

# مهارت مدیریت استرس

---

# سرفصل مطالب

---

- تعریف استرس شغلی
- نشانه های استرس شغلی
- تاثیر عامل های متغییر فردی در استرس شغلی
- الگو رفتاری
- الگوی احساس کنترل
- عاملهای استرس شغلی در محیط کار

# سرفصل مطالب

---

- ویژگی های نقش
- ویژگی های شغل
- شیوه های مداخله در محیط کار
- اقدام های فردی
- مراقبت دائمی در برابر عاملهای استرس و نشانه های آن

# مقدمه

---

"استرس" یک واقعیت انکارناپذیر در زندگی کنونی است و گریز از آن امکان پذیر نیست . ضرورتی ندارد که استرس به تمامی از زندگی حذف شود. بدون استرس، زندگی چنان ساکن و راکد خواهد شد که جز بزه تنبلی و کودنی ذهنی نمی انجامد اما از سوی دیگر، افزایش استرس نیز نظام و سیستم تعادل بدن را به هم می ریزد و کارایی مطلوب را دچار اختلال می سازد از این رو مدیریت استرس تنها راه مقابله با استرس است که اکنون به شدت مورد توجه صاحبان بوده و کنفرانس ها و سمینارهای متعدد را در جهان به خود اختصاص داده است .

# تعریف استرس شغلی

استرس شغلی را می توان روی هم جمع شدن عامل های استرس زا و آن گونه وضعیت های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند. به بیان دیگر استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می شود .

در این تعریف چند نکته نهفته است:

- I. شخص شاغل تا چه اندازه از تجربه برخوردار است (کار آزموده است یا تازه کار)
- II. میزان قدرت و ضعف او در مقابله با شرایط موجود چقدر است.
- III. چه نوع شخصیتی از خود در محیط کار نشان می دهد.

# تعریف استرس شغلی

---

استرس شغلی چنین است:

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

# نشانه های استرس شغلی

---

نشانه های استرس شغلی چیست؟ "بیر" و "نیومن" در در ۸۷۹۱ سه دسته از نشانه هایی را که در شرایط استرس شغلی بروز می کنند نام برده اند:

1. نشانه های روانی

2. نشانه های جسمانی

3. نشانه های رفتاری

# نشانه های استرس شغلی

---

## ۱- نشانه های روانی

آن دسته از مشکل های عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی های ناشی از استرس شغلی بروز می کنند. نارضایتی از شغل یکی از رایج ترین پیامدهای استرس شغلی است. شخصی که از شغل خود ناراضی است یا بی میلی و با تأخیر به سرکار خود می آید و برای اینکه کارش را به خوبی انجام دهد دلیل چندانی نمی بیند.

دیگر نشانه های روانی عبارت اند از:

افسردگی ، اضطراب ، ملالت ، احساس ناکامی ، انزوا و بیزاری.



# نشانه های استرس شغلی

## ۲- نشانه های جسمانی

این نشانه ها را مشکل تر می توان تشخیص داد زیرا در حالی که شرایط کاری معینی با بیماری ها و ناراحتی های جسمانی معینی همراه است، اما دشوار می توان فهمید که این ناخوشی ها تا چه اندازه صرفاً معلول شغل و چه اندازه نتیجه دیگر جنبه های زندگی شخص است. با این حال شواهد و مدارک پژوهشی نشان داده اند که همواره رابطه ای بین استرس شغلی و نشانه ها و بیماری های جسمانی معنی وجود دارد.

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

# نشانه های استرس شغلی

---

نشانه های رفتاری

نشانه های رفتاری به دو دسته تقسیم می شوند:

دسته اول نشانه هایی هستند که می توان گفت به طور مستقیم متوجه خود فرد شاغل است این دسته شامل رفتارهایی است مثل خودداری از کار کردن ، مصرف روز افزون دارو ، پرخوری یا بی اشتها ، رفتارهای ستیزه جویانه در برابر همکاران یا اعضای خانواده و به طور کل مشکل های میان فردی.

دسته دوم از نشانه های رفتاری پیامدش به سازمان یا تشکیلات اداری برمی گردد، از جمله غیبت از کار ، رها کردن شغل ، افزایش حادثه های ناشی از کار و فقدان بهره وری.

# نشانه های استرس شغلی

---

ارتباط از توان افتادگی (بریدن) با استرس شغلی:

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

از توان افتادگی سه وجه دارد:

اولین وجه آن فرسودگی جسمانی است.

دومین وجه از توان افتادگی فرسودگی عاطفی است.

سومین جنبه از توان افتادگی فرسودگی روانی است.

# نشانه های استرس شغلی

---

هزینه های ناشی از استرس شغلی

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

# تأثیر عامل های متغیر فردی در استرس شغلی

---

عواملی را که از راههای گوناگون موجب استرس شغلی می شوند می توان چنین برشمرد:

الف- عامل هایی که به فرد بستگی دارند

ب- عواملی که به محیط بستگی دارند

ج- کنشهای متقابلی که میان این عامل فردی و محیطی رخ می دهد.

# تأثیر عامل های متغیر فردی در استرس شغلی

ویژگیهای شخصیت

منطقی است بپذیریم رفتارهایی که از فرد و محیط کار سر می زند ، یعنی پاسخی که به خواسته های شغلی اش می دهد و کنشهای متقابلی که با همکاران دارد ، مثل آینه ای تمام نما است که تصویر کلی کنشهای متقابل او را در دیگر حوزه های زندگی نشان می دهد از این رو ، برای ما اهمیت دارد بدانیم که این ویژگی های شخصیتی که در دیگر حوزه های زندگی بررسی شده اند چگونه در تجربه شاغل در محیط کار اثر می گذارند .

در این بخش دو ویژگی شخصیت را بررسی می کنیم:

الگوی رفتاری نوع الف

احساس کنترل.

# الگوی رفتاری

الگوی رفتاری نوع الف:

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

الگوی رفتاری نوع الف یا شخصیت نوع الف چند مؤلفه یا جزء تشکیل دهنده دارد:

- ۱- فرد دارای شخصیت نوع الف همیشه شتاب زده اند و چون اغلب می کوشند در زمان محدودی کارهای هرچه بیشتری انجام دهند، همواره دچار کمبود وقت هستند، از همین رو به علت آنکه در یک زمان چند کار با هم انجام می دهند، در ساعاتی که وقت شان با فعالیتهای پیش پا افتاده تلف می شود، مانند وقتی در صف اتوبوس ایستاده اند یا در وسیله نقلیه نشسته اند دچار بی حوصلگی می شوند و تند تند حرف می زنند
- ۲- یکی از جزء شخصیت آنها این است که همیشه در تلاشی ستیزه آمیز به سر می برند. رقابتی برای پیشرفت دارند که آنها را به رقابتی شدید با دیگران وا می دارد و در جریان این رقابت احساس های دیگران را نادیده می گیرند.

# الگو احساس کنترل

کلمه "کنترل" از نظر روانشناس ها به این معنی است که فرد چه تصویری نسبت به نتایج اعمال خود و از امکان انتخاب خود از میان راههای گوناگون دارد، بخصوص آن گونه نتایجی که برای شخص دارای اهمیت اند. معلوم شده است که احساس کنترل بر پاسخ شخص در برابر استرس تأثیر بسزایی دارد و همین طور در استرس شغلی نیز نقش بازی می کند. کنترل یکی از حساس ترین اجزای تشکیل دهنده استرس شغلی است. کارکنانی که به تجربه دریافته اند کنترل چندانی ندارند و در همین حال در شغل خود در برابر خواسته های زیاد قرار می گیرند، آمادگی خاصی برای استرس شغلی دارند.

کنترل دو جنبه مهم دارد:

یک جنبه، کنترلی است که افراد شاغل بنا بر تجربه احساس می کند (کنترل ادراک شده)

دومین جنبه کنترلی است که کارکنان در جریان انجام شغل خود به عمل در می آورند (کنترل تحقیق یافته).



# عوامل‌های استرس شغلی در محیط کار

---

طبقه‌بندی عوامل‌های استرس شغلی موجود در محیط کار و تشریح هر طبقه از این عوامل بنابر روش‌هایی صورت گرفته که برخی پژوهشگران ارائه کرده‌اند.

عوامل‌هایی که در طبقه‌بندی ما مورد بحث قرار گرفته‌اند به دسته‌های زیر تقسیم شده‌اند:

ویژگی‌های نقش، ویژگی‌های شغل، روابط میان فردی، جو و ساختار سازمانی، راه و روش‌های مدیریت منابع انسانی و فن‌آوری و خصوصیات مادی.

# ویژگیهای نقش

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

چهار نوع ویژگی برای نقش برشمرده اند:

- I. ابهام نقش: زمانی که روشن نباشد نقش فرد چیست و به روشنی معلوم نباشد که حدود مسئولیتهای فرد کدام است.
- II. گرانباری نقش: زمانی که فرد نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل معینی است .
- III. کمباری نقش: زمانی که در آن از مهارتهای شخص به طور تمام و کامل استفاده نمی شود.
- IV. ناسازگاری نقش: زمانی که مجموعه ای از الزام های شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزام های شغلی ، مغایر و یا به کل ناممکن است.

# ویژگیهای شغل

ویژگی های شغل نیز از جمله عامل های دیگری هستند که ممکن است منجر به استرس شغلی شوند بررسی هایی که در این زمینه انجام شده به شیوه رایج بر شغل هایی تکیه کرده اند که به شغل های کارگری معروف اند. نتایج به دست آمده گویای آن است که جنبه های معینی از محیط کار در استرس شغل نقش دارند.

این ویژگیها چهار دسته گوناگون را تشکیل می دهند که به طور خالصه عبارت اند از :

❖ آهنگ(سرعت) کار : میزان کنترلی که لازم است شاغل بر فرآیند کار داشته باشد.

❖ تکرار کار : تعداد دفعات تکرار در کار یکی از ویژگیهای شغل است

❖ نوبت کاری : شغل هایی که مستلزم کار کردن در ساعت هایی خارج از ساعات معمولی کار روزانه است.

❖ ویژگیهای مربوط به وظیفه : این دسته از ویژگی های شغلی به طور مستقیم یا نامستقیم بر پاسخ های رفتاری و عاطفی فرد در برابر شغل اثر می گذارند.

# شیوه های مداخله در محیط کار

---

برای کمک به افراد در مقابله با استرس ، روشهای گوناگونی برای ایجاد تغییر در محیط کار و نیز برای طبقه بندی روشهای مداخله پیشنهاد شده است:

1. برنامه ریزی شغلی برای بهبود شرایط کار
2. مراقبت در برابر بی نظمی های روانی و عامل های خطر
3. انتشار اطلاعات و آموزش
4. گسترش خدمات بهداشت روانی برای کارکنان

# اقدام های فردی

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

در بررسی هایی که درباره مدیریت استرس انجام داده اند ، راه و روشهای مداخله را به دو دسته طبقه بندی کرده اند :

- مقابله پیشگراانه ، به آن دسته از پاسخهایی گفته می شود که استرس را در همان آغاز بروزش فرو می نشانند.
- مقابله مبارزه جویانه ، یعنی راهبردهایی که با عامل های فعال استرس مبارزه می

# اقدام های فردی

## طبقه بندی راهبرد مقابله

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

# مراقبت دائمی در برابر عامل‌های استرس و نشانه‌های آن

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

**I.** فرد باید دفتر یادداشت روزانه‌ای برای ثبت آنچه به نوعی به استرس ربط پیدا می‌کند پیش خود داشته باشد و سوابق شخصی یا گزارش رویدادهایی را که پیش از بروز پاسخ نامطلوب رخ می‌دهند، در آن یادداشت کند. می‌توان از یادداشت نامه‌ها یا طرح و شکل گوناگون استفاده کرد.

**II.** مراقبت پیوسته از ماهیچه‌ها، فنی وجود دارد که با به کار گرفتن آن می‌توان از ماهیچه‌هایی که بر اثر استرس دچار تنش یا کشیدگی می‌شوند، مراقبت کرد. نشانه‌های شناخته شده این گونه تنشها عبارتند از: دردناک شدن آرواره‌ها، کشیدگی و ناراحتی گردن و کمر درد. این نشانه‌ها ظاهراً بر اثر آن پدید می‌آیند که در پاسخ به وضعیت‌های استرس‌زا، گروه‌های ماهیچه‌ای معینی سفت و به هم فشرده می‌شوند.

# چند راهکار ساده برای کاهش و مدیریت استرس

---

- افکار خوب تولید کنید
- ترس از دست دادن موقعیت موفق را در خود از بین ببرید
- قبل از تغییر دادن دیگران، خودتان را تغییر دهید
- از فرصت فکر کردن برای کاهش استرس کمک بگیرید
- خودتان را تنها با خودتان مقایسه کنید
- با خلاقیت خشم خود را کنترل
- اصل حقیقت گویی
- وقت خودتان را مانند پولتان مدیریت کنید



# چند راهکار ساده برای کاهش و مدیریت استرس

---

- حرص نزنید
- به مردم و آنچه می گویند فکر نکنید
- پیاموزید که بلافاصله سپاسگزاری یا ابراز تاسف کنید
- نه گفتن را بیاموزید و نه شنیدن را قبول کنید
- نیایش را فراموش نکنید " الا بذكر الله تطمئن القلوب
- تلاش
- نامالیمات زندگی را کمی پذیرا باشید
- بخندید