



# مدیریت استرس

دکتر سید فلاهرضا جلالی نائینی\*

ژوئیه گاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

۱- مقدمه:

برای بسیاری از مردم، استرس مجموعه‌ای از احساسات منفی شامل تنش، اضطراب، عصبانیت و ناآرامی است. استرس به عنوان پیامد منفی فشارهای فیزیولوژیکی بر روی سیستم داخلی افراد توسط محرک‌های خارجی یا استرس‌زها دیده شده است. برای مثال طلاق، شکست در یک آزمون مهم و یا مرگ یکی از اعضای خانواده همگی موقعیت‌های پراسترس هستند که ممکن است سبب ناآرامی در افراد شوند. برخی از افراد نیز تصویر مثبتی از استرس در ذهن دارند. کسب ارتقاء از دواج یا صاحب فرزند شدن نیز در فرد استرس تولید می‌کند. برخلاف احساسات منفی مرتبط با استرس، نوع مثبت استرس همان شرایط مطلوب زندگی هستند. لیکن صرف نظر از این که هیجان ایجاد شده نتیجه استرس‌زاهای مثبت یا منفی باشد، هر فردی، نیاز به تطبیق با تغییر ایجاد شده دارد. فشار خون فرد ممکن است بالا رود، ضربان قلب افزایش یابد و همچنین سایر عملیات سیستم سمپاتیک فعال شود. (۸)

## ۲- تعاریف استرس

در مورد استرس تعاریف متفاوتی شده است:

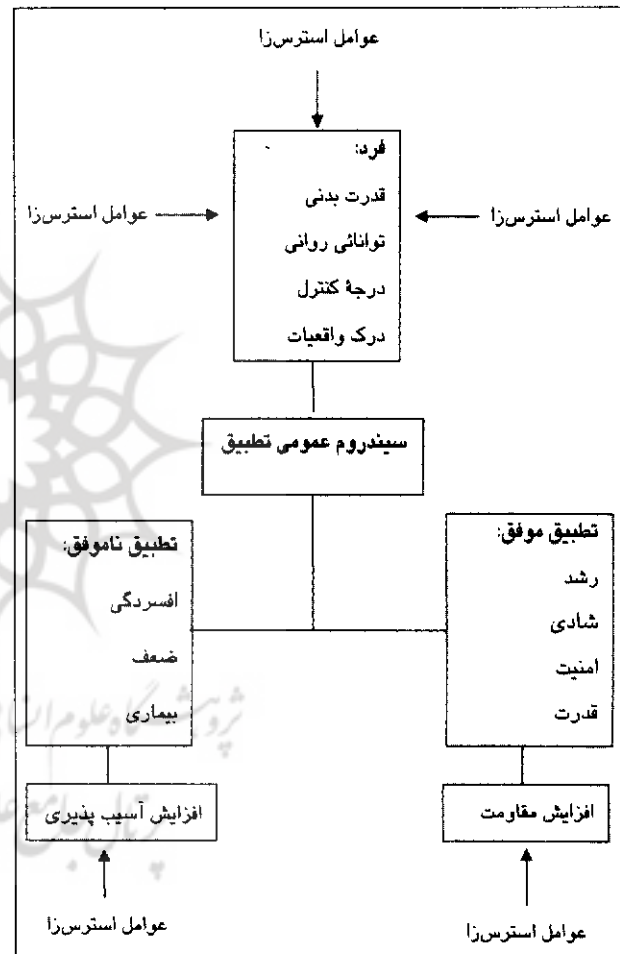
- ◀ پاسخ روانی به دنبال قصور در مقابله با مشکلات.
- ◀ احساس تشویش طولانی پس از دوره‌ای بیماری.
- ◀ پاسخ نامشخص بدن به تقاضاها
- ◀ نرخ فرسودگی سیستم بدن در اثر زندگی.
- پس استرس فشار عصبی نیست. بر اثر وقوع رخداد‌های منفی نیست و لزوماً واقعه‌ای بد نیست. (۷)

- ◀ هر تأثیری که تعادل بدن را مختل کند.
- ◀ پاسخ معقول به حمله (تعریف سلی).
- ◀ نوعی مالیات منابع بدن برای پاسخ به شرایط محیط.
- ◀ پاسخ معمول به تغییر محیطی.



### ۳- تئوری های استرس

مدل‌ها و تئوری‌های متفاوتی در مورد استرس ارائه گردیده است. دو تئوری مهم در زمینه استرس عبارتند از: سلی<sup>(۱)</sup> اولین بار در سال ۱۹۳۶ استرس را به صورت علمی به عنوان سندرمی تعریف می‌کند که شامل پاسخ غیرمشخص به یک محرک محیطی است. بر طبق تعریف وی، استرس حالتی است که براساس سندرم بیولوژیکی ایجاد می‌شود و با ایجاد تغییراتی در بیولوژی بدن، هورمون‌های بدن را تغییر می‌دهد. وی تئوری خود را در قالب مدل سندرم عمومی تطبیق به شکل زیر ارائه نمود:



سلی معتقد است که واکنش افراد نسبت به استرس متفاوت است. هیچ دو فردی در مقابل استرس عکس‌العمل یکسان از خود نشان نمی‌دهند زیرا قدرت بدنی، توان روانی، درجه کنترل و درک واقعیات آنها متفاوت است. براساس این تئوری، عوامل تنش‌زا انسان را مجبور به تطبیق می‌کنند که رشد، شادی، امنیت و مقاومت در برابر تنش‌زاهای بعدی در پی دارد. اگر انسان نتواند خود را تطبیق دهد، دچار ضعف و بیماری می‌شود و آسیب‌پذیرتر می‌گردد.

### ۲-۳- تئوری نقش

در فرآیند انجام مسئولیت‌های کاری، فرد با انتظارات متفاوت در موقعیت‌های گوناگون مواجه می‌شود. این انتظارات که توسط سایرین در سازمان به فرد تحمیل می‌گردد نقش<sup>(۲)</sup> نام دارد. این تئوری نقش سازمان‌های بزرگ را سیستم‌هایی می‌داند که دارای نقش‌های متداخل هستند. نقش بستگی به آنچه فرد انجام می‌دهد و آنچه از او انتظار می‌رود، دارد و لزوماً این دو با هم یکسان نیستند. استرس بر اثر ابهام نقش، تعارض نقش و فراباری نقش به وجود می‌آید.<sup>(۷)</sup>

#### ۲-۱-۳- ابهام نقش (۲)

ابهام نقش در بیشتر اوقات نشانه ارتباط شغلی ضعیف سرپرست با کارکنان است. به همین دلیل فقدان اطلاعات مناسب، کارکنان در مورد آنچه به عنوان وظیفه از آنها انتظار می‌رود، دست به حدس و گمان می‌زنند، این احتمال که ممکن است آنها وظایفشان را به طور غلط تفسیر کرده باشند نیز برای آنان اضطراب‌آور است.<sup>(۸)</sup>

پس دلیل ابهام نقش اطلاعات ناکافی در مورد ایفای نقش و یا تفسیر اطلاعات به چند صورت متفاوت است.

#### ۲-۲-۳- تعارض نقش (۳)

تعارض نقش زمانی پیش می‌آید که به بازیگر وظایفی سپرده شود که با نقش‌های قبلی وی، تعارض داشته باشد و سایر افراد، بازیگر را در مورد انجام وظایفش تحت فشار قرار دهند. در حقیقت استرس نتیجه مستقیم عدم تطابق بین انتظارات متفاوت است<sup>(۸)</sup> زیرا ارضاء هر انتظار موجب نارضایتی در انتظارات دیگران می‌گردد.

#### ۲-۳-۳- فراباری نقش (۵)

از ترکیب ابهام نقش و تعارض نقش، فراباری نقش ناشی می‌گردد. بازیگر نقش تلاش بیهوده دارد که ابهامات را برطرف و انتظارات را برآورده کند.<sup>(۷)</sup> تجربه نشان می‌دهد که هر گاه ابهام، تعارض و فراباری نقش بالا باشد، رضایت شغلی کم است.

### ۴- پیامدهای ناشی از استرس

پیامدهای ناشی از استرس می‌تواند به سه شکل واکنش‌های روانی، رفتاری و فیزیکی بروز پیدا کند. واکنش‌های روانی می‌تواند شامل احساس افسردگی، دل‌پاسی، اضطراب، نگرانی، بدبینی، حسادت و فشار شدید عصبی باشد. واکنش‌های رفتاری به عوامل استرس‌زا می‌تواند به شکل فعالیت‌های تطبیقی ناموفق مانند سیگار، مشروب، بی‌اشتهایی و یا افراط در خوردن بروز پیدا کند. واکنش‌های فیزیکی بدن ممکن است با افزایش تنش ماهیچه‌ای، تهوع، سوء هاضمه، سرگیجه، سردرد، آرتروز، ناراحتی قلبی، زخم معده، فشار خون، و حتی سرطان همراه باشد.



لیکن افراد متفاوت در برابر حوادث مشابه عکس العمل‌های متفاوت انجام می‌دهند. تفاوت در چیست؟ تفاوت در نحوه مواجهه با حوادث استرس‌زا است. لذا آموزش مدیریت استرس شامل استراتژی‌های بهبود توانایی فرد در مقابله با مسایل استرس‌زا است. این آموزش به دو صورت است: مسأله-مدار و احساسات-مدار. روش‌های مبتنی بر مسأله یا مسأله-مدار شامل تغییر در موقعیت ایجاد شده است و روش‌های مبتنی بر احساسات یا احساسات-مدار شامل استراتژی‌های تغییر در عکس العمل فرد نسبت به موقعیت ایجاد شده است. حال بهترین روش مقابله با استرس کدام است؟ جواب بستگی به موقعیت ایجاد شده دارد. اگر موقعیت غیرقابل تغییر باشد، باید به دنبال تغییر عکس العمل نسبت به مسأله بود و اگر موقعیت قابل تغییر باشد، بهترین روش، تغییر در شرایط ایجاد شده است. به طور مثال اگر کسی مشکل مالی داشته باشد، با رویکرد مسأله-مدار مناسب‌ترین روش انتخاب شغل دوم یا صحبت با مشاور مالی است. حال اگر کسی گرفتار ترافیک شود یا استراتژی احساسات-مدار روش مفیدتر تمرین برای آرامش است تا تغییر الگوهای ترافیک، از آنجا که در زندگی واقعی شرایط استرس‌زا بسیار پیچیده هستند، تلاش‌های موفق برای مقابله با استرس معمولاً شامل هر دو فعالیت مسأله-مدار و احساسات-مدار است.<sup>(۵)</sup>

### ۵- عوامل ایجاد استرس

گاهی منظور ما از استرس، خستگی و ناراحتی است. در حالی که خستگی و ناراحتی از علل ایجاد استرس هستند. اصولاً هر چیزی که وضع موجود ما را تغییر دهد، ایجاد استرس می‌کند. استرس لزوماً بد نیست. حتی اگر هیچ تغییری نیز رخ ندهد، ممکن است استرس ایجاد شود. مانند فردی که در سلول انفرادی زندانی است. هر چیز مطبوع یا نامطبوع مثل سروصدا، گرما، ازدواج، فوت و مانند آن ایجاد استرس بالا می‌کند.

گرچه عوامل متفاوتی ممکن است باعث ایجاد استرس گردد، لیکن ترکیبی از وقایع از چند گروه متفاوت از استرس‌زاها به طور همزمان نیز می‌تواند در فرد ایجاد استرس نماید. به طور مثال نیاز به حضور بیشتر در محل کار ممکن است با درخواست خانواده برای حضور در مسابقه فوتبال یا یک کنسرت تداخل پیدا کند.<sup>(۸)</sup> عوامل استرس‌زا را به سه گروه عمده محیطی، اجتماعی و شغلی تقسیم می‌کنند:<sup>(۷)</sup>

#### ۵-۱- عوامل محیطی

این عوامل شامل موارد زیر هستند:

- ◀ دمای بالا یا پایین
- ◀ رطوبت زیاد
- ◀ فقدان روشنایی مناسب

◀ فقدان تهویه مناسب

◀ وجود گردوغبار گازها و بخارهای مضر

◀ سر و صدا و ارتعاشات محیطی

◀ کیفیت پایین زندگی

#### ۵-۲- عوامل اجتماعی

این عوامل بیشتر به خود فرد و زندگی اجتماعی او بستگی دارد و شامل

◀ زندگی خانوادگی

◀ زندگی زناشویی

◀ محرومیت‌های اجتماعی

◀ داغ‌های زندگی

◀ مشکلات با همسایگان و اطرافیان و

◀ تغییر فعالیت‌های اجتماعی می‌گردد.

#### ۵-۳- عوامل شغلی

این عوامل مستقیماً به محیط کاری و وظایف شغلی ارتباط پیدا می‌کند و باید مورد توجه مدیران قرار گیرد.

پاره‌ای از این عوامل عبارتند از:

◀ بارکاری خیلی سبک یا خیلی سنگین

◀ کار خیلی ساده یا سنگین

◀ ساعات اضافه کاری

◀ تقاضاهای ناسازگار شغلی

◀ مسوولیت خیلی کم یا خیلی زیاد

◀ روابط انسانی ضعیف

◀ سرپرستان بی‌کفایت و نالایق - عدم مشارکت در تصمیم‌گیری

◀ آسیب‌پذیری سنین میانی

◀ ارتقاء سریع یا کند

◀ تأثیرات متقابل بین تعهدات کار و خانواده

◀ فقدان مهارت‌های اجتماعی

در سپتامبر ۲۰۰۳ مؤسسه سلامت و ایمنی انگلیس عنوان کرد که استرس شغلی یک مشکل جدی برای سازمان‌ها به شمار می‌آید. حدود پنج میلیون نفر در انگلیس به شدت تحت تأثیر استرس در محل کار خود هستند و حدود نیم میلیون نفر از بیماری استرس شغلی رنج می‌برند که سالانه خسارتی معادل ۲/۷ بلیون پوند در پی دارد.<sup>(۹)</sup>

علی‌رغم این که عوامل استرس‌زا که بر یک فرد تأثیر می‌گذارد ممکن است متفاوت با دیگر افراد باشد، لیکن بعضی از مشاغل ماهیتاً به دلیل ویژگی‌های خاصشان بالقوه قادر به ایجاد استرس در سطح وسیعی از جمعیت کاری هستند. برای مثال کنترل‌کنندگان ترافیک هوایی، فیزیک‌دان‌ها و مدیران بیشتر از



بیشتر افرادی که در محل کار دچار استرس می شوند، قربانیان مدیریت ضعیف در حوزه کاری خود هستند. افرادی که در شرایط زیر قرار می گیرند، از استرس در محل کار رنج می برند:

◀ مدیران آنها به جای این که رهبر باشند یک رییس هستند. در واقع به جای این که آنها را راهنمایی کنند، به آنها روحیه دهند، علاقه به کار ایجاد کنند و خود را از آنها بدانند و نه جدا از آنها، در عوض مرتباً من من می کنند، امر به انجام کار می کنند، متکی به قدرتشان هستند و کارکنانشان را حالت عدم اطمینان مجبور به کار می کنند.

◀ هیچ کنترلی روی آنچه انجام می دهند، ندارند و یا این کنترل بسیار ضعیف است.

◀ به ندرت از نقش خود در رساندن سازمانشان به اهدافش مطلعند.

◀ هیچ بازخوردی از فعالیتشان از طرف مدیریت دریافت نمی کند.

◀ نه تنها هیچ فرصتی برای رشد به آنها داده نمی شود بلکه بر این باورند که ریسیشان موانعی بر سر راه آنها قرار داده است.

◀ همه تصمیمات در سطوح بالا اتخاذ می شود بدون این که آنها هیچگونه مشارکتی داشته باشند یا هیچگونه مشورتی با آنها صورت گیرد.<sup>(۱)</sup>

نتیجه طبیعی استرس در محل کار، کاهش بهره‌وری سازمان است. کارکنان دچار استرس دارای نرخ جابجایی بالا، غیبت از محل کار و تأخیر بیشتری هستند. بهره‌وری آنها چه از نظر کیفی و چه کمی پایین است. تعداد شکایات آنها از کار و تعداد حوادث ضمن کار آنها بالاتر است.<sup>(۸)</sup>

### ۸- اندازه‌گیری استرس

در بسیاری از مواقع استرس فرد تابعی از وقایع زندگی است. دکتر 'Rahe' و 'Holmes' دو محقق دانشگاه واشنگتن واحدی به نام LCU<sup>(۲)</sup> تعریف کرده‌اند که به هر واقعه زندگی یک درجه اختصاص می دهد. این درجه بندی با تحقیق بر روی پنج هزار نفر در مدت ۲۰ سال انجام یافته است.<sup>(۷)</sup> این پیشامدها ممکن است به تنهایی برای ایجاد استرس کافی نباشد لیکن وقتی در زمان محدودی با سایر فشارها ترکیب می شوند، شرایط را برای ایجاد یک محیط پر استرس مهیا می سازند.<sup>(۸)</sup>

این مقیاس برای تعیین احتمال ابتلای افراد به بیماری‌های مرتبط با استرس در آینده‌ای نزدیک استفاده می گردد. افرادی که نمره بالاتری بر طبق این مقیاس دریافت می کنند به این معنی است که در موقعیت‌های پر استرس بیشتری هستند و عکس‌العمل‌های شدیدتری نشان خواهند داد و آنها که نمره پایین‌تری کسب می کنند، تحمل بالاتری نسبت به وقایع

استادان دانشگاه و یا معلمان از خود استرس نشان می دهند. این طور به نظر می رسد که برخی از عوامل خاص مانند داشتن مسئولیت جان دیگران، داشتن مهلت زمان معین برای انجام کار و تصمیم‌گیری‌های متناوب در تمامی موقعیت‌های استرس آور مشترک هستند.<sup>(۸)</sup> قانون کار کشورهای دنیا اعلام می دارد که اگر در اثر کار در فرد استرس ایجاد شود، باید سازمان غرامت آن را بپردازد.

البته زمانی که عوامل استرس آور غیرقابل کنترل باشند نیز می توان انتظار داشت که حتی مشاغل بدون استرس، اضطراب ایجاد نمایند. بار کاری اضافی یک عامل استرس زا است. به این معنی که فرد وظایف زیادی را در مدت زمان کوتاهی باید انجام دهد. به علاوه احساس ناامنی، یا خستگی و یا مورد بی‌عدالتی قرار گرفتن نیز غالباً سبب استرس می گردد.<sup>(۸)</sup>

### ۶- ویژگی‌های فردی و استرس

آنچه موجب اضطراب و پریشانی یک فرد می شود ممکن است برای دیگری لذت بخش باشد زیرا پاسخ‌های فیزیولوژیکی و روانی افراد به رویدادها متفاوت است. در اصل ویژگی‌های فردی، صفات مشخصه و منحصر به فرد موجب عکس‌العمل‌های متفاوت افراد نسبت به وقایع استرس آور می گردد. این ویژگی‌ها سبب می گردد که فرد محیط پیرامون خود را به شکل کاملاً متفاوت بنگرد. نقش سن، جنسیت، وضعیت سلامت، ورزش و رژیم غذایی در ایجاد استرس اثبات شده است. در دهه ۱۹۵۰ دو نفر محقق به نام‌های 'Friedman' و 'Rosenman' شخصیت‌های افراد را به دو گونه تعریف کرده‌اند: نوع A و نوع B.<sup>(۸)</sup>

افراد نوع A بی‌صبر، سخت‌گوش، اهل رقابت و دائماً تحت فشار پارامتر زمان هستند. این افراد دارای شخصیتی مرکب از احساس و عمل هستند. افراد نوع B مکمل نوع A هستند. بر خلاف نوع A، این افراد هیچگونه عجله‌ای ندارند، تحت فشار محدودیت زمانی نیستند و کمتر اهل رقابت هستند. آنها نیز افراد باهوشی هستند، متوجه موقعیت‌هایشان هستند اما آنها در برخورد با موقعیت‌ها، رویکردی منطقی‌تر و آرام‌تر از افراد نوع A دارند.

به مرور زمان الگوهای رفتاری نوع A به گونه‌ای است که بیشتر از نوع B به استرس شدید و حوادثی چون حملات قلبی دچار می گردند. واضح است که افراد نوع A بیشتر آسیب‌پذیر هستند و بیشتر اوقات خودشان را در موقعیتی قرار می دهند که احتمال استرس آن قطعی است. برای مثال آنها تمایل دارند بیش از حد کار کنند. همزمان درگیر چند پروژه می شوند و تلاششان این است که همه آنها را در زمان غیر منطقی به پایان برسانند.

### ۷- مدیریت و نقش آن در استرس شغلی





### الف) کاهش تأثیرات منفی استرس شامل:

- ◀ طراحی برنامه‌هایی برای حفظ سلامت کارکنان در حال حاضر و بهبود آن در آینده
- ◀ برنامه ریزی برای آموزش افراد برای مقابله با استرس
- ◀ راه اندازی کلاس‌های ورزشی با هزینه شرکت
- ◀ تشویق مالی کارکنانی که در مراکز سلامت و تندرستی فعالیت دارند.

### ب) کاهش استرس‌زاهای شغلی شامل:

- ◀ طراحی مجدد مشاغل به منظور حذف وظایف نامربوط
- ◀ زمان بندی مجدد جریان کارها
- ◀ تبیین نقش‌ها
- ◀ معرفی برنامه‌های غنی سازی مشاغل

مدیریت استرس نیازمند مشارکت فعال هم کارکنان و هم سازمان است. ریشه‌های اضطراب باید مشخص و از بین برده شود. بسیاری از افراد مضطرب را به عنوان یک بخش طبیعی از شغل به راحتی می‌پذیرد. گرچه تا حد کمی استرس مفید است لیکن بیش از آن حد اضطراب آور و مضر است. سازمان‌هایی که فعالانه به آموزش کارکنان در زمینه مدیریت استرس می‌پردازند و استرس‌زاهای غیر ضروری را شناسایی و حذف می‌کنند، قادر خواهند بود از حداکثر توان بالقوه نیروی انسانی بهره‌جویند.<sup>(۸)</sup> لذا نیاز است که استرس را در زندگی کاهش داده و توانایی خود را در مدیریت استرس بهبود بخشیم.

### ۲-۹- راه‌های مدیریت بهتر استرس

پاسخ مثبت به عوامل استرس‌زا سبب می‌شود عملکرد افراد بهبود یابد و این مسأله منافی را برای سازمان در پی دارد. لیکن همه افراد به استرس به شکل مثبت پاسخ نمی‌دهند و این هم به زبان خودشان است و هم به مقاصد سازمانشان لطمه می‌زند.<sup>(۸)</sup> در اصل هدف کاهش استرس نیست بلکه یادگیری چگونگی مدیریت و استفاده از آن است. روش‌های مدیریت بهتر استرس عبارتند از:

- ◀ آگاهی نسبت به عوامل استرس‌زا و عکس‌العمل‌های احساسی و فیزیکی خود: متوجه اضطراب باشید و آن را فراموش کنید، عوامل اضطراب و چگونگی پاسخ به عوامل استرس‌زا تعیین کنید.
- ◀ تشخیص آنچه می‌توانید تغییر دهید: آیا می‌توان عوامل استرس‌زا را تغییر داد و شدت آن را کم کرد، مدت زمان استرس را کاهش داد و زمان و انرژی لازم برای این کار اختصاص داد؟
- ◀ کاهش شدت واکنش احساسی نسبت به استرس: آیا انتظار دارید همه چیز مطابق میل شما باشد؟ آیا عوامل استرس‌زا را بزرگتر از آنچه هستند، نمی‌بینید؟ سعی کنید باور کنید که شما

جدول ۱. واحد تخصیص یافته به وقایع زندگی

LCU	واقعه	LCU	واقعه
۳۰	تغییر مسئولیت کاری	۱۰۰	مرگ همسر
۲۹	رفتن پسر یا دختر از خانه	۶۵	طلاق
۲۹	مشکل با داماد یا عروس	۶۳	مرگ نزدیکان
۲۹	موفقیت بزرگ شخصی	۵۳	بیماری
۲۹	شروع یا خاتمه کار همسر	۵۰	ازدواج
۲۴	ترک عادت	۴۷	از دست دادن شغل
۲۳	مشکل با سرپرست در محل کار	۴۵	اشتباه با همسر
۲۰	تغییر ساعات یا شرایط کاری	۴۵	بازنشستگی
۲۰	تغییر محل زندگی	۴۴	تغییر در سلامت افراد خانواده
۲۰	تغییر محل تحصیل	۴۰	بارداری همسر
۱۹	تغییر در اوقات فراغت	۳۹	مشکلات جنسی
۱۸	تغییر در فعالیتهای اجتماعی	۳۹	اضافه شدن عضو جدید به خانواده
۱۷	دریافت وام اندک مسکن	۳۸	تغییر در وضعیت مالی
۱۶	تغییر عادات خواب	۳۷	مرگ دوست نزدیک
۱۵	تغییر در تعداد اعضاء خانه	۳۶	تغییر شغل
۱۵	تغییر در عاداتهای غذایی	۳۵	بحث و جدل با همسر
۱۲	تعطیلات	۳۱	دریافت وام بزرگ مسکن
۱۱	تخطی اندک از قانون	۲۰	تک‌رهن فرض یا وام مسکن

استرس آور دارند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که جمع امتیازهای داده شده به فرد طی ۱۲ ماه گذشته زندگی‌اش اگر کمتر از ۱۵۰ باشد، احتمال ابتلا به بیماری‌های ناشی از استرس کم، اگر بین ۱۵۰ تا ۳۰۰ باشد احتمال ۵۰ درصد و اگر بیش از ۳۰۰ باشد احتمال ابتلا به بیماری طی سال‌های بعد به ۸۰ درصد افزایش می‌یابد.<sup>(۸)</sup>

جدول ۱ بیانگر درجه تخصیص یافته به هر واقعه است:

### ۹- مدیریت استرس

ابتدا توجه محققین و نظریه پردازان به این نکته جلب شد که چگونه استرس ایجاد می‌شود و چگونه مردم از نظر فیزیولوژیکی و روانی به موقعیت‌های پر استرس پاسخ می‌دهند. پس از آن که عوامل استرس شناسایی شدند، سازمان‌ها این امکان را می‌یابند که این عوامل را که سبب فشار و اضطراب گردیده و به کلیت اهداف شرکت آسیب می‌زند، کنترل کنند. به علاوه تعیین و کنترل مناسب استرس می‌توند موجب افزایش بهره‌وری، تقویت روحیه و رضایت کارکنان گردد.<sup>(۸)</sup>

### ۱-۹- پیشگیری از استرس

ساده‌ترین و مطمئن‌ترین راه برای غلبه بر استرس در سازمان جلوگیری از وقوع آن است. برنامه‌های پیشگیری از استرس دو هدف عمده دارند:



زمان کاری خود بهتر استفاده کنید.  
 ◀ گرسنه نمانید. برای مقابله با یک روز پراسترس، سوخت و انرژی کافی لازم دارید. (۹)

### ۱۰- نتیجه گیری

استرس نتیجه غیرقابل اجتناب مقاومت است. مقاومت در برابر پذیرش واقعیت، واقعیت این است که چیزهایی هستند که می‌توانند به شکلی غیر از این که هستند، باشند ولی ما باید فعلاً آنها را به همین شکل بپذیریم و مقاومت نکنیم. اگر نتوانیم این واقعیت را بپذیریم خودمان را در موقعیت استرس قرار داده‌ایم. (۶)  
 خداوندا، آرامشی اعطا فرما تا بپذیریم آنچه را نمی‌توانیم تغییر دهیم و تغییر دهم آنچه را که می‌توانم و دانشی که تفاوت میان آن دو را درک کنم. ■

### منابع و مآخذ

- 1-Claek,J.(2002). Stress News,14(1).
- 2-Keegan,G.(2004). "A Holistic Approach to Stress Management." Stress News,16(1).
- 3-Liston-Smith, J.(2001). "Information Overload." Stress News,13(3).
- 4-Mueller,J.(2001). "Technology and Stress." Stress News,13(3).
- 5-Nezu,A.M.C.M. Nezu, et al. (2001). "Managing Stress through Problem Solving." Stress News,13(3).
- 6-Sands, M.(2002). "Stress Is the Result of Resisting Reality." Stress News.14(3).
- 7-Seward,J.P. Occupational Stress. In Higher Productivity and a Better Place to Work.
- 8-Singer,M.G.(1990). Human Resource Management. Boston, PWS-Kent Publishing Company.
- 9-Stppler,M.C. "Tips for a Less-Stressed Workday".  
<http://stress.about.com/cs/ergonomics/a/aa072401.htm>.15/07/2004.
- 10-"What Is Stress?" <http://www.ivf.com/stress.html>.19/07/2005.

### زیر نویس:

- 1-Selye
- 2-role
- 3-Role ambiguity
- 4-Role conflict
- 5-Role overload
- 6-Life Change Unit

\* رییس هیات مدیره انجمن مدیریت ایران  
 عضو هیات علمی دانشگاه علم و صنعت

می‌توانید بر استرس غلبه کنید.  
 ◀ یادگیری چگونگی تعدیل واکنش فیزیکی، به استرس؛ نفس عمیق، آرامش و مراقبت.

◀ افزایش توان فیزیکی: تمرینات بدنی، خواب کافی، وزن متناسب و تغذیه مناسب.

◀ حفظ توان احساسی: انتظار استرس شکست و غم، تعقیب اهداف واقع‌گرایانه، مهربانی و دوستی. (۱۰)

به علاوه در بحث مدیریت استرس اغلب شنیده می‌شود که منبع اصلی فشار غیر مفید در محل کار، حجم زیاد اطلاعاتی است که روزانه افراد با آن سرو کار دارند، بطور مثال E-mail یادداشت و... طبق آمار هر مدیر به طور متوسط روزانه ۱۹۰ پیغام دریافت می‌کند و هر ده دقیقه یکبار دچار وقفه در کار می‌شود که این مسأله خود باعث افزایش استرس در محل کار می‌شود. (۳)

### ۹-۳ روش‌های کاهش استرس در محیط کار

گاهی تغییرات ساده می‌تواند تأثیرات زیادی در افزایش کیفیت یک روز ما داشته باشد. از آنجا که بخش عمده‌ای از استرس شغلی در شرایطی ایجاد می‌شود که همیشه تحت کنترل ما نیستند، لذا باید به کمک یک سری اقدامات مطمئن شویم تا حد امکان می‌توانیم آرامش خود را حفظ کنیم:

◀ اگر لازم می‌دانید محیط فیزیکی اطراف خود را تغییر دهید. این کار می‌تواند با تغییر نور، تغییر رنگ اطاق و تهویه بهتر هوا صورت گیرد.

◀ سروصداهای زاید را از محیط کاری خود حذف کنید. تعیین نمایید که با چه میزان سروصدا راحت هستید.

◀ مصرف کافئین را قطع کنید. آب معدنی یا چای بدون کافئین را جایگزین نمایید.

◀ با وسایل اطراف خود تعامل برقرار نمایید. از نظر ارگونومیکی زاویه صندلی، موقعیت صفحه کلید و بالش پشت صندلی در ایجاد استرس مؤثر است.

◀ به جریان هوای تازه دقت کنید. اگر امکان بازکردن پنجره نیست حداقل در زمان غیرکاری از هوای آزاد بیرون از محل کار استفاده کنید.

◀ اگر امکان دارد پس از ناهار به مدت ۱۰ دقیقه استراحت کنید. این کار در بهبود روحیه و افزایش بهره‌وری مؤثر است.

◀ بعضی از تمرینات ورزشی را که در پشت میز امکان دارد، بیاموزید. این کار از گرفتگی عضلات جلوگیری و گردش خون را بهبود می‌بخشد.

◀ خود را معتاد ایمیل نکنید. چک کردن مرتب ایمیل و پاسخ دادن آنی به آن استرس‌آور است و بهره‌وری را کاهش می‌دهد.

◀ مهارت‌های مدیریت زمان را بیاموزید تا از دقایق اضافی