

فشارهای عصبی و روانی در سازمان (استرس ۱)

نویسنده: سید امین الله علوی

فشارهای عصبی و روانی که به اصطلاح استرس نامیده می‌شود در زندگی روزانه ما به طور فراوان مشاهده می‌گردد. دنیای صنعتی و فراصنعتی گرفتاریهای فراوانی ببار آورده است. نگرانی افراد نسبت به کار، خانواده، فرزند، دوری اعضای خانواده از یکدیگر و جدایی آنها، نگرانیهای مادران کارمند نسبت به وضع کودکان خود، احساس گناه از فرسیدن به فرزندان، مشکلات اجتماعی، وضع اقتصادی و نیازهای گوناگون، انتظارات و توقعات سازمان از کارمندان، پیشرفت تکنولوژی و نگرانی و بیم از کهنه شدن معلومات و اطلاعات، مشکلات مدیریت و توقعات کارکنان همگی سبب می‌شود که فرد از لحظه بیداری بامداد تا هنگام آرمیدن شامگاه همواره دچار هیجانها، تنشها، نگرانیها و بیمها و امیدهای گوناگونی باشد که گاه با ظرفیت بدنی، عصبی، و روانی وی متناسب است و گاه با آن سازگار نیست، مجموعه چنین حالتها و فشارهای ناشی از آن در اصطلاح استرس نامیده می‌شود.

هر چند کاربرد واژه استرس در روانپزشکی سابقه‌ای طولانی دارد؛ ولی در سالهای اخیر استفاده از آن در روانشناسی مدیریت و رفتار سازمانی نیز متداول گردیده و به سبب رایج بودن آن در زندگی اجتماعی افراد، بخشی از مباحث سازمانی به استرس اختصاص یافته است.

فشار عصبی و روانی به شکلهای گوناگون دیده می‌شود. همه ما با آنچه استرس هیجانی نامیده می‌شود و در نتیجه واکنشهای عصبی پدید می‌آید، آشنایی داریم، اما استرس علاوه بر آن ممکن است در نتیجه عوامل مکانیکی، فیزیکی، غذایی، شیمیایی و نیز تابش اشعه پدید آید.

تعبیری است:

به طور کلی تعاریف گوناگونی از فشار عصبی و روانی به مفهوم استرس شده است. استرس فرسودگی بدنی یا عاطفی است که بر اثر مسایل و مشکلات واقعی یا تصویری پدید می آید. همان گونه که یک ساختمان در طول زمان و به واسطه وضع آب و هوا دچار فرسایش می شود، ارگانیزم و بدن انسان نیز بر اثر سن و بواسطه مشکلات و مسایل دچار فرسودگی می گردد. انواع این گونه مسایل و مشکلات شامل موارد زیر است:

- فشارها، مانند کوشش برای تشکیل و اداره خانواده و تأمین درآمد زندگی.
- تعارضها از قبیل انتخاب میان زمینه های کاری متفاوت، اشخاص مختلف و شیوه های گوناگون زندگی.

- نومیدیها چون خواستن ولی نتوانستن برقراری رابطه خوب با کسانی که مورد علاقه اند، یا تمایل به داشتن چیزی که شخص از عهده انجام آن بر نیاید مانند تمایل به داشتن یک خانه شخصی و رهایی از اجاره نشینی با درآمد ناکافی.

در تعریف دیگری استرس به مجموعه واکنشهای عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش بینی نشده داخلی و خارجی اطلاق گردیده، بدین گونه که هرگاه تعادل داخلی یا خارجی از میان برود، استرس پدید می آید.

دکتر «هانس سلی»^۲، یکی از پیشتازان پژوهش در زمینه استرس، استرس را به عنوان «پاسخ نامشخص بدن به هرگونه تقاضا» نامیده است. وی مفهوم «حالت سازگاری عمومی»^۳ را ابداع کرد. حالت سازگاری عمومی پاسخ خود بخودی به هرگونه تهدید بدنی یا احساسی نسبت به سلامت یک ارگانیزم است.

استرس گاه سبب رسیدن آسیبهای فراوانی به فرد و سازمان می شود. فشار روانی در فرد باعث می شود که بدن وظایفی را که به طور عادی و به سادگی می تواند انجام دهد با دشواری بیشتر به انجام برساند. نزاع با یک همکار، محروم شدن از پاداش، دیر رسیدن به سرکار، پیش آمدن یک مشکل مالی و از دست دادن یکی از نزدیکان همه نمونه هایی از فشار روانی فردی است. تغییراتی که در محیط سازمان پدید می آید، همچون تغییر در گردش کار، استفاده از تکنولوژی تازه، برپایی جلسات اداری، بحث درباره نیازهای هر بخش، بحثهای مالی و بودجه ای، کمی درآمد مؤسسه، قوانین و مقررات محدودکننده، تزلزل وضع سازمانی کارکنان، فشار مدیریت و کارمندان، فشار هیئت مدیره یا روسای سازمان بر مدیر را می توان نمونه هایی از فشارهای روانی سازمانی به حساب آورد.

فشار روانی نباید با انگیزه معمولی زندگی اشتباه شود. انسان باید چنین انگیزه‌ای برای انجام دادن کار با استفاده از استعدادهای خود داشته باشد. انگیزه‌های معمولی یک کارمند یا مدیر که وابسته به مسئولیت‌های شغلی اوست و انگیزه‌های وابسته به مسئولیت‌های خانوادگی نباید با فشارهای درهم شکننده، آشفتگیهای کاری و از میان رفتن مرز استراحت و کار اشتباه شود. عصر ما به راستی عصر فشار روانی نامیده شده است زیرا در این عصر بیش از هر زمان دیگر افراد در معرض فشارهای عصبی و روانی قرار گرفته‌اند.

بحث ما درباره فشارهای روانی آن‌گونه فشاری است که بیش از اندازه بدن را، ناتوان می‌کند و می‌تواند پدیدآورنده بیماریهای جسمی و روانی شود. باید دانست که فشار روانی اگر بسیار به درازا بکشد آنچه را که بیماری نامیده می‌شود پدید می‌آورد، اما تنبیرات کوتاه مدت بدنی نشان‌دهنده آن است که اعضا و غدد و اعصاب در این واکنش به نحوی گرفتار و درگیر شده‌اند.

مراحل استرسی

پاسخ به هرگونه تهدید فرد در سه مرحله پدید می‌آید که مراحل استرس نامیده می‌شوند:

۱- واکنش آگاهی‌دهنده یا اعلام خطر

۲- مرحله مقاومت

۳- مرحله فرسودگی

برای توضیح بیشتر مراحل بالا بهتر است نمونه‌ای را یادآور شویم. تصور کنید کارمندی در اطاق خود آرام نشسته و به کار روزانه مشغول است. ناگهان به او اطلاع داده می‌شود که همسر وی به دفتر رئیس مؤسسه تلفن کرده و خواسته است که شوهرش بی‌درنگ خود را به بیمارستان برساند. در این لحظه شخص دچار تشویش و اضطراب ناگهانی می‌شود به نوعی که آرامش وی بهم می‌خورد. اندیشه‌های گوناگونی مانند تصادف فرزند، اتفاق بد برای همسر، بیماری شدید یکی از بستگان نزدیک و مانند آن، وضع عادی او را بهم می‌زند. اگر چنین شخصی در این لحظه آزمایش شود، نشانه‌های زیر در او یافت می‌شود:

۱- افزایش تنفس

۲- افزایش فشار خون

۳- افزایش ضربان قلب

۴- نشستن عرق سرد بر پیشانی

۵- پریدگی رنگ چهره

۶- تنش و انقباض عضلانی

این حالتها که تغییرات فیزیولوژیکی و روانی ناشی از استرس است مرحله نخست یا اعلام خطر نامیده می شود. در این مرحله مقاومت بدن برای آمادگی مبارزه با عامل استرس به اندکی پایینتر از حد معمول کاهش می یابد. پس از مرحله واکنش آگاهی دهنده مرحله دوم که مرحله مقاومت است آغاز می شود.

در مرحله دوم، بدن در وضعی بالاتر از حد متوسط قرار می گیرد و به طور مداوم در برابر استرس مقاومت می کند این مرحله به دو صورت دیده می شود:

الف- واکنش نسبت به استرس که در مثال بالا فرد دچار آشفتگی شدید می شود و از همکاران خود نیز یاری می طلبد و با شتاب می خواهد خود را به بیمارستان برساند.

ب- مسلط شدن بر استرس، یعنی با مسلط شدن بر خود و با دید عقلانی، فرد به خود بقبولاند که ابتدا باید به وسایلی از چگونگی وضع آگاهی بیشتری پیدا کند و سپس دست به اقدام بزند.

این دو حالت، فارغ از اینکه کدامیک نتیجه بهتری دارد مرحله دوم استرس یا مرحله مقاومت و واکنش نامیده می شود. آنچه سبب واکنش و مقاومت در این مرحله می شود، تغییرات نیرومند و گسترده ای است که توسط شورمونها و مواد شیمیایی بعمل می آید و تغییرات و واکنشهای جسمی را پدید می آورد. در این حال بدن برای ادامه مقاومت مواد ذخیره را به سرعت مصرف می کند.

پس از این مرحله از استرس در بسیاری موارد ممکن است حالت آرامش یا بهبود پدید آید. (مانند اطمینان از اینکه خطر جزیی بوده و رفع شده است). عامل تحریک کننده از میان رفته، واکنش پدیده آمده است، اکنون بدن از نظر عصبی و فیزیولوژیکی مشغول ترمیم می شود، یعنی غده های مربوط فرصتی برای تجدید نیرو و بازسازی برای آمادگی و رویارویی با استرس بعدی را پیدا می کنند و اعصاب و وضع فیزیولوژیکی و روانی فرد به حالت عادی برمی گردد.

چنین حالتی اگر طولانی نباشد زیان چندانی به بدن وارد نمی آورد. اما اگر واکنش به درازا بکشد و حالت بهبود یا برگشت به حالت عادی به سرعت از میان برود یا کوتاه شود، در این حال تغییرات داخلی بسیار شدید است و در نتیجه فرد بی آنکه فرصتی برای ترمیم پیدا کرده باشد، بکلی خسته و فرسوده می شود. در این مرحله که مرحله سوم یا فرسودگی است منابع حیاتی به پایان می رسد شخص از بنیه می اغتد و حتی ممکن است

مرگ وی فرارسد (به نمودار ۱ نگاه کنید).
نمودار ۱ - نشانگان سازگاری عمومی^۲

تراز مقاومت هادی

واکنش آگاهی دهند	مرحله مقاومت	مرحله فرسودگی
سطح هورمونی افزایش می یابد، احساسها بالا می گیرد و تنشها پدید می آید.	ترشح هورمونها در سطح بالا می ماند، کوششهای فیزیولوژیکی برای مقابله با استرس به حداکثر می رسد مقاومت به وسیله مکانیزمهای دفاعی و استراتژی سازگاری تشدید می شود.	مقاومت در برابر استرس مداوم شروع به پائین آمدن می کند. عملکردهای منفی با تغییرات سوخت و سوزی دچار مشکل می شود. سیستم ایمنی بدن کارآیی خود را شروع به از دست دادن می کند و با کم شدن بنیه فرد، بیماریها و ناخوشیهای جدی و وخیم پدید می آید.

منبع: هانس سولی، فشار زندگی، نیویورک: دکتر گراویل ۱۹۸۲

بر پایه این آگاهیها فرضیه ای پدید آمده است که استرس یا فشار عصبی و روانی را مایه بیماری می داند و با دقت می توان گفت اگر استرس همیشه چنین نباشد اغلب اوقات پیش در آمد بیماری است.

۱۰۰ - میان پیروی و بیماری با استرس

چندین سال پیش پزشکان دریافته‌اند که بسیاری از بیماریهای بدنی مانند سرماخوردگی، زخم معده، آرتروز، بیماریهای قلبی و سل با استرس مربوطند. فرسودگی بدنی و احساسی، ارگانیزم را ضعیف می‌کند و شخص در معرض بیماری قرار می‌گیرد. بر پایه یک تحقیق تازه بیماریهای بیش از هشتاد درصد مراجعه‌کنندگان به پزشکان امریکایی به نحوی با مسایل عصبی و روانی ارتباط دارد.

دکتر هانس سلی معتقد است تغییرات فیزیولوژیکی چندی در یک ارگانیزم که دچار فشار روانی بیش از اندازه شده است آشکار می‌شود که از میان آنها ظاهر شدن زخمهای عمیق همراه با خونریزی در معده و اثنی عشر را می‌توان نام برد^۵ باید دانست بیماری‌هایی که شخص به آن مبتلا می‌شود به ساختمان ژنتیکی و عوامل محیطی هر دو مربوط است نه تنها به یکی از آنها.

پیری نیز با استرس مربوط است. شاید بهترین تعریف سالخوردگی عبارت از «فرسودگی ارگانیزم» باشد. بدین سان می‌توان دریافت که چرا یک فرد پنجاه ساله به نظر شصت ساله می‌رسد و پنجاه ساله دیگر حتی چهل ساله نشان نمی‌دهد. یکی از متخصصان در این زمینه گفته است:

سن واقعی انسان بستگی بسیار زیاد با میزان فرسودگی و با سرعت خود فرسایی فرد دارد زیرا زندگی در اصل فرایندی است که به تدریج میزان انرژی سازگاری را که از پدر و مادر به ارث رسیده است مصرف می‌کند. نیروی حیاتی مانند یک حساب بانکی است که با برداشت می‌توان آن را به مصرف رسانید اما نمی‌توان بر آن افزود. تنها کنترل شما بر این گنجینه گرانبها، مقداری است که از آن برداشت می‌کنید. راه حل مطمئناً متوقف کردن برداشت نیست زیرا چنین کاری منجر به مرگ خواهد شد همچنین برداشت حداقل به اندازه ادامه حیات هم نیست زیرا این وضع اجازه یک زندگی گیاهی را می‌دهد که بدتر از مرگ است. هوشیارانه‌ترین کار برداشت و مصرف فراوان آن است به شرط آنکه هیچگاه بیهوده به مصرف نرسد و صرف کوششهای بی‌ارزش نشود.

بسیاری افراد می‌پندارند پس از آنکه خود را در معرض فعالیت‌های بسیار استرس‌زا قرار دادند، استراحت می‌تواند آنان را به جایی که قبلاً بوده‌اند بازگرداند. تجربه روی حیوانات آشکارا نشان داده است که هر بار در معرض استرس قرار گرفتن داغی ماندنی

۵. بحث بیماریهای روانی - تنی یا سیکوسوماتیک یکی از مباحث گسترده در پزشکی، روانپزشکی و روانشناسی است.

برجای می‌گذارد که با آن ذخیره‌های سازگاری چنان صرف می‌شود که دیگر جانشینی آن، امکان‌پذیر نیست. از آنجا که به طور دایم دوره‌های استرس و استراحت را می‌گذرانیم حتی کم‌شدن یک دقیقه انرژی سازگاری در هر روز با هم جمع می‌شود و مجموع آن چیزی است که در نهایت آن را پیری و سالخوردگی می‌نامیم.

نشانه‌های استرس

باید یادآور شد که میزان تحمل افراد در برابر فشار روانی و عوامل استرس‌زا یکسان نیست. واکنش افراد در برابر استرس نیز متفاوت است. علائم آگاهی‌دهنده استرس بسیار گوناگون است و برای هر فرد منحصر به خود اوست که پرش اعضا، جویدن ناخن، فشار آوردن به بندهای انگشتان، بهم فشردن دندانها، جویدن لب و نمونه‌های بسیاری را می‌توان ذکر کرد. در اینجا پرسشی مطرح می‌شود که چرا تعدادی از مدیران و یا کارکنان خود را با فشارهای روانی باور نکردنی همانند کار فراوان، تصمیم‌گیریهای مهم در سراسر روز، مشکلات اداری و گرفتاریهای خانوادگی سازگار می‌کنند در حالیکه بسیاری دیگر که مسئولیت مهمی برعهده ندارند تنها بر اثر یک بحث کوتاه با مراجعان یا همکاران یا محرومیت از یک امتیاز اداری توان خود را از دست می‌دهند. پاسخی که هر کس بدین پرسش می‌دهد به گونه‌ای آشکار با پاسخ دیگران متفاوت است، بدین سبب نمی‌توانیم جدول یا نموداری ترسیم کنیم و در آن نشان دهیم که مقدار معینی استرس معادل چه اندازه تغییر بدنی است. برای بیان این اختلافات تنها باید یادآور شویم که واکنش افراد در برابر عوامل استرس‌زا با یکدیگر متفاوت و نشانه‌های آن نیز مختلف است. از میان نشانه‌های عمومی استرس موارد زیر آشکارتر است.

بی‌اشتهایی یا اشتهای زیاد در حالی که تعدادی افراد هنگام فشار روانی و عصبی دچار دل بهم‌خوردگی و بی‌اشتهایی می‌شوند، افراد دیگری عکس این وضع را دارند و هنگام آشفتگی یا نومیدی بیش از اندازه به خوردن رومی‌آوردن و بامصرف مقدار زیادی شیرینی، غذاهای سرپایی، میوه و آجیل و تنقلات خود را ارضا می‌کنند. باید دانست که خوردن بیش از اندازه یا بی‌اشتهایی هنگام فشار روانی از علائم عمومی استرس هستند.

بی‌خوابی یا خواب بیش از اندازه عده‌ای افراد هنگام استرس دچار بی‌خوابی می‌شوند و عده

دیگری حتی پس از یک خواب طولانی شبانه احساس می‌کنند که نیاز به خواب دارند این هر دو حالت یعنی بی‌خوابی و خواب بیش از حد نشانه‌های استرس به شمار می‌آیند.

دوره‌های مداوم بسیاری افراد اغلب از سردرد شکایت می‌کنند که علت آن می‌تواند فشار، آشفتگی، نومی‌دی، تعارض و سایر عوامل تنش‌زا باشد، سردرد، پشت درد، درد گردن، و مده درد، اغلب نشانه‌های استرس شدید هستند.

فناوری‌های پوستی از جمله علائم استرس می‌توان از ناراحتی‌های پوستی، خارشها و جوشهایی که در پیشانی، صورت و سایر اندامها هنگام هیجان شدید ظاهر می‌شود نام برد.

خلایه‌های ذهنی و احساسی گاه بر اثر استرس فوق‌العاده شخص برای مدت کوتاهی دچار خلایه ذهنی یا وقفه احساسی موقت می‌شود. اگر این حالتها برای مدت طولانی به درازا بکشد دچار بی‌علاقگی به افراد و اندیشه‌ها و حتی وقایع زندگی می‌شود.

غذاهای ناسالم و تعادف آیا هیچگاه تاکنون بی‌علت چیزی را جا گذاشته یا دچار فراموشی شده‌اید؟ آیا هرگز بدون سبب با کسی یا چیزی برخورد کرده‌اید؟ به سبب استرس طولانی و شدید، قدرت اندیشیدن درست و حل مشکل کاهش می‌یابد. فراموشی، اشتباه، برخورد و تعادف نشانه‌های عمومی استرس شدید هستند.

استرس در محیط کار اغلب ما یک سوم اوقات شبانه روز خود را در محیط کار می‌گذرانیم، فشارهای کاری، تعارضها و نومی‌دیها مهمترین علل فرسودگی جسمی و عاطفی هستند و بیماری و پیری زودرس نیز از عواقب آن است.

آثار استرس در هنگام کار بسیار گران تمام می‌شود و به صورت کاهش بهره‌وری و کارایی و عدم رضایت شغلی نمودار می‌گردد. استرس ممکن است به غیبت از کار، اشتباه، جابجایی و افزایش هزینه‌های درمانی بینجامد.

مؤسسه اسپن^۱ که در زمینه کمک به درمان استرس فعالیت می‌کند در گزارش سالانه خود نوشته است که مرگ زودرس کارکنان برای صنایع امریکایی سالانه ۲۵ میلیارد دلار هزینه به بار می‌آورد. مؤسسات صنعتی ایالات متحده امریکا سالانه ۱۲۵ میلیارد دلار هزینه بهداشت و درمان کارکنان خود می‌کنند که این رقم هر سال ۱۵ درصد افزایش می‌یابد.

حتی یک بیماری کوچک استرس زا می‌تواند آثار مهمی بر سازمان داشته باشد آثار منفی بیماری یک مدیر یا کارمند که دچار سردردهای عصبی می‌شود به صورت کاهش کارایی، هزینه‌های مراجعه به پزشک و درمان و آثار منفی روانی بر همکاران و زیردستان ظاهر می‌شود. یک مدیر دچار استرس می‌تواند همه کارکنان را دچار استرس کند و یک کارمند می‌تواند استرس خود را به دیگران سرایت دهد و به اصطلاح (افسرده دل افسرده کند انجمنی را). معمولاً عوامل بسیاری سبب افزایش میزان استرس در کار می‌شوند که از میان آنها می‌توان چند عامل زیر را نام برد.

درگیری با رئیس یا هم‌رده بی‌کفایتی و عدم شایستگی افراد دیگر در محیط کار به ویژه اگر همراه با اعدان قدرت باشد سبب عصبانیت و فشار روانی می‌شود. استرس شدید هنگامی رخ می‌دهد که کارمند احساس تفاهم و تسجید و پشتیبانی از سوی سرپرست خود را دارا نباشد. همچنین هنگامی که رئیس و سرپرست از نظر وظایف اداری یا فنی شایستگی لازم را نداشته باشد کارمند به سبب اشتباهاتی که در نتیجه کار زیاد پیش می‌آید دچار استرس بیش از اندازه می‌شوند. اگر مدیر نالایق از پشتیبانی کارکنان خود سرباز زند مشکل اساسی و واقعی بوجود می‌آید زیرا مدیران ناشایسته عادت دارند که گناه اشتباههای خود را به گردن دیگران بیندازد.

نوسان از شکست یکی از علل بزرگ استرس در کار ترس از شکست است. ترسهایی از این قبیل که «آنچه را که از من انتظار می‌رود نمی‌توانم انجام دهم». یا «ممکن است دیگران، کاری را بهتر از من بدانند» و یا «ممکن است کارم احتمانه بنظر پرسنل اعلی سبب فرسایش روانی و جسمی فرد می‌شوند. بدین سبب معمولاً فردان کارهایی را

ظرفیت افراد بدانها درست نیست و در هر مورد باید سطح کار، سطوح انتظار و ظرفیت فرد در نظر گرفته شود.

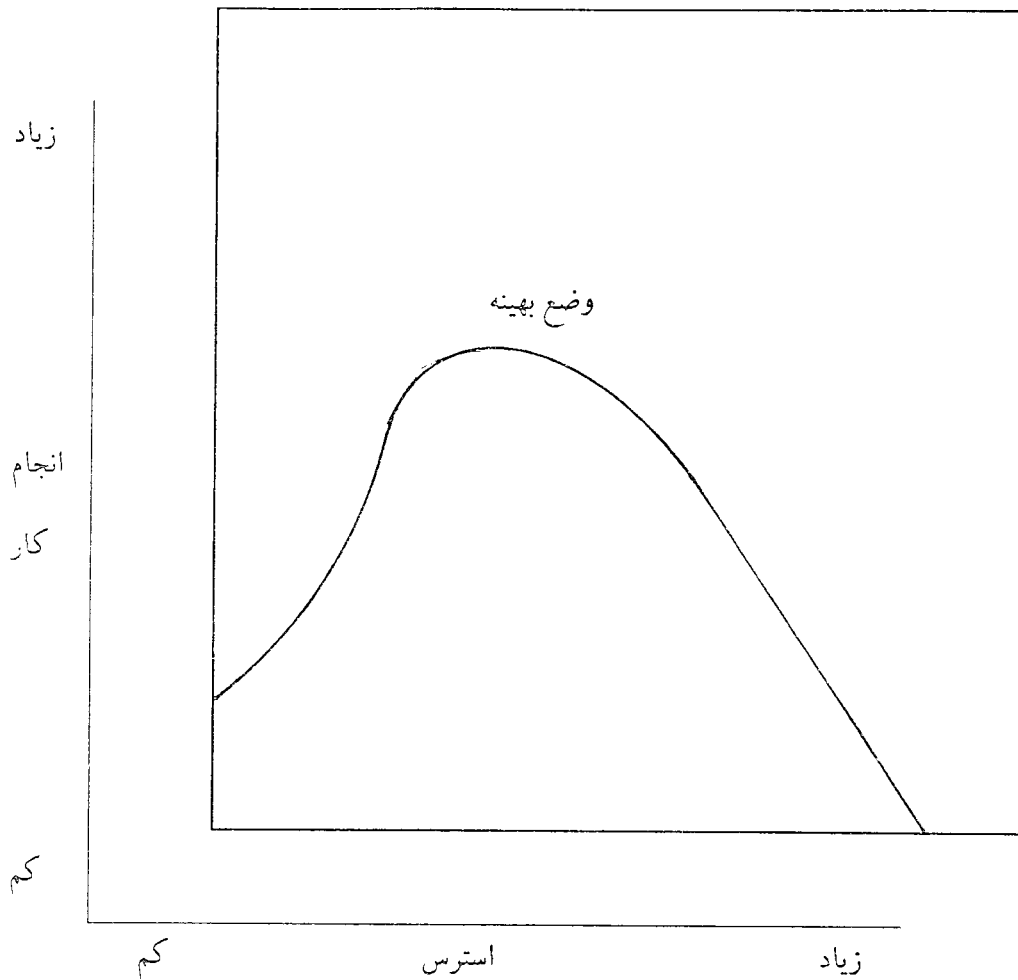
برنامه‌های کاری فشرده انجام کارهای متعدد در یک زمان مانند انجام مسافرت، شرکت در کلاس یا جلسه، تهیه گزارش کار، قرار با افراد متعدد و تعهد برنامه‌های آینده، بسیار خسته کننده و استرس آور است. خواه اینگونه برنامه از سوی دیگران طرح ریزی شود یا خود فرد چنین برنامه‌هایی را تدوین کند، انجام کارهای گوناگون و تعهدات مختلف در یک زمان نتیجه‌اش خستگی، فرسودگی و فشار روانی و عصبی خواهد بود و باید به شدت از آن اجتناب شود.

نبودن امکانات کافی علت دیگر استرس را می‌توان نبودن امکاناتی از قبیل بودجه کافی، وسایل لازم، عدم همکاری دیگران و مانند آن دانست که سبب تنش و از میان رفتن انرژی فرد می‌شود.

رابطه استرس با میزان انجام کار در پژوهشهای دانشمندان نشان داده شده است که وجود استرس تا حدی نتیجه کار را افزایش می‌دهد ولی پس از آن کار رو به نقصان می‌نهد. همانگونه که در نمودار ۲ نشان داده شده است برای انجام کار به طریق مطلوب میزانی از استرس مورد نیاز است. اگر استرس کمتر یا بیشتر از این میزان بشود نتیجه کار کاهش می‌یابد.

برخی از فشارهای روانی و عصبی به سبب کار زیاد پدید می‌آید مانند فشار بیش از حدکاری، کشمکش و نومیدی و پاره‌ای به سبب سبک بودن بار کاری مانند یکنواختی، بی‌معنی بودن کار و عدم رضایت شغلی. هر دو وضعیت سنگینی و سبکی بیش از اندازه بار کاری معمولاً استرس شدید، در خطر افتادن سلامتی و سرانجام کاهش کار را در پی خواهد داشت.

نمودار ۲ = رابطه میان استرس و انجام کار



منبع: کیت دیویس، رفتار انسانی در کار (نیویورک مکن گراهیل ۱۹۸۸)

راههای از میان بردن فشار روانی (استرس)

همانگونه که اشاره شد عوامل استرس زا گاه در درون شخص وجود دارد و نتیجه ساخت شخصیتی، وضع بدنی، ترشح غدد و حساسیت دستگاههای عصبی شخص است و گاه در بیرون فرد مانند اشکالات محیط سازمانی یا محیط اجتماعی است. این عوامل بهر صورت که باشد نتیجه ای یکسان دارد که علائم آن آشفتگی روانی، تنش، اضطراب

و نشانه‌هایی چون عرق کردن، ضربان سریع قلب، لرزش درونی و افزایش تعداد تنفس است. این حالتها که در نتیجه تغییر در وضع شیمی خون و پائین افتادن قند خون (هیپوگلیسمی) ایجاد می‌شود پی آمده‌های دیگری چون خستگی، سردرد، تاریکی دید، آشفتگی ذهنی، دوبینی، منفی‌گرایی، پریشان‌گویی، حساسیت، افسردگی و ناپایداری احساسی را موجب می‌شود و گاه سبب بیخوابی و ناراحتی عصبی و روانی فرد می‌شوند. اکنون این پرسش مطرح است که راههای ازمیان بردن فشار روانی چیست و کدام راه مفیدتر است؟ پاسخ به این پرسش چندان آسان نیست زیرا همانگونه که قبلاً یادآور شدیم میزان واکنش افراد در برابر عوامل استرس‌زا یکسان نیست. در حالیکه مسافران یک هواپیما با کمترین لرزش هواپیما دچار نگرانی و اضطراب یعنی استرس می‌شوند خلبان هواپیما به راحتی مشغول کار خویش است و از پرواز خود لذت می‌برد. برعکس این قضیه هم وجود دارد زمانی که همه مسافران به راحتی آرمیده‌اند و هواپیما دچار نقص فنی می‌شود یا در وضع پرواز از نظر جوی اشکال پدید می‌آید خلبان هواپیما نخستین کسی است که دچار فشار روانی می‌شود.

مدیران یک سازمان به سبب مسئولیتی که در مشاغل خود دارند بیش از دیگران در معرض حوادث استرس‌زا قرار می‌گیرند و بدین جهت باید بیشتر مراقب وضع عصبی و روانی خود باشند و با استرس مقابله کنند. هر چند راههای مقابله با استرس و فشار روانی در مورد افراد مختلف متفاوت است ولی به برخی از آنها که می‌تواند برای مدیران و کارکنان سازمانها مفید باشد اشاره می‌شود.

۱- شناخت موقعیت. در مثال خلبان هواپیما و مسافران با آنکه دلایل فشار روانی هر یک، خازف دیگری بود ولی عدم شناخت موقعیت و نگرانی و اضطراب از آینده چیزی است که هم در مسافران و هم در خلبان سبب نگرانی و فشار روانی می‌گردد. اگر مدیران و کارکنان سازمان پیش از شرکت در هر جلسه یا روبرو شدن با وضعیتهای تازه به ارزیابی موقعیت بپردازند، می‌توانند با آگاهی از وضع از بروز فشار روانی جلوگیری کنند.

۲- تجربه در کار. در پژوهشهایی که انجام گرفته مشاهده شده است که افراد کم‌تجربه به مراتب بیش از کسانی که در زمینه‌ای تجربه اندوخته‌اند دچار استرس و فشار می‌شوند بنابراین توصیه می‌شود که مدیران جوان با مطالعه در زمینه کاری خود و آشنایی با تمام مدیران میزان فشار روانی خود را کاهش دهند.

۳- استراحت. در بحثهای قبل دیدیم که هر چه فاصله میان دو حالت هیجانی یا استرسزا کمتر شود، زمان بهبود کاهش می‌یابد و در نتیجه فرد نمی‌تواند خود را برای موقعیت بعدی آماده سازد. در اغلب کشورها در سازمانها ساعات ویژه‌ای برای نوشیدن قهوه و چای و غذای کارکنان اختصاص داده می‌شود تا بتوانند، با رفع خستگی، خود را برای ادامه کار آماده سازند. بنابراین شرکت در جلسات مکرر، ملاقاتهای اداری پی‌درپی و نگرانی بیش از اندازه عوامل استرس‌زایی هستند که باید از آن تا حد امکان پرهیز شود.

۴- پرهیز از اشتغال به چند کار. بسیار دیده می‌شود که افراد و از جمله مدیران و کارکنان سازمانها برای کسب درآمد بیشتر به چند کار که هر یک بار مسئولیتی خاص را بر دوش آنان می‌نهد می‌پردازند. هر چند فعالیت از ضروریات زندگی عصر ماست ولی اشتغال فکری به چند کار بویژه اگر در زمینه‌های مختلف باشند موجب افزایش فشار روانی و نگرانی فرد می‌شود.

۵- هدف‌ترا بودن. هدف‌گرایی سبب می‌شود که فرد از حالت بی‌تفاوتی و سرگردانی که در نهایت به فشار عصبی و روانی می‌انجامد رهایی یابد. به نظر دانشمندان انسان میل به فعالیت دارد و فعال آفریده شده است و هرگونه فعالیت برپایه هدف صورت می‌گیرد. انسان فعال و هدف‌جو برای زندگی خود تلاش می‌کند و تلاش و کوشش هدف‌گرا از شدت فشار روانی می‌کاهد. کسانی که کار را نوعی سرگرمی می‌پندارند به سادگی خسته نمی‌شوند و از لحظات زندگی خود لذت می‌برند. گوئی این‌گونه افراد با کار سرگرم می‌شوند و کار را جزیی از وجود خود می‌دانند. داشتن هدف در زندگی و در کارها از شدت انبوهی و سردرگمی کار می‌کاهد. آنانکه دیگران را در کارهای خود بویژه در مدیریت شرکت می‌دهند، به واقع از فکری آزاد برخوردارند و به دیگران احترام می‌گذارند. احترام به دیگران سبب واکنش مناسب از سوی آنان می‌شود و بدین‌گونه واکنشهای تلافی‌جویانه و خصمانه جای خود را به واکنشهای ملایمت‌آمیز دوجانبه و کار بر پایه دوستی، همکاری، همیاری، و صمیمیت می‌دهد. فضای سازمانی یا محیط کار در مدیریت‌های مشارکت‌جویانه بسیار لذتبخش‌تر از محیط‌هایی است که افراد به دور از هدفهای دیگران به تنهایی کار می‌کنند، زیرا کار در تنهایی نیازمند به اندیشیدن فردی، برنامه‌ریزی فردی و تصمیم‌گیری فردی است که هر چند هم سنجیده و عاقلانه باشد فشار روانی سنگینی را به همراه دارد.

با به‌انجام یادآوری این نکته ضرورت دارد که علاوه بر آنچه گفته شد هر مدیر یا کارمند سازمان و هر فرد دیگر خود بهتر می‌تواند دریابد که چه موافقی در کار اوست و موانع را چگونه می‌تواند برطرف سازد. داشتن برنامه صحیح، شناخت ابعاد کار، لذت بردن از شغل خود، استراحت به‌موقع، غذاییت بدنی و آنچه به آن یک رژیم سالم غذایی گفته می‌شود می‌تواند بهترین راه کمترین افزایش فشارهای روانی باشد. «دکتر دونسباخ»، استاد و رئیس دانشکده علوم غذایی دانشگاه دونسباخ و رئیس هیئت امناء فدراسیون ملی بهداشت امریکا که پزشک، نویسنده و دانشمندی بنام است معتقد است استرس را با داشتن یک رژیم غذایی خوب می‌توان درمان کرد. وی بر پایه تجربه‌های درازمدت توصیه‌های غذایی ویژه‌ای که حاوی استفاده از غذاهای ساده‌تر، گوشت، سبزیها و میوه‌هاست می‌نماید و انفرادی را که استعداد استرس و فشار روانی دارند از استعمال سیگار، مواد شیرین، قهوه و چای زیاد برحذر می‌دارد. باوجود این، نظر دکتر دونسباخ آن است که هنگامی رژیم غذایی می‌تواند مؤثر واقع شود که شخص به‌طور دایم خود را در معرض استرس قرار ندهد و می‌گوید: «اگر مرحله اعلام خطر حالت استرس به‌طور مداوم به کار افتد و استراحت لازم برای درمان و بهبود کمتر از حد لازم باشد، تغذیه نمی‌تواند کاری انجام دهد. کوتاهی در انجام دادن چنین امری نه تنها می‌تواند مشکلات تازه‌ای، پدید آورد بلکه وضع را وخیم‌تر خواهد کرد و شخص نیاز به درمان بالینی رهایی از استرس خواهد داشت. بنابراین باید توجه داشت که هر یک از روشهای گفته شده در بالا هنگامی مؤثر است که فرد خود دارای عزم و اراده استوار باشد و خود را تسلیم فشارهای روانی نسازد بلکه با تسلط بر خود و استفاده از شیوه‌های علمی و تجربی، فشارهای روانی مخرب را به‌هیچ‌انهایی که برای انجام دادن کار لازم است تبدیل نماید و انگیزه کار را در خود و دیگران پدید آورد.

منابع و مأخذ

برای آگاهی بیشتر از مطالب این نوشته به کتابها و منابع زیر مراجعه فرمایید:

1. Jenkins, C.D. "Psychological and Behavioral Factors." W.B Saunders Co. 1983.
 2. J.H. Howard & et.al. "Health Patterns Associated With Type A Behavior.
 3. Davis and Newstrom, "Human Behavior At Work: Organizational Behavior." 7th ed. Mc Graw - Hill 1986.
 4. Quick, James C. and Jonathan D Quick, "Orgnizational Stress and Preventive Management," New york: Mc Graw - Hill Book Company 1984.
 5. Winter, Richard E. "Coping With Executive Stress" New york: Mc Graw - Hill Book Company 1983.
 6. Susan Davidson Schaeter, The Motivation Process. "Punishment and stress" Prentice Hall 1983.
 7. Dr. Donbach, Stress, The International Institute of National Health Sciences 1988.
 8. Manning - Curtis, "Stress Without distress", South Westren Publishing Co - 1988.
 9. Dr. George Manning, Dr. Kent Curtis, Stress Without Distress, South. Western Publishing Co 1992.
۱۰. سید مهدی الوانی، فشارهای عصبی در سازمان و راههای مقابله با آن، مجله مدیریت دولتی شماره سوم ۱۳۶۸.
۱۱. محمدرضا ساعتچی، مدیران در دام اضطراب و فشار روانی، مجله مدیریت دولتی شماره ۴ مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۱۲. سید امین الله علوی، انگیزش کارکنان، تشویق و تنبیه و اثرات آن در رفتار کارمندان، مجله مدیریت دولتی شماره ۵ تابستان ۱۳۶۸ مرکز آموزش مدیریت دولتی.
۱۳. دکتر یاسمن متقی پور، دکتری مرتضی مهاجر، پیروز کاتوزیان، رتبه بندی رویدادهای استرس زای زندگی، مجله دارو و درمان شماره ۹۶، ویژه نامه استرس، دیماه ۱۳۷۰.
۱۴. سید امین الله علوی کتاب روانشناسی مدیریت و سازمان (رفتار سازمانی)، مرکز آموزش مدیریت دولتی ۱۳۷۱ (صفحات ۲۲۱ - ۲۵۰)