری به منظور محدود کردن کارهای غیر ضروری که باعث کسالت بار شدن بیش از حد کار برای کارمندان می شود، در بسیاری از سازمانها به عنوان بخش مهمی در نظر گرفته شده است. تشویق کارمندان به شرکت در تیمهای چندگانه باعث افزایش قابلیت کار گروهی آنها می شود و به آنان اجازه می دهد که شانس بیشتری برای ابراز عقاید خود در مورد مسائل کاری داشته باشند. همه این کارها

باعث کاهش حس ناتوانی در کارکنان می شود چراکه این حس خود منشأ تولید استرس است. مسئولیت مدیریت استرس: به علت اینکه سازمانها از وجود محیطهای عاری از استرس سود و بهره زیادی می برند کارفرمایان باید در مورد پیش گیری از استرس به هر نحو ممکن ابتکار عمل داشته باشند. ابزار و برنامه های پیشگیری از استرس بایستی به عنوان سرمایه محسوب شوند و نه هزینه های اضافی. هنگامی که استرس در روابط بین افراد و کارمندان به حداقل می رسد احتمال موفقیت سازمان افزایش چشمگیری می یابد. بعبارت دیگر کارمند باید مسئول بهینه سازی خود و اعمالش باشد و باید هر کاری را برای مقابله با استرس انجام دهد. هر فرد دارای استرس نه تنها به عنوان کارمند یا کارگر بلکه به عنوان یک فرد ممکن است دچار ناتوانی در انجام کارهای خود گردد. مشاغل پر از استرسی تواند بر جنبه های دیگر زندگی نیز تاثیر سوء و نامطلوب داشته باشند. در نتیجه هیچ فردی نباید اجازه دهد که استرس وارد زندگی او شود. یک زندگی عاری از استرس و تنش یک زندگی سراسر شادی خواهد بود. منبع:سایت سازمان کاروآموزش فنی و حرفه ای قزوین

### طبیعت، پیامدها و مدیریت استرس

#### What Is Stress ... استرس یک تجربه است

۱- استرس چیست؟مدیر یک کارخانه بزرگ در سن ۳۵ سالگی دچار فشار خون بالا شد. یک زن خانه دار ۲۷ ساله به بیماری آسم مبتلا گردید. این هر دو هنگامی که به پزشک مراجعه کردند به آنها گفته شد که علت اختلالاتی که پیدا کرده اند «استرس» یا فشار روانی بوده است. آن مدیر یک سال بود که باید به تنهایی تصمیمات سریعی در مورد کسب و کارش می گرفت. هر تصمیمی می توانست به زیانهای هنگفتی برای کارخانه بیانجامد. او پس از هر تصمیم گیری، در مورد پیامدهای آن نگران باقی می ماند تا وقتی که درستی تصمیم گیری به اثبات می رسید. این نگرانی و اضطراب مداوم باعث بالا رفتن فشار خون او شده بود. آن زن خانه دار نیز مادر شوهر بهانه جو و ایراد گیری داشت و شوهرش پشتیبانی لازم را از او نمی کرد. هر بار که مادر شوهرش سر او نق می زد، او می خواست که جوابش را بدهد ولی این کار را نمی کرد و خشم خود را فرو می خورد. با این کار نوعی حس خفگی در او به وجود می آمد. سرانجام این حس خفگی باعث نوعی نفس تنگی در او شد و در انتها به حمله آسم انجامید. اینها نمونه هایی هستند از آنچه استرس با ما آدمها می کند. هزاران مثال دیگر نیز مانند اینها وجود دارد. یکی از اختلالاتی که به تازگی مشخص شده که بر اثر استرس روی می دهد «خستگی مزمن» است. بنابراین اگر استرس چنین قدرتی دارد آیا نباید در مورد آن بیشتر بدانیم؟ البته که پاسخ مثبت است. استرس یک تجربه است. هنگامی که ضرورت های جسمی، روانی یا اجتماعی باعث می شود که ما به آنها واکنش نشان دهیم، در این صورت تحت فشار استرس قرار می گیریم. آن چیزهایی که ما را به واکنش وامی دارند و مجبورمان می کنند که منابع مان را بسیج کنیم «محرک استرس» نام دارند. محرک های استرس باعث می شود که ما استرس را تجربه کنیم. افزایش دمای اتاق، تقاضاهای افرادی که دور و برمان هستند، و ضوابط و آداب اجتماعی، همگی نمونه هایی از محرک های استرس می باشند. هنگامی که ما منابع مان را برای برآورده کردن این تقاضاها به خدمت می گیریم و بسیج می کنیم، به گفته روان شناسان، تحت استرس قرار می گیریم. واژه استرس به دلیل کاربرد نامناسبی که داشته است، به طور ضمنی معنی بدی را در ذهن ما متبادر می کند. در حالی که استرس به خودی خود نه خوب است و نه بد. بلکه نسبت به تاثیری که بر روی ما می گذارد خوب یا بد، مطلوب یا نامطلوب، و سالم یا ناسالم می شود. برای مثال، ضرورت امتحان دادن ممکن است باعث شود که بچه ای سخت کار کند و درس بخواند و امتحان را با موفقیت بگذراند. ولی در مورد یک بچه دیگر، همان امتحان ممکن است آنقدر پرحمت و دشوار باشد که فراتر از منابع در اختیارش باشد و باعث شکست و ناکامی او گردد. بنابراین استرس یا محرک استرس به خودی خود نه خوب است و نه بد، بلکه خنثی است. ۲- درماندگی هنگامی که یک محرک استرس خیلی شدید باشد و یا هنگامی که ما

منابع کافی برای برآورده کردن آن تقاضاها در اختیار نداشته باشیم، تحت فشار استرس قرار می‌گیریم. این حالت را درماندگی (Distress) می‌نامند. درماندگی، حالت بد و ناسالمی است. درماندگی طولانی و مداوم باعث واکنش‌های متفاوتی در سطح بدن و ذهن انسان می‌گردد. درماندگی، منابع ما را به اتمام می‌رساند و ما را در برابر بیماری‌ها و اختلالات، ناتوان و آسیب‌پذیر می‌سازد. کودکی که منابع کافی برای گذراندن امتحان ندارد در امتحان رد می‌شود. مدیری که نگرانی و اضطراب مداوم دارد منابعش در این راه صرف می‌شود و دچار فشار خون می‌گردد. و زن خانه‌داری که بخش مهمی از منابعش را صرف فرو خوردن خشمش می‌کند نهایتاً گرفتار بیماری آسم می‌شود. بنابراین هر استرسی که به درماندگی بیانجامد ناسالم و بد است. ۳- استرس مفید هنگامی که وجود یک محرک استرس، منابع ما را طلب می‌کند و ما دچار استرس می‌شویم، این امر همیشه به درماندگی نمی‌انجامد. اگر محرک استرس از حد معقولی تجاوز نکند و ما نیز منابع کافی برای برخورد با آن در اختیار داشته باشیم، قادر خواهیم بود تا از پس آن استرس برآئیم. در این صورت است که نوعی حس رضایت‌مندی و خشنودی در ما به وجود می‌آید. استرس‌هایی که از عهده‌شان بر می‌آئیم باعث یکپارچگی بیشتر در شخصیت ما می‌گردند. چنین استرس‌هایی را استرس مفید (Eustress) می‌نامند. بچه‌ای که به خوبی برای امتحان آماده شده و آن را با موفقیت گذرانده است، اعتماد به نفس بیشتری پیدا می‌کند و برای خود ارزش بیشتری قایل می‌شود. در واقع در اینجا استرس امتحان، اثر مثبتی بر روی او گذاشته است. این استرس‌های مفید برای انگیزش و رشد ما ضرورت دارند. ۴- درک ما از استرس‌روان‌شناسان بر این عقیده‌اند که نحوه ادراک ما (نگرش ما نسبت به چیزهای مختلف) تا حد زیادی تعیین کننده این است که استرس به «درماندگی» تبدیل شود یا «استرس مفید». برای مثال، کسانی که تعلیمات نظامی دیده‌اند و در عملیات جنگی شرکت داشته‌اند، یک تهدید حمله نظامی را نسبتاً ساده می‌انگارند در حالی که کسانی که چنین آمادگی‌ای نداشته باشند آن را موضوع مرگ و زندگی تلقی می‌کنند. روان‌شناسان نشان داده‌اند که نحوه ادراک ما تعیین کننده شدت و ضعف استرس است. آن‌ها همچنین عقیده دارند که نحوه ادراک هر فرد از طریق آموزش و تمرین قابل تغییر است. این نتیجه‌گیری روان‌شناسان بسیار با اهمیت است زیرا در دنیای امروز استرس‌های شدیدی در زندگی همه ما وجود دارد و هر روز نیز استرس‌های جدیدی بر استرس‌های قبلی افزوده می‌گردد. بنابراین، آموزش دیدن و یاد گرفتن چگونگی اصلاح نحوه ادراک (نگرش) و سازماندهی مجدد آن، در کاهش شدت، بسامد و مدت بسیاری از اختلالات مربوط به استرس، می‌تواند بسیار مفید باشد. همچنین استرس‌های آینده قابل پیش‌بینی می‌گردد و نحوه ادراک ما متناسب با آن می‌تواند تغییر یابد. به این گونه آموزش‌ها «مایه‌کوبی استرس» (زدن واکسن استرس) می‌گویند. درست همان گونه که برای مقابله با سایر بیماری‌ها مایه‌کوبی می‌کنیم، برای مقابله با استرس نیز باید خود را آماده کنیم. ترجمه: کلینیک الکترونیکی روان‌یاری منبع

Stress: Nature, Consequences and Management " Dr. Krishna Prasad"

Sreedhar <http://www.psychologyfall.com>

?What Is Stress

Stress is your body's way of responding to any kind of demand. It can be caused by both good and bad experiences. When people feel stressed by something going on around them, their bodies react by releasing chemicals into the blood. These chemicals give people more energy and strength, which can be a good thing if their stress is caused by physical danger. But this can also be a bad thing, if their stress is in response to something emotional and there is no outlet for this extra energy and strength. This class will discuss different causes of stress, how stress affects you, the difference between 'good' or

'positive' stress and 'bad' or 'negative' stress, and some common facts about how stress affects people today. What Causes Stress? Many different things can cause stress — from physical (such as fear of something dangerous) to emotional (such as worry over your family or job.) Identifying what may be causing you stress is often the first step in learning how to better deal with your stress. Some of the most common sources of stress are:

**Survival Stress** – You may have heard the phrase "fight or flight" before. This is a common response to danger in all people and animals. When you are afraid that someone or something may physically hurt you, your body naturally responds with a burst of energy so that you will be better able to survive the dangerous situation (fight) or escape it all together (flight). This is survival stress.

**Internal Stress** – Have you ever caught yourself worrying about things you can do nothing about or worrying for no reason at all? This is internal stress and it is one of the most important kinds of stress to understand and manage. Internal stress is when people make themselves stressed. This often happens when we worry about things we can't control or put ourselves in situations we know will cause us stress. Some people become addicted to the kind of hurried, tense, lifestyle that results from being under stress. They even look for stressful situations and feel stress about things that aren't stressful.

**Environmental Stress** – This is a response to things around you that cause stress, such as noise, crowding, and pressure from work or family. Identifying these environmental stresses and learning to avoid them or deal with them will help lower your stress level.

**Fatigue and Overwork** – This kind of stress builds up over a long time and can take a hard toll on your body. It can be caused by working too much or too hard at your job(s), school, or home. It can also be caused by not knowing how to manage your time well or how to take time out for rest and relaxation. This can be one of the hardest kinds of stress to avoid because many people feel this is out of their control. Later in this course we will show you that you DO have options and offer some useful tips for dealing with fatigue.

**How Does Stress Affect You?** Stress can affect both your body and your mind. People under large amounts of stress can become tired, sick, and unable to concentrate or think clearly. Sometimes, they even suffer mental breakdowns.

## انواع استرس

... types of stress خوب، بد - حاد مزمن

اثرات استرس بر بدن ۱\_درد ها مانند ددرهای عضلانی در قسمت های مختلف بدن ۲\_زخم های اثنی عشر و زخم معده که بسیار

شایع است ۳- آسم ۴- حساسیت ها ۵- عوارض دستگاه قلبی و عروقی ۶- مرگ ( اینو نمیخواستم بنویسم) تعریف استرس: کمتر کسی است که در زندگی استرس رو تجربه نکرده باشه. هیچ کس کاملاً خوشبخت نیست و هیچ کسی هم به طور کامل بد بخت افریده نشده. احساس خوش بختی در واقع همان فواصل بین احساسات پی در پی بد بختی است. برای استرس تعاریف زیادی گفته شده است. ساده ترین آنها اینه: " استرس حالت هیجانی است که فشار روانی به شما وارد میکند." انواع استرس: استرس خوب و استرس بد استرس نوعی تهدید است که شخص آن را احساس میکند. خواه عامل برانگیزاننده آن واقعی باشد یا ناشی از تصورات خود شخص. عوامل واقعی در پیرامون شما وجود دارد مانند احساسی که ز صدای شکستن شیشه به شما دست میدهد. عامل تصویری و تخیلی آن است که در تصورات شما وجود دارد و سبب بروز حالت ترس میشود. مثل ترسی که بسیاری از مردم از سفر های هوایی دارند. در هر حالت استری به این دو نوع طبقه بندی میشود. استرس خوب یا استرس فیزیولوژیک هر نوع تحرکی است که در شما انگیزه ای ایجاد میکند یا هدف خاصی را به شما نشان میدهد. نمونه استرس خوب را به عنوان مثال وقتی در روزنامه خبر خوبی را میخوانید احساس میکنید. استرس بد نوعی دیگر است که نه تنها به شما کمکی نمیکند بلکه با ایجاد اختلال در جریان تفکرات شما اوضاع را خراب تر میکند. مانند استرسی که در شب امتحان بعضی افراد دارند. استرس حاد و مزمن: استرس حاد: به سرعت بروز میکند و خیلی شدید است و معمولاً بین ۵ تا ۳۰ دقیقه زمان میبرد. به طور معمول هر فرد در ماه یک بار این نوع استرس را تجربه میکند و بعضی بنا به اقتضای شغل و موقعیت خود ممکن است بیشتر آن را تجربه کنند. استرس حاد مانند شمشیر دو لبه عمل میکند از یک طرف باعث ترشح هورمون های استرسی مانند آدرنالین در بدن میشود و از طرف دیگر میزان تحمل شما را در رویارویی با مواقع مشابه بالاتر میبرد. استرس مزمن: این نوع استرس شدت زیادی ندارد و ممکن است روزها و هفته ها و ماهها یا حتی سالها طول بکشد.

### تصویر استرس در مغز انسان

... Stress چگونگی واکنش مغز تحت استرس روانی برای متخصصان علم اعصاب هنوز موضوعی بکر است دانشمندان برای نخستین بار توانستند تأثیرات استرس های روانی روزمره را در مغز انسان به تصویر بکشند. پژوهشگران در دانشکده پزشکی دانشگاه پنسیلوانیا با استفاده از کارکردی fMRI (MRI) موفق شدند از فعالیت مغز افراد عکسبرداری کنند. پژوهشگران از افراد مورد آزمایش در خواست کردند که به سرعت فعالیت های چالش برانگیز ذهنی را انجام دهند و بدین ترتیب به آنها استرس وارد کردند و در همین حال فعالیت مغزی آنها را زیر نظر داشتند. در خلال این آزمایش، واکنش های هیجانی افراد نظیر استرس، اضطراب و عصبانیت و نیز تغییرات در هورمون های استرس و ضربان قلب مورد ارزیابی قرار گرفت. بسیاری از افرادی که تحت این آزمایش قرار گرفتند اعلام کردند که در خلال آزمایش «دستپاچه، آشفته و ناراحت» شده اند. در خلال «آزمایش استرس» نتایج نشان داد که جریان خون به قشر راست قسمت قدامی لوب های پیشانی مغز، یعنی همان ناحیه ای که به اضطراب و افسردگی ارتباط دارد، افزایش یافت. این افزایش جریان خون، حتی پس از خاتمه آزمایش نیز ادامه داشت. این نتایج نشانگر ارتباط قوی بین استرس روانی و هیجان های منفی بود. احتمال دیگری که مورد توجه پژوهشگران قرار گرفت این بود که چون قشر قسمت قدامی لوب های پیشانی مغز به توانایی انجام وظایف اجرایی مانند حافظه کاری و رفتارهای هدف گرا نیز مربوط است، این نتایج می تواند آن فعالیت ها را نیز برجسته سازد. به گفته جیونگ وانگ، سرپرست این پروژه پژوهشی: «چگونگی واکنش مغز تحت استرس روانی برای متخصصان علم اعصاب هنوز موضوعی بکر است، امّا مطمئناً یک تکه مهم از پازل درک تأثیرات استرس بر سلامت انسان است. یافته های تازه می تواند به پیشبرد درک ما از این فرایند، کمک شایانی نماید.» ترجمه: کلینیک الکترونیکی روان یارمنبع  
Psychological Stress in the Healthy Human Brain", Bjorn Carey, Proceedings of the"



National Academy of Science, Nov. ۲۱, ۲۰۰۶. <http://www.livescience.com>

## ?What Is Stress

Stress is the emotional and physical strain caused by our response to pressure from the outside world. Common stress reactions include tension, irritability, inability to concentrate, and a variety of physical symptoms that include headache and a fast heartbeat. It's almost impossible to live without some stress. And most of us wouldn't want to, because it gives life some spice and excitement. But if stress gets out of control, it may harm your health, your relationships, and your enjoyment of life. Examples of "overload" situations are common in today's world:

- \* You and your spouse both work full time while you are raising your family. At the same time, your parents are retired, in ill health, and are dependent on your help with shopping and running errands.
- \* You are a single person living alone, and your salary isn't rising as fast as the rate of inflation. It's getting harder each month to pay the bills.
- \* You are a divorced parent and share the custody of your children with your former spouse. But the friction between the two of you on matters concerning the children is becoming more bitter and more frequent.
- \* The expectations and competition at your workplace is becoming fierce. You find yourself coming in early, staying late, and taking on more work than you can handle.

Managing stress involves learning about:

- \* How stress affects the mind and body
- \* How to identify the warning signs of stress
- \* How to develop good stress-management techniques
- \* When to seek professional help

### What Are The Signs Of Stress?

Stress can cause both mental and physical symptoms. The effects of stress are different for different people. The mental symptoms of stress include:

- \* Tension
- \* Irritability
- \* Inability to concentrate
- \* Feeling excessively tired
- \* Trouble sleeping

The physical symptoms of stress include:

- \* Dry mouth
- \* A pounding heart
- \* Difficulty breathing
- \* Stomach upset
- \* Frequent urination
- \* Sweating palms
- \* Tight muscles that may cause pain and trembling

## استرس و عوامل استرسی‌زا

Stress ... خدایا آرامش را بر قلب و روح من بفرست

«الهی انزل سکینه علی قلبی.» خدایا آرامش را بر قلب و روح من بفرست. بهداشت و سلامت روانی از مباحث اساسی در زندگی همه انسانها بوده و نقش کلیدی را در سلامتی، آسایش، طول عمر و شکوفایی توانایی‌های اساسی و ارتباط‌های سلامت‌آمیز ایفا می‌کند. با توجه به این مطلب پرداختن به مسائل بهداشت روانی نه فقط برای خانواده‌ها بلکه برای جامعه و نسل آینده بسیار سودمند است و می‌بایست در برنامه‌های توسعه‌گشوری به این مسأله توجه به‌سزایی کرد. متأسفانه، یکی از مشکلات روانی در جامعه متمدن و پیشرفته امروز مسأله استرس و عوامل استرسی‌زا می‌باشد. مشکلی که اکثریت مردم، امروزه با آن دست و پنجه نرم می‌کنند.

کنند به دنبال راهی برای رهایی از این بیماری هستند تا شاید بتوانند دقایقی را در آرامش به سر برند. استرس چیست؟ ریشه استرس در لاتین (استریکوس strictus) و در فرانسه (استریکوس striction) می باشد که در معنای لغوی به معنای شدت و سخت گیری بیش از حد می باشد. در علم پزشکی استرس را همان آمادگی ذهنی و جسمی لازم برای مقابله با شرایط حاد و بحرانی می دانند؛ وضعیتی که در آن ذهن و جسم برای رسیدن به تعادل، تحت فشار بیش از حد قرار می گیرند. به عبارت دیگر استرس حالتی هیجانی است که فشار روانی را بر فرد وارد می کند و اگر این هیجانات درست کنترل نشوند آسیب جدی وارد می کنند. دکتر سیل (Dr. Seyle) زندگی خود را وقف تحقیقاتش در مورد استرس نموده است. از نظر وی استرس پاسخ معمولی بدن به تمام تقاضاهایی است که از وی می شود و یا سازگاری با توقعات بسیار نابجا که عوامل استرس زا نامیده می شوند. در این تعریف به وضوح تمامی محرکهای خارجی مثل گرما، سرما، فعالیت بدنی و نیز تمام محرکهای تغییرات داخلی مثل کاهش قند خون، افزایش درجه حرارت بدن و میکروبی را از جمله عوامل استرس زا برای بدن می نامند. ۳۰٪ به طور کلی استرس بر روی افراد مختلف اثرات متفاوتی برجا می گذارد و مخصوص قشر یا طبقه خاصی از مردم نیست بلکه افراد با توجه به نوع و شرایط زندگی با عوامل استرس زای گوناگونی مواجه هستند. حساسیت در برابر استرس نه تنها در هر فردی به صورت متفاوت تأثیر می گذارد؛ بلکه می تواند در یک شخص به خصوص سال به سال تأثیرهای متفاوتی داشته باشد. ۴۰٪ تقسیم بندی کلی استرس می توان آن را به دو گروه استرس بد و خوب تقسیم کرد. استرس خوب: از یک دیدگاه استرس مثبت یک منبع انگیزه و جزء لازم برای بقای زندگی است. ۵ و در حقیقت نوعی محرک است که ایجاد انگیزه کرد و فکری را در فرد برمی انگیزد و یا هدف خاصی را به فرد نشان می دهد. ۶. نمونه استرس خوب را در شرایطی که روزنامه می خوانید و به خبر جالبی برمی خورید یا زمانی که به اخبار تلویزیون گوش می دهید می توانید تجربه کنید. اما اغلب آنچه به عنوان استرس، در میان ما شناخته شده است نوع دیگر استرس است که متخصصان به آن «استرس بد» می گویند. این نوع استرس نه تنها به شما کمک نمی کند بلکه با ایجاد اختلال در جریان فکر، اوضاع را خراب تر می کند. ۷. بسیاری از مردم افرادی هستند که استرس ها را فقط تحمل می کنند و به نظر آنها این گونه استرسها برای آنها فقط جنبه مثبت دارد، اما متأسفانه استرسهایی که حتی جنبه مثبت دارند اگر دائمی و زیاد بشوند می توانند مضر و ویرانگر باشند. استرس بد همیشه پیامد منفی به همراه دارد به گونه ای که می تواند روند یک زندگی سالم را مختل کرده و افراد را دچار ناهنجاریهای رفتاری و روانی می کند. از مهم ترین تغییراتی که در نتیجه استرس بر روی فرد ایجاد می شود؛ می توان هیجانات زیاد، حساسیت و عدم توازن در رفتار و عادات را نام برد و اگر فرد در اوج استرس باشد این تغییرات حتی در مقیاس اندک هم، ناگهان برایش بصورت غیر قابل تحمل ظاهر می شود و می تواند آتشفشان درون او را به انفجار و غلیان درآورد. ۸. به طور مثال: در شب امتحان به علت وجود استرس دچار بی خوابی شده و روز جمعه در جلسه امتحان سردرد دارید و حافظه خوب کار نمی کند پس نتیجه امتحان به علت عدم درست اندیشیدن نامطلوب می شود. استرسی تواند عامل اختلالات بسیار و نقطه شروع بیماریهای فراوان و مشکلات ارتباطی قوی باشد. غالباً آثار منفی استرس را به خستگی بیش از حد، اضطراب، ضعف و ناامیدی محدود می کنیم ولی متأسفانه نتایج بیش از اینهاست. ۹. در مورد آثار منفی فشارهای روانی بر اقتصاد و سلامت جامعه می توان از بررسیهای انستیتوی ملی سلامت برآورد که: - هفتاد تا هشتاد درصد مراجعات به پزشکان در رابطه با بیماریهای ناشی از فشار روانی است. - کسانی که در شرایط پراضطراب زندگی می کنند ۵/۴ برابر بیشتر از سایرین در معرض سکته های قلبی و مغزی هستند. ۱۰. نشانه های استرس: در حقیقت نشانه های استرس در فرد جسمانی، روحانی، نفسانی، اقتصادی، اداری و سیاسی می باشد. (۱۱) علائم فیزیکی: تپش قلب، نفس نفس زدن، انقباض و سختی قفسه سینه، سردرد، عرق کردن، سوء هاضمه، احساس تهوع و افزایش حرکات روده ها از علائم فیزیکی هستند. (۲) علائم روانشناختی: ناتوانی در تصمیم گیری، ضعف تمرکز حواس، ضعف حافظه، کابوس شبانه و افکار منفی را می توان از علائم روانشناختی برشمرد. (۳) علائم هیجانی: زودرنجی، یأس و واهمه، بدگمانی، کاهش عزت نفس، کاهش اعتماد به

نفس و احساس ناامیدی. اما می‌توانیم خودمان را از هجوم استرس در امان نگه داریم. برای انجام این امر مهم باید ابتدا عوامل بروز استرس را شناختیم و از آنها اجتناب کنیم و یاد بگیریم که چگونه می‌توانیم با استفاده از راههای مناسب خود را با آنها تطبیق دهیم. عوامل استرس زا: در حقیقت هر چیزی که انسان را بیش از حد تحت فشار قرار دهد و به تحلیل جسم و روان بیانجامد عامل استرس زا نامیده می‌شود. در دنیای صنعتی امروز عوامل استرس زا می‌توان به دو گروه مجزا تقسیم کرد: ۱. استرس زهای شخصی: معضلات خانوادگی، وظایف خانوادگی، توقعات اطرافیان، خستگی، بیماریها، نابسامانیهای رفتاری در میان اعضای خانواده و یا در میان افراد جامعه، از دست دادن عزیزان و یا شرکت در محیط‌های مختلف اجتماعی، برنامه‌های تلویزیون و اخبار. ۲. استرس زهای اجتماعی: عدم تأمین مالی، عدم تأمین شغلی، ازدواجهای ناموفق، اعتیاد، کارهای اداری و ترافیک شهری، مشکلات اقتصادی و سیاسی و نبود امکانات کامل رفاهی برای افراد جامعه. همان‌طور که می‌دانید در گروه اول که مختص استرسهای فردی است خود فرد در پیدایش استرس نقش مهمی دارد؛ به‌طور نمونه ذهنیت فرد در رابطه با محیط و اطرافیان می‌تواند استرس زا باشد، به‌گونه‌ای که اگر در برخورد با عوامل و یا محرکها ذهنیتی مثبت داشته باشد می‌تواند خود را با این عوامل تطبیق دهد. در بعضی موارد ترس از بیمار شدن سبب ایجاد استرس می‌شود و فرد را احساس می‌کند. در دنیای امروز استرس، فقط و فقط به فشارهای عصبی و روحی فرد گفته نمی‌شود بلکه دامنه وسیعتری از فردیت را دربرمی‌گیرد؛ زیرا به همان نسبت که فشارهای عصبی، روحی، اخلاقی بر روی فرد مؤثر است، فشارهای اقتصادی، فرهنگی، اداری و سیاسی نیز بر روی جامعه تأثیر بسزایی دارد. بیماریهای ناشی از استرس: استرس موجب بیماریهای گوناگون در فرد شده و گاهی نیز بیماریها را تشدید می‌کند. پس چه بهتر که با نگرش و دیدی درست از بروز یا افزایش استرس جلوگیری کنیم. ۱۳. بیماریهایی از قبیل آسم، حساسیتها (بروز کهیر یا دانه‌های قرمز رنگ)، ریزش مو (تاسی ناگهانی)، چاقی یا کاهش وزن، دیابت (این بیماری در تنشهای مختلف که به‌طور ناگهانی ایجاد می‌شود و از ظرفیت فرد بیشتر است بروز می‌کند)، شب‌اداری (از شایع‌ترین مواردی است که در اثر استرس در کودکان به وجود می‌آید)، زخم معده، زخم دهان، بی‌خوابی (یکی از شایع‌ترین حالات اختلال سیستم عصبی بی‌خوابی و بدخوابی است)، بیماریهای قلبی و عروقی (استرس اغلب موجب بروز سکته‌های قلبی در افراد می‌شود)، سرطان ناشی از استرس هستند. (استرس باعث عدم تعادل در رشد و تکثیر سلولها می‌شود که در نهایت منجر به سرطان می‌شود). در مجموع تحقیقات نشان داده است که حدود ۷۵٪ همه بیماریها ناخوشیها به استرس مرتبط هستند پس می‌بایست راهکارهای مقابله آمیز با این بیماری را کسب کنید. ۱۴. کاهش استرس کوششی است که نیازمند خودآگاهی، خوش بینی، قاطعیت و پیروی از یک راهکار شخصی برای مقابله با حوادث استرس‌زاست و کاهش استرس مستلزم توجه دقیق به جسم و تندرستی است. ۱۵. راهکارهای مناسب برای غلبه بر استرس: ۱. یک رژیم غذایی مؤثر، ورزش و برنامه استراحت: این راهکار به شما در غلبه بر استرس با دادن نیروی فزون یافته برای دستیابی به انتظاراتی که از شما می‌رود کمک خواهد کرد. همین که یک برنامه مؤثر تهیه کرده‌اید؛ این امر به یک راه برای ایجاد تناسب در زندگی که بر یک مبنای منظم استوار شده است، بدل می‌گردد. با متناسب شدن شرایط جسمانی بدن قادر به پاسخگویی و خنثی کردن انتظاراتی که از شما می‌رود خواهید بود. ۱۶۲. برنامه ریزی دقیق کارها: با برنامه ریزی درست در هر کاری می‌توان از زمان، استفاده بهینه برد. ۳. فعالیتهای هنری: هر هنر و مهارت خلاق سرزندگی و نشاط خاصی را به ذهن می‌بخشد و در نتیجه از بروز استرس می‌کاهد. در حقیقت هنر با توانایی عظیم خود می‌تواند احساسات خوب و باارزش انسانها را از درونشان بیرون بکشد و به مرحله شکوفایی برساند. پس هنرمند با تجربه می‌تواند با هنرش از لحظه لحظه زندگی استفاده کند. ۴. ایجاد تغییرات کارساز در زندگی: تنها عامل مشترک در ایجاد هر نوع استرس، لزوم ضرورت و اجبار در ایجاد تغییر و تحول مهم، در روند زندگی معمولی فرد است. ۱۷. پس شما می‌بایست برای کاهش استرس در زندگی روند و جریان زندگی خود را به گونه‌ای که کارساز و مؤثر باشد تغییر دهید. ۵. رفع هیجان و دلهره: این عمل باعث می‌شود که خستگی شما برطرف شود، توان جسمی و روحی شما را بالا می‌برد و تا حدود زیادی ترس و

هیجان زدگی را در شما تحلیل می‌دهد. ۱۸۶. برقراری روابط اجتماعی و همدلی در بین افراد جامعه: انسان موجودی اجتماعی است و چون در اجتماع و در بین افراد مختلفی زندگی می‌کند نیازمند همدلی، مصاحبت و... می‌باشد. پس انزوا و ارتباط مؤثر نداشتن با افراد جامعه افزایش استرس را برای وی به دنبال دارد. ۷. استفاده از آرامش بخشی ذهنی: این روش که خود شامل چند مبحث می‌باشد روشی بسیار مناسب بوده تا شما در زمانهای استراحت و در اوقات فراغت بتوانید ذهن خود را از عوامل استرس را دور کنید و به آن آرامش دهید: الف) یوگا: از یوگا می‌توان به عنوان روشی نام برد که جسم و روان توأمأً به آرامش می‌رسد. در یوگا ذهن در وضعیتی آرام قرار می‌گیرد، سرعت کم شده، حرکات به کندی صورت می‌گرفته و بدن به توازن می‌رسد. در حقیقت یوگا از استرس و ناراحتی می‌کاهد. ب) مراقبه (مدیتیشن): راههای متفاوتی برای مراقبه وجود دارد. در این روش ذهن توجه کامل به یک نقطه داشته و آرام است. مدیتیشن نیازمند اجرای اصولی و صحیح تمرینات و تکرار آنهاست. و در اثر تکرار در تمرینها می‌توانید ذهن خود را آرام کرده و حاکم ذهن خود باشید. در حقیقت می‌توانید ذهن خود را بر آنچه که می‌خواهید متمرکز کنید. برای مقابله با استرس روشهای بسیاری تشخیص داده شده اند؛ اما در این مقاله به نام بردن همین موارد فوق بسنده می‌کنیم. تا شاید با به کار گرفتن همین موارد بتوانید از بروز استرس تا حدی جلوگیری کنید. مباحثی را که تاکنون توضیح دادیم دیدگاه روانشناسی در مقابله با استرس بود اما اکنون می‌خواهیم به استرس از دیدگاه بینش الهی نگاه کنیم. استرس از نظر بینش الهی: در قرآن و سنت، سکینه و اطمینان قلبی دو وجه مطلوب برای هیأت مادی و معنوی ذکر شده که یکی آسایش است و دیگری آرامش که نتیجه این سکینه و اطمینان قلبی، همانا صحت جسمانی و امنیت روحانی است. همان طور که در یک جمله بلیغ از حضرت رسول - صلی الله علیه و آله - می‌خوانیم که: نعمتان مجهولتان: الصحه و الاماندو نعمت برای انسان ناشناخته اند، یکی سلامتی و دیگری امنیت. ۱۹ اعتقاد و ایمان قلبی به خدای یکتا که همه چیز و همه کس را آفریده است، در بسیاری از موارد به کاهش استرس در افراد کمک می‌کند، در حقیقت کسی که اختیار امور خود را تنها به خداوند می‌سپارد و او را مالک همه چیز می‌داند، ایمان دارد که خداوند در همه امور، خیر و صلاح او را می‌خواهد پس رضایت خود را در کارها خواستار است و به هرچه که خداوند راضی است او هم راضی می‌شود، پس در برابر سختیها، بیماریها، ناکاهیها و... خود را تنها نمی‌بیند و تنها به او اتکا می‌کند. این فرد با چنین خصوصیتی می‌تواند بر آرامش برسد. از نظر بینش الهی عوامل استرس را در حقیقت از اعمال و نیت انسانها سرچشمه می‌گیرد یعنی همان اعمال و نیت سوء انسان که در نهایت منجر به سیئات می‌شود، در این زمینه نیت سوء باعث ایجاد فشارهای روانی و عوامل استرسی برای انسان می‌شوند، مثلاً چهار بیماری روحی که ناشی از نیت انسانها می‌شوند عبارتند از: جهل، حسد، عقده و وسوسه. که همه اینها ناشی از بی‌ایمانی به مبدأ و معاد به وجود می‌آیند. و این عوامل فشارزا از درجات و سختیهای مختلفی تشکیل می‌گردند که به اصطلاح به عموم آنها «ابتلاء» گفته می‌شود. در بینش اسلامی برای جلوگیری از بیماریهای روحی و روانی سفارشات شده که عبارتند از: ۱. یاد خدا: یکی از راههای آرامش قلب یاد خداوند در همه مراحل زندگی است. اطمینان قلبی به خداوند بالاترین مرحله ایمان است و ایمان به خداوند موجب مقابله با حزن، اندوه و سرافکنندگی می‌شود. همان طور که خداوند می‌فرماید: «الا بذکر الله تطمئن القلوب». ۲. زیارت اهل بیت (علیهم السلام): زیارت ائمه و معصومین - علیهم السلام - خود یکی از عوامل آرامش دهنده می‌باشد به طوری که حضور در مکانهای مقدس و روحانی باعث کاهش استرس و افسردگی در انسانها می‌شود و اینکه انسان آنها را شفیع خود قرار دهد بایست اطمینان بیشتر قلبی ثمره و انسان به آرامش می‌رسد. ۳. وضو گرفتن: وضو گرفتن یکی از راههای مقابله با غضب در انسانهاست و باعث آرامش تن و روان می‌شود. ۴. روزه گرفتن: یکی از عواملی است که به بدن فرصت استراحت و آرامش می‌دهد و صبر انسانها را در برابر هواهای نفسانی بیشتر کرده و در حقیقت عزت نفس انسان را بالا می‌برد. ۵. دوستی با افراد باایمان: همنشینی و دوستی با افراد مؤمن در سلامت روحی فرد بسیار حایز اهمیت می‌باشد؛ طوری که فرد را از ابتلاء به استرس محافظت می‌کند. ۶. امیدواری به رحمت خداوند: والذین کفروا بایات الله و لقائه

اولئك يستوا من رحمتی و اولئك لهم عذاب الیم. ۲۰ پس بهترین راه برای کاهش استرس، ایمان قلبی به خداوند است باشد که خود او به ما یاری رساند تا هرچه بهتر در حفظ امانت‌ش یعنی سلامتی تن و روانمان بکوشیم. سمیرا جهان‌داری ----- پی نوشت ها: ۱- استرس را به زانو درآوریم، نویسنده: لیونل کودرون، مترجم: فاطمه صالحی طالقانی، تهران، طلایه، ۱۳۸۱. ۲- مهارت کنترل استرس، نوشته: مهدی فتحی، ویرایش و نظارت: ح. عطائی راد، مشهد، شهیدی پور، مؤسسه پژوهشی فرهنگ بهداشت حسینی نژاد، ۱۳۸۴، ص ۱۲.۳- استرس را به زانو درآوریم، نوشته: لیونل کودرون، مترجم: فاطمه صالحی طالقانی، تهران، طلایه، ۱۳۸۱.۴- استرس، نوشته گرگ ویلیکسون، مترجم: منیر سنگلجی، تهران، پیدایش، ۱۳۸۳، ص ۲۱. ۵- مهارت‌های اساسی زندگی سالم (مهارت‌های مقابله ایی)، نوشته: خسروامیرحسینی، تهران، عارف کامل، ۱۳۸۳. ۶- منبع: گزینه ۱، ص ۱۴. ۷- مهارت کنترل استرس، نوشته: مهدی فتحی، ویرایش و نظارت: ح. عطائی راد، مشهد، شهیدی پور، مؤسسه پژوهشی فرهنگ بهداشت حسینی نژاد، ۱۳۸۴، ص ۱۴. ۸- استرس، نوشته: گرگ ویلیکسون، مترجم: منیر سنگلجی، تهران، پیدایش، ۱۳۸۳، ص ۳۴۹- استرس را به زانو درآوریم، نوشته: لیونل کودرون، مترجم: فاطمه صالحی طالقانی، تهران، طلایه، ۱۳۸۳.۱۰- استرس، نوشته: چارلز اینلرز و سینیاک موران، ترجمه: امیر هوشنگ مهریار، مجتبی جزایری، علیرضا جزایری، تهران، نشر حکایت، ۱۳۷۸، ص ۵۱۱- رفتارشناسی استرس، دکتر حسین باهر، ویراستار: نوشین همایونفر، تهران، خیام، ۱۳۸۳، ص ۲۸. ۱۲- مهارت‌های اساسی زندگی سالم (مهارت‌های مقابله ایی)، نوشته خسرو امیرحسینی، تهران، عارف کامل، ۱۳۸۳، ص ۱۰۳. ۱۳- استرس از مجموعه روان تن درمانی، نوشته: گریحاکانا، مترجم: شقایق قندهاری، تهران، پیدایش، ۱۳۸۲، ص ۱۶۹. ۱۴- مهارت کنترل استرس، نوشته مهدی فتحی، ویرایش و نظارت: ح. عطائی راد، مشهد، شهیدی پور، مؤسسه پژوهشی فرهنگ و بهداشت، حسینی نژاد، ۱۳۸۴، ص ۳۴. ۱۵- استرس، نوشته: چارلز اینلدر و سینیتاک موران، ترجمه: امیر هوشنگ مهریار، مجتبی و علیرضا جزایری، تهران، نشر حکایت، ۱۳۷۸، ص ۱۶. ۱۷- مدیران و غلبه بر استرس، نوشته: جین کران ول وارد، مترجمان: امیر رشیدی نیک، عبدالرضا جعفری نهر، تهران، مرکز نشر و تحقیقات قلم آشنا، ۱۳۸۰، ص ۱۷۸. ۱۷- مهارت اساسی زندگی سالم (مهارت‌های مقابله ایی)، نوشته: خسرو امیرحسینی، تهران، عارف کامل، ۱۳۸۳، ص ۱۰۵. ۱۸- استرس، نوشته گرگ ویلیکسون، مترجم: منیر سنگلجی، تهران، پیدایش، ۱۳۸۳، ص ۷۳. ۱۹- رفتارشناسی استرس، دکتر حسین باهر، ویراستار نوشین همایونفر، تهران، خیام، ۱۳۸۳، ص ۶۰. ۲۰- سوره عنکبوت، آیه ۲۳. تهیه و تنظیم: گروه اینترنتی نیک

stress

According to a high school psychology textbook, stress is "a particular pattern of disturbing psychological and physiological reactions that occur when an environment event threatens important motives and taxes one's ability to cope." In plain English, stress is the "wear and tear" our bodies experience as we adjust to our continually changing environment. But not all stress is bad -- some stress is good. In fact, everyone needs stress in their lives without it, life would be dull and unexciting. Stress adds flavor, challenge and opportunity to life. Stress can pump you up, give you energy, supply that zest for living. Stress is an unavoidable part of life. The challenges caused by stress help to develop new skills and behavior patterns. The problems occur, however, when stress becomes excessive. It can become destructive and can turn into distress. Too much stress on your mind and body can make you feel miserable, worried, sad and ill. Contrary

to popular belief, stress is not the pressure from the outside--the divorce, the death, the burned supper, the vacation, the isolation. Those are stressors. Your response to those situations constitutes stress

### استرس کمتر و عمر بیشتر

... Stress استرس احساسی قدرتمند و طاقت فرسا است

استرس احساسی قدرتمند و طاقت فرسا است. می‌توانید از افرادی که تجربه اش را داشته‌اند، سوال کنید. اگر مدت زیادی این اضطراب‌ها و نگرانی‌های موجود در زندگی‌تان را در خود نگاه دارید، این فشارهای روحی ممکن است به پیری زودرس و انواع بیماری‌ها مثل فشارخون و مشکلات گوارشی بیانجامد. تحقیقات نشان داده است که خانم‌ها بیشتر از آقایان دچار ناراحتی‌ها و مشکلات عصبی می‌شوند. یکی از دلایلی که مسئله می‌تواند این باشد که آقایان معمولاً به طرق مختلف استرس را از بدن بیرون می‌کنند، ممکن است آنرا با همکاریانشان در میان بگذارند یا وقتی مسیر اداره تا خانه را رانندگی می‌کنند مقدار زیادی از این فشار کاهش می‌یابد و یا حتی وقتی بین کار برای ناهار بیرون می‌روند به دفع این استرس و فشار کمک می‌کنند. وقتی برای داشتن یک زندگی شاد و خوشبخت کنار همسر و فرزندانمان هدفمند باشیم، دیگر اجازه نخواهیم داد که فشارهای روحی و جسمی تاثیر منفی روی ما بگذارد. متأسفانه، فشاری که معمولاً پدرها و مادرها برای مراقبت کردن از فرزندان و گرداندن چرخ زندگی متحمل می‌شوند، دیگر وقتی برای رسیدگی و مراقبت از خودشان به آنها نمی‌دهد. هرچند که امیدوار بودن به کاهش فشارهای روحی ممکن است بسیار کمک‌کننده باشد، اما بهتر است که طریقه مقابله با این فشارها و راه کنترل خود در زمان رویارویی با مشکلات را یاد بگیریم. معمولاً وقتی خسته و در هم شکسته‌اید، داشتن فشارهای عصبی امری کاملاً طبیعی است. اگر بگذارید که این فشارها از میان برود و دوباره تعادل خود را به دست آورید، زندگی‌تان تفاوت بسیاری خواهد کرد و می‌توانید سالم‌تر و راحت‌تر به زندگی خود ادامه دهید. با رعایت چند نکته در این زمینه می‌توانید نیروی تازه‌ای به جسمتان داده و به کنترل فشارهای عصبی‌تان کمک کنید. بهانه نیاورید استرس می‌تواند پشت نقاب‌های مختلفی پنهان شود. "دیشب خوب خوابیدم چون همسر یکسره خر و پف می‌کرد" یا "از گرما سردرد گرفته‌ام" اینها فقط روش‌های متداول برای درست کردن بهانه به دلیل وجود استرس و فشار عصبی است. سعی کنید علائم ایجاد استرس را دریابید تا بتوانید به موقع وارد عمل شده و با این فشارهای عصبی مقابله کنید. متعجب خواهید شد اگر بفهمید که چگونه این فشارهای عصبی به همه جوانب زندگی‌تان رخنه خواهد کرد. در این مواقع سعی کنید از مسکن‌های سردرد استفاده کرده و بخوابید. به میزان انرژی‌تان و قدرتمندتان دقت کنید. ببینید وقتی برای بیرون رفتن با دوستان برای ناهار بهانه می‌آورید به این دلیل است که خسته‌اید یا خیر. مدیتیشن‌مدیتیشن یکی از راه‌های بسیار عالی برای مقابله با استرس شناخته شده است و کمک می‌کند که فشارهای عصبی از بدن‌تان خارج شود. حتی برای کمتر از ۱۰ دقیقه هم که شده سعی کنید در روز برای این کار وقت اختصاص دهید و خواهید دید که چه تاثیر شگرفی روی شما می‌گذارد. مدیتیشن همچنین به پایین آوردن ضربان قلب و فشارخون نیز کمک می‌کند. دستگاه‌های سخن‌گو را از برق بکشید برای مدتی سعی کنید همه آنچه را که سر و صدا ایجاد می‌کند و صحبت می‌کند را خاموش کنید. تلویزیون، رادیو، کامپیوتر، تلفن و ... همه را از برق بکشید تا محیطی کاملاً آرام و بی‌صدا ایجاد کنید. این تغییر، فکر شما را از همه آشفتگی‌ها آزاد می‌کند و آن را وادار می‌کند که با خود حرف بزند. بخندید برای افرادی که دچار استرس و فشارهای عصبی هستند توصیه می‌شود که زندگی را جدی نگیرند. سعی کنید خنده را وارد زندگی خود و اطرافیانتان کنید. خنده تاثیر بسیار مثبتی روی سلامتی شما داشته و همانطور که از قدیم گفته‌اند: خنده بر هر درد بی‌درمان دواست. اگر زندگی را سبک بگیرید، همه چیز ساده‌تر خواهد شد و این تاثیر بسیار

خوبی روی اطرافیانتان هم خواهد گذاشت و از استرس و فشارهای عصبی اطرافیان هم کم خواهد کرد. تاثیر بسیار خوبی روی بچه ها نیز خواهد گذاشت و باعث می شود که آنها هم از شما الگو بگیرند. به خاطر دارم که پزشکی می گفت بهترین هدیه ای که می توانید به فرزندانتان بدهید این است که با او بخندید. اگر جدی و عصبی باشید، بچه شما نیز همانطور خواهد شد. راه حلی برای استرستان پیدا کنید مهم است که بدانید اینکه مداوماً به یک مشکل فکر کنید راه حلی برای آن مشکل نخواهد بود و فقط استرس بیشتر به وجود خواهد آورد. سعی کنید که منشاء استرستان را پیدا کنید و روی آن کار کنید تا بتوانید راه حلی برای آن پیدا کنید. میتوانید با دوستان نزدیک و خانواده نیز در این رابطه مشورت کنید. آنها حتماً کمکتان خواهند کرد. خود را رها کنید اگر بخواهید این فشارهای عصبی را همه جا با خود ببرید، مانند مسابقه فوتبال فرزندتان یا وقتی با دوستی برای ناهار بیرون می روید، باعث خواهد شد که هیچوقت به آن آرامش مورد نیاز بدن برای از بین بردن آن فشار روحی نرسید. سعی کنید خود را از همه چیز آزاد کنید. آنچه را که باعث ناراحتیتان می شود را فراموش کنید و محیطی آرام برای خود ایجاد کنید.

### StressAn in-depth report on the causes, diagnosis, treatment, and prevention of stress

**Introduction**The stress response of the body is somewhat like an airplane readying for take-off. Virtually all systems (the heart and blood vessels, the immune system, the lungs, the digestive system, the sensory organs, and brain) are modified to meet the perceived danger.

**External and Internal Stressors**People can experience either external or internal stressors. \* External stressors include adverse physical conditions (such as pain or hot or cold temperatures) or stressful psychological environments (such as poor working conditions or abusive relationships). Humans, like animals, can experience external stressors. \* Internal stressors can also be physical (infections, inflammation) or psychological. An example of an internal psychological stressor is intense worry about a harmful event that may or may not occur. As far as anyone can tell, internal psychological stressors are rare or absent in most animals except humans.

**Acute or Chronic Stress**Stressors can also be defined as short-term (acute) or long-term (chronic).

**Acute Stress.** Acute stress is the reaction to an immediate threat, commonly known as the fight or flight response. The threat can be any situation that is experienced, even subconsciously or falsely, as a danger. Common acute stressors include: \* Noise (which can trigger a stress response even during sleep) \* Crowding \* Isolation \* Hunger \* Danger \* Infection \* High technology effects (playing video games, frequently ringing mobile phones) \* Imagining a threat or remembering a dangerous event Under most circumstances, once the acute threat has passed, the response becomes inactivated and levels of stress hormones return to normal, a condition called the relaxation response.

**Chronic Stress.** Frequently, however, modern life poses ongoing stressful situations that are not short-lived. The urge to act (to fight or to flee) must therefore be controlled. Stress, then, becomes chronic. Common chronic stressors include: \* On-going

## highly pressured work \* Long-term relationship problems \* Loneliness \* Persistent financial worries

### مدیریت استرس

... stress management فشار باعث انگیزش، تحریک و نیرومندی می شود

● مقدمه فرهنگ سازمانی، مسائل مختلفی برای افراد گوناگون به همراه آورده است. مهمترین مسئله همان موضوعی است که ما تحت عنوان «استرس» می شناسیم. در واقع، واژه استرس به اندازه واژه‌هایی همچون سی‌دی، غذاهای آماده و تلفن همراه رایج شده است. البته برای آنانی که در کنترل مسائل روزمره خود دچار مشکل جدی هستند، واژه استرس مفهومی فراتر از معنای معمول دارد. از نظر آن‌ها استرس یعنی «درد» ●. علائم رفتاری و جسمانی استرس فشار باعث انگیزش، تحریک و نیرومندی می شود اما هنگامی که فشار فراتر از توانایی فرد باشد، او را دچار استرس می کند. وقتی علائم رفتاری مندرج در جدول زیر نمایان می شوند، فرد در مرز فشار و استرس قرار گرفته است ●. شناسایی ریشه‌های استرس در کاروقتی فردی متوجه می شود که به خوبی از عهده فشارهای روزمره بر نمی آید، گام بعدی در فرآیند شناخت ریشه‌ها و منابع استرس در کار برداشته شده است. وقتی این کار انجام شد، آن‌گاه می توان یک طرح اقدام تدوین کرد تا فرد آثار مخرب این فشار را کاهش داده یا حتی از میان ببرد. جدول دوم مؤید فشارهای روزمره است که افراد را هنگام کار آزار می دهد. البته باید مشکلات مهمی دیگری را نیز به موارد ذکر شده افزود مانند نحوه کنار آمدن با اخراج یا نحوه تطابق با فرهنگ سازمانی ●. استرس فردی: کنترل فشارهای روزمره مدیریت زمان. از میان تمامی فشارهایی که مدیران تحمل می کنند، استرس آورترین آن‌ها عدم مدیریت زمان است. ائتلاف کنندگان زمان در طبقه‌بندی‌های گوناگونی قرار می گیرند و در نتیجه حل این مشکل را نیازمند راه‌های مختلفی می کنند ●. پشت‌گوش اندازها افرادی که در این طبقه قرار می گیرند، به جای عمل کردن ترجیح می دهند بیشتر فکر کنند. پشت‌گوش انداختن ریشه در بی‌حوصلگی، عدم اعتماد و بی‌میلی به کار دارد. این افراد می توانند با پیروی از نکات زیر، زمان خود را به شکل بهتری مدیریت نمایند: تقسیم وظایف مهم به چند وظیفه کوچک ▪ تهیه فهرستی از تمامی کارهایی که باید در مدت زمانی کوتاه (مثلاً تا هفته آینده) یا در بلندمدت انجام دهید ▪ وقتی زمان کاری خود را برنامه‌ریزی می کنید، تلاش کنید میان کارهای عادی و کارهایی که جذابیت بیشتری دارند، توازن برقرار سازید ▪ بپذیرید که خطر اجتناب‌ناپذیر است و هرگز هیچ تصمیمی بر مبنای اطلاعات کامل اتخاذ نمی شود. کسانی که میل چندانی به واگذاری مسئولیت‌ها ندارند افرادی که در این گروه قرار می گیرند، زمان قابل توجهی را برای انجام دادن کارهایی تلف می کنند که دیگران به شکلی اثربخش‌تر و با صرف زمان کمتری انجام می دهند. آن‌ها باید موارد زیر را در نظر بگیرند: واگذاری به معنای سلب مسئولیت نیست ▪ همیشه زمانی را به تشریح دقیق آنچه مورد نیاز است اختصاص دهید. کسانی که مسئولیت‌های خود را به شکلی ضعیف واگذار می کنند، افرادی هستند که در برقراری ارتباط نیز ضعیفند. به همین دلیل است که آن‌ها از دیدن تلاش‌های دیگران دچار سرخوردگی می شوند ▪ وقتی مسئولیتی واگذار شد، فرد باید به دقت آن را انجام دهد ▪ از انجام کارهای غیرضرور که در جهت تحقق اهدافتان نیست یا دیگران می توانند انجام دهند اجتناب نمایید. یاد بگیرید که به شکلی مؤدبانه «نه» بگویید ●. افراد نامنظم افرادی که در این طبقه قرار می گیرند معمولاً کسانی هستند که حجم زیادی کاغذ و کارهای انجام نشده، روی میزشان دیده می شود. افراد نامنظم غالباً در جلسات دیر حاضر شده یا اصلاً در آن‌ها شرکت نمی کنند. این افراد فکر می کنند که مشکلات آن‌ها بیشتر ناشی از حجم زیاد کار است نه بر اثر عدم سازماندهی منظم امور. آن‌ها باید: قبل از عمل کردن، به خوبی برنامه‌ریزی نمایند ▪ در آغاز هر روز، فهرستی از آن‌چه باید انجام دهند تهیه و هر روز بعد از ظهر آن را مرور کنند ▪ کاری را انتخاب کرده و آن‌ها را به اتمام برسانند ▪ قبل از تلفن زدن خوب فکر کنند و فهرستی از تمامی اطلاعاتی که قصد دارند از طریق آن تلفن به دست



آورند، تهیه نمایند. مدت انجام دادن هر کاری را برای خود مشخص کنند. وقتی جلسه‌ای می‌گذارند، زمان دقیق شروع و خاتمه آن را مشخص کنند. ● قارچ‌ها افراد موجود در این طبقه، معمولاً اطلاعی در مورد اهداف و مقاصد کاری خود، ندارند. آن‌ها فاقد مهارت‌های ارتباطی هستند و به‌جای عمل کردن، مرتباً درباره کارشان سؤال می‌کنند. دو کار مهمی که این افراد باید انجام دهند، عبارتند از: ● در زمانی که نحوه انجام دادن کاری را نمی‌دانند بگویند «نمی‌دانم». ● وقتی انجام دادن کاری یا هدف از انجام دادن آن را درک نمی‌کنند، بگویند «نمی‌فهمم». ● مدیریت مداخله‌یک منشأ دیگر به‌وجود آمدن استرس، مزاحمت‌هایی است که مرتباً از طریق تلفن، پست الکترونیک، همکاران و غیره ایجاد می‌شود. ● فن‌آوری نوین در خصوص پست صوتی، پست الکترونیک، تلفن همراه و غیره، مهم است که شما این فن‌آوری‌ها را اداره کنید نه این که اجازه دهید آن‌ها شما را اداره نمایند. استفاده از این فن‌آوری‌ها قواعد خاصی دارد که اگر از آن‌ها تبعیت نکنیم فشار غیر ضرور به ما وارد خواهد شد. تماس‌های تلفنی: تماس‌های تلفنی را دسته‌بندی نمایید، آنچه می‌خواهید بگویید و آنچه را می‌خواهید دریافت کنید برنامه‌ریزی نمایید، هنگام تلفن‌های طولانی طوری رفتار کنید که محدودیت زمانی شما مشخص شود. ● پست صوتی: زمانی از پست صوتی استفاده کنید که انجام دادن یک کار پیچیده، نیازمند توجه و دقت کامل شما است. البته نباید سعی کنید هر ده دقیقه یک بار به سراغ پست صوتی خود بروید. ابتدا به سراغ پیام‌هایی بروید که مهم‌ترند، به سایر پیام‌ها بعداً پردازید. ● پست الکترونیک: پیام‌های الکترونیک خود را پرینت بگیرید و سپس به مهم‌ترین آن‌ها پردازید. به ترتیب اهمیت به آن‌ها پاسخ دهید. معمولاً افراد براساس زمان دریافت پیام‌ها به آن‌ها پاسخ می‌دهند نه براساس اهمیت آن‌ها. ● تلفن همراه: همیشه این تلفن را همراه خود نداشته باشید، زیرا می‌تواند در مهم‌ترین جلسات یا فعالیت‌های شما خلل ایجاد کند. از تلفن همراه در مسافرت یا زمانی که قصد دارید به جایی بروید و افراد باید با شما در تماس باشند، استفاده کنید. ● مزاحمت همکاران اگرچه برخی از مراجعات همکاران به دلایل کاری صورت می‌گیرد، اما بسیاری از آن‌ها باعث اتلاف وقت می‌شوند. روش‌های مختلفی برای کنترل این نوع مزاحمت‌ها وجود دارد: ● ساعاتی را مشخص کنید که هیچ کس حق مراجعه و ایجاد مزاحمت برای شما را نداشته باشد. برای این کار، در اتاق خود را ببندید و اطلاعیه‌ای پشت در نصب کنید. ● ساعات ملاقات خود را مشخص کنید و آن را به اطلاع مراجعان برسانید. ● جدول ملاقات‌ها و جلسات خود را جایی قرار دهید که همیشه در مقابل چشمتان باشد. این امر شما را قادر می‌سازد که به موقع محل کارتان را برای شرکت در جلسه ترک کنید. ● اگر مشاهده کردید که افراد حرف اصلی خود را بیان نمی‌کنند، به شکلی دوستانه و مؤدبانه از آن‌ها بخواهید که نکات اصلی را بیان کنند. ● اگر کسی، بدون وقت قبلی و به‌طور ناگهانی مزاحم وقت شما شد، از او پرسید که برای بیان مسائل خود به چه مدت زمانی احتیاج دارد، اگر زمان کافی وجود نداشت، آن جلسه را به زمان دیگری موکول کنید. ● مزاحمت‌ها مزاحمت‌ها به دلایل مختلف و اغلب در زمانی رخ می‌دهند که مراجعه کننده: (۱) می‌خواهد به مبادله اطلاعات پردازد. (۲) به تأیید دیگران نیاز دارد. (۳) فاقد اعتماد به نفس برای انجام دادن کاری است. (۴) به دلیل وجود مشکلات، خواهان گفت‌وگو با کسی است. بسیار مهم است که میان این موضوعات تمایز قائل شوید. اگر برای مراجعه کننده انجام دادن بهینه کارش مهم است، زمان بیشتری را با او بگذرانید. ● تغییر ماهیت کاریکی از مهم‌ترین منابع استرس مدیران و دیگران، این واقعیت است که امنیت شغلی فقط به دوران گذشته مربوط می‌شود و در حال حاضر موارد کمی وجود دارد که شخص، همه عمرش را در یک شغل بگذرانند. براساس روان‌شناسی نوین، سازمان‌ها انتظار دارند که کارکنانشان انعطاف‌پذیرتر، مسئولیت‌پذیرتر، سخت‌کوش‌تر و متعهدتر باشند. در عین حال، کارفرمایان، دیگر توجهی به امنیت شغلی کارکنان ندارند. بنابراین چندان دشوار نیست که تصور کنیم برای کارگران دهه‌های آینده، شغل، فقط کاری موقتی برای امرار معاش خواهد بود. برای افرادی که هم‌اینک در ساختارهای سلسله‌مراتبی سازمانی کار می‌کنند، تطابق با تغییر در انتظارات شغلی، نیازمند تغییرات فردی مهمی است. فرد باید شرایط نوین مدیریتی را درک کند و برای مشاغل جدید آموزش ببیند. این امر نیازمند ابتکار بیشتر، برنامه‌ریزی فردی و کنترل است. اگرچه ترغیب افراد به پذیرفتن ساختاری خارج از

شرایط سازمانی فعلی کاری دشوار است، اما تحقیقات انجام شده حاکی از آن است که این امر می‌تواند، رضایت بیشتری را چه در شغل و چه در زندگی افراد، به همراه داشته باشد. ● نتیجه‌گیریدر خاتمه، باید آن‌چه را جان روسکین نویسنده و منتقد بزرگ انگلیسی در سال ۱۸۵۱ نوشته است، به خوبی درک کنیم: «برای این که افراد در کارشان شاد باشند، تحقق سه اصل مورد نیاز است: افراد باید برای آن کار مناسب باشند؛ نباید بیش از حد کار انجام دهند؛ و باید نسبت به انجام دادن آن کار، احساس موفقیت داشته باشند. ●» اجازه دهید رخ دهد ■ برای به حداقل رساندن استرس، باید خودتان را بفهمید. بفهمید که چه عواملی باعث استرس شما می‌شود، چه زمانی دچار استرس می‌شوید و چگونه می‌توانید از این شرایط پرهیز کنید. بهتر است به گذشته‌ای فکر کنید که دچار استرس شده بودید، به خاطر آورید که چه احساسی داشتید، چگونه واکنش نشان دادید، چگونه رفتار کردید، چه نتیجه‌ای به دست آوردید و چگونه می‌توانید هم‌اینک به بهترین شکل ممکن به رفع آن پردازید. مسئولیت‌پذیر باشید. در بسیاری مواقع، افراد مشکلات را انکار می‌کنند. در این حالت، اوضاع بدتر می‌شود و در نتیجه معمولاً مجبور می‌شوند گناه آن را به گردن دیگران بیندازند. حتی اگر کس دیگری مقصر باشد، این شما هستید که آسیب دیده‌اید و باید مشکل را حل کنید. اغلب مردم از پذیرفتن این واقعیت که در شرایط استرس قرار دارند، می‌ترسند یا اطلاعاتی از این موضوع ندارند، هرچه فرآیند پذیرش و اطلاع به تأخیر بیفتد، دوران بهبود و حل و فصل مشکلات، طولانی‌تر خواهد شد. ببینید چه عواملی باعث استرس شده‌اند. آیا استرس ناشی از شغل، وظیفه، روابط کاری، تغییرات و عوامل کاری دیگر است یا این که اصلاً ارتباطی به کار شما ندارد؟ علایم استرس و نحوه شروع آن را به خوبی بشناسید. گام کلیدی بعدی شناختن منبع استرس است. این امر معمولاً کاری دشوار است زیرا استرس نتیجه مجموعه‌ای از عوامل است که بر یکدیگر تأثیرگذار نیز هستند. راه حل این موضوع آن است که بدانید دقیقاً در چه شرایطی هستید. معمولاً استرس فقط با یک راه حل از میان نمی‌رود و نیازمند مجموعه‌ای از اقدامات در زمینه‌های گوناگون است. موقعیت‌های استرس‌زا (چه در محل کار و چه در منزل) را شناسایی کرده و برای حل آن‌ها برنامه‌ریزی نمایید. این امر نیازمند دریافت کمک از منابع یا افرادی است که مهارت‌های خاصی در این زمینه دارند. برای مقابله با استرس، استراتژی‌های خاصی تدوین کنید. ببینید چه کارهایی در گذشته برای شما کارآمد بوده‌اند و چگونه به موفقیت رسیده‌اید. همچنین به راه‌های برطرف کردن استرس بیندیشید یا اگر نمی‌توانید آن را برطرف کنید حداقل این واقعیت را بپذیرید. برای پیشگیری و کاهش استرس، روش‌های مدیریتی را درک کرده و از آن‌ها استفاده نمایید. به‌عنوان مثال مدیریت زمان و اعتماد به نفس، دو مهارت مهم در کاهش استرس هستند، زیرا بسیاری از مشکلات ناشی از فشارهای زمانی یا روابطی هستند که از طریق اعتماد به نفس بیشتر و رفتارهای کنترل شده، قابل حل و فصل هستند. به کمک ارتباطات، تصمیم‌گیری و حل مسئله، می‌توان منابع استرس را شناخت و آن‌ها را رفع کرد. آرام باشید. دو صد کرده چون نیم گفتار نیست. کلید موفقیت شما این است که یک محیط کاری آرام برای خود فراهم نمایید. این امر به معنای آن است که حتی برای تعطیلات خود برنامه‌ریزی کنید و به مراکز بروید که فکر می‌کنید برای شما مناسب هستند. وقتی از نظر زمانی خود را از منابع استرس دور نگاه دارید، بهتر می‌توانید به کنترل شرایط و رفع استرس اقدام کنید. بدین ترتیب می‌توانید رویکردی جدید بیابید. ■ اگر مسئول پیشگیری یا کاهش استرس در سازمانتان هستید، باید از وجود استرس در دیگران مطلع باشید. به‌عنوان یک رهبر، نباید از این موضوع هراس داشته باشید که به دیگران بگویید از استرس رنج می‌برند و برای رفع این مشکل نیازمند کمک شما هستند. همین که به افراد بگویید که از وجود استرس در آن‌ها مطلع هستید، انرژی لازم برای دریافت کمک و حل این مشکل در آن‌ها به وجود خواهد آمد. در نتیجه شما می‌توانید استرس این افراد را کاملاً رفع نمایید. یک تیم یا محیط کاری مثبت ایجاد نمایید. به‌عنوان یک رهبر می‌توانید به کمک سیستم‌های خوب ارتباطی، رویکردهای مؤثر تیمی، ایجاد یک محیط عاری از سرزنش و دخالت دادن افراد در مسئولیت‌ها، به کاهش استرس آنان کمک کنید. دیگر عواملی که می‌توانند کمک‌کننده باشند عبارتند از: طرح‌های مشورتی که از استرس پیشگیری می‌نمایند و سیستم‌های ارزشیابی و شناخت افرادی که با آنان کار می‌کنید.

البته برای برخی مدیران ارشد سازمان‌های بزرگ، این امر چندان امکان‌پذیر نیست زیرا این روش‌ها باید پس از گذر از زنجیره‌ای از فرمان‌ها که در تمام سازمان وجود دارند، تأیید و اجرا شوند. منبع: آفتاب

## Stress Management Techniques

This section of Mind Tools helps you survive the intense stress that can come with a challenging career. The first articles help you to understand stress and what causes it: This is an important starting point for effective stress management. They introduce you to the three main approaches to stress management, and then shows you how you can identify the key sources of stress in your life. We then look at a range of stress management techniques. The Mind Tools approach is, where possible, to tackle stress at source. This means that not only do we show you how to cope with the symptoms of stress, we help you deal with the underlying causes as well. By the end of the section, you should have a clearer understanding of stress and the importance of managing it you should be able to analyze the points of pressure in your life, so that you can plan to neutralize them and you will understand how to use a range of different stress management techniques

### درمان طبیعی استرس

... stress تاثیر ورزش در پیشگیری و درمان استرس

ورزش کنید هر چند امروزه مردم از لحاظ جسمی فعالیت‌هایی دارند ولی فعالیت‌های بدنی آنها معمولاً فعالیت‌های سالمی نیستند و در اغلب اوقات خود موجب ایجاد استرس می‌شوند. مثل دویدن با سرعت برای رسیدن به اتوبوس. این فعالیت‌ها جزء فعالیت‌های سالم بشمار نمی‌روند و در نتیجه فرد را بی‌نیاز از فعالیت‌های ورزشی نمی‌کنند. بنابراین لازم است ساعاتی برای ورزش با هدف خود ورزش کردن نه چیز دیگر، اختصاص داده شود و تمرینات ورزشی سالمی انجام گیرد. کسانی که در برنامه‌های ورزشی شرکت می‌کنند فواید زیادی نصیبشان می‌شود. علاوه بر فواید فیزیکی ورزش شامل جلوگیری از بیماری قلبی، اضافه وزن، پوکی استخوان و ... دارای فواید روانشناختی عمیق است. از جمله کاهش افسردگی، کاهش اضطراب و مهمتر از آن ایجاد حفاظت در مقابل استرس. تاثیر ورزش در پیشگیری و درمان استرس بسیار مهم و شناخته شده است این امر ممکن است به علت اثر ورزش بر روی دستگاه ایمنی بدن باشد. ورزش باعث افزایش فعالیت آنتی‌کورها می‌شود و نیز باعث می‌شود که لنفوسیت‌های نوع T افزایش پیدا کند که حامل آنتی‌کوره هستند. این امر به ما کمک می‌کند تا خطرات آنتی‌ژن‌ها را قبل از اینکه فرصتی برای ضرر رساندن به بدن ما را داشته باشند دفع کنیم. فواید ورزش در ارتقا و گسترش رفتارها و نگرش‌های مثبت و بالا بردن اعتماد به نفس و خودشناسی و عزت نفس که از عوامل مهم در کاهش استرس هستند، شناخته شده است. تغذیه مناسب داشته باشید. تغذیه نقش مهمی در سلامت جسمی و روانی افراد دارد. همانگونه که مصرف برخی مواد غذایی در حالت افراط و تفریط بیماری‌هایی چون فشار خون، کلسترول بالا، انواع سرطانها را موجب می‌شود مقاومت افراد را در برابر انواع استرس نیز تحت تاثیر قرار می‌دهد. واکنش افراد در مقابل استرسها با نوع تغذیه آنها ارتباط نزدیک دارد. مصرف مشروبات الکلی، سیگار، غذاهای آماده، ادویه‌جات با افزایش استرس رابطه نشان می‌دهند. بنابراین توصیه می‌شود برنامه غذایی افراد بویژه افرادی که در معرض استرس بیشتری قرار دارند به

صورت سالمتری برنامه ریزی شود. در این برنامه‌های غذایی علاوه بر رعایت میزان کالری مورد نیاز برای هر جنس و هر گروه سنی بهتر است از یک مواد غذایی استفاده بهینه به عمل بیاید. مصرف ویتامین‌ها بویژه ویتامین C ویتامین‌های گروه B و در این میان اهمیت اساسی دارد. استفاده از میوه‌جات گوناگون نیازهای طبیعی بدن را برآورده می‌کند در غیر این صورت از انواع مکمل با تجویز پزشک می‌توان استفاده کرد. در میان میوه‌ها نیز برخی خواص بیشتری در درمان استرس از خود نشان می‌دهند. خواص کیوی در این میان برای مبارزه علیه استرس و بیماری‌های دیگر شناخته شده است. بر این اساس توصیه می‌شود روزانه ۴ - ۲ کیوی مورد استفاده قرار بگیرد. مصرف شیر نیز استرس را کاهش می‌دهد. مصرف شیر بویژه قبل از خواب ایجاد آرامش نموده و خواب راحتتری را برای فرد فراهم می‌کند. مصرف شیر در ساعات پراسترس توصیه می‌شود. خواب خود را تنظیم کنید. خواب یک فاکتور مهم در چرخه استرس است. عوامل مختلفی ممکن است ایجاد استرس کرده و به این ترتیب خواب فرد را تحت تاثیر قرار دهند و فرد را دچار بیخوابی یا بدخوابی کنند. از سوی دیگر هر عامل دیگری که موجب بیخوابی شود برای فرد تولید استرس کرده و با کاهش توان جسمی و روانی تحمل فرد را برای مقابله با رخدادهای روزمره زندگی کاهش می‌دهد. تلاش کنید بهداشت خواب خوبی داشته باشید و نکاتی را که به فراهم ساختن یک خواب آرام بخش کمک می‌کند، رعایت کنید. مثلاً چند ساعت قبل از خواب شام خود را صرف کنید و بلافاصله بعد از صرف غذا به رختخواب نروید به مصرف لبنیات بویژه شیر تاثر خوبی روی به خواب رفتن شما خواهد داشت. پیاده روی قبل از خواب در هوای آزاد نیز خواب خوبی را برای شما فراهم خواهد ساخت. می‌توانید قبل از رفتن به رختخواب یک دوش بگیرید. یکی از تکنیک‌های مدیتیشن را به صورت روزانه انجام دهید. مدیتیشن انواع گوناگونی دارد ولی آثار همه آنها در وهله اول معمولاً ایجاد آرامش جسمی و روحی است. بکار بردن مداوم این تکنیک‌ها با فراخوانی آرامش به روح و جسم شما، توان مقابله شما را در برابر استرس‌ها افزایش خواهد داد و به شما کمک خواهد کرد که استرس‌های فعلی خود را درمان کنید. شیوه زندگی خود را تغییر دهید. در اکثر اوقات افراد پراسترس دارای شیوه زندگی نادرستی هستند، تغذیه ناسالم دارند، برنامه ریزی مناسب ندارند و اغلب اوقات سرشان بی‌خود و بی‌جهت شلوغ است. سر و سامانی به زندگی خود بدهید و هر چیزی را سر جای خود قرار دهید. این کار را می‌توانید با الویت بندی امور بر اساس ارزشی که در زندگی شما قرار دارند انجام دهید.

## استرس شغلی

... stress همان‌طور که تکنولوژی پیشرفت می‌کند، عوامل استرس‌زا هم بیشتر می‌شوند اعظم پراينده همان‌طور که تکنولوژی پیشرفت می‌کند، عوامل استرس‌زا هم بیشتر می‌شوند. استرس مخصوص افراد جامعه یا طبقه خاصی از مردم نیست و افراد با توجه به نوع و شرایط زندگی‌شان با عوامل استرس‌زای گوناگونی مواجه هستند. به طوری که نمی‌توان آن را از زندگی حذف و جدا کرد. ساختار بدن انسان چنان است که فقط ظرفیت پذیرش میزان مشخص و محدودی از استرس را دارد. استرس یک معضل نیست، بلکه از ابتدای پیدایش انسان همواره با او بوده است و هر کس به اندازه ظرفیت خود تحت تأثیر عوامل استرس‌زا قرار می‌گیرد. بنابراین باید روش‌هایی را برای مقابله با استرس پیدا کنیم. البته این روش‌ها با توجه به ویژگی‌های افراد در همه یکسان نیست. ناهماهنگی و تفاوت انسان‌ها را می‌توان به ساختار ژنتیکی، پیشینه خانوادگی، ویژگی‌های شخصیتی، عادات تربیتی و تأثیرات محیطی نسبت داد. در صورت آگاهی از پیشینه و ساختار شخصیتی و خلق و خوی فرد، می‌توان واکنش او را در برابر وضعیت‌های تنش‌زا و پراسترس پیش‌بینی کرد. پاداش و تنبیه به میزان درست و به موقع می‌تواند آثار ناشی از استرس و فشارهای روانی را تا حدی تقلیل دهد و نقش مهمی در حفظ سلامتی فرد ایفا کند. انواع استرس عبارتند از: استرس فیزیولوژیک - استرس دوران یائسگی - استر دوران پیش از قاعدگی - افت میل جنسی مردان - استرس دوره بارداری و شیردهی - استر دوره

کودکی (رفتن به مدرسه بیش از آنکه لذت بخش باشد استرس زاست) - استرس دوره نوجوانی - استرس تحصیلی - استرس در فعالیت‌ها و کارهای هنری و خلاق - استرس در محیط خانه و خانواده - استرس زن خانه‌دار - استرس شغلی - استرس ناشی از نارضایتی شغلی - امنیت شغلی - مشاغل پرتنش - مشاغلی که با سفرهای مداوم همراه است و مشاغل پرخطر. استرس شغلی تا چند دهه پیش، غایت خواسته و آرزوی هر جوانی کسب یک شغل دولتی یا ادامه حرفه پیشینیان خود بود. شغل دولتی امنیت خاطر لازم را برای مردها و زنهای نسل پیشین فراهم می‌کرد و شخص با پیشرفت تدریجی در حرفه خود، از حقوق و مزایای مناسب برخوردار می‌شد. امروزه چنین مشاغلی چندان مورد توجه نیست، مگر اینکه شخص از پست و مقام و حقوق بسیار بالا برخوردار باشد. مشاغل دولتی با وجود برخورداری از امنیت شغلی، جاذبه چندانی برای جوانان امروزی ندارند. جوان‌ها حاضرند برای مواجهه با مسائل و مشکلات گوناگون و تجربه ابعاد مختلف زندگی نوین، خطرات عدم امنیت شغلی را به جان بخرند تا بتوانند در جهت پیشرفت خود گام بردارند. البته برخی از مشاغل دولتی نیز می‌تواند عامل بروز تنش و استرس شود. به هر حال هر نوع حرفه و شغلی مقداری تنش و اضطراب با خود به همراه دارد و این می‌تواند به وظایف یک زن خانه‌دار یا مسئولیت‌های اجرایی یک فرد در محیط کار مربوط باشد. اشخاص با کسب آمادگی جسمی و ذهنی لازم می‌توانند حداکثر توان خود را به کار گیرند تا به موفقیت و برتری مربوط به حرفه خود برسند. استرس شغلی شدید و مداوم و محیط کار نامناسب، در صورتی که شخص ظرفیت کافی پذیرش استرس را نداشته باشد تخریب کننده است. شخصی که تحت چنین شرایطی قرار دارد، به تدریج علائم افسردگی و خستگی مزمن را در خود آشکار می‌سازد. ممکن است این شخص پزشک، مدیر شرکت، کارگر متخصص کارخانه، منشی دفتر یا تاجری پرمشغله یا کارگر ساده‌ای باشد که کاری خسته کننده و یکنواخت انجام می‌دهد. استرس تنها زمانی می‌تواند تأثیر منفی بگذارد که انسان به بن‌بست برسد و باور کند دیگر هیچ راه‌حلی وجود ندارد. در صورتی که آدمی برای رسیدن به هدف خود فقط یک راهکار ندارد، بلکه می‌تواند با استفاده از روش‌های گوناگونی به موفقیت دست یابد و هرگز اجازه ندهد که مشکلات و مسائل او را از پای درآورد. بینش عاقلانه و منطقی و توأم با آرامش به آدمی کمک می‌کند تا بر استرس شغلی غلبه کند. اغلب افراد سخت گیر، دقیق، تندخو، و عصبی، بیشتر از افراد آرام و خونسرد و انعطاف پذیر تحت تأثیر استرس شغلی قرار می‌گیرند. زیرا افراد انعطاف پذیر همیشه آماده سازگاری با شرایط گوناگون را دارند. اشخاصی که از حرفه خود راضی نیستند و لذت نمی‌برند بیشتر در مقابل استرس تسلیم می‌شوند. به همین دلیل از ناراحتی ناشی از آن رنج می‌برند که این امر با غر زدن‌های مداوم و کینه توزی نسبت به دیگران همراه بوده و استرس ایجاد می‌کند. در حالی که انسان‌ها موجوداتی انعطاف پذیرند به طوری که می‌توانند خود را با محیط کارشان سازگار کنند حتی اگر شغلشان با علایق آن‌ها همخوانی نداشته باشد با تغییر بینش خود می‌توانند استرس ناشی از یأس و نومییدی را تا حد زیادی کاهش دهند.

### کنترل استرس و فشار عصبی

از مشکلات فرار نکنید، آنها را با آغوشی باز پذیرا باشید ۱۰۱ Order For Control Of Stress گردآوری: مهدی یاراحمدی خراسانی

- ۱- علائم هشدار دهنده فشار عصبی را شناسایی کنید و اقدامات مقتضی را انجام دهید. ۲- از صحبت کردن در مورد وضعیت‌های که به نظر تنش زا هستند، ترس و واهمه نداشته باشید. ۳- هرگاه دچار فشار عصبی شدید، قدم بزنید. با این کار دید شما نسبت به کار تغییر می‌یابد. ۴- از انجام کارهای اداری در منزل خوداری کنید. ۵- مراقب هر گونه تغییر در خوردن و آشامیدن خود باشید. ۶- «گفتن حقیقت به شما نیرو می‌دهد». از بیان کردن حقیقت به مدیر خود راجع به وقایعی که در سازمان در جریان است هراسی نداشته باشید. ۷- هر زمان که احساس کردید کارهای زیادی برای انجام دادن دارید، حداقل یک کار

را تفویض کنید. ۸- از افرادی که دچار فشار عصبی نمی شوند الگو بگیرید. ۹- از کار کردن در ساعت های طولانی و در تعطیلات آخر هفته اجتناب کنید. ۱۰- چنانچه دچار سردرد های مزمن یا بی خوابی هستید ، به پزشک مراجعه کنید. ۱۱- هر چیزی که به شما در ایجاد آرامش کمک می کند را یادداشت کنید. ۱۲- واقع بین باشید. بدن شما چیزهای زیادی به شما می گویند. ۱۳- از خود پرسید آیا برای دیگران ایجاد فشار عصبی می کنید یا خیر. ۱۴- روز های را که به شدت دچار فشار عصبی هستید یادداشت کنید. ۱۵- خود را قانع کنید. ممکن است خواهان خیلی چیز ها باشید اما امکان دسترسی به آنها را نداشته باشید. ۱۶- سعی کنید حتی المقدور میز کارتان را نزدیک پنجره قرار دهید. ۱۷- هنگام سفر های درون شهری ، کار اضافه ای انجام ندهید. بهترین کار این است که در طی این مدت به برنامه ریزی کارهای خود در طول روز پردازید. ۱۸- هر هفته ساعتی را دور از کار و خانواده و تنها بگذرانید. ۱۹- با پیشرفت مهارت های خود می توانید تغییرات درون سازمانی را پیش بینی کنید. ۲۰- عقاید و ایده های مدیریتی جدید و مفید اتخاذ کنید و هرگز به ایده هایی که فقط مد روز هستند اکتفا نکنید. ۲۱- برای حفظ و نگهداری شغل خود به ارزش آن توجه کنید. ۲۲- از برنامه های آموزشی در یاد گیری فرهنگ های کاری مختلف و جدید ، کمال استفاده را ببرید. ۲۳- کارمندان هم فکر و همدل را شناسای و با آنها طوری برخورد کنید که تغییرات را پذیرا باشند. ۲۴- حداقل یک بار در طول زندگی کاری شغل خود را عوض کنید. ۲۵- یادگیری تکنولوژی جدید را به تدریج شروع کنید و اعتماد به نفس خود را باور سازید. ۲۶- سعی کنید دفتر کارتان نزدیک افراد دیگر باشد، چرا که جدایی موجب بروز تنش و فشار عصبی می شود. ۲۷- دفتر خانگی خود را در محلی خارج از فضای زندگی خود بنا کنید. ۲۸- هیچ وقت برای یادگیری یک مهارت جدید ، نظیر کار با کامپیوتر ، دیر نیست. ۲۹- قبل از انتخاب شغل جدید عوامل تنش زای آن را شناسایی کنید. ۳۰- تعداد و پیچیدگی کارهای که هر روز تفویض می کنید- به موفقیت می انجامد- را به تدریج افزایش دهید. ۳۱- به تمامی کارمندان بدون در نظر گرفتن پست و عنوان آنها ، احترام بگذارید. ۳۲- با همکاران طوری رفتار کنید که نشا نگر قدر دانی و سپاس شما باشد. ۳۳- برای برقراری ارتباط کاری با یک همکار جدید ناهار را با او صرف کنید. ۳۴- از دفتر کار افراد بازدید و بدین وسیله خود را به آنها معرفی کنید. ۳۵- اگر همکاری دارید که در نزدیکی شما زندگی می کند ، در رفت و آمد به محل کار او را همراهی کنید. ۳۶- در بهبود کیفیت زندگی اداری نهایت سعی و تلاش خود را بکنید. ۳۷- همواره در رفتار خود نسبت به کارمندان انعطاف نشان بدهید، شاید شما از کل ماجرا خبر نداشته باشید. ۳۸- در اتخاذ تصمیم های بزرگ تعجیل نکنید. ۳۹- هفته ای یک بار ناهار را با همسر خود یا یک دوست نزدیک صرف کنید. ۴۰- به صحبت های فرزندان خود به دقت گوش دهید. ۴۱- اگر محل زندگیتان نزدیک به محل کار است ، هفته ای چند بار مسافت بین منزل و محل کار را پیاده یا با دوچرخه طی کنید. ۴۲- احساسات و عواطف خود را به راحتی با دوستان نزدیک و افراد قابل اطمینان در میان بگذارید. ۴۳- یک صندوق پیشنهادات نصب کنید تا کارمندان بتوانند نظرات خود را در مورد کاهش فشار عصبی در آن بیانازند. ۴۴- با بحث در مورد مشکلات ، فشار را از دوش کارمندان خود بردارید. ۴۵- برای کاهش میزان فشار عصبی پیاده روی کنید یا به شنا بروید. ۴۶- با نژاد پرستی و تبعیض جنسی در شرکت خود مبارزه کنید. ۴۷- قبل از طراحی یک برنامه کامل ، یک برنامه آموزشی در نظر بگیرید. ۴۸- برای کمک به کارمندانی که دچار فشار عصبی هستند ستاد های پشتیبان تشکیل دهید. ۴۹- در مواقع لزوم ، سرمایه گذاری در آموزش کارمندان را افزایش دهید. ۵۰- برای مقابله با فشار عصبی قبل از اتخاذ هر گونه استراتژی ، از منابع و امکاناتی که شرکت در اختیار دارد استفاده کنید. ۵۱- با بهبود کیفی و تنوع در غذاهای شرکت ، افراد را به خوردن غذاهای سالم عادت دهید. ۵۲- از سیاست شرکت خود در مورد مدیریت تنش آگاهی داشته باشید. ۵۳- موارد غیبت افراد را بررسی کنید و ببینید در کدام یک از روزهای هفته آمار غیبت ها بیشتر است. ۵۴- چنانچه می خواهید از میزان اثر بخشی مداخله ها آگاه شوید ، به دنبال جمع آوری مشاهدات عینی خود باشید. ۵۵- اگر می خواهید روز را بدون فشار عصبی آغاز کنید. از شب قبل میزتان را مرتب

کنید. ۵۶- در وقت استراحت و تنفس، به نحوی خود را سرگرم کنید. ۵۷- قبل از استقرار در یک دفتر جدید، نقشه اتاق‌های مختلف را بررسی کنید. ۵۸- پس از نقل مکان به یک محل کار جدید، زمانی را برای فکر کردن در نظر بگیرید تا در یابید برای خوشایند تر کردن محل کار چه کارهای را می‌توان انجام داد. ۵۹- از یکی از همکارانتان بخواهید تا شما را هر زمان که هیجان زده و عصبی هستید مطلع کند. ۶۰- در تخمین مدت زمانی که برای انجام پروژه لازم است، همیشه زمان بیشتری را محاسبه کنید. ۶۱- مشکلات را بر پایه یک فاصله روزمره یادداشت کنید و ببینید آیا می‌توان الگوها را از درون آن بیرون کشید یا خیر. ۶۲- در تعیین اهداف واقع بین باشید تا در صورتی که در موعد مقرر موفق به انجام کاری نشدید، دچار فشار عصبی نشوید. ۶۳- اگر می‌دانید فرد نمی‌تواند کاری را انجام دهد، با درخواست کمک، او را دچار شرمندگی نکنید. ۶۴- نظرات منفی خود نسبت به همکاران را بروز ندهید. ۶۵- چنانچه نیاز است کاری را با فوریت انجام دهید، از یکی از کارمندان قسمت پشتیبانی بخواهید تا به تلفن‌ها پاسخ دهد. ۶۶- بعد از حدود یک ساعت کار بهتر است پنج دقیقه تنفس داشته باشید. ۶۷- بعد از اتمام هر کار در فهرست «کارهای در دست اقدام» روی آن را خط بکشید. کوتاه شدن فهرست کارها احساس خرسندی و رضایت به بار می‌آورد. ۶۸- از دادن اطلاعات زیاد و نامربوط به افراد خودداری کنید. ۶۹- از پیام‌هایی که نیاز به پاسخ دارند یادداشتی تهیه و حتماً آنها را پیگیری کنید. ۷۰- نامه‌ها و نامبرها را صبح زود تهیه کنید- وقتی خسته هستید مهارت‌های ارتباطی شما نیز از کار می‌افتند. ۷۱- از مشکلات فرار نکنید، آنها را با آغوشی باز پذیرا باشید. ۷۲- از افراد یا وضعیت‌هایی که شما را وادار می‌سازند رفتارهای ناخوشایندی از خود نشان دهید دوری کنید. ۷۳- ورزش می‌تواند به صورت موقتی خشم را درمان کند. ۷۴- تصمیمات مهم را با شتاب و عجله اتخاذ نکنید. ۷۵- با خود رو راست باشید. دلایل واقعی عدم قبول یک کار را پیدا کنید. ۷۶- برای استراحت دادن به بدن خود می‌توانید یوگا یا ورزش‌های مشابه را امتحان کنید. ۷۷- به همکارانی که دچار فشار عصبی هستند کمک کنید تا زمان خود را بهتر اداره کنند. ۷۸- از دوستان شخص مبتلا به فشار عصبی تقاضا کنید تا به او در حل مشکل کمک کنند. ۷۹- همکارانی را که دچار فشار عصبی هستند، به مرخصی بفرستید. ۸۰- فقط در صورتی به همکاران خود وعده کمک دهید که مطمئن هستید از عهده آن بر می‌آید. ۸۱- به همکاران پیشنهاد کنید از مشکلات برای خلق فرصت‌های مفید استفاده کنند. ۸۲- به عقاید دیگران احترام بگذارید- همیشه حق با شما نیست. ۸۳- فهرستی از کارمندانی که می‌توانند فشار عصبی را از شما دور کنند، تهیه کنید. ۸۴- به همکاران توصیه کنید تا در یک زمان مشخص فقط روی یک کار تمرکز کنند. ۸۵- مسائلی که در همکاران ایجاد فشار عصبی میکنند را یادداشت کنید. ۸۶- مطمئن شوید کارمندانی که با یکدیگر کار می‌کنند با هم سازگار هستند. ۸۷- اسامی افرادی که میتوانند به همکار خود- که دچار مشکل شده است- کمک کنند، را یادداشت کنید. ۸۸- کارمندان را تشویق کنید تا از یکدیگر پشتیبانی و حمایت کنند. ۸۹- جلسه‌های شما نباید بیشتر از نیم ساعت طول بکشد. ۹۰- از همکاران بخواهید تا کارهای خود را با ترتیب اولویت در یک دفتر یادداشت وارد کنند. ۹۱- موقع گفت‌گو با همکاران تمام عوامل مداخله‌گر را از بین ببرید. ۹۲- برای تعطیلات آخر هفته فعالیت‌های برنامه‌ریزی کنید. اجازه ندهید روزها همین جور بی‌برنامه و بی‌هدف بگذرند. ۹۳- به لطف‌های طنز پرداز مورد علاقه خود گوش دهید. خندیدن به شما کمک می‌کند که استراحت خوبی داشته باشید. ۹۴- قبل از رفتن به رختخواب از خوردن و آشامیدن زیاد جدا خودداری کنید. ۹۵- هنگام استراحت روی زمین بخواهید، ابتدا انگشتان پا و سپس به ترتیب اندام‌های بالای خود را استراحت دهید. ۹۶- هر سال در یکی از کلاس‌های شبانه ثبت نام کنید و آماده شوید تا نکات جدیدی یاد بگیرید. ۹۷- از شرکت خود بخواهید تا شما را به عضویت یکی از باشگاه‌های ورزشی نزدیک محل کار درآورد. ۹۸- تعطیلاتی که می‌توانید در آن به سرگرمی مورد علاقه خود مشغول شوید را از دست ندهید. ۹۹- چنانچه می‌خواهید نرمش و ورزش جدیدی را شروع کنید، از وجود یک مربی با تجربه و کاردان استفاده کنید. ۱۰۰- صبحانه را مانند پادشاهان، ناهار را همانند شاهزادگان و شام را همچون گدایان میل کنید. ۱۰۱-

چنانچه مجبور هستید ما بین وعده های غذا چیزی میل کنید ، بهتر است خوردن چپیس و یا هویچ خام را امتحان کنید.

## مدیریت استرس

... stress management استرس مثبت بر تازگی و ابتهاج زندگی می‌افزاید مهدی یاراحمدی خراسانی مقدمه: فرهنگ سازمانی، مسائل مختلفی برای افراد گوناگون به همراه آورده است. مهمترین مسئله همان موضوعی است که ما تحت عنوان «استرس» می‌شناسیم. در واقع، واژه استرس به اندازه واژه‌هایی همچون سی‌دی، غذاهای آماده و تلفن همراه رایج شده است. البته برای آنانی که در کنترل مسائل روزمره خود دچار مشکل جدی هستند، واژه استرس مفهومی فراتر از معنای معمول دارد. از نظر آن‌ها استرس یعنی «درد». استرس یا فشار عصبی در روان‌شناسی به معنی فشار و نیرو است و هر محرکی که در انسان ایجاد تنش کند، استرس زا یا عامل تنیدگی نامیده می‌شود. تنش ایجاد شده در بدن و واکنش بدن را تنیدگی می‌گوییم به عبارتی هر عاملی موجب تنش روح و جسم و از دست دادن تعادل فرد شود، تنیدگی‌زا است. هنگام وارد شدن استرس بدن واکنش‌هایی از خود نشان می‌دهد تا تعادل از دست رفته را باز گرداند که این عمل استرس است. تنیدگی واکنشی است که در فرد در اثر حضور عامل دیگری به وجود می‌آید و قوای فرد را برای روبه‌رو شدن با آن بسیج می‌کند و ارگانیزم یا موجود زنده حالت آماده باش پیدا می‌کند. کم حوصلگی، سردرد، تغییر ضربان قلب، خستگی جسمی، خشم و پرخاشگری، بی‌خوابی، فشار در سینه، اختلال گوارشی، سوزش معده، عرق کردن، خشکی دهان، بی‌اشتهایی، داغ شدن یا سرد شدن بدن، غمگینی، لرزش بدن، میل به سیگار، از دست دادن تمرکز، احساس سرگیجه، تغییر تنفس، تکرر ادرار، کم شدن حافظه، دردهای بدنی پراکنده، آه کشیدن، تمایل به تنهایی، آشفته‌گی، التهاب، سرخ شدن پوست صورت از عوامل فیزیکی استرس است. مردم اغلب چنان به استرس عادت کرده‌اند که از وجود آن در خود بی‌خبرند. بسیاری از ما به‌رغم این که عصبی و هیجان زده نمی‌شویم، از تأثیرات و عوارض ضعیف‌کننده و مخرب استرس در امان نیستیم؛ حتی در صورتی که احساس یأس و اضطراب نکنیم، استرس می‌تواند شیوه و طرز رفتار ما را با دیگران تغییر داده، یا به بدن ما آسیب جدی وارد سازد. عوامل بسیاری سبب بروز استرس می‌شوند. مثلاً بیماری، دیر رسیدن به محل کار، ترافیک و... اما مهم‌ترین عامل طرز برخورد، نوع نگاه و نگرش ما به حوادث و اتفاقاتی است که پیرامون ما می‌افتد. ما می‌توانیم احساسات خود را تغییر دهیم. این کار از طریق تغییر در رفتار یا تفکر میسر می‌شود. به‌عنوان مثال انجام دادن مقداری از یک کار می‌تواند ما را از نگرانی درباره آن برهاند. ایجاد یک برداشت و فهم جدید از یک وضعیت خاص، از هراس و استرس ناشی از آن می‌کاهد. استرس چیست؟ استرس فشار و فرسایش بدن به هنگامی است که با محیط پیوسته در حال تغییر سازگار شویم. چنین تغییراتی آثار جسمانی و هیجانی بر ما می‌گذارد و می‌تواند احساسات مثبت یا منفی ایجاد کند. در صورت مثبت بودن، اثرات استرس ما را ناگزیر به عمل می‌کند، هوشیاری تازه و چشم انداز مهیج جدیدی برای ما به ارمغان می‌آورد. آثار منفی استرس احساس بی‌اعتمادی، طرد، خشم و افسردگی می‌آفریند که این احساسات به نوبه خود به مشکلاتی مانند سردرد، ناراحتی معده، جوش و خارش پوست، بی‌خوابی، زخم معده، فشار خون بالا، بیماری قلبی و سکته مغزی می‌انجامد. مرگ یک عزیز، تولد یک کودک، ارتقای شغلی یا ایجاد یک رابطه جدید استرس به دنبال می‌آورد. چون این تغییرات ما را مجبور به سازگاری مجدد با زندگی خود می‌کند. سازگاری با شرایط متغیر، بسته به نوع واکنش ما می‌تواند کمک‌کننده یا آسیب‌رساننده باشد. علائم رفتاری و جسمانی استرس فشار باعث انگیزش، تحریک و نیرومندی می‌شود اما هنگامی که فشار فراتر از توانایی فرد باشد، او را دچار استرس می‌کند. وقتی علائم رفتاری مندرج در جدول زیر نمایان می‌شوند، فرد در مرز فشار و استرس قرار گرفته است. شناسایی ریشه‌های استرس در کار وقتی فردی متوجه می‌شود که به خوبی از عهده فشارهای روزمره بر نمی‌آید، گام بعدی در فرآیند شناخت ریشه‌ها و منابع استرس در کار برداشته شده است. وقتی این کار انجام شد، آن‌گاه می‌توان یک طرح اقدام تدوین کرد تا فرد آثار مخرب این فشار را کاهش داده



یا حتی از میان ببرد. جدول دوم مؤید فشارهای روزمره است که افراد را هنگام کار آزار می‌دهد. البته باید مشکلات مهمی دیگری را نیز به موارد ذکر شده افزود مانند نحوه کنار آمدن با اخراج یا نحوه تطابق با فرهنگ سازمانی. استرس فردی: کنترل فشارهای روزمره مدیریت زمان. از میان تمامی فشارهایی که مدیران تحمل می‌کنند، استرس آورترین آن‌ها عدم مدیریت زمان است. اتلاف کنندگان زمان در طبقه‌بندی‌های گوناگونی قرار می‌گیرند و در نتیجه حل این مشکل را نیازمند راه‌های مختلفی می‌کنند. چگونه می‌توان استرس را از زندگی خود حذف کرد؟ استرس مثبت بر تازگی و ابتهاج زندگی می‌افزاید. همه ما با تحمل میزان معینی از استرس زندگی می‌کنیم. سر رسیدن مهلت، رقابتها، برخوردها و حتی ناکامی‌ها و نگرانی‌ها به زندگی‌ها عمق و غنا می‌بخشد. هدف ما حذف استرس نیست، بلکه فراگیری چگونگی استفاده از آن به منظور کمک به خود است. استرس کمتر از حد استرس کمتر از حد، عامل خمودگی است و در ما احساس خستگی و رخوت بر جای می‌گذارد. از سوی دیگر، استرس مفرط تنش ایجاد می‌کند. آنچه ما بدان نیازمندیم، یافتن سطح بهینه و مطلوبی از استرس است که ما را برمی‌انگیزد، ولی ما را در خود غرق نمی‌کند. چگونه می‌توان فهمید سطح بهینه استرس برای افراد چیست؟ سطح واحدی از استرس که برای همه انسانها بهینه باشد، وجود ندارد. هر یک از ما مخلوقاتی منحصر به فرد با نیازهای ویژه هستیم. بنابراین، آنچه برای یک شخص ناراحت کننده است، چه بسا برای دیگری شادی آفرین باشد. حتی وقتی ما روی ناراحت کننده بودن رویدادهای خاص توافق داریم، احتمالاً در واکنشهای فیزیولوژی و روان شناختی به آن حادثه با هم تفاوت داریم. شخصی که شیفته مذاکره و حل اختلاف و تحرک شغلی است، اگر شغلی یکنواخت و بدون تحرک داشته باشد، در فشار و استرس قرار می‌گیرد. در حالی که شخصی که به شرایط ثابت علاقه‌مند است، وقتی در شغلی قرار گیرد که وظایفش از تنوع بالایی برخوردار باشد، به احتمال زیاد خود را در تنگنای استرس احساس می‌کند. قبل از قرار گرفتن در معرض تغییرات آزار دهنده، این موضوع که استرسهای شخصی ما چه هستند و میزان تحمل ما در برابر آنها چقدر است، به شیوه زندگی و سن ما بستگی دارد. اکثر بیماریها با استرس مداوم مرتبط می‌باشند. اگر شما علائم استرس را تجربه می‌کنید و اگر استرس در سطحی فراتر از سطح بهینه استرس شما قرار دارد، باید از استرس زندگی خود بکاهید و یا توانایی مقابله و اداره استرس خود را بهبود بخشید. راه‌های کاهش استرس برای کاهش استرس راه‌های زیر پیشنهاد می‌شود: ۱- یاد بگیرید که برنامه‌ریزی کنید. آشفتگی، بی‌نظمی و عدم سازمان دهی در کارها و برنامه‌ها می‌تواند تولید استرس کند. ۲- شناسایی محدودیت‌ها و ضعف‌ها ما هرگز نمی‌توانیم کامل و بی‌نقص باشیم. پس برای خود اهدافی تعیین کنید که دست‌یافتنی و قابل دستیابی باشند. ۳- در زندگی بازی، تفریح و سرگرمی داشته باشید. شما هر از گاهی نیاز دارید که از فشار زندگی فرار کنید و به تفریح و سرگرمی روی آورید. صرف نظر از سطح توانایی و مهارتتان در بازی، سرگرمی‌ها و بازی‌هایی پیدا کنید که برایتان جذاب و لذت‌بخش باشند. ۴- شخصی مثبت، سازنده و مفید باشید. ۵- یاد بگیرید که گذشت داشته باشید و عقاید دیگران را تحمل کنید. ۶- از رقابت‌ها و چشم و هم‌چشمی‌های بیجا و غیر ضروری پرهیز کنید. ۷- به‌طور مرتب ورزش کنید. ۸- یاد بگیرید که روش شما برای استراحت و آرامش، منظم و عاری از داروهای آرام‌بخش و مسکن باشد. ۹- مشکلات و مسائل خود را درون خود نگه ندارید و با مشاور و افراد قابل اطمینان مشورت کنید. تفکر خود را عوض کنید و به مسائل با آرامش نگاه کنید. باید‌های لازم جهت پیشگیری و کاهش استرس برای پیشگیری و کاهش استرس، روش‌های مدیریتی را درک کرده و از آن‌ها استفاده نمایید. به‌عنوان مثال مدیریت زمان و اعتماد به نفس، دو مهارت مهم در کاهش استرس هستند، زیرا بسیاری از مشکلات ناشی از فشارهای زمانی یا روابطی هستند که از طریق اعتماد به نفس بیشتر و رفتارهای کنترل شده، قابل حل و فصل هستند. به کمک ارتباطات، تصمیم‌گیری و حل مسئله، می‌توان منابع استرس را شناخت و آن‌ها را رفع کرد. آرام باشید. دو صد کرده چون نیم گفتار نیست. کلید موفقیت شما این است که یک محیط کاری آرام برای خود فراهم نمایید. این امر به معنای آن است که حتی برای تعطیلات خود برنامه‌ریزی کنید و به مراکز بروید که فکر می‌کنید برای شما مناسب هستند. وقتی از نظر زمانی خود را از منابع استرس دور نگاه دارید، بهتر

می‌توانید به کنترل شرایط و رفع استرس اقدام کنید. بدین ترتیب می‌توانید رویکردی جدید بیابید. ■ اگر مسئول پیشگیری یا کاهش استرس در سازمانتان هستید، باید از وجود استرس در دیگران مطلع باشید. به عنوان یک رهبر، نباید از این موضوع هراس داشته باشید که به دیگران بگویید از استرس رنج می‌برند و برای رفع این مشکل نیازمند کمک شما هستند. همین که به افراد بگویید که از وجود استرس در آنها مطلع هستید، انرژی لازم برای دریافت کمک و حل این مشکل در آنها به وجود خواهد آمد. در نتیجه شما می‌توانید استرس این افراد را کاملاً رفع نمایید. یک تیم یا محیط کاری مثبت ایجاد نمایید. به عنوان یک رهبر می‌توانید به کمک سیستم‌های خوب ارتباطی، رویکردهای مؤثر تیمی، ایجاد یک محیط عاری از سرزنش و دخالت دادن افراد در مسئولیت‌ها، به کاهش استرس آنان کمک کنید. دیگر عواملی که می‌توانند کمک‌کننده باشند عبارتند از: طرح‌های مشورتی که از استرس پیشگیری می‌نمایند و سیستم‌های ارزشیابی و شناخت افرادی که با آنان کار می‌کنید. البته برای برخی مدیران ارشد سازمان‌های بزرگ، این امر چندان امکان‌پذیر نیست زیرا این روش‌ها باید پس از گذر از زنجیره‌ای از فرمان‌ها که در تمام سازمان وجود دارند، تأیید و اجرا شوند. چگونه می‌توان استرس را بهتر اداره کرد؟ شناسایی استرس مداوم و آگاه شدن از اثرات آن بر زندگی ما، برای کاهش اثرات زیان‌آور آن کافی نیست. همانطوری که منابع زیادی برای استرس وجود دارد، امکانات بسیاری هم برای اداره آن وجود دارد. ولی آنچه بدان نیازمندیم، تلاش برای تغییر است، تغییر منبع استرس و یا تغییر واکنش نسبت به آن منبع. برای این منظور چه کار می‌توانید انجام دهید؟ از منابع استرس، واکنش‌های هیجانی و بدنی خود آگاه شوید. \* به ناراحتی و تشویش خود توجه کنید. آنها را نادیده نگیرید. مشکلات خود را به اجمال بررسی نکنید. \* تعیین کنید چه رویدادهایی شما را ناراحت می‌سازد. به خودتان درباره معنای این رویدادها چه می‌گویید؟ \* چگونه پاسخی بدنتان را نسبت به استرس مشخص کنید. آیا مضطرب می‌شوید؟ یا دلخور؟ اگر چنین است، به چه شیوه‌ای دچار این احساسات می‌شوید؟ مشخص کنید چه تغییری می‌توانید ایجاد کنید؟ \* آیا منابع استرس را از طریق اجتناب یا حذف کامل آنها، می‌توانید تغییر دهید؟ \* آیا شدت آنها را می‌توانید تغییر دهید (یعنی طی دوره درمانی به تدریج آنها را کنترل و اداره کنید، در مدت یک روز یا یک هفته)؟ \* آیا می‌توانید رویارویی خود را با استرس کوتاه‌سازید؟ (استراحتی به خود بدهید، یا محوطه ساختمان را ترک کنید). \* آیا می‌توانید وقت و انرژی لازم را برای ایجاد تغییر اختصاص دهید؟ (تعیین هدف، فنون مدیریت زمان و راهبردهای به تعویق انداختن ارضا در اینگونه موارد می‌تواند مفید باشد). شدت واکنش‌های عاطفی و هیجانی خود را به استرس کاهش دهید. \* واکنش شما نسبت به واسطه درک شما از خطر (جسمی و یا عاطفی) به یک باره اتفاق می‌افتد. آیا به منابع استرس به شیوه اغراق آمیز می‌نگرید و یا موقعیت را دشوار تلقی می‌کنید و از آن فاجعه می‌سازید؟ \* آیا انتظار دارید همه به شما خوش آمد بگویند و همه از شما راضی باشند؟ \* آیا واکنش مفرط نشان می‌دهید و همه چیزها را بحرانی و اضطرابی تلقی می‌کنید؟ آیا احساس می‌کنید که باید همواره بر هر موقعیتی تسلط داشته باشید؟ \* دیدگاه خود را نسبت به استرس تعدیل و اصلاح کنید. سعی کنید استرس را به عنوان چیزی در نظر بگیرید که می‌توانید بر آن فائق آید، نه چیزی که بر شما چیره می‌شود. \* سعی کنید هیجانات شدید و مفرط خود را تعدیل کنید. موقعیت را در یک چشم انداز وسیع‌تر قرار دهید. جنبه‌های منفی را شرح و بسط ندهید و به خود نگویید «چه می‌شود اگر!!». بیاموزید واکنش‌های بدنی خود را به استرس، تعدیل کنید. \* نفس کشیدن آهسته و عمیق، ریتم فعالیت قلب و تنفس شما را به وضع طبیعی برمی‌گرداند. \* فنون آرام بخشی، تنش عضلانی را کاهش می‌دهد. بازخورد زیستی می‌تواند بر اموری چون تنش عضلانی، ریتم قلبی و فشار خون کنترل ارادی ایجاد کند. \* دارو به تجویز پزشک می‌تواند در کوتاه مدت به تعدیل واکنش‌های بدنی شما کمک کند، ولی داروها به تنهایی پاسخگو نیستند. تعدیل این واکنش‌ها را به منزله راه حلی بلند مدت یاد بگیرید. ذخایر بدنی خود را افزایش دهید. \* به منظور ایجاد تناسب و سلامت قلبی \_ عروقی سه تا چهار بار در هفته ورزش کنید. (تمرینات موزون، معتدل و یکنواخت بهترین انتخاب است. مانند قدم زدن، شنا کردن، دوچرخه سواری یا آهسته دویدن). \* غذاهای مقوی به اندازه کافی و

متعادل مصرف کنید. \* وزن مطلوب خود را حفظ کنید. \* فراغت و تفریح را با کار در آمیزید. به خود استراحت بدهید و هرگاه ممکن بود، وقفه‌ای در کار ایجاد کنید. \* به قدر کافی بخوابید. تا آنجا که ممکن است برنامه خواب را رعایت کنید. ذخایر هیجانی عاطفی خود را حفظ کنید. \* دوستی و روابط حمایتی دوسویه‌ای برقرار کنید. \* اهداف واقع بینانه و معنی‌دار را دنبال کنید، نه اهدافی که دیگران برای شما در نظر گرفته‌اند و برای شما فایده‌ای دربر ندارد. \* انتظار ناکامی، شکست و یاس را در زندگی داشته باشید. \* همیشه با خود مهربان و رئوف باشید و دوست خود باشید. باید های لازم برای به حداقل رساندن استرس. برای به حداقل رساندن استرس، باید خودتان را بفهمید. بفهمید که چه عواملی باعث استرس شما می‌شود، چه زمانی دچار استرس می‌شوید و چگونه می‌توانید از این شرایط پرهیز کنید. بهتر است به گذشته‌ای فکر کنید که دچار استرس شده بودید، به خاطر آورید که چه احساسی داشتید، چگونه واکنش نشان دادید، چگونه رفتار کردید، چه نتیجه‌ای به دست آوردید و چگونه می‌توانید هم‌اینک به بهترین شکل ممکن به رفع آن پردازید. مسئولیت‌پذیر باشید. در بسیاری مواقع، افراد مشکلات را انکار می‌کنند. در این حالت، اوضاع بدتر می‌شود و در نتیجه معمولاً مجبور می‌شوند گناه آن را به گردن دیگران بیندازند. حتی اگر کس دیگری مقصر باشد، این شما هستید که آسیب دیده‌اید و باید مشکل را حل کنید. اغلب مردم از پذیرفتن این واقعیت که در شرایط استرس قرار دارند، می‌ترسند یا اطلاعاتی از این موضوع ندارند، هرچه فرآیند پذیرش و اطلاع به تأخیر بیفتد، دوران بهبود و حل و فصل مشکلات، طولانی‌تر خواهد شد. ببینید چه عواملی باعث استرس شده‌اند. آیا استرس ناشی از شغل، وظیفه، روابط کاری، تغییرات و عوامل کاری دیگر است یا این که اصلاً ارتباطی به کار شما ندارد؟ علایم استرس و نحوه شروع آن را به خوبی بشناسید. گام کلیدی بعدی شناختن منبع استرس است. این امر معمولاً کاری دشوار است زیرا استرس نتیجه مجموعه‌ای از عوامل است که بر یکدیگر تأثیرگذار نیز هستند. راه حل این موضوع آن است که بدانید دقیقاً در چه شرایطی هستید. معمولاً استرس فقط با یک راه حل از میان نمی‌رود و نیازمند مجموعه‌ای از اقدامات در زمینه‌های گوناگون است. موقعیت‌های استرس‌زا (چه در محل کار و چه در منزل) را شناسایی کرده و برای حل آن‌ها برنامه‌ریزی نمایید. این امر نیازمند دریافت کمک از منابع یا افرادی است که مهارت‌های خاصی در این زمینه دارند. برای مقابله با استرس، استراتژی‌های خاصی تدوین کنید. ببینید چه کارهایی در گذشته برای شما کارآمد بوده‌اند و چگونه به موفقیت رسیده‌اید. همچنین به راه‌های برطرف کردن استرس ببینید یا اگر نمی‌توانید آن را برطرف کنید حداقل این واقعیت را بپذیرید. مدیریت استرس در شرایط بحرانی برای هر گروه از افراد بحران دیده در فجایع بلایای طبیعی باید برنامه‌ای منظم و اصولی به منظور کاهش و کنترل استرس انجام داد. که این برنامه‌ها بسته به شرایط منطقه بحران زده متفاوتند. بحران واقعی فاجعه آمیز و ناگهانی است که وضعیت عادی را تحت تأثیر قرار داده و باعث از دست رفتن میزان زیادی از منابع می‌شود در بحران‌ها ۲ گروه در معرض استرس و آسیب‌های روحی فراوان قرار می‌گیرند: ۱- یکی افراد بحران دیده و ۲- دیگری امداد رسانیان هستند. تقریباً تمام افراد بحران زده دچار استرس، اضطراب و هراس می‌شوند. بسیاری احساس بی‌ثباتی، تعریق شدید و گیجی می‌کنند و از تحریک‌پذیری، بی‌قراری، خستگی، اختلالات خواب، کابوس‌های شبانه، رنج می‌برند. امداد رسانیان افرادی که ناظران فاجعه هستند اغلب دچار هراس و اضطراب می‌شوند. ناظران بحران اغلب دچار احساس گناه، افسردگی و خشم می‌شوند که برخورد مناسب برای کاهش استرس و مدیریت استرس در بحران‌ها، حائز اهمیت است. ● پشت‌گوش‌اندازها افرادی که در این طبقه قرار می‌گیرند، به جای عمل کردن ترجیح می‌دهند بیشتر فکر کنند. پشت‌گوش‌انداختن ریشه در بی‌حوصلگی، عدم اعتماد و بی‌میلی به کار دارد. این افراد می‌توانند با پیروی از نکات زیر، زمان خود را به شکل بهتری مدیریت نمایند: تقسیم وظایف مهم به چند وظیفه کوچک. تهیه فهرستی از تمامی کارهایی که باید در مدت زمانی کوتاه (مثلاً تا هفته آینده) یا در بلندمدت انجام دهید. وقتی زمان کاری خود را برنامه‌ریزی می‌کنید، تلاش کنید میان کارهای عادی و کارهایی که جذابیت بیشتری دارند، توازن برقرار سازید. بپذیرید که خطر اجتناب‌ناپذیر است و هرگز هیچ تصمیمی بر مبنای اطلاعات کامل اتخاذ

نمی‌شود. کسانی که میل چندانی به واگذاری مسئولیت‌ها ندارند افرادی که در این گروه قرار می‌گیرند، زمان قابل توجهی را برای انجام دادن کارهایی تلف می‌کنند که دیگران به شکلی اثربخش‌تر و با صرف زمان کمتری انجام می‌دهند. آن‌ها باید موارد زیر را در نظر بگیرند: «واگذاری به معنای سلب مسئولیت نیست. همیشه زمانی را به تشریح دقیق آنچه مورد نیاز است اختصاص دهید. کسانی که مسئولیت‌های خود را به شکلی ضعیف واگذار می‌کنند، افرادی هستند که در برقراری ارتباط نیز ضعیفند. به همین دلیل است که آن‌ها از دیدن تلاش‌های دیگران دچار سرخوردگی می‌شوند. وقتی مسئولیتی واگذار شد، فرد باید به دقت آن را انجام دهد. از انجام کارهای غیرضرور که در جهت تحقق اهدافان نیست یا دیگران می‌توانند انجام دهند اجتناب نمایید. یاد بگیرید که به شکلی مؤدبانه «نه» بگویید. افراد نامنظم‌افرادی که در این طبقه قرار می‌گیرند معمولاً کسانی هستند که حجم زیادی کاغذ و کارهای انجام نشده، روی میزشان دیده می‌شود. افراد نامنظم غالباً در جلسات دیر حاضر شده یا اصلاً در آن‌ها شرکت نمی‌کنند. این افراد فکر می‌کنند که مشکلات آن‌ها بیشتر ناشی از حجم زیاد کار است نه بر اثر عدم سازماندهی منظم امور. آن‌ها باید: قبل از عمل کردن، به خوبی برنامه‌ریزی نمایند. در آغاز هر روز، فهرستی از آنچه باید انجام دهند تهیه و هر روز بعد از ظهر آن را مرور کنند. کاری را انتخاب کرده و آن‌ها را به اتمام برسانند. قبل از تلفن زدن خوب فکر کنند و فهرستی از تمامی اطلاعاتی که قصد دارند از طریق آن تلفن به دست آورند، تهیه نمایند. مدت انجام دادن هر کاری را برای خود مشخص کنند. وقتی جلسه‌ای می‌گذارند، زمان دقیق شروع و خاتمه آن را مشخص کنند. قارچ‌ها افراد موجود در این طبقه، معمولاً اطلاعی در مورد اهداف و مقاصد کاری خود، ندارند. آن‌ها فاقد مهارت‌های ارتباطی هستند و به جای عمل کردن، مرتباً درباره کارشان سؤال می‌کنند. دو کار مهمی که این افراد باید انجام دهند، عبارتند از: در زمانی که نحوه انجام دادن کاری را نمی‌دانند بگویند «نمی‌دانم». وقتی انجام دادن کاری یا هدف از انجام دادن آن را درک نمی‌کنند، بگویند «نمی‌فهمم». مدیریت مداخله‌یک منشأ دیگر به وجود آمدن استرس، مزاحمت‌هایی است که مرتباً از طریق تلفن، پست الکترونیک، همکاران و غیره ایجاد می‌شود. فن‌آوری نوین در خصوص پست صوتی، پست الکترونیک، تلفن همراه و غیره، مهم است که شما این فن‌آوری‌ها را اداره کنید نه این که اجازه دهید آن‌ها شما را اداره نمایند. استفاده از این فن‌آوری‌ها قواعد خاصی دارد که اگر از آن‌ها تبعیت نکنیم فشار غیرضرور به ما وارد خواهد شد. تماس‌های تلفنی: تماس‌های تلفنی را دسته‌بندی نمایید، آنچه می‌خواهید بگویید و آنچه را می‌خواهید دریافت کنید برنامه‌ریزی نمایید، هنگام تلفن‌های طولانی طوری رفتار کنید که محدودیت زمانی شما مشخص شود. پست صوتی: زمانی از پست صوتی استفاده کنید که انجام دادن یک کار پیچیده، نیازمند توجه و دقت کامل شما است. البته نباید سعی کنید هر ده دقیقه یک بار به سراغ پست صوتی خود بروید. ابتدا به سراغ پیام‌هایی بروید که مهم‌ترند، به سایر پیام‌ها بعداً بپردازید. پست الکترونیک: پیام‌های الکترونیک خود را پرینت بگیرید و سپس به مهم‌ترین آن‌ها بپردازید. به ترتیب اهمیت به آن‌ها پاسخ دهید. معمولاً افراد براساس زمان دریافت پیام‌ها به آن‌ها پاسخ می‌دهند نه براساس اهمیت آن‌ها. تلفن همراه: همیشه این تلفن را همراه خود نداشته باشید، زیرا می‌تواند در مهم‌ترین جلسات یا فعالیت‌های شما خلل ایجاد کند. از تلفن همراه در مسافرت یا زمانی که قصد دارید به جایی بروید و افراد باید با شما در تماس باشند، استفاده کنید. مزاحمت همکاران اگرچه برخی از مراجعات همکاران به دلایل کاری صورت می‌گیرد، اما بسیاری از آن‌ها باعث اتلاف وقت می‌شوند. روش‌های مختلفی برای کنترل این نوع مزاحمت‌ها وجود دارد: ساعاتی را مشخص کنید که هیچ کس حق مراجعه و ایجاد مزاحمت برای شما را نداشته باشد. برای این کار، در اتاق خود را ببندید و اطلاعیه‌ای پشت در نصب کنید. ساعات ملاقات خود را مشخص کنید و آن را به اطلاع مراجعان برسانید. جدول ملاقات‌ها و جلسات خود را جایی قرار دهید که همیشه در مقابل چشمتان باشد. این امر شما را قادر می‌سازد که به موقع محل کارتان را برای شرکت در جلسه ترک کنید. اگر مشاهده کردید که افراد حرف اصلی خود را بیان نمی‌کنند، به شکلی دوستانه و مؤدبانه از آن‌ها بخواهید که نکات اصلی را بیان کنند. اگر کسی، بدون وقت قبلی و به‌طور ناگهانی

مزاحم وقت شما شد، از او بپرسید که برای بیان مسائل خود به چه مدت زمانی احتیاج دارد، اگر زمان کافی وجود نداشت، آن جلسه را به زمان دیگری موکول کنید. ● مزاحمت‌ها مزاحمت‌ها به دلایل مختلف و اغلب در زمانی رخ می‌دهند که مراجعه کننده: (۱) می‌خواهد به مبادله اطلاعات پردازد. (۲) به تأیید دیگران نیاز دارد. (۳) فاقد اعتماد به نفس برای انجام دادن کاری است. (۴) به دلیل وجود مشکلات، خواهان گفت‌وگو با کسی است. بسیار مهم است که میان این موضوعات تمایز قائل شوید. اگر برای مراجعه کننده انجام دادن بهینه کارش مهم است، زمان بیشتری را با او بگذرانید. ● تغییر ماهیت کاریکی از مهمترین منابع استرس مدیران و دیگران، این واقعیت است که امنیت شغلی فقط به دوران گذشته مربوط می‌شود و در حال حاضر موارد کمی وجود دارد که شخص، همه عمرش را در یک شغل بگذراند. براساس روان‌شناسی نوین، سازمان‌ها انتظار دارند که کارکنانشان انعطاف پذیرتر، مسئولیت پذیرتر، سخت‌کوش‌تر و متعهدتر باشند. در عین حال، کارفرمایان، دیگر توجهی به امنیت شغلی کارکنان ندارند. بنابراین چندان دشوار نیست که تصور کنیم برای کارگران دهه‌های آینده، شغل، فقط کاری موقتی برای امرار معاش خواهد بود. برای افرادی که هم‌اینک در ساختارهای سلسله مراتبی سازمانی کار می‌کنند، تطابق با تغییر در انتظارات شغلی، نیازمند تغییرات فردی مهمی است. فرد باید شرایط نوین مدیریتی را درک کند و برای مشاغل جدید آموزش ببیند. این امر نیازمند ابتکار بیشتر، برنامه‌ریزی فردی و کنترل است. اگرچه ترغیب افراد به پذیرفتن ساختاری خارج از شرایط سازمانی فعلی کاری دشوار است، اما تحقیقات انجام شده حاکی از آن است که این امر می‌تواند، رضایت بیشتری را چه در شغل و چه در زندگی افراد، به همراه داشته باشد. نتیجه‌گیریدر خاتمه، باید آن‌چه را جان روسکین نویسنده و منتقد بزرگ انگلیسی در سال ۱۸۵۱ نوشته است، به خوبی درک کنیم: «برای این که افراد در کارشان شاد باشند، تحقق سه اصل مورد نیاز است: افراد باید برای آن کار مناسب باشند؛ نباید بیش از حد کار انجام دهند؛ و باید نسبت به انجام دادن آن کار، احساس موفقیت داشته باشند.» اجازه دهید استرس رخ دهد

## Stress Management

Stress can be a major factor in our ability to cope with college or working life. It is often thought of in a negative way as something to be avoided, something harmful, but stress cannot always be avoided and its effects are harmful only when it is handled badly. The proper handling of stress improves performance. The effective goal of stress management is the effective use of energy by:

- \* Learning to recognise the symptoms of stress
- \* Learning skills to control these symptoms
- \* Practising and using these skills

Recognising stress

Physical symptoms: Trembling, dizziness, numbness and tingling, sweating, muscle tension, headache, churning stomach, weak legs, racing heart, tiredness.

Psychological symptoms: Worry, fear, irritability, restlessness, poor concentration, disturbed sleep.

Practical strategies include:

- \* Active living. Regular exercise generates endorphins (hormones which reduce stress), release tension and enhances sense of control.
- \* Taking time out. Make time for your hobbies and interests and give yourself room to unwind.
- \* Time Management. Set goals and priorities for your work. Stick to your plan as much as possible to prevent over loading at the last minute. Don't forget to incorporate time for min-breaks of ۱۰-۱۵ minutes.
- \* Watching your alcohol and caffeine intake. These substances can 'jostle' your nervous system and leave you

feeling edgy. \* Eating regularly. Missing meals means that your blood sugar will hit a low. This can leave you feeling tired and irritable and could trigger a stress reaction. Eat small meals, rich in complex carbohydrates, for a steady stream of energy. \* Get in good night's sleep! Take time to relax and unwind before sleeping and avoid eating or drinking late at night. Try to stick to a regular sleep routine, if possible. Being well rested will mean you are much better able to tackle the stresses and strains of the day \* Learning relaxation and breathing techniques. Simple exercises can help you to control feelings of panic. \* Controlling negative thoughts. Strategies include distraction, like reciting a poem or times tables in your head, or challenging your negative thinking. Are you ignoring the positives and focusing on the worst case scenario? Try to rebalance your interpretation of what might happen.

### درباره مرکز تحقیقات رایانه‌ای قائمیه اصفهان

بسم الله الرحمن الرحيم

جاهِدُوا بِأَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ (سوره توبه آیه ۴۱)

با اموال و جانهای خود، در راه خدا جهاد نمایید؛ این برای شما بهتر است اگر بدانید حضرت رضا (علیه السلام): خدا رحم نماید بنده‌ای که امر ما را زنده (و برپا) دارد ... علوم و دانشهای ما را یاد گیرد و به مردم یاد دهد، زیرا مردم اگر سخنان نیکوی ما را (بی آنکه چیزی از آن کاسته و یا بر آن بیفزایند) بدانند هر آینه از ما پیروی (و طبق آن عمل) می کنند

بنادر البحار-ترجمه و شرح خلاصه دو جلد بحار الانوار ص ۱۵۹

بنیانگذار مجتمع فرهنگی مذهبی قائمیه اصفهان شهید آیت الله شمس آبادی (ره) یکی از علمای برجسته شهر اصفهان بودند که در دلدادگی به اهل بیت (علیهم السلام) بخصوص حضرت علی بن موسی الرضا (علیه السلام) و امام عصر (عجل الله تعالی فرجه الشریف) شهره بوده و لذا با نظر و درایت خود در سال ۱۳۴۰ هجری شمسی بنیانگذار مرکز و راهی شد که هیچ وقت چراغ آن خاموش نشد و هر روز قوی تر و بهتر راهش را ادامه می دهند.

مرکز تحقیقات قائمیه اصفهان از سال ۱۳۸۵ هجری شمسی تحت اشراف حضرت آیت الله حاج سید حسن امامی (قدس سره الشریف) و با فعالیت خالصانه و شبانه روزی تیمی مرکب از فرهیختگان حوزه و دانشگاه، فعالیت خود را در زمینه های مختلف مذهبی، فرهنگی و علمی آغاز نموده است.

اهداف: دفاع از حریم شیعه و بسط فرهنگ و معارف ناب ثقلین (کتاب الله و اهل البيت عليهم السلام) تقویت انگیزه جوانان و عامه مردم نسبت به بررسی دقیق تر مسائل دینی، جایگزین کردن مطالب سودمند به جای بلوتوث های بی محتوا در تلفن های همراه و رایانه ها ایجاد بستر جامع مطالعاتی بر اساس معارف قرآن کریم و اهل بیت عليهم السلام با انگیزه نشر معارف، سرویس دهی به محققین و طلاب، گسترش فرهنگ مطالعه و غنی کردن اوقات فراغت علاقمندان به نرم افزار های علوم اسلامی، در دسترس بودن منابع لازم جهت سهولت رفع ابهام و شبهات منتشره در جامعه عدالت اجتماعی: با استفاده از ابزار نو می توان بصورت تصاعدی در نشر و پخش آن همت گمارد و از طرفی عدالت اجتماعی در تزریق امکانات را در سطح کشور و باز از جهتی نشر فرهنگ اسلامی ایرانی را در سطح جهان سرعت بخشید.

از جمله فعالیتهای گسترده مرکز :

الف) چاپ و نشر ده ها عنوان کتاب، جزوه و ماهنامه همراه با برگزاری مسابقه کتابخوانی  
 ب) تولید صدها نرم افزار تحقیقاتی و کتابخانه ای قابل اجرا در رایانه و گوشی تلفن همراه  
 ج) تولید نمایشگاه های سه بعدی، پانوراما، انیمیشن، بازیهای رایانه ای و ... اماکن مذهبی، گردشگری و ...  
 د) ایجاد سایت اینترنتی قائمیه [www.ghaemiyeh.com](http://www.ghaemiyeh.com) جهت دانلود رایگان نرم افزار های تلفن همراه و چندین سایت مذهبی دیگر

ه) تولید محصولات نمایشی، سخنرانی و ... جهت نمایش در شبکه های ماهواره ای  
 و) راه اندازی و پشتیبانی علمی سامانه پاسخ گویی به سوالات شرعی، اخلاقی و اعتقادی (خط ۲۳۵۰۵۲۴)  
 ز) طراحی سیستم های حسابداری، رسانه ساز، موبایل ساز، سامانه خودکار و دستی بلوتوث، وب کیوسک، SMS و ...  
 ح) همکاری افتخاری با دهها مرکز حقیقی و حقوقی از جمله بیوت آیات عظام، حوزه های علمیه، دانشگاهها، اماکن مذهبی مانند مسجد جمکران و ...

ط) برگزاری همایش ها، و اجرای طرح مهد، ویژه کودکان و نوجوانان شرکت کننده در جلسه  
 ی) برگزاری دوره های آموزشی ویژه عموم و دوره های تربیت مربی (حضور و مجازی) در طول سال  
 دفتر مرکزی: اصفهان/خ مسجد سید/ حد فاصل خیابان پنج رمضان و چهارراه وفائی / مجتمع فرهنگی مذهبی قائمیه اصفهان  
 تاریخ تأسیس: ۱۳۸۵ شماره ثبت: ۲۳۷۳ شناسه ملی: ۱۰۸۶۰۱۵۲۰۲۶

وب سایت: [www.ghaemiyeh.com](http://www.ghaemiyeh.com) ایمیل: [Info@ghaemiyeh.com](mailto:Info@ghaemiyeh.com) فروشگاه اینترنتی: [www.eslamshop.com](http://www.eslamshop.com)

تلفن ۲۵-۲۳۵۷۰۲۳-۲۳۱۱ (۰۳۱۱) فکس ۲۳۵۷۰۲۲ (۰۳۱۱) دفتر تهران ۸۸۳۱۸۷۲۲ (۰۲۱) بازرگانی و فروش ۰۹۱۳۲۰۰۰۱۰۹ امور کاربران ۲۳۳۳۰۴۵ (۰۳۱۱)

نکته قابل توجه اینکه بودجه این مرکز؛ مردمی، غیر دولتی و غیر انتفاعی با همت عده ای خیر اندیش اداره و تامین گردیده ولی جوابگوی حجم رو به رشد و وسیع فعالیت مذهبی و علمی حاضر و طرح های توسعه ای فرهنگی نیست، از اینرو این مرکز به فضل و کرم صاحب اصلی این خانه (قائمیه) امید داشته و امیدواریم حضرت بقیه الله الاعظم عجل الله تعالی فرجه الشریف توفیق روزافزونی را شامل همگان بنماید تا در صورت امکان در این امر مهم ما را یاری نمایندانشالله.

شماره حساب ۶۲۱۰۶۰۹۵۳، شماره کارت: ۶۲۷۳-۶۲۳۱-۵۳۳۱-۳۰۴۵-۱۹۷۳ و شماره حساب شبا: -۰۶۲۱-۰۰۰۰-۰۰۰۰-۰۱۸۰-۰۹۰ IR  
 ۵۳-۰۶۰۹ به نام مرکز تحقیقات رایانه ای قائمیه اصفهان نزد بانک تجارت شعبه اصفهان - خیابان مسجد سید  
 ارزش کار فکری و عقیدتی

الاحتجاج - به سندش، از امام حسین علیه السلام: - هر کس عهده دار یتیمی از ما شود که محنت غیبت ما، او را از ما جدا کرده است و از علوم ما که به دستش رسیده، به او سهمی دهد تا ارشاد و هدایتش کند، خداوند به او می فرماید: «ای بنده بزرگوار شریک کننده برادرش! من در کرم کردن، از تو سزاوارترم. فرشتگان من! برای او در بهشت، به عدد هر حرفی که یاد داده است، هزار هزار، کاخ قرار دهید و از دیگر نعمت ها، آنچه را که لایق اوست، به آنها ضمیمه کنید».

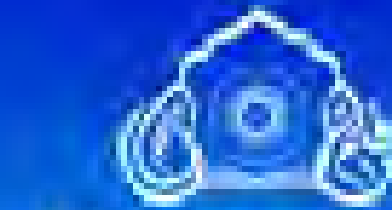
التفسیر المنسوب إلى الإمام العسکری علیه السلام: امام حسین علیه السلام به مردی فرمود: «کدام یک را دوست تر می داری: مردی اراده کشتن بینوایی ضعیف را دارد و تو او را از دستش می رسانی، یا مردی ناصبی اراده گمراه کردن مؤمنی بینوا و ضعیف از پیروان ما را دارد، اما تو دریچه ای [از علم] را بر او می گشایی که آن بینوا، خود را بدان، نگاه می دارد و با حجت های خدای متعال،

خضم خویش را ساکت می‌سازد و او را می‌شکند؟».

[سپس] فرمود: «حتماً رهاندن این مؤمن بینوا از دست آن ناصبی. بی‌گمان، خدای متعال می‌فرماید: «و هر که او را زنده کند، گویی همه مردم را زنده کرده است»؛ یعنی هر که او را زنده کند و از کفر به ایمان، ارشاد کند، گویی همه مردم را زنده کرده است، پیش از آن که آنان را با شمشیرهای تیز بکشد».

مسند زید: امام حسین علیه السلام فرمود: «هر کس انسانی را از گمراهی به معرفت حق، فرا بخواند و او اجابت کند، اجری مانند آزاد کردن بنده دارد».





مرکز تحقیقات اسلامی

مجله احکامات

# فائده‌ها

WWW



برای داشتن کتابخانه‌های تخصصی  
دیگر به سایت این مرکز به نشانی

[www.Ghaemiyeh.com](http://www.Ghaemiyeh.com)

[www.Ghaemiyeh.net](http://www.Ghaemiyeh.net)

[www.Ghaemiyeh.org](http://www.Ghaemiyeh.org)

[www.ghaemiyeh.ir](http://www.ghaemiyeh.ir)

مراجعه و برای سفارش با ما تماس بگیرید.

۰۹۱۳ ۲۰۰۰ ۱۰۹