

استرس شغلی؛ عوامل و راه کارها

مقدمه:

کار انسان، محصول متغیرهای متعدد و متنوعی است. در برخی مواقع کار متأثر از متغیرهای انسانی همانند شخصیت، ادراک، نگرش‌ها، انگیزش، گروه، تفاوت‌های فردی، هوش، استعداد، حافظه، رغبت و غیره است و گاهی متأثر از متغیرهایی که ماهیت فیزیکی دارند. این متغیرها را شرایط محیط کار می‌گویند.

بدیهی است که شرایط نامطلوب محیط کار، نه تنها بازده، بلکه رضایت یا نارضایتی افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. امروزه ثابت شده است که شرایط دیگر محیط کاری از جمله میزان روشنایی، تکنولوژی، سر و صدا، موسیقی، ساعات کار، استراحت، تعطیلی هفتگی، شرایط آب و هوایی، رنگ و طراحی و دکوراسیون محل کار، همه بر عملکرد فرد اثر دارند.

با توجه به تحولات و دگرگونیهای عصر حاضر که به تناسب توسعه علوم و فنون در زندگی فردی و اجتماعی رخ می‌نماید، روحیات انسان نیز به گونه‌ای است که با بروز تغییرات، خواناخواه در او استرس ایجاد می‌شود. عده‌ای از صاحب‌نظران رفتار سازمانی، استرس را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده‌اند. شاید هم به راستی دوران ما عصر استرس و فشارهای عصبی است، دوره‌ای که در آن هر انسانی بیش از هر زمان دیگری در معرض عوامل موجد استرس قرار گرفته و همواره به عنوان تهدیدی برای سلامت روانی و جسمانی او به شمار می‌رود.

تاریخچه:

در قرن پانزدهم میلادی، برای اولین بار واژه «استرس» به معنای فشار بدنی مورد استفاده قرار گرفت. در سال ۱۷۰۴ میلادی، کلمه فشار برای توصیف سختی، دشواری یا بدبختی بکار می‌رفت. از حدود سال ۱۸۰۰ میلادی یکی از کارخانه‌داران انگلیسی به نام «رابرت اون» برای اولین بار نیازهای نیروی انسانی در سازمان را مورد بررسی و تأکید قرار داد و از بهبود شرایط محیط کار سخن گفت. در اواخر قرن ۱۹ میلادی، معانی استرس یا فشار گسترش یافت و تنش بر روی اعضای بدن یا نیروی ذهنی را هم دربرگرفت.

در سال ۱۹۱۰، سرویلیام اسلر در تحقیقاتی به این نتیجه رسید که بیماری آنژین قفسه صدری، که بویژه در بین اعضای یهودی یک محیط کاری بسیار شایع بوده، مربوط به روش تند و هیجان آمیز زندگی آنان بوده است.

اولین بار، در دهه ۱۹۳۰ میلادی، واژه استرس توسط هانس سلیه، روانشناس معروف اتریشی که از اروپای مرکزی به کانادا مهاجرت کرده بود، مطرح گردید. وی این واژه انگلیسی را از فیزیک به عاریت گرفت. سلیه آزمایشهایی را در مورد جانوران انجام داد و دریافت که هر آنچه شرایط و مقتضیات محیطی بر روی جانوران اعمال می‌کنند نظیر گرم و سرد شدن بیش از حد دما یا یک وضعیت خطرناک و تهدید کننده، عکس العمل آنها یکسان خواهد بود. وی این عکس العملها را نشانه‌های سازگاری عمومی نامید و معتقد بود که نشانه‌های مشابهی نیز در مورد انسانها وجود دارد.

تعریف و اهمیت استرس:

فشار عصبی که در اصطلاح علمی «استرس» نامیده می‌شود به وضعی گفته می‌شود که در آن بر عواطف و هیجانها و فرایندهای اندیشیدن و حالت‌های بدنی انسان کشش و سنگینی وارد می‌آید. هنگامی که فشار عصبی بصورت مزمن و از اندازه بیرون باشد توانایی انسان در سازگاری با پیرامون، درخطر می‌افتد. «فشار عصبی» یک عبارت کلی است که همه گونه فشاری را که انسان در زندگی احساس می‌کند دربرمی‌گیرد. در دنیای کنونی استرس به عنوان یکی از آفات نیروی انسانی شناخته شده است. اثرات مخرب استرس بر زندگی فردی و اجتماعی کاملاً مشهود بوده و کارکنان یکی از آسیب پذیرترین قشرها در برابر استرس هستند، همچنین استرس شغلی به عنوان یکی از موانع بهره‌وری در سازمانها مطرح است.

به همین دلیل ارتقا بهداشت روانی محیط کار به عنوان یکی از مهمترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمانها (به عنوان عاملی برای شناخت عوامل استرس زا و ارائه راه حل‌های پیشگیرانه یا درمانگر) در چند دهه اخیر توجه محققان زیادی را به خود جلب کرده است.

مراحل استرس:

فشار روانی (استرس) تجربه ای است همگانی و عمومی که هرکس به کرات آن را در زندگی خود احساس کرده است، برخلاف تصور عمومی، فشار روانی همیشه شامل حوادث ناخوشایند نیست، بلکه در مفهوم «چالش» می تواند محصول موقعیتهایی خوشایند و مطلوبی نیز باشد که سازگاری مجددی را در فرد مطالبه می کند. به عبارت دیگر شاید نکته اصلی در موقعیتهای استرس زا نیاز به انطباق و سازگاری مجددی است که برای فرد ضرورت پیدا می کند که برای ایجاد این انطباق مجدد و کسب توازن، ما معمولاً عکس‌العملهای معینی را از خود نشان می دهیم که از این عکس‌العملها به عنوان نشانه های انطباق (سازگاری) عمومی یاد می شود. بدین معنی که بلافاصله پس از مواجهه یک فرد با عوامل استرس زا، نشانه های انطباق عمومی در طی سه مرحله به شرح زیر در فرد ظاهر می شود:

الف) مرحله اعلام خطر: در این مرحله بدن با افزایش فشار خون، ترشح برخی هورمونها و کشیدگی عضلات آماده مقابله با موقعیت به وجود آمده می گردد.

ب) مرحله مقاومت: در این مرحله ادامه و افزایش محرک های تنش زا به مقاومت بدن منجر می شود تا فرد بتواند در مقابله با عوامل استرس زا استقامت ورزد. البته در این مرحله برخی از هورمون های بدن نقش دفاعی مهمی دارند و هر فرد نیز تا حد معینی قدرت مقابله در برابر عوامل استرس زا را دارد.

ج) مرحله فرسودگی: مرحله به مخاطره افتادن توانایی بدن برای پاسخ به محرک های شدید تنش زای پیاپی و جدید می باشد. به عبارتی دیگر اگر استرس تا حد زیادی به درازا بکشد توان فرد تحلیل رفته و موجب بروز بیماریهای روان تنی می شود. بطور مثال: شما اگر هر روز با یک رئیس پر توقع که همیشه در حال انتقاد است و هیچگاه لب به تشویق نمی گشاید، روبرو شوید، نهایتاً از پای در خواهید آمد یا اگر شما ملزم به نگهداری از یکی خویشاوندان بیمار یا علیل خود باشید و این کار را به تنهایی انجام دهید، خود شما به زودی دچار بیماریهای جسمی و یا روحی خواهید شد.

بطور کلی اگر شما در شرایط و موقعیتهای زیر قرار گرفته باشید، در معرض فرسودگی شغلی خواهید بود و بایستی اقدامات عاجلی برای خروج از این بحران بیندیشید. الف) نتوانید در برابر تعهدات و مسئولیت‌های جدید، جواب «نه» بدهید. ب) برای مدت زمان تقریباً طولانی و به شکل مستمر تحت فشار شدید کاری قرار گرفته باشید. ج) برای مدت زمان کم و بیش طولانی و بطور مداوم، برای رسیدن به اهداف تقریباً دست نیافتنی تلاش کنید. د) از نظر عاطفی بیش از اندازه خود را محتاج به نتیجه کاری که در حال انجام آن هستید کنید، اغلب در این حالت، خستگی، خود را در غالب کاهش انگیزه، تقلیل میزان و کیفیت اجرایی و عدم احساس رضایت از کار بروز می‌دهد.

ارتباط استرس با عملکرد کاری:

گفتنی است برانگیختگی هیجانی ملایم (استرس در حد مطلوب)، کارکنان را در جریان اجرای کاری که برعهده دارند، هوشیار نگه داشته و موجب تقویت دقت و صحت در عملکرد شده و لزوم وجود آن برای دستیابی به اهداف سازمان ضروری است، لیکن در صورتیکه استرس از حد معینی بیشتر شود عملکرد فرد منفی شده و کارکنان با درهم شکستگی ذهنی و فیزیکی روبرو می شوند.

عوامل ایجادکننده استرس شغلی:

بخشی از عمده ترین عوامل استرس زا به شرح ذیل است:

الف) شرایط کاری:

عواملی چون شرایط نامطلوب کاری، تندکارکردن، مشغله شدید فکری و تلاش طاقت فرسای فیزیکی، ساعات و شیفت های کاری زیاد، پرکاری مفرط، عدم پرداخت حقوق مکفی، سفرها و ماموریت های مکرر سازمانی و دور بودن بیش از اندازه از خانه و خانواده، تقدم رابطه بر ضابطه و ترجیح منافع فرد یا گروهی خاص بر سایرین و... مجموعاً موجب اختلال در سلامت روانی می شود. کار خسته کننده و تکراری و محیط نامطلوب فیزیکی و روانی از جمله: سروکار داشتن با افراد تندخو و همکاران پرخاشگر و... علاوه بر اختلال در سلامت روانی موجب کاهش سلامت جسمانی نیز می شود، این افراد زودتر و بیشتر از افراد دیگر به بیماری مبتلا می شوند و دیرتر بهبود می یابند.

ب) ابهام نقش:

اگر شخص اطلاع کافی از شغل و کاری که به عهده گرفته نداشته باشد، بدین معنی که اهداف کاری وی چنانچه باید و شاید واضح و صریح نباشد و او نتواند با این اهداف و انتظارات خود و نیز با همکاران و مسئولیت های محوله ارتباط درستی برقرار سازد. این حالت موجب بروز افسردگی، کاهش اعتماد به نفس، عدم احساس رضایت از وضع زندگی، عدم رضایت شغلی و کاهش انگیزه شغلی می شود. همچنین است کمباری یا گرانباری نقش که در آن، یا از مهارت های شخص به طور کامل استفاده نمی شود و یا آنکه انتظاراتی مافوق توانائی او از وی دارند، که هر دوی آنها باعث ایجاد استرس و سایر تبعات منفی در فرد می گردد.

ج) تعارض شغلی:

اگر شخص در محیط کار خود با وظایف یا نیازهایی مواجه شود که واقعا علاقه ای نسبت به انجام آنها نداشته و یا اینکه قبلاً تصویری از انجام آن کارها در ذهن نداشته باشد در او حالتی ایجاد می شود که به آن تعارض شغلی می گویند. به عبارتی دیگر تعارض شغلی زمانی رخ می دهد که فرد مجبور می شود همزمان تن به مجموعه ای از الزامات شغلی بدهد که با یکدیگر مغایر و یا تحقق همزمانشان ناممکن است. متداولترین مورد در این زمینه هنگامی دیده می شود که فرد بین دو گروه مختلف که دو خواست و دو هدف متفاوت دارند، واقع شود و به دو سو کشیده شود و یا در شرایطی قرار گیرد که بین خواسته ها و انتظاراتی که از وی می رود تعارض وجود داشته باشد. افرادی که به مشاغل اداری و تخصصی اشتغال دارند، بیشتر از بقیه در معرض این فشارها قرار داشته و آسیب پذیرترند. حل مسأله، ایجاد اهداف مشترک، گسترش منابع، تأکید بر نقاط مشترک، مصالحه و نهایتاً رفتارآمرانه از جمله روش های مدیریتی تعارض شغلی هستند.

د) ویژگیهای شغل:

ویژگیهای شغل نیز از جمله عاملهای دیگری هستند که ممکن است منجر به استرس شغلی شوند. نتایج به دست آمده از تحقیقات و بررسیها گویای آن است که جنبه های معینی از محیط کار در استرس شغلی نقش دارند. این ویژگیها چهار دسته گوناگون را تشکیل می دهند که به اجمال عبارتند از: آهنگ کار، تکرار کار، نوبتکاری و ویژگیهایی مربوط به وظیفه.

ر) مسئولیت:

قبول یا واگذاری مسئولیت موجب استرس است، بالاخص آنکه با اختیارات مربوطه هم تناسبی نداشته باشد و به نحو چشمگیری به افسردگی، اضطراب و روان پریشی منجر می شود. هرچه میزان مسئولیت فرد در مقابل دیگران بیشتر شود، باید دقت و زمان بیشتری را در واکنش و برخورد با سایرین صرف کند که به همان نسبت استرس نیز بیشتر خواهد شد. مسئولیت افراد به میزان قابل توجهی با سیگارکشیدن، فشارخون و میزان کلسترول خون در ارتباط است. خطر ابتلا به بیماریهای مختلف جسمانی و روانی در افرادی که مسئولیتی را درقبال اشیاء برعهده دارند، به مراتب کمتر است. البته روحیه و برداشت (طرز تلقی) افراد از مسئولیت و مسئولیت پذیری متفاوت است که متناسب با آن درجه استرس زایی آن برای افراد متفاوت می باشد. منقول است که از سه مدیر پرسیدند: چه کار می کنید؟ اولی گفت: « کارمندی.» دومی گفت: « باید زندگیمان را بچرخانیم و نان شب بچه هایمان را دربیآوریم.» سومی گفت: « عاشق کارم هستم و سرزمینم را می سازم.» درجه مسئولیت پذیری و نگرش این سه نفر به مسئولیت متفاوت است، بگونه ای که اولی نماد یک فرد « کارآ»، دومی « اثربخش» و سومی نماد یک فرد « موفق» است.

ز) روابط با مافوق:

در شرایطی که کارکنان رئیس خود را فردی با فکر و ملاحظه کار احساس می کنند (طرز تلقی مثبت) روابط دوستانه ای ایجاد می شود که بر اساس اعتماد متقابل، احترام و صمیمیت بوده، موجب عدم بروز استرس در کارکنان خواهد شد. متقابلاً کارکنانی که احساس کنند رئیس مراعات آنها را نمی کند و نسبت به منافع آنها بی تفاوت است (طرز تلقی منفی)، تحت استرس بوده و بیشتر در معرض اختلال روانی هستند.

همچنین استفاده صرف از سبک و تکنیک های سنتی و آمرانه مدیریت در مواجهه با کارکنان در جهت جلوگیری از بی انضباطی، تخلف، تمرد و... خصوصاً در یک مدیریت سلسله مراتبی و استبدادی بیشتر موجب ایجاد استرس و تنش در محیط کار می گردد.

س) روابط با زیردستان:

دعوت به تقسیم کار و مشارکت می تواند در برخی از مدیران موجب بروز استرس از جمله احساس تنفر و اضطراب گردد. برخی از عوامل در بروز این پدیده سهیم هستند که مهمترین آنها عبارتند از: ۱ - ناهماهنگی و ناهمسانی تواناییهای فرد با توقعاتی که از او می رود؛ ۲ - ممکن است وی در معرض تعارض روانی قرار گیرد، مثلاً: هم در جزیی ترین کارها دخالت کند و هم انتظار مشارکت و تقسیم کار داشته باشد؛ ۳ - ممکن است زیردستان و افرادی که او ریاست آنها را عهده دار است از همکاری و مشارکت در امور خودداری کنند.

ش) روابط با همکاران:

یکی از عوامل مهم موجد استرس، نبودن روابط خوب بین همکاران که عامل اساسی و محور بی اعتمادی، عدم صمیمیت و رقابت ناسالم می گردد. روابط خوب و سالم می تواند علاوه بر سلامت روانی، باعث تعادل در میزان هورمونهای مترشحه (که بر اعصاب و روان موثرند)، کاهش فشار خون و میزان مصرف دخانیات گردد.

ص) خطاها و اشتباهات کاری:

شاید بزرگترین هزینه ای که بر اثر استرس شغلی پدید می آید و محاسبه آن نیز از همه دشوارتر است، خسارتهایی است که در نتیجه اشتباه کارکنانی رخ می دهد که به کارهای حساسی اشتغال دارند. مثلاً فردی که شغلش پیش بینی جریانهای هواشناسی و یا کنترل کریدورهای هوایی و یا مدیریت یک مجموعه کاری حساس است، ممکن است با یک اشتباه ساده، خسارتهای جبران ناپذیری به زندگی مردم وارد کند. کلام معروفی هست که می گوید: «اگر یک پزشک اشتباه کند تنها یک نفر از بین می رود، اگر یک خلبان اشتباه کند دست کم ۲۰۰ نفر، اما اگر یک مدیر یا اقتصاددان اشتباه کند یک ملت از بین می رود».

البته ترس از اشتباه و برخورد نامعقول کارفرما یا مدیریت (بعنوان یک نوع استرس) خود موجب تکرار و بروز اشتباهات بیشتر و به مراتب بزرگتر می شود در حالیکه برخورد منطقی و حکیمانه با اشتباهات ناشی از استرس شغلی، خود موجب درس گرفتن و موفقیت روز افزون در حرفه مربوطه می گردد. منقول است که پیتر دراکر می گوید: «کسی که شایسته تر است، اشتباهات بیشتری را مرتکب می شود، چون می کوشد کارهای جدید بیشتری انجام دهد. من هرگز به فردی که مرتکب اشتباهاتی نشده مقام بالاتری نمی دهم، مبدا که در آن مقام بالاتر اشتباه بزرگی انجام دهد.» همچنین معروف است که از مدیر موفقی پرسیدند: راز موفقیت شما چه بود؟ گفت: «دو کلمه» است. «تصمیم های درست»، پرسیدند: شما چگونه تصمیم های درست گرفتید؟ گفت: پاسخ «یک کلمه» است! «تجربه»، پرسیدند: شما چگونه تجربه اندوزی کردید؟ گفت: پاسخ «دو کلمه» است! «تصمیم های اشتباه».

ض) تکنولوژی:

گسترش تکنولوژی در سیمای بهره گیری از فن آوری های نظیر: کامپیوتر، تلفن همراه، دستگاه فکس و اینترنت، باعث افزایش سرعت و دقت شده است. از این رو کارفرمایان انتظار دارند تا کارمندان با استفاده از این امکانات، خلاقیت، سودمندی و لیاقت خود را بیش از پیش افزایش دهند. بنابر این فشار روی کارکنان، به منظور انجام به موقع و بی نقص کارها به طور طبیعی زیاد می شود. کارگرانی که با ماشین های سنگین کار می کنند، به منظور برخورداری از هوشیاری

دائمی، باید استرس بی حد و اندازه‌ای را تحمل کنند. از سوی دیگر مسئله همسو شدن با پیشرفت‌های تکنولوژیکی مطرح می‌شود و کارکنان مجبور هستند کاربرد نرم افزارهای متعدد را در مدت زمان بسیار کوتاهی فرا گرفته و آن را کاربردی سازند و یا از منظری دیگر تکنولوژی می‌تواند به ابزاری برای تحت نظر قرار گرفتن مداوم افراد بدل شود که این مطلب خود یکی از عوامل موثر برای ایجاد استرس شغلی به شمار می‌رود.

م) فرهنگ محیط کار:

پیدایش سازگاری با محیط کار، می‌تواند از ابعاد مختلف، امری استرس زا محسوب شود و فرقی نمی‌کند که به تازگی وارد فضای جدید کاری شده باشید و یا اینکه برای سالیان دراز در آن بخش مشغول به خدمت باشید. فرد برای اینکه بتواند خود را با گزینه‌های مختلف فرهنگ محیط کار از قبیل: الگوهای ارتباطی میان افراد مختلف، رعایت سلسله مراتب، رعایت فرم و پوشش مخصوص (در صورت نیاز) و مهمتر از همه الگوهای رفتاری و کاری کارفرما و همقطاران همراه کند، ملزم به رعایت یکسری خط‌مشی‌های از پیش تعیین شده است. در نتیجه فرد خواه ناخواه به سمت مشکلات عدیده‌ای با همکاران و یا حتی با مقامات بالاتر سوق داده می‌شود. در بسیاری از موارد، سیاست‌های شغلی و یا شایعات بی پایه و اساس در محیط کار، از مهمترین منابع تولید استرس به حساب می‌آیند.

ن) مشکلات شخصی یا خانوادگی:

کارمندانی که دچار مشکلات خانوادگی و یا شخصی دیگر هستند، معمولاً تنش‌های شخصی خود را با مسائل کاری مخلوط کرده و آنها را با خود به محیط کارشان می‌آورند که موجب حالت‌هایی همچون افسردگی و خستگی مفرط شده و به تبع آن توجه وی بر کار متمرکز نشده و انگیزه‌هایش تا حد بسیار زیادی کاهش پیدا می‌کنند و همین امر سبب می‌شود تا از عهده مسئولیت‌های شغلی خود به خوبی بر نیامده، عملکرد وی را تحت تاثیر قرار داده و موجب استرس شود.

و) خصوصیات فردی:

استرس‌ها به خصوصیات افراد نیز بستگی دارند. مثلاً: افرادی که احساسشان با ثبات است، آرامند، بخود مطمئن هستند، در نتیجه در مقابل استرس نیز مقاوم هستند، که آنها را افراد با ثبات احساسی مثبت می‌گویند.

برخی از افراد احساساتشان با ثبات است اما جنبه منفی دارد، این اشخاص عصبی و افسرده هستند و در مقابل استرس به آنها اطمینانی نیست، یعنی تحت فشارهای استرس را مقاوم نیستند و زود شکسته می‌شوند.

بطور کلی فردی که ثبات احساسی مثبت دارد تحمل استرس را دارد و فردی که ثبات احساسی منفی دارد تحمل استرس را ندارد.

همچنین تیپ شخصیت‌هایی که دارای خصوصیات همچون انجام کارها با سرعت زیاد، شتابزدگی، انجام چند کار در یک زمان، کنار نیامدن با اوقات فراغت، سر و کار با اعداد و موارد مشابه را دارند نیز مستعد استرس بالا هستند.

ه) عدم امنیت شغلی:

در شرایط فعلی دنیا هیچ شغلی دائمی نیست و حفظ شغل و بقا آن، بستگی به میزان فعالیت خود فرد دارد ولی عدم آگاهی از این موضوع، موجب ترس از کنار گذاشته شدن (لغو یا اتمام قرارداد موقت) و یا باز خرید و بازنشستگی پیش از موعد گردد. چنین حالتی موجب می‌شود فرد قبل از آنکه به طور طبیعی از کار بازنشسته شود، احساس فرسودگی و کسالت روحی کند. ترس از تنزل مقام یا کنار گذاشته شدن در افرادی که می‌دانند به مدارج بالا و بالاترین سطح پیشرفت در کار خود رسیده اند بسیار شدیدتر است. این افراد به پرکاری می‌پردازند تا همچنان خود را در اوج نگه دارند و در عین حال می‌کوشند عدم احساس امنیت شغلی را مخفی کنند و بدین ترتیب بیش از پیش در معرض استرس قرار می‌گیرند.

همچنین تغییر و تحولات سازمانی بخصوص اگر با اجرای تمهیدات لازم همراه نباشد، موجب استرس ناشی از امنیت و آینده شغلی خواهد بود.

ی) سایر عوامل:

عواملی همچون: نحوه ارزیابی عملکرد کارکنان، فقدان بازخورد از عملکرد، قطع برخی مزایا و پاداشهای شغلی و وجود مشکلات مالی فرد، عدم پایداری مدیریت نسبت به تعهدات خود، شکاف معنوی میان مدیران و کارکنان و بروز شایعات منفی، تبعیض و ناکامی ها، عدم ارتباط میان خانه و محل کار، رقابتهای ناسالم، همجواری (تراکم) کاری، کمبود وقت، سایر عوامل فیزیکی و مادی همچون نور، سر و صدا، دما، ارتعاش و حرکت، هوای آلوده، عوامل ارگونومیک و....

علائم (نشانه های) استرس شغلی:

نشانه ها و آثار استرس برای همه یکسان نیست و این به خاطر این است که واکنش افراد در برابر عوامل استرس زا با یکدیگر متفاوت است. و به عوامل بی شماری از قبیل: موقعیت و شرایط کاری مختلف، مدت زمان قرار گرفتن در معرض استرس و میزان استرس وارد شده به فرد و... بستگی دارد.

اما یکی از انواع تقسیم بندی هایی که از نشانه های استرس شغلی صورت گرفته عبارتند از: نشانه های روانی، نشانه های جسمانی و نشانه های رفتاری.

الف) نشانه های روانی: شامل نارضایتی، افسردگی، احساس خستگی مفرط، اضطراب و تنش، ملامت خود، احساس ناکامی و ناامیدی، انزوا، بیزاری، پرتی حواس و...

ب) نشانه های جسمانی: مانند: سردرد، بیماریهای قلبی و عروقی و انواع آلرژیها، اختلال در خواب، ناراحتیهای تنفسی، عصبانیت در حد افراط را می توان نام برد که البته تشخیص برخی از آنها مشکلتر است.

ج) نشانه های رفتاری: که خود بر دو نوع است: نشانه های رفتاری فردی مانند خودداری از کارکردن، مصرف روزافزون دارو، پرخوری و یا بی اشتها، رفتار ستیزه جویانه در برابر خانواده و بروز مشکلات خانوادگی. به طور کلی نشانه های رفتاری پیامدش به سازمان یا تشکیلات اداری بر می گردد که نشانه های رفتاری سازمانی را تشکیل می دهد، از جمله: غیبت از کار، رهاکردن شغل، افزایش حوادث ناشی از کار و فقدان بهره وری.

شایان ذکر است چنانچه میزان استرس سازمانی به طور چشمگیری افزایش یابد، فرد ممکن است مبتلا به سندرم سازمانی شود. این سندرم زمانی ایجاد می شود که فرد اجازه ابراز عقیده نداشته باشد، امکان تخلیه هیجان فراهم نباشد و امنیت شغلی وی به حداقل ممکن رسیده باشد.

نتایج یک پژوهش در بیمارستانهای ایلام نشان داد که هر چه جو سازمان برای کارکنان هدف، خوشایندتر، مثبت تر و از کیفیت بیشتری برخوردار باشد، بروز اختلالهای وسواس - اجبار، افسردگی، اضطراب، ترس مرضی و روان پریشی کاهش می یابد و بالعکس. بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده می توان چنین بیان داشت که جو سازمانی یعنی ادراک مثبت افراد از اهداف سازمان، نقش پاداشها، رویه ها و ارتباطات می تواند باعث آرامش خاطر و تقویت روحی کارکنان شده و بروز اختلال روانی راکاهش دهد.

روشهای مقابله با استرس:

شیوه های متفاوتی برای مقابله با فشار روانی وجود دارد که کاربرد هر یک از روشها به نوع ادراک هر فرد از موقعیت و نوع ارزیابی او بستگی دارد که در ذیل به دو روش عمده برای مقابله با استرس در محیط کار پرداخته می شود:

۱- مدیریت استرس: برنامه مدیریت استرس، آموزش‌هایی را در مورد طبیعت منابع استرس و مواردی همچون مدیریت زمان و تمرین‌های آرامسازی و... به کارکنان می‌دهد. آموزش مدیریت استرس می‌تواند علائم استرس نظیر اضطراب و اختلالات خواب را به سرعت کاهش دهد و دارای مزایای رایجی برای رهایی از استرس است. اما این برنامه دارای ۲ عیب عمده است: اثرات سودمند بر روی علائم استرس اغلب کوتاه مدت است. در این برنامه از بعضی از علت‌های ریشه‌ای استرس چشم‌پوشی می‌شود زیرا تمرکز بر روی فرد است نه محیط.

۲- تغییر سازمانی: در مقابل تکنیک مدیریت استرس، تغییر سازمانی مهمترین روش مستقیم کاهش استرس در کار است و با شناسایی جنبه‌های استرس‌زای کار همانند حجم کار اضافی و با طراحی راهکارهای کاهش استرس همانند بکارگیری اصول ارگونومی، به این هدف نائل می‌شود. مزیت این روش این است که به طور مستقیم با علل ریشه‌ای استرس در کار درگیر است ولی بعضی اوقات مدیران چندان با این نگرش موافق نیستند زیرا تغییراتی را در روش‌های انجام کار یا برنامه‌ریزی تولید و یا ساختار سازمانی ایجاد می‌کند. به عنوان یک قاعده کلی برای کاهش استرس شغلی باید اولین اولویت را به تغییرات سازمانی برای بهبود شرایط کاری داد. اما حتی جدی‌ترین تلاش‌ها در این زمینه نیز نمی‌تواند استرس‌ها را به طور کامل برای تمام کارکنان حذف کند، از این رو تلفیقی از تغییر سازمانی و مدیریت استرس، روش بهتری برای پیش‌گیری از استرس در محیط کار است.

چگونه سازمان را برای پیش‌گیری از استرس تغییر دهیم؟

- ۱- مطمئن شوید که حجم کار متناسب با استعدادها و توانایی‌های کارمند است.
- ۲- کار به گونه‌ای طراحی شود که به فرد انگیزه دهد و امکان استفاده از مهارت‌های فرد در آن کار وجود داشته باشد.
- ۳- وظایف و مسئولیت‌های کارمند به وضوح مشخص شده باشد.
- ۴- به کارمندان امکان مشارکت در تصمیم‌گیری در کار خود داده شود.
- ۵- بهبود ارتباطات، پیشرفت شغلی و امید به استخدام قطعی در کارمندان.
- ۶- فراهم کردن امکان تبادلات اجتماعی بین کارمندان.

البته صاحب‌نظران سازگاران‌ترین روش برای مقابله با استرس را، اتخاذ یک روش فعال و متکی به خود از قبیل روش برنامه ریزی و مساله‌گشایی دانسته‌اند.

راهکارهایی برای تقلیل استرس و بهبود سلامت روانی:

- ۱- برای وجود خود وقت بگذارید و اگر زمان ندارید، سعی کنید آنرا به وجود آورید تا نیروی تازه به‌دست آورده و انگیزه‌های تازه پیدا کنید.
- ۲- زمانی که احساس می‌کنید تحت استرس شدیدی قرار دارید، سعی کنید به هیچ وجه به سیگار و سایر موارد مخرب روی نیاورید. تلاش کنید تا روش‌های مثبتی برای مقابله با استرس‌های روزمره زندگی به کار بندید.
- ۳- ذهن خود را از قید و بند منفی بافی رها کنید و از افکاری مانند ترس و وحشت، خسونت و کینه‌ورزی که خود به خود موجب خلق استرس بیشتری می‌شوند، به شدت دوری ورزید.
- ۴- سعی کنید تا جایی که امکان دارد به آرامش رجوع کرده و از روش‌های آرام‌سازی فکر و روح مثل: مدیتیشن، ریلکسیشن، تنفس عمیق و ورزش کردن را نیز از نظر دور نگه‌دارید، تا بدین سان قادر شوید شیوه زندگی خود را دو مرتبه از نو معنا بخشید. در صورت بروز استرس مزمن، با پزشک متخصص مشورت کنید.

۵ - با جشن گرفتن موفقیت‌های خود و همقطارانان، میزان استرس موجود را کاهش دهید. قبول وجود استرس، خود به معنای ایجاد یک تغییر بزرگ در شیوه سنتی زندگی است. سعی کنید معیارهای ارتباطی خود را گسترش دهید، کارایی و شایستگی خود را افزایش داده و از تجربیات دیگران نیز بهره بگیرید.

۶ - بیش از اندازه به خود مغرور نشوید. برای رویارویی با هر تغییری خود را از نظر فیزیکی، روحی و اقتصادی آماده کنید. اما زمانیکه در محیط کار تحت فشار قرار گرفتید، برخی تمرین‌های ساده همچون موارد زیر می‌توانند راهگشای مشکلات شما باشند: به راحتی و به طور عمودی (بطوری که کمر کاملاً صاف باشد) روی صندلی خود تکیه دهید و روی نفس کشیدن خود متمرکز شوید. این کار کمک بزرگی به آرام کردن اعصاب و ماهیچه‌های داخلی بدن می‌کند. و یا راحت بنشینید و شمارش معکوس را آغاز کنید (۲۰ - ۱۹ - ۱۸ - ۱۷ - ۱۶ ...) سعی کنید از تصویر سازی‌های ذهنی خوشایند بهره بگیرید.

۷ - اهداف و خواسته‌های خود را از نو ارزیابی و سازماندهی کرده و آنها را مجدداً اولویت بندی کنید و ببینید کدامیک از آنها برای رساندن شما به اهدافتان از اهمیت بیشتری برخوردار هستند.

۸ - توانایی‌های خود برای آسان‌تر کردن هر چه بیشتر مسیر رسیدن به خواسته‌هایتان را معین کنید. از دیگران نیز حمایت کنید. نیازهای انسانی تان را هر چند وقت یکبار به خودتان یادآوری کنید: به خاطر داشته باشید که حتماً به زمانی برای تفریح و آرامش هم نیاز دارید.

۹ - تکنیک‌های مبارزه با استرس را آموزش ببینید. عوامل استرس زا در زندگی، در محیط کار و در خانواده را ردیابی کنید. در این راه می‌توانید از حمایت دوستان، اعضای خانواده و مشاور برخوردار شوید و استرس را کاهش دهید.

۱۰ - مطمئن شوید که شیوه زندگی سالمی را دنبال می‌کنید. یک زندگی سالم به طور قطع باید عوامل زیر را در خود جای دهد: به اندازه کافی بخوابید و آنقدر استراحت کنید تا سطح انرژی بدن را در حد مطلوب نگه دارید. مطمئن باشید که از غذاهای سالم استفاده می‌کنید و رژیم غذایی متعادلی را دنبال می‌کنید. رژیم غذایی ناسالم باعث می‌شود تا شما بیمار شده و احساس خوبی نداشته باشید. سعی کنید به نیازهای روحی خود که شاید در زیر نیازهای مادی‌تان مدفون شده باشند، جانی تازه ببخشید.

۱۱ - فعالیت‌های مختلف نظیر تفریحات آرام بخش را تجربه کنید. با اتکا به این روش می‌توانید کاری کنید تا جسم و ذهنتان از مشکلات برای مدت زمانی هر چقدر کوتاه دور شود.

۱۲ - ورزش جسمانی مداوم و نیز عبادات و انجام اعمال و مناسک مذهبی و ارتباط با خالق می‌تواند تاثیر آرامش بخش و بهبود دهنده بر بدن و ذهن داشته باشد.

۱۳ - رفتار غیر منطقی خود را با تغییر دانش و بینش خود متحول نموده و منطقی فکر کرده و خوشبین باشید. اکنون به چند شیوه تفکر منطقی توجه کنید:

* به زمان حال توجه کنید (نتیجه گیری شتابزده نکنید) مثلاً: او قرار ملاقات ما را لغو کرد ولی گفت که فردا زنگ خواهد زد، بنابراین دلیلی بر اینکه همه چیز تمام شده است، وجود ندارد، من وقت آزاد خود را با کتابی که به تازگی خریده‌ام سپری خواهم کرد.

* به واقعیات تکیه کنید (از فاجعه آمیز کردن بپرهیزید) مثلاً: من در اولین امتحان خود کمترین نمره را گرفتم ولی این به معنی ناکامی در درس شیمی نخواهد بود. من متوجه نبودم که استاد چه می‌خواهد. من به دیدنش خواهم رفت و خواهم فهمید که در امتحان بعدی چه انتظاری دارد.

* واقع گرا و عینی باشید (از شخصی کردن اجتناب کنید) مثلاً: او خمیازه می‌کشید، احتمالاً خسته بوده است. این به معنی دوست نداشتن من توسط او نیست.

* خوش بین باشید (پیامدهای منفی را پیش بینی نکنید) مثلاً: من الان تنها هستم زیرا او رفته است، این احساس در شرایط حاضر طبیعی است. حتی اگر من نتوانم کسی دیگر را بخوبی او پیدا بکنم، باز هم وقتی آماده باشم می توانم فردی جدید و متفاوت را پیدا کنم.

* با خود مهربان باشید (بایدها را بر خود تحمیل نکنید) مثلاً: این حق من است که با او موافق نباشم. او نمی خواهد مثل من باشد. عقاید خود من اعتبار لازم را دارند.

* دیدگاه خود را داشته باشید (برچسبهای منفی را از خود دور کنید) مثلاً: من ممکن است که الان نتوانم، اما آن به معنی بازنده بودنم نیست.

* به طور مکرر از خودگویی مثبت و القای تلقینات سازنده استفاده کنید. مثلاً: امروز روز خوبی خواهد بود یا من می توانم این کار را انجام دهم، من می توانم این مشکل را حل کنم.

۱۴ - حداقل ۱۵ دقیقه قبل از وقت کاری زودتر به محل کارتان برسید تا یک روز توام با آرامش در پیش داشته باشید.

۱۵ - به حافظه تان اعتماد نکنید و هر مطلبی را یادداشت کنید.

۱۶ - برای زندگی شخصی و کاری خود برنامه ریزی داشته باشید و سعی نکنید همیشه فراتر از برنامه حرکت کنید. اگر کاری را نمی توانید به موقع انجام دهید قول آنرا ندهید و به هر تقاضایی «بله» نگوئید.

۱۷ - در رابطه با معیارهای کاری واقع بین باشید.

۱۸ - همیشه شوخ طبعی را حفظ کنید. حتی عوامل استرس زا نیز می توانند گاهی جالب و خنده دار باشند.

۱۹ - خودخوری نکنید و مشکلات و مسائل خود را در درون خود نریزید و با یک مشاور بازگو نمائید.

۲۰ - زمانی را صرف نفس کشیدن عمیق و مراقبه نمائید، بویژه وقتی که احساس استرس شدید می کنید.

۲۱ - هر روز عصر برنامه های کاری فردا را اولویت بندی کنید و برای آنها مهلت تعیین کنید.

۲۲ - به اصول مدیریت زمان اهمیت داده و از افرادی که وقتتان را تلف می کنند دوری کنید. همچنین قبل از آنکه به کسی تلفن بزنید از خود سوال کنید آیا این تلفن مهم است؟

۲۳ - سعی کنید زمانی به اداره بروید که با شلوغی خیابان و ازدحام و ترافیک همراه نباشد.

۲۴ - از خودتان همیشه سوال کنید آیا می شود بخشی از کار را به دیگری تفویض کرد؟

۲۵ - همیشه از دریچه دید دیگران به قضایا بنگرید. گوش کنید تا بتوانید دیدگاه دیگران را بشناسید.

۲۶ - مثبت اندیش باشید و ضمن شناخت و قبول محدودیتها و ضعف های خود بجای تمرکز روی آنها بر روی نقاط قوت و منابع خودتان تمرکز و تاکید نمائید. و در ضمن به جنبه های مثبت موقعیت استرس زا توجه کنید.

۲۷ - سخت نگیریم، چون خیلی از مشکلات امری طبیعی است و ارزش نگرانی ندارد.

۲۸ - یاد بگیریم برنامه ورزشی و رژیم غذایی مناسب، تفریح و بازی و سرگرمی داشته باشیم.

۲۹ - با احساسات و عواطف دوستانه انرژی مثبت ایجاد کنیم.

۳۰ - مدیران سازمانها نیز می توانند در فرایند کارمند یابی، جذب و گزینش با انجام مصاحبه های شغلی و از طریق استراتژیهای مصاحبه همچون استراتژی استرس، متقاضی شغل را در موقعیت های فشار روحی، روانی و یا عصبی

قرار داده و عکس العمل وی را در خصوص میزان استرس پذیری او ثبت نمایند تا ملاکی برای تصمیم‌گیری در خصوص جذب و گزینش وی باشد. همچنین می‌توانند برای سایر کارکنان خود نیز با اجرای طرح‌های مختلف میزان تحمل پذیری آنان را بالا ببرند تا بتوانند عوامل مختلف را خنثی کرده و کمتر با تنش و استرس روبرو شوند. افزایش توان تحمل کارکنان در مقابل تنشها و استرس‌های شغلی موجب صرفه‌جویی در وقت و افزایش بهره‌وری فردی و سازمانی می‌شود.

۳۱ - یکی دیگر از اموری که از وظایف و اختیارات مدیران سازمانها در بحث بهبود و بازسازی فاکتورهای بهداشت روانی می‌باشد توجه به موضوع «کیفیت زندگی کار» می‌باشد. کیفیت زندگی کار یعنی نوع نگرش افراد نسبت به شغل خود. یعنی این که تا چه میزان اعتماد متقابل، توجه، قدرشناسی، کار جالب و فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری (مادی و معنوی) در محیط کار، توسط مدیران برای کارکنان فراهم شده است. درجه کیفیت زندگی کاری درون سازمان از طریق اندازه‌گیری رضایت، غیبت کم و انگیزه بالا در کارکنان برآورد می‌شود.

۳۲ - مدیران سازمانها با بهره‌گیری از قابلیت‌های علمی همچون ارگونومی می‌توانند به رفع عوامل استرس‌زا از محیط کار کمک نمایند. چرا که علم ارگونومی با مطالعه قابلیت‌ها و شرایط انسان، استرس‌های محیط کار، آشنایی کامل به نیروهای استاتیک و دینامیک بدن انسان، احتیاط، خستگی، آموزش و طراحی ابزارها به حمایت انسان در حین کار آمده است و با رعایت اصول آن فشار کار و خستگی‌های بی‌مورد کاهش می‌یابد، در نتیجه کارایی نیز افزایش پیدا می‌کند و در نهایت می‌توان گفت با اجرای این اصول، هم منافع کارگران و هم منافع کارفرمایان تأمین می‌شود.

۳۳ - همچنین سازمانها برای مقابله با تأثیرات منفی استرس می‌توانند اقدامات ذیل را مورد توجه قرار دهند: متناسب سازی حجم کار با استعدادها و توانائی‌های کارمند، طراحی شغل بگونه‌ای که به فرد انگیزه دهد و امکان استفاده از مهارت‌های فرد در آن کار وجود داشته باشد، وظایف و مسئولیت‌های افراد به وضوح مشخص شده باشد، به کارمندان امکان مشارکت در تصمیم‌گیری در کار خود داده شود، امکان بهبود ارتباطات، پیشرفت شغلی و تشویق به صورت برابر تسهیل گردد، امکان تبادلات اجتماعی بین کارمندان فراهم گردد و...

۳۴ - اگر به دلیل جبر زمانه به کاری اشتغال دارید که چندان مطابق میل شما نیست روش‌هایی را پیشنهاد می‌کنیم تا تبعات آن به حداقل برسد: قبل از هر چیز سعه‌صدر خود را بالا ببرید. به خود بقبولانید فعلاً وضع موجود همین است، اگرچه مطلوب نیست. دیگران در این ارتباط چندان مقصر نیستند و شرایط اضطراری است و به تعبیری در شرایط اضطراری انسان ممکن است حتی گوشت مردار را نیز بخورد. در مرحله بعد بهتر است همین کاری را که از آن ناراضی و متنفرید تا آنجا که می‌توانید خوب انجام دهید. به این ترتیب از ارباب رجوع و مدیران خود بازخوردهایی دریافت خواهید کرد که می‌تواند در تغییر روحیه شما موثر واقع شود.

۳۵ - چند نفس عمیق و فکورانه بکش و سعی کن مشکل خود را در ژرف‌نمایی قرار دهی. از خود سوال کن “آیا این مشکل تا یک سال دیگر باقی می‌ماند؟ یا تا ده سال می‌ماند؟” اگر پاسخ “نه” است، پس بسیار سخت گیر هستید.

۳۶ - کار دیگری به غیر از آنچه که در حال حاضر انجام می‌دهید و سبب استرس شماست، انجام دهید. می‌توانید استراحت کنید، کتابی بخوانید، به یک دوست تلفن بزنید، یک فیلم تماشا کنید، پیاده روی کنید یا هر چیز دیگر. وقتی که احساس می‌کنید که تمایل به پرخاشگری دارید، کار شما بازده ندارد. تنها ۱۰ دقیقه طول می‌کشد که سطح استرس شما کاهش یابد!

۳۷ - استرس دیگران را تقبل نکنید و به خاطر داشته باشید که شما می‌توانید تنها خودتان را تغییر دهید نه دیگران را. ضمناً آنچه که می‌توانید تغییر دهید را شناسایی کنید و بپذیرید که چیزهایی وجود دارند که شما هرگز تغییر نخواهید داد.

۳۸ - وظایف با بیشترین استرس یا سخت‌ترین کارها را اول از همه در طول روز انجام دهید و برنامه ریزی کنید. زیرا زمانی است که شما بیشترین انعطاف پذیری را در مقابل استرس دارید که باعث از بین رفتن منبع استرس خواهد شد.

۳۹ - در کلاس مدیتیشن و یوگا ثبت نام کنید (تا از فواید تمرین‌های روحی گروهی نیز بهره‌مند شوید) یا به باشگاه ورزشی و ایروبیک و یا سایر کلوب‌های ورزشی دیگر بروید تا بدان طریق، مسیر تمرکز خود را تغییر داده و از نولولیت‌های خود را طبقه بندی کنید. اگر در مراحل آخر خستگی قرار دارید و بیش از پیش از پای در آمده‌اید و احساس

بی‌انگیزگی شما بسیار زیاد شده است و هیچ علاقه‌ای به شغل و کار خود ندارید، از یک متخصص خوب و یا یک روانشناس کمک بگیرید.

۴۰ - بد نیست در کنار کار روزمره به عنوان سرگرمی به کارهای مورد علاقه خود نیز بپردازید. این کار روحیه شما را بهتر خواهد کرد. همچنین می‌توانید استرس و ناراحتی‌های شغلی خود را در فرصت‌هایی که در انتهای روز یا هفته پیدا می‌کنید، با رفتن به طبیعت و کوه و غیره فراموش کنید و یا می‌توانید از نزدیکان و عزیزان خود طلب مشورت و حمایت کنید. اما اگر واقعا هیچ‌کدام از این روش‌ها کمکی به شما نمی‌کند و شما همچنان با شغل خود درگیری دارید، مطمئن باشید ادامه کار به ریسک بیماری‌های قلبی و ناراحتی‌های روانی نمی‌ارزد.

در پایان متذکر می‌گردد اخلاق کاری و استرس شغلی در محیط کار ارتباط مستقیم و تنگاتنگ دارند بطوریکه بد اخلاقی در محیط‌های کاری موجب استرس شغلی و وجود استرس نیز موجب بد اخلاقی در کارکنان می‌گردد. البته عواملی که بر روی اخلاق کاری تأثیر گذارند، متنوع می‌باشند.

تهیه و تنظیم: جعفر پیل افکن - روانشناس بالینی و مدرس دانشگاه

واحد مشاوره و سلامت روان مرکز آموزشی درمانی پورسینا