

استرس در محیط کار و راههای مقابله با آن

شیرین حاجی‌هاشمی

مقدمه

استرس و فشار عصبی و عوارض آن در بدن انسان مدتهاست که در علم پزشکی مورد تحقیق و توجه قرار گرفته است، اخیراً استرس به عنوان عامل اثرگذار در سازمان‌ها مورد توجه قرار گرفته و اثرات آن بر رفتار سازمانی کارکنان و به تبع آن بازده سازمان مورد بررسی قرار گرفته است.

فشار عصبی موجب کم شدن راندمان کار در سازمان شده و همچنین از نظر جسمانی نیز آثار مخربی بر جای می‌گذارد. استرس‌های شدید باعث تخریب روح و روان منابع انسانی یک سازمان و در نتیجه صدمه دیدن اهداف سازمان می‌گردد. در شرایط پر استرس زندگی ماشینی امروزه چگونه می‌توان عوامل استرس‌زا را شناسایی کرد؟ چگونه می‌توان با این عوامل بطور موثری برخورد کرد؟ آیا می‌توان استرس را از میان برداشت یا آن را مهار نمود؟

در این مقاله سعی بر این است که تعریف مناسبی از استرس یا فشار عصبی ارائه گردد، عوامل ایجاد آن معرفی شده و راههای موثر برخورد با آن مورد بررسی قرار گیرد.

تعریف استرس

به مجموعه واکنش‌های عمومی انسان (در روان و تن) نسبت به عوامل ناسازگار یا پیش‌بینی نشده استرس گفته می‌شود. به عبارتی هر گاه تعادل داخلی یا خارجی از بین رود استرس پدید می‌آید. استرس به دو صورت مثبت و منفی ظاهر می‌شود. استرس منفی در اثر شنیدن یک خبر ناگوار یا شرایط نامناسب ایجاد می‌شود و نقش مخرب بر شخص بر جای می‌گذارد ولی استرس مثبت در اثر دریافت یک خبر خوشحال‌کننده یا قرار گرفتن در یک موقعیت جدید ایجاد شده و نقش آن سازنده و ایجاد تحرک و تلاش در انسان می‌کند.

عوامل مولد استرس در افراد

عوامل مولد استرس به دو گروه تقسیم می‌شود:

الف) عوامل فردی (ب) عوامل گروهی

الف) عوامل مولد استرس فردی:

عوامل مولد استرس فردی عواملی است که مربوط به خود فرد می‌شود. از جمله این عوامل می‌توان به مواردی چون تعارض در نقش، تعارض در اهداف، ابهام در نقش شغلی و شرایط شغلی اشاره کرد. در ادامه تعریف مختصری از هر یک از این عوامل ارائه شده است.

۱- تعارض در نقش: این عامل در اثر متفاوت بودن نقش فرد در زندگی فردی و نقش او در سازمان بوجود می‌آید. مثل یک مادر عاطفی و مهربان که باید در سازمان نقش یک مدیر (مستلزم قدری خشونت) داشته باشد.

۲- تعارض در اهداف: گاهی فرد در رسیدن به اهداف خود دچار تعارض می‌شود یعنی زمانیکه یک هدف ممکن است دو جنبه مثبت و منفی داشته باشد. مثل: پست بالاتر که مسئولیت بیش از حد به دنبال دارد. فرد پست بالاتر را خواهان است ولی از مسئولیت بیشتری احتراز می‌کند.

۳- ابهام در نقش شغلی: این عامل از ناآگاهی و نداشتن اطلاعات کافی در مورد شغل ناشی می‌شود. ممکن است وظایفی به افراد واگذار شود که اطلاعات کافی در مورد آن نداشته باشد یا اهداف کاری آنان واضح و صریح نباشد.

۴- شرایط شخصی: از عوامل فردی ایجادکننده استرس می‌توان به اتفاقات غیرمنتظره (اعم از خوشایند یا ناخوشایند)، بیماری‌های سخت، فقر مالی و ... نام برد.

لازم به ذکر است روحیه افراد در دچار نشدن به استرس بسیار مؤثر است افراد خونسرد و آرام غالباً نسبت به افراد نارام در مقابل شرایط استرس‌زا مصونیت بیشتری دارند.

(ب) عوامل مولد استرس گروهی:

عوامل مولد استرس گروهی عواملی هستند که از طرف سازمان یا گروهی از افراد در فرد ایجاد استرس می‌نمایند. از جمله این عوامل می‌توان به تعارضاتی که بین افراد در سازمان ایجاد می‌شود اشاره کرد. مثل هدف‌های متعارض بین رئیس و مرئوس، ارباب‌رجوع و کارمند و ...

در ارتباطات غالباً اگر طرفین از خود و دیگران شناخت درستی داشته باشند و بتوانند دیگران را درک کنند، کمتر دچار استرس خواهند شد. در حالیکه در صورت عدم شناخت از خود و دیگران و در نظر نگرفتن شرایط دیگران باعث افزایش استرس خواهد شد.

در تجزیه رفتار متقابل معمولاً در ارتباطات به صورت بالغ - بالغ یا والد - کودک یا کودک - والد مشکلی ایجاد نمی‌شود و استرس بوجود نخواهد آمد، اما اگر ارتباطات بصورت متقاطع باشد ایجاد تعارض اجتناب‌ناپذیر است.

عوامل مولد استرس گروهی به دو دسته عوامل درون سازمانی و عوامل برون سازمانی به شرح زیر تقسیم می‌شود.

۱- عوامل درون سازمانی

نداشتن شرح وظایف واضح و روشن که سبب تداخل و تعدد وظایف محوله به فرد می‌شود، تماس‌های تلفنی، ساعات کاری زیاد، عدم امنیت شغلی، مزاحمت همکاران، سیاست‌های ناعادلانه و نبودن عدالت شغلی، جابجایی مکرر کارمندان و قوانین انعطاف‌ناپذیر از عواملی هستند که سبب ایجاد استرس در کارکنان می‌شود.

در ساختار سازمان‌ها عواملی چون عدم امکان پیشرفت، تخصص‌گرایی افراطی، عدم وجود اختیارات کافی برای تصمیم‌گیری و در فرآیندهای سازمانی نادرست عواملی چون کنترل‌های بی‌مورد، ارائه اطلاعات غلط، عدم وجود بازخور مناسب و عدم انتقال اطلاعات به طور موثر باعث افزایش فشار عصبی بر کارمندان می‌شود. شرایط نامساعد فیزیکی نیز چون گرما یا سرمای بیش از حد، سروصدای آزاردهنده، آلودگی محیطی، امکان آسیب‌دیدگی از کار، در دچار شدن به فشار عصبی نقش مهمی را بازی می‌کنند.

۲- عوامل برون سازمانی

محیط اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی جامعه چون شرایط نامطلوب اقتصادی یا مشکلات سیاسی جامعه نیز بر سازمان اثر گذاشته و سبب بروز استرس در کارکنان یک سازمان می‌شود.

البته عوامل ایجادکننده استرس در دو فرد آثار متفاوتی به جا می‌گذارد. افراد باتوجه به روحیات خود واکنش‌های متفاوتی نسبت به عوامل موجد استرس مشابه بروز می‌دهند.

علائم استرس

در مرحله اول بدن شخص در برابر عامل ایجاد استرس از خود واکنش نشان می‌دهد. تغییرات ضربان قلب، تغییر فشارخون و تحریک‌پذیری از واکنش‌های رایج نسبت به استرس می‌باشد. در مرحله دوم اگر فرد دچار شوک شدید نشده باشد با مکانیسم‌های دفاعی به مقاومت در برابر استرس می‌پردازد و بر آن غلبه می‌کند.

هر انسانی دارای حدی از انرژی سازگاری است و با توجه به آن در مقابل استرس‌ها واکنش نشان می‌دهد. عوامل ایجادکننده استرس به‌طور تراکمی عمل می‌کنند. یعنی هر عامل جدید به فشارهای عصبی قبلی فرد اضافه می‌کند و میزان استرس او را بالاتر می‌برد و به این دلیل فرد ممکن است با عامل استرس بی‌اهمیتی در یک مقطع خاص دچار فشار عصبی غیرقابل کنترل شده و از پای درآید (در حالیکه این عامل به تنهایی شاید در فرد اصلاً استرس ایجاد نکند). این مرحله، مرحله تحلیل رفتن و خستگی عصبی است و زمانی است که انرژی سازگاری شخص به طور کامل مصرف شده و به پایان رسیده است.

نشانه‌های بروز استرس در افراد

نشانه‌های استرس به سه دسته فیزیولوژیکی، روانی و رفتاری تقسیم می‌شوند.

۱- علائم فیزیولوژیکی:

علائم فیزیولوژیکی شامل تغییرات ضربان قلب، تندشدن تنفس، تغییر فشارخون، سردرد، زخم‌معد، اختلالات گوارشی و اختلال در سوخت و ساز بدن است. محققان نشان داده‌اند که استرس در محل کار عامل عمده‌ای برای ابتلا به بیماری‌های قلبی و دیابت می‌باشد. همچنین تحقیقات انجام شده روی افراد رابطه بین استرس و سندروم متابولیک از جمله چاقی و فشارخون بالا را به صورت کاملاً مشهود نشان داده است.

۲- علائم روانی:

نشانه‌های روانی استرس ممکن است به شکل عصبانیت، اضطراب، افسردگی، تحریک‌پذیری و تنش بروز کند. این عوامل روحیه فرد را تخریب کرده و موجب از دست رفتن اعتماد به نفس و کاهش عملکرد وی می‌گردد. کسانی که نشانه‌های روانی استرس را بروز می‌دهند نسبت به مسایل اطراف خود بی‌تفاوت شده، از مقامات بالادستی خود ناراضی شده، قدرت تمرکز و تصمیم‌گیری خود را از دست داده و رضایت شغلی نخواهند داشت.

آثار روانی طولانی‌مدت استرس غالباً بصورت افسردگی بروز می‌کند که خود عامل بسیاری از بیماری‌های متابولیسیمی و همچنین دردهای مزمن عضلانی، درد معده و سردرد خواهد شد.

۳- علائم رفتاری استرس:

نشانه‌های رفتاری استرس غالباً بصورت بی‌خوابی، اختلال در اشتها به غذا (کم‌غذایی یا اشتهای کاذب)، شتابزدگی در صحبت کردن، بی‌قراری و ... می‌باشد. در محل کار نیز آثار رفتاری آن بصورت تأخیر، غیبت، تعارض، بی‌علاقگی به کار، ترک شغل و ... مشاهده می‌شود.

راه‌های مبارزه با استرس

مطمئناً بهترین راه مبارزه با استرس حذف عامل موجد استرس است اما اغلب این کار امکان‌پذیر نبوده و باید سعی کرد با آن سازگار شد یا از شدت آن کم کرد.

اولین گام برای مبارزه با استرس شناخت منابع ایجادکننده استرس می‌باشد پس از آن بررسی راه‌های کاهش یا حذف عامل موجد استرس ضروری به نظر می‌رسد. در صورتیکه امکان حذف عوامل مولد استرس وجود نداشته باشد، باید سعی در تعدیل احساسات و سازگاری با شرایط داشته باشیم. در ادامه به برخی از راه‌های کاهش استرس اشاره شده است.

۱- ورزش:

یکی از راه‌های بسیار مؤثر برای کاهش استرس و همچنین تعدیل اثرات مخرب استرس بر ارگانیسم بدن، ورزش است. ورزش باعث سلامت قلبی - عروقی می‌شود.

افرادی که ورزش می‌کنند، روحیه‌ای قوی داشته و در مقابل عوامل استرس‌زا کمتر دچار مشکلات روحی و جسمی می‌شوند. در واقع فعالیت‌های ورزشی باعث خستگی جسمی و فراغت روحی فرد شده و به ذهن فرصت استراحت و آرامش می‌دهد. این امر سطح استرس را تقلیل می‌دهد.

ورزش از لحاظ فیزیولوژیکی باعث بالابردن سطح اندورفین‌ها و کاهش هورمون‌های استرس مثل کورتیزول شده و باعث ایجاد نشاط و سرخوشی در فرد می‌گردد.

۲- تنفس عمیق:

این روش، یک روش ساده برای کم کردن استرس است و مزایای زیادی برای بدن چون: اکسیژن‌رسانی به خون که باعث هوشیاری مغز و شل کردن عضلات و آرامش فعالیت‌های فکری می‌شود، دارد. این روش از این جهت مؤثر است که می‌شود آن را همه‌جا و همه‌وقت انجام داد و اثربخشی آن بسیار سریع است.

۳- تفکر با هدف یا مدیتیشن:

این روش بر پایه تنفس عمیق استوار می‌باشد، اما یک گام جلوتر است. هنگامی که شخص مشغول مدیتیشن است مغز از نظر عملکرد وارد محدوده‌ای مشابه خواب می‌شود ولی مدیتیشن مزایای بالاتری دارد. مثل آزاد کردن هورمون‌ها که باعث ارتقاء سلامت می‌شود، بعلاوه تمرکز ذهنی به روی «هیچ» ذهن را از کار کردن زیاد و بالابردن سطح استرس باز می‌دارد.

۴- تسلط بر شرایط و موقعیت‌ها:

در صورتی که فرد بتواند بر موقعیت‌های آزاردهنده محیط خود تسلط و کنترل پیدا کند، می‌تواند بر فشار عصبی غلبه نماید. ابتدا باید شخص عوامل ایجاد استرس را بشناسد و بررسی کند چه زمانی دچار استرس می‌شود، پس از آن باید از موقعیت‌های استرس‌زا پرهیز نماید و هرچه کمتر با این موقعیت‌ها روبرو شود.

۵- تغییر نگرش:

در این روش مقابله با استرس، فرد باید سعی کند ادراکات خود از موقعیت و رویدادها را تغییر دهد و موقعیت را در یک چشم‌انداز وسیع‌تر قرار داده، پس از شناختن عوامل موجد استرس، چگونگی برداشت خود از شرایط را شناخته و سعی در تغییر ادراکات خود نسبت به مسایل موجد استرس نماید. زمانیکه فرد مسأله را دریافته، باید سعی کند ادراک خود را نسبت به مساله در جهت مثبت تغییر دهد. این ادراک تدافعی باعث می‌شود که فرد بتواند استرس را در خود مهار کند. فرد باید بتواند گرایش مثبتی نسبت به مسایل پیدا کند که در عین اینکه واقعی است، آزاردهنده نیز نباشد.

درک واقعیت‌ها با دیدی مثبت و فکر کردن به مسایل خوب و امیدوارکننده، ادراک انسان را طوری شکل می‌دهد که کمتر دچار فشارهای عصبی شود و بتواند با روحیه‌ای قوی با مشکلات روبرو شود.

۶- ایجاد صمیمیت و حمایت گروهی:

افراد در زندگی نیازمند محیطی صمیمی و حمایت‌کننده می‌باشند. در مواقعی که فرد تحت فشار عصبی قرار دارد، اگر این محیط برای فرد فراهم باشد در کم شدن استرس مؤثر می‌باشد. بیان مشکلات آزاردهنده برای یک دوست موجب تخلیه نگرانی‌های فرد و سبب ایجاد آرامش می‌گردد.

۷- احساس اعتماد به نفس:

اگر فرد در محیط احساس مفید بودن داشته باشد باعث افزایش اعتماد به نفس او شده و بنابراین در مقابله با فشار عصبی مجهز می‌شود. وقتی فرد احساس کند کاری که انجام می‌دهد مفید است و دیگران از نتیجه آن بهره‌مند می‌شوند احساس رضایت‌مندی در او بوجود آمده و بهتر می‌تواند در مقابل فشارهای عصبی مقابله نماید.

۸- هدفمند بودن:

انسان موجودی کمال طلب بوده و نیازمند است برای زندگی خود هدف داشته باشد اصولاً اگر انسان برای زندگی خود هدف داشته باشد برای غلبه بر مشکلات و رسیدن به هدف تلاش کرده و زندگی‌اش دارای مفهوم و محتوا می‌گردد.

وقتی انسان برای رسیدن به هدفی تلاش می‌کند تحمل فشارها برای او امکان‌پذیر خواهد بود به طور کلی هدفمند بودن باعث ایجاد امید و انگیزه در انسان می‌شود.

انجام مواردی که اشاره شد در کاهش استرس مؤثر می‌باشد اما مدیران باید سعی در کاهش استرس در سازمان داشته باشند و برای اینکار باید از عوامل موجد استرس در کارمندان مطلع باشند و سعی در ایجاد محیط کاری آرام، مثبت و بدون استرس داشته باشند. ایجاد یک محیط کاری از سرزنش و کنترل‌های بی‌مورد، دخالت دادن افراد در مسئولیت‌ها، ایجاد طرح‌های مشورتی برای پیشگیری از استرس، سیستم‌های ارزشیابی مثبت برای کارمندان، تهیه شرح وظایف مشخص و واقعی، رسیدگی به شکایات کارکنان، ایجاد امنیت شغلی، پرداخت حقوق و امکانات مناسب، ایجاد شرایط فیزیکی مناسب از جمله مواردی است که می‌تواند در کاهش استرس در سازمان مؤثر باشد.