

فهرست:

- ۱- استرس یا فشار عصبی چیست؟ ۲
- ۲- عوامل ایجاد کننده استرس ۲
- ۱-۲- عوامل ایجاد کننده استرس فردی ۳
- ۲-۲- عوامل ایجاد کننده استرس گروهی ۴
- ۳- علائم و نشانه های استرس ۴
- ۱-۳- علائم فیزیولوژیک استرس ۴
- ۲-۳- علائم روانی استرس ۴
- ۳-۳- علائم رفتاری استرس ۵
- ۴- استرس در سازمان ۵
- ۱-۴- عوامل ایجاد کننده استرس درون سازمانی ۵
- ۲-۴- عوامل موجد استرس برون سازمانی ۶
- ۵- روش های مقابله با استرس ۶
- ۱-۵- ورزش و فعالیتهای بدنی ۶
- ۲-۵- تسلط بر موفقیتها و شرایط محیطی ۶
- ۳-۵- ادارک درمانی ۷
- ۴-۵- احساس صمیمیت و حمایت گروهی ۷
- ۵-۵- خود خواهی دیگر خواهانه و احساس مفید بودن ۷
- ۶-۵- روی آوردن به طنز و شوخی ۷
- ۷-۵- هدف جو بودن ۷
- ۶- مبارزه با استرس در سازمان ۸

در این مقاله استرس یا فشار عصبی تعریف می شود و عوامل ایجاد کننده استرس شامل عوامل ایجاد کننده استرس فردی، عوامل ایجاد کننده استرس گروهی، علائم فیزیولوژیک استرس، علائم روانی استرس، علائم رفتاری استرس، عوامل ایجاد کننده استرس درون سازمانی، عوامل موجد استرس برون سازمان و هم چنین روشهای مقابله با استرس فردی و استرس سازمانی شرح داده می شود.

۱- استرس یا فشار عصبی چیست؟

استرس حالتی است در روان و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی و جسمی به فرد است. استرس حالتی ناشی از فشار است نه خود فشار اما با اندک اغمازی می توانیم استرس را همان فشار عصبی معنی کنیم و آن را حالتی بدانیم که انسان در مقابل محرکهای ناسازگار بیرونی از خود بروز می دهد. در تعریفی دیگر استرس پاسخی است که فرد برای تطبیق با یک وضعیت خارجی متفاوت با وضعیت عادی بصورت رفتاری روانی یا جسمانی از خود بروز می دهد. در این تعریف استرس عبارت است از عکس العمل های فرد در مقابل موقعیتهای تهدید کننده در محیط.

در تعریفی دیگر استرس به مجموعه واکنشهای عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و غیر منتظره خارجی یا به عبارتی ساده تر اختلال در سیستم سازگاری و تطبیق بدن آدمی با محیط خارجی تعریف می شود. از دیدگاه این تعریف هر گاه تعادل و سازگاری ارگانیسم به علت عوامل مخل خارجی از میان می رود فرد دچار استرس می شود. به عنوان مثال زمانی که نتایج ارزشیابی عملکرد برای یک کارمند بسیار مهم هستند و در ضمن او اطمینان ندارد که در آن موفق خواهد بود یا خیر دچار فشار عصبی می شود. ذکر چند نکته در مورد استرس و فشار عصبی، ضروری به نظر می رسد:

استرس همواره به علت عوامل ناخوشایند و نامطلوب در فرد به وجود نمی آید. یک مزده بسیار مسرت بخش و موفقیت غیر منتظره در یک مسابقه بزرگ نیز میتواند برای فرد ایجاد استرس کند به همان گونه که یک خبر ناگوار و یک تسلیت ناگهانی نیز چنین است.

استرس را لزوماً نباید به عنوان یک پدیده منفی در نظر بگیریم. میزانی مشخص از استرس که برای فرد سازنده و محرک باشد استرس مفید است و نباید از آن هراس داشت. آنچه باید کنترل و با آن مقابله شود استرس های مضر و مخل است.

استرس به به مفهوم اضطراب نیست زیرا اضطراب جنبه روانی دارد در حالی که استرس صرفاً حالتی روانی نیست و جنبه روان - تنی دارد.

۲- عوامل ایجاد کننده استرس

عوامل موجد استرس را می توانیم به دو دسته عوامل فردی و گروهی تقسیم کنیم:
عوامل موجد استرس فردی حاصل خصوصیات و ویژگیهای فردی

عوامل ایجاد کننده استرس گروهی که زائیده روابط جمعی اند

۱-۲- عوامل ایجاد کننده استرس فردی

تعارض در نقش یکی از عوامل ایجاد کننده استرس فردی به شمار می آید. در زمینه کاری تعارض در نقش میتواند موجد استرس باشد بدین ترتیب که اگر بین وظایف و مسئولیتهای شغلی، قوانین و مقررات، منابع و امکانات و انتظارات و توقعات از فرد در شغلش تطابق کافی وجود نداشته باشد نوعی تعارض ایجاد و موجب فشار عصبی در فرد می شود. ابهام در نقش شغلی فرد نیز که ناشی از نا آگاهی و عدم وجود اطلاعات لازم در مورد شغل است میتواند عامل استرس شود. زمانی که ارتباطات در سازمان ضعیفند، آموزشهای لازم وجود ندارد و اطلاعات مورد نیاز در اختیار کارکنان قرار نمی گیرند این ابهام نقش بیش تر و احتمال بروز فشار عصبی افزون تر خواهد شد. تعارض در هدفهای فردی نیز ممکن است عامل فشار عصبی واقع شود. تعارض ناشی از هدف را به سه نوع تقسیم کرده اند:

تعارض خواست - خواست

تعارض خواست - نا خواست

تعارض ناخواست - نا خواست

۱-۱-۲- تعارض خواست - خواست

در هدفهای زمانی پیش می آید که انسان چند هدف مطلوب و دلخواه دارد اما نمی تواند تمامی آنها را با هم تحقق بخشد. مثلاً فردی که در مقابل دو شغل دلخواه قرار گرفته است و نمیتواند کدام را انتخاب کند ممکن است دچار فشار عصبی شود.

۲-۱-۲- تعارض خواست - نا خواست

هنگامی رخ میدهد که انسان مایل است به هدفی دست یابد و در همان حال می خواهد از آن هدف بگریزد و اجتناب کند. در اینگونه موارد هدف دارای دو جنبه مثبت و منفی است مثلاً شغل خوب و مسئولیت بیش از اندازه در شغل مذکور نمونه ای از تعارض خواست - نا خواست است که در آن فرد خواهان شغل خوب است اما مسئولیت بیش از حد را دوست ندارد و از آن احتراز میکند. یا اجرای یک برنامه اصلاحی برای مدیر که با اعمال آن، وی عده ای از طرفداران خود را از دست میدهد نمونه ای دیگر از تعارض خواست - نا خواست است زیرا مدیر مایل به اجرای برنامه است ولی در عین حال نمی خواهد گروهی از حامیان خود را از دست بدهد.

۲-۱-۳- تعارض ناخواست-ناخواست

تعارض ناخواست ناخواست سازمانی زمانی پیش می آید که فرد میخواهد از دو هدف اجتناب کند اما امکان احتراز از هر دوی آنها وجود ندارد. بعنوان مثال کارمندی که از بیگار شدن بیزار است در عین حال از کار در محیط سازمان و نحوه سرپرستی نیز دل خوشی ندارد. تعارض در چنین حالتی می تواند موجبات فشار عصبی را در افراد فراهم سازد و تعادل آنان را بر هم بزند. اتفاقات و تغییرات غیر منتظره در زندگی شخصی نیز میتواند از علائم ایجاد کننده استرس باشد مانند جدایی از همسر، مرگ نزدیکان و عزیزان، بیماریهای سخت و لاعلاج و....

۲-۲- عوامل ایجاد کننده استرس گروهی

از جمله عوامل ایجاد کننده استرس گروهی میتوانیم به تعارضاتی که بین افراد و گروه ها در سازمان اتفاق می افتد اشاره کنیم. بعنوان مثال عضویت فرد در گروهی که با افراد گروه مذکور هیچ گونه تجانس ندارد باعث فشار عصبی می شود یا هدفهای آشتی ناپذیر در ارتباطات بین افراد ممکن است موجبات فشار عصبی را برای آنان فراهم سازد. هدفهای متعارض بین رئیس و مرئوس، کارگر و کارفرما، ارباب رجوع و کارمند هم می تواند جزء عوامل ایجاد کننده استرس گروهی بشمار آیند. در ارتباطات در صورتی که فرد خود و دیگران را به درستی بشناسد و درک کند کمتر دچار استرس خواهد شد در حالی که در صورت عدم شناخت خود یا دیگران و یا عدم آگاهی از خود و دیگران امکان تعارض بسیار است و مالا امکان ایجاد استرس را نیز افزایش می یابد.

۳- علائم و نشانه های استرس

از آنجایی که مسائل استرس ابتدا به وسیله پزشکان و متخصصان علم طب مورد مطالعه قرار گرفته بیش تر توجه به علائم فیزیولوژیک معطوف بوده است. این علائم مانند تغییر ضربان قلب، تغییر آهنگ تنفس، تغییرات فشار خون، سر درد، زخم معده و اختلالات گوارشی، حملات قلبی، اختلال در سوخت ساز بدن و غیره میباشد. به طور کلی نشانه های استرس به گونه های مختلف بروزمی کنند. مثلاً فردی که دارای استرس بالا است، ممکن است فشار خونس افزایش یابد، دچار زخم معده شود، اشتهايش را از دست دهد، دچار تردید شود، عصبانی شود و حالات رفتارهای ناپهناجار دیگری از خود بروز میدهد. بدین ترتیب نشانه های استرس، فیزیولوژیک، روانی و رفتاری است.

۳-۱- علائم فیزیولوژیک استرس

در تحقیقات اولیه در زمینه فشار عصبی تظاهرات ناشی از استرس، علامت سازگاری عمومی نامگذاری شده اند. فشارهای سازگاری عمومی شامل سه مرحله اند:

واکنش هشدار دهنده: ارگانيسم در مواجهه با عامل موجد استرس از خود واکنش نشان میدهد. افزایش ضربان قلب، تغییرات فشار خون، حساسیت، از زمره واکنشهای موجود در مرحله اولند.

مرحله مقاومت: اگر فرد دچار شک شدید ناشی از استرس شده باشد با استفاده از سازگارهای دفاعی بدن به مقاومت در برابر استرس می پردازد و بر آن غلبه می کند. اما اگر انرژی موجد استرس شدت یابد یا عوامل دیگر بر آن افزوده شوند.

مرحله تحلیل رفتگی: مرحله تحلیل رفتن و از هم گسیختگی عصبی و خستگی مفرط است. این مرحله زمانی به وقوع می پیوندد که تمامی انرژی سازگاری مصرف شود و اصطلاحاً بیماری سازگاری به وجود می آید.

۳-۲- علائم روانی استرس

نشانه های روانی فشار عصبی ممکن است به صورت عصبانیت، اضطراب و دلشوره، افسردگی، عصبی شدن، حساسیت، تنش و احساس ملامت و بیهودگی ظاهر شوند. اثر این عوامل بر روحیه و حالت روحی کارکنان مخرب

است و موجب از دست دادن اعتماد به نفس در آن و کاهش عملکرد آنها می شود. کسانی که نشانه های روانی فشار عصبی را از خود بروز می دهند و نسبت به مسائل اطراف خویش بی تفاوت شده و از سرپرستان و مقامات بالای خود رنجیده خاطر اند قدرت تمرکز حواس و تصمیم گیری ندارند و از شغل خود احساس رضایت نمی کنند.

۳-۳- علائم رفتاری استرس

نشانه های رفتاری فشار عصبی ممکن است به صورت بی خوابی، کم غذایی یا به عکس اشتباهی کاذب به غذا و افراط در خوردن آن افزایش تعداد سیگار در سیگاریها، شتاب زدگی در سخن گفتن و تعجیل و بی قراری در انجام دادن امور بروز کند. در سازمان آثار رفتاری فشار عصبی به صورت تأخیر، غیبت، تعارض، ترک حرفه، بی علاقگی به کار و مانند اینها دیده شود.

۴- استرس در سازمان

۴-۱- عوامل ایجاد کننده استرس درون سازمانی

این عوامل را می توان نوعی عوامل موجد استرس گروهی بشمار آوریم زیرا در سازمان ایجاد و از روابط جمعی در سازمان بین افراد یا بین افراد و محیط سازمان حاصل میشود.

۴-۱-۱- خط مشی های سازمانی

سیاست های ناعادلانه و عدم وجود عدالت شغلی
قوانین خشک و غیر قابل انعطاف
جابجایی های مکرر و انتظارات نابجا
شرح شغل های غیر واقعی

۴-۱-۲- ساختار سازمانی

تمرکز بیش از حد و عدم وجود اختیار کافی برای تصمیم گیری
عدم امکان ارتقاء و پیشرفت
تخصص گرایی افراطی و جزئی شدن وظایف شغلی
تضادهای صف و ستاد

۴-۱-۳- شرایط فیزیکی سازمان

سر و صدای زیاد در محیط کار و ازدحام بیش از حد
گرما یا سرمای بیش از حد در محیط کار
وجود گازهای سمی در محیط کار
خطرات شغلی و امکان آسیب دیدگی از کار
نور کم و ناکافی برای کار

۴-۱-۴- فرایندهای سازمانی

ارتباطات ناقص و عدم انتقال مؤثر اطلاعات
عدم وجود بازخورد
کنترل های بی مورد و آزار دهنده
ارزیابی های ناعادلانه
ارائه اطلاعات نادرست

شواهد نشان میدهد که نوع مشاغل کارکنان در دچار شدن آنان به فشار عصبی نقشی مهم ایفا می کند. مشاغلی که تحت فشارهای زمانی هستند و زمان برای آنها اهمیت بسیار دارد. کسانی که در شغل خود با خطرات و آسیب های فیزیکی مواجه اند مشاغل پر مسئولیت و پاسخگو نسبت به مسائل انسانی یا مالی و امثال آنها نسبت به فشار عصبی بیشتر حساسیت دارند. مشاغل مدیران، بازرسان و متصدیان کنترل پرواز نمونه هایی از کارهای حساس نسبت به استرس اند. البته باید به خاطر داشته باشیم که برخی از فشارهای عصبی سازمانی در یک حد متعادل می تواند سازنده باشد و موجبات تحرک و تلاش بیشتر کارکنان را فراهم سازد.

۴-۲- عوامل موجد استرس برون سازمانی

محیط های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی در سازمان به عنوان یک سیستم باز مؤثر واقع شوند و در صورتی که تأثیرات آنها مخرب باشند موجبات فشار عصبی کارکنان را فراهم می سازد. به فرض نابسامانی های اقتصادی یا تزلزل سیاسی و نامساعد بودن محیط اجتماعی هم میتواند جزء عوامل موجد استرس برون سازمانی محسوب شود.

۵- روش های مقابله با استرس

شاید بهترین شیوه مقابله با فشار عصبی آن باشد که عوامل موجد استرس را از میان برداریم و استرس را رفع کنیم اما در اغلب موارد این امر ممکن نیست و باید به گونه ای با استرس سازگار شویم و عمل آن را بر خود هموار سازیم و از شدت آن بکاهیم. طُرق ذیل تدابیری هستند که برای مقابله با استرس به طور عمومی پیشنهاد شده اند:

۵-۱- ورزش و فعالیتهای بدنی

زمانی که امواج استرس به فرد حمله می کنند روی آوردن به ورزش میتواند راهی برای حصول آرامش عصبی باشد. فرد در زمان ورزش استرس را فراموش می کند و همین فراغت خاطر از عوامل موجد استرس باعث استراحت و تجدید قوا برای مقابله با استرس و ایجاد مقاومت در برابر آن می شود.

۵-۲- تسلط بر موفقیتها و شرایط محیطی

چنانچه فرد بتواند بر موفقیتهای آزار دهنده محیط خود تسلط و کنترل پیدا کند، میتواند بر فشار عصبی غلبه کند. هر انسانی نسبت به بعضی از آدمها برخی اطلاعات و پاره ای شرایط و موقعیتهای حساسیت دارد، وی در صورتی

که عوامل مذکور را بشناسد به حکم عقل باید حتی المقدور از آن‌ها پرهیز کند و کم تر خود را دچار استرس سازد در این روش بجای آنکه موقعیتهای فرد را کنترل کند وی می‌کوشد تا با آگاهی و احاطه بر موقعیتهای آنها را به دلخواه خود کنترل کند.

۵-۳- ادراک درمانی

در این روش مقابله با استرس، فرض این است که استرسهای انسان ناشی از ادراکات و تفکرات وی از محیط است. در ادراک درمانی هدف آنست که گرایش مثبت نسبت به مسائل و اتفاقات پیدا کنیم که ضمن واقعی بودن آزار دهنده نباشند. درک واقعیت با دید خوش بینانه و اندیشیدن به رویدادهای خوب و امیدوار کننده شاید بتواند نحوه ادراک انسان را بگونه‌ای شکل دهد که کمتر دچار فشار عصبی و روحیه‌ای قوی تر با مشکلات ناشی از آن روبرو باشد.

۵-۴- احساس صمیمیت و حمایت گروهی

انسان در زندگی نیازمند محیطی صمیمی و دوستان و یارانی است که حامی و همدم او باشند. در مواقع دچار شدن به فشار عصبی نیز اگر چنین محیطی برای فرد فراهم باشد که بتواند به آن پناه ببرد در رفع استرس وی بسیار مؤثر خواهد بود. بیان مشکلات و مسائلی که انسان را آزاد میدهند برای یک دوست موجب تخلیه اضطراب و نگرانی می‌شود و به فرد تسکین می‌دهد. در زندگی اجتماعی، خانواده و سازمان همواره نیاز به محیطی گرم و محبت آمیز وجود دارد و در صورت رفع این نیاز و احساس حمایت گروهی، فرد در مواجهه با استرس توانمند میشود.

۵-۵- خود خواهی دیگر خواهانه و احساس مفید بودن

احساس مفید بودن برای دیگران و مددکار واقع شدن روحیه‌ای مثبت و قوی به فرد ارزانی میدارد که او را در مقابله با فشار عصبی مجهز می‌سازد. ((خود خواهی دیگر خواهانه)) عبارتی است که یکی از صاحب نظران بحث استرس برای توصیف این روش بکار برده است، به زعم وی بسیاری از رنج‌ها و بیماری‌های روانی ناشی از خود خواهی مفرط یا فداکاری بیشتر از حد اعتدال است. در حالی که اگر آدمی ضمن آنکه خود را می‌خواهد خواهان دیگری نیز باشد و سعی کند برای آنان نیز مفید باشد احساس رضامندی می‌کند و این احساس او را یاری میدهد تا از بسیاری از فشارهای عصبی مصون باشد.

۵-۶- روی آوردن به طنز و شوخی

این ضرب المثل که «خنده بر هر درد بی درمان دواست» در تخفیف فشار عصبی نیز میتواند مؤثر افتد. در انجام کارها گاهی لازم است مسائل را خیلی جدی نگیریم و برای رهایی از استرسهای طاقت فرسا به طنز روی آوریم و با خنده از کنار مسائل بگذریم.

۵-۷- هدف جو بودن

داشتن هدف و تلاش برای نیل به آن عاملی است که به انسان امید و انگیزه میدهد و او را به فشار عصبی مسلط میسازد. اگر برای خود هدفهای با ارزشی داشته باشیم که ضمن متعالی بودن قابل وصول هم باشند و طرح‌هایی

برای نیل به آنها تنظیم کرده باشیم اگر شوق به آینده و امید به آن را در خود ایجاد کنیم، اگر از همه تجربیات گذشته برای توفیق در آینده بهره گیریم دارای روحیه ای هدف جو خواهیم شد، روحیه ای پر تلاش و توفیق گرا که ما را در مقابل فشار عصبی مقاوم خواهد ساخت.

۶- مبارزه با استرس در سازمان

در سازمان برای مقابله با استرس کارکنان به عنوان اعضای سازمان باید عوامل ایجاد کننده استرس سازمانی را از میان برداریم یا از شدت آنها بکاهیم. از این رو شیوه هایی از قبیل ایجاد محیط حمایتی برای کارکنان، غنی سازی شغل، کاهش تعارضات سازمانی، پرهیز از برقرای قوانین خشک و غیر قابل انعطاف در محیط کار در حد امکان، ایجاد محیط فیزیکی مناسب برای کارکنان و غیره، همه میتوانند در حل مسائل استرس کارکنان مفید و چاره ساز باشند.

فرد بسته به موقعیت شغلی (جایگاه فرد در سازمان) می تواند اقداماتی را در جهت کاهش استرس انجام دهد:

وقتی که شما مسؤول دیگران در سر کار هستید فشار روی خودتان را اینطور کم کنید:

- اوقاتی را دور از مسئولیتهایتان را بگذرانید، کار را ول کنید و آن را پشت سر رها کنید.
- تفویض اختیار کنید، ممکن است در کوتاه مدت اتلاف وقت بنظر برسد ولی در دراز مدت آرامش بخش است.
- اوقاتی را فراهم کنید برای فکر کردن و برنامه ریزی بیرون بروید بجای اینکه اقدام کنید.
- قبول کنید که همیشه همه شما را دوست نخواهند داشت.
- کمی فروتنی داشته باشید.
- هنگامی که مسؤول دیگران در سر کار هستید فشار بر آنان را میتوان به روشهای زیر کاهش داد:
 - کارکنان را با وعید نه تهدید برانگیزید.
 - هر نوع انتقادی را سازنده کنید.
 - از انواع مدیریت بی منطق و دیکتاتوری پرهیز کنید. نوع های مشارکتی، آزاد، اختیار دهنده معمولاً کمتر تنش زا هستند.
 - ترویج فرهنگی که فشار را کاهش میدهد، استفاده از استراحتهای مربوط به ناهار و تعطیلات را پذیرفتنی کنید.
 - کاری کنید که کمک خواستن از شما برای شان آسان باشد.