گزارش پنجمین نشست تخصصی انجمن روابط عمومی ایران فشارهای روانی در مدیران

ابوطالبی، مریم

پنجمین گردهمایی تخصصی انجمن‏ روابط عمومی با حضور جمع کثیری از استادان،اعضای انجمن،کارشناسان، دانشجویان و علاقه‏مندان به این رشته‏ در دوم مهرماه سال جاری در مسجد بلال صدا و سیما برگزار شد.در این‏ نشست آقایان امیر هوشنگ مهریار دکتر روانشناس بالینی و استاد دانشگاه،مجتبی‏ جزایری دکتر روانشناس بالینی و استاد دانشگاه و علیرضا جزایری دکتر روانشناس بالینی و استاد دانشگاه‏ سخنانی ایراد کردند که توجه‏ خوانندگان ارجمند را به خلاصه‏ای از این جلسه جلب می‏کنیم.

آقای مطهری‏نژاد رییس انجمن روابط عمومی ایران که اداره جلسه را برعهده‏ داشت اولین سوال را مطرح ساخت:

آیا آموزشهای روانشناختی برای‏ مدیران،بخصوص مدیران روابط عمومی‏ لازم است؟

دکتر علی جزایری در پاسخ گفت:در مقاله‏ای که اخیرا در روزنامهء انجمن‏ مدیران اروپا چاپ شده است،با یک‏ بازنگری به سیستمهای مدیریتی،نکاتیخاطرنشان شده است.از جمله اینکه از میان سیستمهای مختلف فعال در یک‏ جامعه،مدیران به تحقیق دارای‏ مسوولیت و فشار بیشتری هستند،به‏ همین دلیل میزان ابتلا به مشکلات‏ جسمانی،آشفتگی‏های عصبی و فکری و ایجاد مسئله در روابط اجتماعی آنها، بیشتر است.

چهار عامل امروز،در مقابل مدیران قرار گرفته است:

1-سیستمهای برون مدیریتی که مسئله‏ رشد جمعیت،مهاجرت و شهرنشینی از آن جمله است.در سال 1830 جمعیت، یک میلیارد نفر بوده است،در حالیکه در سال 1994 آمار جمعیت به 5/5 الی‏ 6 میلیارد نفر رسید،این رشد سریع‏ جمعیتی،انعکاس مستقیمی روی کسانی‏ که مدیریتهای جامعه را عهده‏دار هستند می‏گذارد.

2-مسئله انفجار اطلاعات که یکی از معضلات بزرگ مدیران است.اطلاعات‏ در طی روز،هفته و ماه در اختیار مدیر قرار می‏گیرد و هجوم اطلاعات و رخدادهای جدید اطلاعاتی باعث ایجاد استرس در مدیران است.

3-گستردگی وسایل ارتباطجمعی، (تلویزیون،رادیو و مطبوعات)حجم‏ انتظارات مستقیم و غیرمستقیم را از مدیران سیستم وسیع‏تر می‏کند.در این‏ روزگار،هیچ‏چیز از چشم وسایل ارتباط جمعی پنهان نمی‏ماند و هرکس اشتباهی‏ کند،خود،فشار خزنده‏ای است که‏ می‏تواند بر سیستم وارد شود این‏ اشتباهات به خود سیستم یا مدیر برمی‏گردد.در زمان حال،عدسیهای‏ دوربینها ابزارهای مشاهده‏گری هستند که کارهای مدیران را مشاهده می‏کنند.

4-تولیدات،ما در یک جامعه مصرفی‏ زندگی می‏کنیم و تولیدات و انتظاراتی‏ دارد که به ساختارهای جامعه صنعتی‏ برمی‏گردد و می‏تواند فرهنگی یا مصرفی‏ باشد.در طی ده سال گذشته بیشتر از 948 هزار سرفصل اطلاعاتی به کنگره‏ امریکا داده شده است که در فرانسه و ژاپن هم صدق می‏کند.تولیدات،بالا رفته‏ و کسانی که کیفیت آنها را در هر زمینه‏ ارزیابی می‏کنند،مدیران هستند و مدیران روابط عمومی نیز تولیدات‏ درونی و بیرونی اطلاعاتی را نظم‏ می‏دهند.

گاهی محورهای فشار و نقطه اتکا روی‏ روابط عمومی که پاسخگو و جواب‏ دهنده است،قرار می‏گیرد.

مجموعهء گستره‏های اطلاعاتی،فرهنگی، سیاسی،اقتصادی و تحقیقاتی طی یک‏ زنجیره،می‏تواند به کسانی که قفل و بندهای سیستم هستند،یعنی مدیران، فشار وارد کند که در کوتاه مدت می‏تواند قابل تحمل باشد ولی در بلندمدت‏ فرساینده است.به همین دلیل،اخیرا فلسفه‏ای مطرح شده که باید محافظهای‏ روانی،اجتماعی،اقتصادی،فرهنگی و سیاسی برای مدیران قرار داده شود تا بتوانند از دامنهء تجربیات و تخصصهای‏ مدیریتی‏شان به مدت طولانی‏تر استفاده‏ کنند.آمار نشان می‏دهد برای یک میلیون‏ مدیر در سطوح متوسط حدود 12 تا 15 سال تجربه و در سطوح بالا در حدود 20 سال تجربه لازم است تا بتواند در بالای‏ یک هرم قرار گیرد و ضرورت دارد از روشهایی استفاده کرد که استرس و فشار،از روی مدیران که عوامل ارتباطی‏ در سیستمهای مختلف هستند،برداشته‏ شود.

تعریف تاریخچه و استرس و فشار روانی‏ چیست؟

دکتر جزایری در پاسخ به سوال‏ گفت:اگر به سی سال گذشته برگردیم، می‏بینیم برای پیدا کردن مطلبی دربارهء بحث فشار روانی،باید تمامی‏ کتابخانه‏های بزرگ و مجموعهء انتشارات‏ تخصصی را کشت،تا چند خطی دربارهء آن پیدا کرد،در حالیکه امروزه این واژه‏ آنقدر آشنا و متداول است که حتی‏ کودکان هم دربارهء آن کمی مطلب‏ می‏دانند.استرس،این واژهء غیر ایرانی به‏ کرات در مطبوعات و سایر رسانه‏ها،به‏ کار می‏رود.در سالهای اخیر،در زمینهء شناخت فشار روانی و آثار آن روی‏ موجودات زنده،بخصوص انسان‏ مخصوصا مدیران و بالاخص مدیران‏ روابط عمومی اطلاعات زیادی به دست‏ آمده است.

فشار روانی یک موضوع تازه نیست، بلکه از گذشته‏های دور در بین آدمیان، وجود داشته و از آن شکایت می‏کردند، اگر به داستان پیامبران،فرهنگ غنی‏ خودمان و عرفا،مراجعه کنیم،همه نشان‏ دهندهء این مطلب هستند.

توجه جدیدی که به این موضوع شده،به‏ علت آثار و عواقبی است که اهمیت‏ خاصی به آن داده است.بنابراین همیشه‏ این واقعیات وجود داشته و امروزه ما راههای بهتر شناخت اثرات و روشهای‏ مقابله با آن را پیدا کرده‏ایم.

بیشتر از 300 تعریف از استرس وجود دارد و مانند تعاریف دیگر اختلاف‏نظر موجود است.بعضی استرس را با اضطراب یکسان تعریف کرده‏اند،عده‏ای‏ دیگر معتقدند،اضطراب،محصولی از شرایطی است که ما تحت فشار روانی، قرار می‏گیریم و نوعی پاسخ به فشار روانی است.

مهمترین تعریف استرس در دههء 1930- 1940 ارائه شده است.در این تعریف‏ نشان داده شده که وقتی به یک موجود زنده از خارج فشار وارد می‏شود،تعادل‏ داخلی او بر هم می خورد،حال برای‏ مقابله با شرایط جدید،چه کارهایی باید انجام داد،زیرا اگر این فشارها ادامه پیدا کند،شخص از پا درآمده،حتی ممکن‏ است موجب مرگ موجود زنده‏ شود.تحقیقات نشان داده اگر در برابر فشار درونی قرار گیریم تغییرات زیادی‏ در سیستم هورمونی و عصبی ایجاد می‏شود،اگر بدانیم در مقابل این فشارها چه کنیم.می‏توانیم آنها را تحت کنترل در آوریم،و الا به ما صدمه می‏زند.در این‏ تعریف به این نتیجه می‏رسیم که همیشه‏ نمی‏توان گفت فشار روانی بد است و باید از آن پرهیز کرد،امروزه همهء ما می‏دانیم‏ زندگی بدون فشار روانی غیرممکن و به‏ نوعی لازمهء زندگی موجود زنده است و در بسیاری مواقع می‏تواند مفید باشد و در رشد و تعالی،تأثیر بسزایی دارد،به‏ همین دلیل نباید فقط به فشارهای روانی‏ منفی،توجه داشت.

دو نفر از محققین،فهرستی از مشکلات‏ متعددی که مردم به‏طور روزمره با آنها روبرو می‏شوند تهیه کرده،به آن نمره‏ دادند.این لیست،مانند مرگ عزیزان، ازدواج،جدا شدن،عدم موفقیت‏ تحصیلی،ورشکستگی،بچه‏دار شدن، بارداری،فارغ التحصیل شدن از دانشگاه‏ یا دبیرستان،که یک رشته از آنها اتفاقات‏ خوشایند و مثبت زندگی است که فشار روانی به وجود می‏آورد.

زندگی روزمرهء مدیران توأم با فشارهای‏ روانی بسیار زیادی است،یکی از بررسی‏های مفصل نشان داده که یک‏ مدیر در طول روز به‏طور متوسط بیش‏ از 280 بار تصمیم می‏گیرد،بنابراین یک‏ زندگی پرتنش و پراضطرابی را می‏گذراند و به هیچ‏وجه در مقابل فشار تسلیم نمی‏شود.

تحقیقات بر روی موجودات آزمایشگاهی‏ نشان داده،وقتی موش و خوکچه هندی‏ را در برابر فشار روانی متوسط قرار دهند،عمر آنها را می‏توان تا دو برابر افزایش داد،زیرا این فشارهای مختصر می‏تواند توانایی‏های موجود زنده را در برابر مشکلات بعدی زندگی،افزایش‏ دهد،ولی اگر از حد تعادل بیشتر شود، باعث سقوط و ناتوانی شخص می‏شود، هر شخص باید بداند که چطور فشارهای‏ روانی که اجتناب‏ناپذیر و به‏طور روزمره هستند را بپذیرد.

موجود زنده،وقتی در برابر یک موقعیت‏ پرتنش قرار می‏گیرد،به دو صورت‏ ممکن است عکس‏العمل نشان دهد.

الف-جنگ یا مقابله با موقعیت

ب-گریز یا فرار از آن موقعیت

بررسی‏های انجام شده در سالهای اخیر نشان داده،70 الی 90 درصد کسانی که‏ به علت هر نوع بیماری به پزشک مراجعه‏ می‏کنند،بخشی اصلی مشکل آنها، مشکلات روانی است.امروزه این‏ موضوع،رشتهء جدید پزشکی به نام طب‏ فشار روانی را به خود اختصاص داده‏ است.بیماری‏ها بسته به شرایط آن فرد و نحوهء زندگیش می‏تواند بسیار متفاوت‏ باشد و متعاقب آن،عوارض متعددی هم‏ دارد.

مدیران،به‏ویژه،مدیران روابط عمومی‏ که در ارتباط با گروه عظیمی از مردم‏ هستند و اطلاعات را به سایرین انتقال‏ می‏دهند باید از راههای پیشگیری ابتلا به‏ اختلالات روانی آگاهی کامل داشته‏ باشند تا بتوانند در حد ممکن از اینگونه‏ بیماریها جلوگیری کنند.

مدیریت،ارتباط یک انسان با مجموعه‏ای‏ از انسانها و ابزارهای پیچیده است و فنون ارتباط و چگونگی اثر مفید گذاشتن‏ به مقوله‏های روانشناختی برمی‏گردد.

بعد از این بحث،دکتر مهریار راه‏های‏ بعدی مقابله با فشارهای روانی را شرح‏ دادند:

مطالعات نشان می‏دهد،بعضی افراد،در مقابل استرس کمتری از پا در می‏آیند و عده ای در مقابل آن مقاومت می‏کنند.

عواملی که در عکس العمل شخص،تأثیر دارند،دو دسته هستند:

1-عوامل مثبت،که جزیی از شخصیت‏ فرد و مقاومت او را در مقابل استرس بالا می‏برد.

2-عوامل منفی،که باعث می‏شود،فرد در معرض نشان دادن پیامدهای منفی‏ قرار می‏گیرد.

در میان عوامل مثبت،نکاتی از طریق‏ تحقیقات به اثبات رسیده است:

الف-دارا بودن نوعی روحیهء خوش‏بینی‏ و امیدواری در افراد که باعث‏ می‏شود به صورت واقع‏بینانه‏ای با مسائل روبرو شوند و مشکل را به‏ تنهایی حل نکنند،بلکه از منبع حمایتی که‏ در اطرافشان وجود دارد،کمک گیرند.در نتیجه،راه‏حل منطقی و عاقلانه را انتخاب‏ می‏کنند.

ب-دارا بودن ویژگی استقامت یا به‏ صورت عامیانه،پوست کلفتی که چند صفت دیگر را در برمی‏گیرد:احساس‏ مسوولیت،اعتماد به نفس،تلقی کردن‏ مسأله به‏عنوان نوعی چالش یا مسابقه، یعنی شخص یک موضوع را غیرعادی‏ تلقی نمی‏کند و خود را به رقابت،می‏طلبد تا آن را حل کند.

در ادامهء این سخنرانی،دکتر علیرضا جزایری،علایم روانی،جسمانی،اختصاصی‏ و رفتاری را به ترتیب زیر عنوان کرد:

علایم روانشناختی:هیجان،حقارت، نگرانی،ترس،ناتوانی در تمرکز،کاهش‏ اعتماد به نفس،افکار زودگذر، فراموش‏کاری،اختلال در پردازش‏ داده‏ها و تصمیم‏گیری.

علایم جسمانی:خستگی،بالا رفتن‏ ضربان قلب و فشار خون،درد در قفسه‏ سینه و سر.

علائم اختصاصی:اختلال در خواب، کمردردهای مزمن-تنش-دردهای‏ عضلانی-اختلالات گوارشی.

علائم رفتاری:تحلیل ظرفیت تحمل‏ ناکامی-رفتارهای عصبی-تیک-تغییر شدید حالات روحی-بی‏تحملی- کم‏طاقتی و زود به نتیجه رسیدن.

وی در ادامه گفت:حال باید دید چه‏ چیزهایی باعث به وجود آوردن فشارهای‏ روانی می‏شوند.برای این کار باید اطراف مدیران را جستجو کرد؟

یکی از موضوعاتی که موجب بوجود آوردن این مسائل می‏شود ماهیت خود کار است،به صورت مشخص نشان داده‏ شده که ساعتهای طولانی کار کردن خود استرس‏زا است.آمار نشان می‏دهد طی‏ دو دهه گذشته استفاده از کامپیوتر از 20 درصد به 70 درصد رسیده است در واقع‏ ورود تکنولوژی جدید در حیطه مدیریت‏ خودش باعث ایجاد اضطراب و فشار روانی می‏شود.

همچنین یک رشته از فشارهای روانی در نتیجه نقشی است که به فرد داده‏ می‏شود،این نقش ممکن است همراه با موقعیتهای جدیدی به فرد داده شود.تا وقتی یک مدیر به یک سیستمی عادت و احساس تسلط دارد حتی می‏تواند ارتباط کلامی و غیرکلامی را با زیرمجموعه‏ خودش فرم بدهد مشکلی نیست اما اگر این نقش عوض شود.ابهام در نقش او بوجود می‏آید و خودش نمی‏داند چه‏ کاری باید انجام دهد و از او چه‏ مسئولیتی خواسته و چه شرح وظایفی‏ برای او نوشته می‏شود،استرس بوجود خواهد آمد.

شایان ذکر است تقویت نشدن یک مدیر در تلاشهایی که انجام می‏دهد و بالا نرفتن از پلکان ترفیع در صورتی که‏ می‏بیند زحمت زیادی کشیده بخصوص‏ در بخش روابط عمومی،خیلی فشار وارد می‏کند چون با سیستمهای درون‏ سازمانی و برون سازمانی ارتباط برقرار می‏کنند در نهایت می‏بینند مورد آماج انتقادات مختلف هستند.وقتی شما اطلاعاتی را می‏خواهید می‏بینید چه‏ مقدار به روابط عمومی یک سازمان‏ فشار می‏آید،بویژه زمانیکه قسمت‏ اطلاعات و پردازش آمار آن چیزی را که‏ باید در اختیار قرار بدهد،نمی‏تواند.

محمدی،مجید.«شبکه محلی و هویت ملی»همشهری(3/7/76)6

مسعودی،امید.«عصر ارتباطات و کشورهای اسلامی»کیهان(20/7/76)6

موسوی،سید حرمت اله.«مطبوعات؛"تنویر"یا"تخدیر"افکار»جمهوری اسلامی(27/6/76)15

مولانا،حمید.«موجهای جدید در تهاجم فرهنگی»اطلاعات در سه قسمت(1/6/76)6

میر سعید قاضی،علی.«پژوهش در روابط عمومی ایران(1348)»هنر هشتم،شماره 6(تابستان 1376)50

نظرپور،محمد تقی.«فرهنگ و توسعه»اطلاعات(15/7/76)6

هنکل.«اینترنت،چهارمین منبع اطلاع‏رسانی در اتریش»ایران(24/7/76)6

یحیایی ایله‏ای،احمد.«اطلاعات؛زیربنای اقتصاد»اخبار(15/6/76)7

«حس ششم انسانها در عصر اطلاعات»کیهان(23/6/76)12

«"انقلاب الکترونیک‏"،نگاهی به اندیشه‏های مک لوهان درباره دهکده جهانی»همشهری(31/6/76)12

«تفاوت تهاجم و تبادل فرهنگی»کار و کارگر(1/7/76)6

«رسانه‏ای که حکم دانشگاه را دارد،گزارش از عملکرد صدای جمهوری اسلامی ایران»ابرار(12/7/76)5

«عصر حاکمیت ارتباطات،ضعف امکانات صدا!»ابرار(13/7/76)5

«روابط عمومی بداخلاق و دفاع ناشیانه»خبر(22/7/76)9

«کارشناسان؛زمینه ساز دگرگونی در سازمان»هنر هشتم،شماره 6(تابستان 1376)4

«کندوکاوی در نقاط ضعف و قوت روابط عمومی در ایران»هنر هشتم،شماره 6(تابستان 1376)56

«روابط عمومی‏ها و برنامه‏های رییس جمهور،نظر خواهی»هنر هشتم،شماره 6(تابستان 1376)85

GhaziẓPublic Relatins Vital For SocietyẒIRAN-NEWS(Sep/4/1997)11

گزارش پنجمین نشست تخصصی انجمن روابط عمومی ایران‏ بقیه از صفحه 17

آنچه من احتیاج دارم تا کار خود را خوب‏ انجام بدهم در اختیار من قرار نمی‏گیرد و این در تمام مجموعه‏ها وجود دارد.

دکتر علیرضا جزایری همچنین گفت:یکی‏ از راههای کم کردن فشار از روی مدیر آن است که فرهنگ سازمانی و کار گروهی را برای رسیدن به یک نظم رواج‏ داد.یعنی ساختن یک تیم کاری،که در اثر این کار مقدار زیادی از فشار از روی‏ مدیر و مجموعه مدیریتی برداشته‏ می‏شود.

یکی از راهها،تمرین آرامش عضلانی‏ (Relaxation) است.در این روش به فرد طی مراحل مختلفی گفته می‏شود که‏ چطور عضلاتش را به حالت آرام و رها قرار بدهد و با این کار با فشار روانی‏ مقابله کند.

راه دیگر بهره‏وری از وقت است‏ Time Managment که مدیر از وقت خود حداکثر بهره را ببرد و مانع از فشارهای‏ موجود از آن باشد.

همچنین داشتن ارتباط درست و منظم و اینکه شخص خواست دیگران را درک‏ بکند و خواست خود را به دیگران منتقل‏ بکند که این از آموزشهای بسیار جدی‏ است که در سازمانها و سیستمهای‏ مدیریتی کارآیی بسیاری دارد.

ورزش،برنامه غذایی مناسب،دارو، توسعه روابط اجتماعی و ایجاد حمایتهای گروهی و اجتماعی،خندیدن و طنز هم از عوامل کاهش استرس به شمار می‏روند.

یکی از روشهای علوم رفتاری که بخشی‏ از رفتار درمانی را تشکیل می‏دهد این‏ است که چگونه رفتار را تغییر بدهیم و چه نوع رفتارهایی مناسبتر است،حتی‏ رفتارهای بسیار کوچک و معمولی که به‏ آن توجه نمی‏کنیم.روشهای درمان‏ گروهی،آموزش اعتماد به‏نفس،تغییر نظر یا عقیده،روشهای مهمی در رابطه با مقابله با فشارهای است البته تکنیکهای‏ پیچیده دیگری هم مانند هیپنوتیزم وجود دارد که می‏تواند فرد را در موقعیتهای‏ مناسب بجای تنش قرار دهد.

اینها راههای متعددی هستند که امروزه‏ دانشهای فردی،رفتاری مانند روانشناختی،روانپزشکی و سایر علوم‏ مربوطه در اختیار ما گذاشتند تا بتوانیم‏ با مشکلات روزمره‏ای که به ما فشار می‏آورند مقابله بکنیم ولی در فرهنگ‏ گسترده ما رهبران دینی و بزرگان ما روشهای بسیاری را گفته‏اند که با عمل به‏ آنها بر بسیاری مشکلات می‏توانیم غلبه‏ کنیم.