

# گام‌های موفقیت

(مدیریت استرس)

قابل توجه مدیران

برای خیلی‌ها پیوستن به فرهنگ کار، هزینه‌های سنگین شخصی به همراه دارد که همانا استرس یا فشار روانی است. واژه‌ی استرس، امروزه در بسیاری از فرهنگ‌ها جایگاه خود را پیدا کرده است. وقتی مردم می‌گویند «کار پراسترسی است»، اغلب منظورشان این است که برای آن کار، وجهه‌ی خاصی در نظر بگیرند اما برای کسانی که روبه‌رو شدن با این استرس در جریان کارهای روزانه به شکل معضل درآمده، واژه‌ی استرس آن‌قدرها هم سبب تفاخر نیست؛ برای آنان استرس، حکم درد و تألم دارد.

### مدیریت بر وقفه‌های کاری

یکی از استرس‌های شخصی بسیاری از مدیران در محیط کار، ایجاد وقفه در کار به واسطه‌ی تماس‌های تلفنی، نامه‌های الکترونیکی و یا آمدوشد همکاران است.

امر مهم در تکنولوژی جدید، مدیریت کردن پیام‌گیر تلفنی، پست الکترونیکی، تلفن همراه و... است. اجازه ندهید تکنولوژی، شما را مدیریت کند.

### نکات آموزنده برای مدیریت هر تکنولوژی:

■ **در مورد مکالمات تلفنی:** از پیش بدانید که می‌خواهید چه مطالبی را تلفنی اطلاع دهید. برای هر مکالمه‌ی تلفنی، محدودیت زمانی در نظر بگیرید.

■ **پیام‌گیر تلفن:** زمانی از پیام‌گیر استفاده کنید که کار مهمی دارید و نمی‌خواهید وقفه‌ای در کارتان ایجاد شود. وسوسه نشوید که هر ۱۰ دقیقه یک‌بار، به پیام‌های تلفنی گوش بدهید. در ضمن، اول به پیام‌های مهم بپردازید.

■ **نامه‌های الکترونیکی:** با توجه به نقش و اهمیت پیام‌ها، آن‌ها را اولویت‌بندی کنید. بسیاری از اشخاص به تمام نامه‌های الکترونیکی‌شان به ترتیب دریافت‌شان می‌پردازند که این کار درستی نیست.



■ **تلفن‌های همراه:** تلفن همراه خود را همیشه روشن نگه ندارید زیرا وقفه‌ای در کارهای‌تان ایجاد می‌کند. از تلفن همراه به هنگام سفر و یا زمانی که کار چندانی ندارید، استفاده کنید.

■ **آمدوشد همکاران:** هرچند مراجعه‌ی همکاران و آمدوشد آنان می‌تواند از ملالت کارهای روزانه بکاهد، اما اگر این وقفه‌ها از حدی فراتر رود، وقت را هدر می‌دهد و تمرکز کاری انسان را مختل می‌کند.

وقفه‌ها به دلایل مختلفی بروز می‌کنند که از جمله‌ی آن‌ها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

■ نیاز به تبادل اطلاعات

■ نیاز به توضیح

■ نداشتن اعتمادبه‌نفس

■ صحبت کردن به منظور استراحت و رفع کسالت

مهم است که میان این نیازها تمایز قائل شویم. اگر یکی از همکاران شما برای این که بتواند کارش را انجام بدهد، به اطلاعاتی نیاز داشته باشد، لازم است که وقتی صرف کنید و این اطلاعات را در اختیارش بگذارید، در غیر این صورت با رفتاری مؤدبانه مانع بروز وقفه‌های کاری شوید.

### نکات آموزنده برای جلوگیری از وقفه‌های ناشی از آمدوشد همکاران:

■ زمان را طوری برنامه‌ریزی کنید که بتوانید بدون مزاحمت دیگران، کارهای‌تان را انجام دهید.

■ زمانی را برای ملاقات با همکاران اختصاص دهید.

■ در فاصله‌ای از میز یا اتاق خود، با دیگران ملاقات کنید تا هروقت نیاز بود، به سر کارتان برگردید.

■ مؤدبانه از مراجعان بخواهید حرف‌های‌شان را خلاصه کنند.

■ وقتی کسی بدون قرار قبلی به شما مراجعه می‌کند، از او بپرسید به چه مدت زمانی برای صحبت کردن احتیاج دارد.

### برای برخورد با استرس، برنامه‌ریزی کنید:

■ متوجه باشید چه عواملی به شما استرس وارد می‌کنند و چگونه می‌توانید از آن‌ها فاصله بگیرید.

■ قبول مسئولیت کنید. در بسیاری از مواقع، اشخاص یا منکر مسائل

## خودشناسی از روی امضاء

- کسانی که به طرف عقربه‌های ساعت امضاء می‌کنند، انسان‌های منطقی هستند.
- کسانی که برعکس عقربه‌های ساعت امضاء می‌کنند، معمولاً دیر منطقی را قبول می‌کنند.
- کسانی که از خطوط عمودی استفاده می‌کنند، لجاجت و پافشاری در امور دارند.
- کسانی که از خطوط افقی استفاده می‌کنند، انسان‌های منظمی هستند.
- کسانی که با فشار امضاء می‌کنند، در کودکی سختی کشیده‌اند.
- کسانی که پیچیده امضاء می‌کنند، ممکن است آدم‌های شکاکی باشند.
- کسانی که در امضای خود اسم و فامیل می‌نویسند، شاید خودشان را در فامیل برتر می‌دانند.
- کسانی که در امضای خود فامیل می‌نویسند، دارای منزلت هستند.
- کسانی که اسم‌شان را می‌نویسند و روی اسم‌شان خط می‌زنند، احتمالاً شخصیت خود را نشناخته‌اند.
- کسانی که به حالت دایره و بیضی امضاء می‌کنند، کسانی هستند که می‌خواهند به قله برسند.



گردآوری و تنظیم: مژگان پرنیان‌چی

خود می‌شوند که این بر شدت مشکلاتشان می‌افزاید و یا شخص دیگری را مورد سرزنش قرار می‌دهند. حتی اگر مقصر، دیگری باشد، این شما می‌دید که تحت تأثیر قرار می‌گیرید و این شما می‌دید که باید آن را حل کنید.

■ **به این فکر کنید که چه شرایطی تولید استرس می‌کند.** آیا این استرس ناشی از شغل، نقش شما، روابط کاری، تغییر و یا چیزی دیگر است. شاید هم ارتباطی با نوع کار شما نداشته باشد. شناسایی نشانه‌ها و تأیید وجود استرس، تنها شروع کار است. اقدام بعدی شما باید شناسایی منبع استرس باشد. استرس اغلب در اثر مجموعه‌ای از عوامل ایجاد می‌شود. برای برطرف کردن استرس هم باید از مجموعه اقداماتی پیروی نمود:

(۱) **دوره‌های استرس‌زا را پیش‌بینی کنید و برنامه‌ای برای آن بریزید.** ممکن است لازم باشد که در مواقعی به‌طور موقت از اشخاصی با مهارت‌های خاص استفاده کنید.

(۲) **به راه‌کارهایی برای برخورد با استرس بیندیشید.** به این توجه کنید که در گذشته چه عواملی به شما کمک کرده‌اند. در ضمن بکشید که از علل استرس بکاهید. بیاموزید اگر نمی‌توانید این استرس را برطرف کنید، پذیرای آن گردید.

(۳) **از روش‌های مدیریتی برای جلوگیری یا کاستن از استرس استفاده کنید؛** برای نمونه مدیریت زمان و داشتن قاطعیت، دو مهارت بسیار مهم هستند که می‌توانند از شدت استرس بکاهند. با قاطعیت در کار می‌توانید با استرس کم‌تری روبه‌رو گردید.

(۴) **آرامش‌تان را حفظ کنید.** ممکن است لازم باشد تعطیلاتی را برنامه‌ریزی کنید و یا یک برنامه‌ی تفریحی برای خود تدارک ببینید. در محل کار هم زنگ‌تنفس‌هایی به خود بدهید. ۵ دقیقه قدم‌زدن می‌تواند تا حدود زیادی از شدت استرس شما بکاهد.

**اگر مسؤلیت دارید که در سازمان خود از شدت استرس بکاهید، به دو نکته‌ی زیر توجه داشته باشید:**

**الف) وجود استرس در دیگران را تصدیق کنید.** شما به‌عنوان یک مدیر باید بتوانید با کسی که استرس دارد، حرف بزنید و در مقام کمک و حمایت از او کاری انجام دهید. گاهی فقط گفتن این نکته به دیگران که استرس زده هستند و نشان دادن این‌که آنان را درک می‌کنید، از شدت استرس‌شان می‌کاهد.

**ب) محیط کار گروهی مناسبی ایجاد کنید.** می‌توانید با استفاده از روش‌های ارتباطی مناسب، از شدت استرس دیگران کم کنید. بکشید که محل کارتان، عاری از سرزنش باشد. مسؤلیت‌ها را مشخص نمایید. باید بتوانید اشخاص را به‌درستی ارزش‌یابی نمایید و کارکنان خود را درک کنید.

ادامه دارد...

«کاری کوپر» و «سوزان کارت رایت» / ترجمه‌ی «مهدی قراچه‌داغی»



تهیه و تنظیم: **عباس فیض**  
کارشناس مدیریت صنعتی