

فشارهای عصبی در سازمان و راههای مقابله با آن

در دهه اخیر موضوع فشار عصبی یا استرس^۱ و آثار آن در سازمان مورد التفات و توجه بسیار واقع گردیده و یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی را بخود اختصاص داده است. اگر چه در علم پژوهشی مسئله فشار عصبی و علل و عوارض آن مدت‌هاست مورد بررسی و تحقیق قرار دارد اما باب این بحث در رفتار سازمانی تازه گشوده شده است و علمای این رشته، مدت کوتاهی است که به تحلیل فشار عصبی و آثار و عواقب آن در سازمان و اعضای آن پرداخته‌اند. علیرغم این نظر که استرس‌های مفید^۲ و خوش‌بین نیز وجود دارد و مقداری از فشارهای عصبی برای ایجاد تحريك و تلاش در انسان ضروری است، زمانی که بحث استرس پیش کشیده می‌شود، بیشتر به عوارض و ضایعات آن توجه می‌شود و استرس مضر^۳ و مخل در مد نظر قرار نمی‌گیرد. به هر حال فشار عصبی اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیتهای اعضای سازمان دارد، مدیران، کارکنان و ارباب رجوع سازمان تحت تأثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاصی می‌شوند و دست به رفتارها و اعمالی می‌زنند که مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می‌گردد. فشارهای عصبی دارای آثار جسمانی نیز هست و از این طریق هم به سازمان لطمات شدیدی وارد می‌آورد. استرس‌های حاد نیروی انسانی سازمان را ضایع می‌کند و هدف سازمان را دستخوش تزلزل می‌سازد. افرادی که دچار استرس می‌گردند و توان مقابله با آن را از کف می‌دهند، از جهات جسمانی، روانی و رفتاری دچار آسیب می‌شوند و بدین ترتیب است که استرس در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل می‌برد و فعالیتها و تلاشها را عقیم می‌سازد.

گروهی از صاحبینظران رفتارسازمانی، استرس را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده‌اند. شاید هم براستی دوران ما عصر استرس و فشارهای عصبی است، دوره‌ای که در آن انسان بیش از هر زمان دیگری در معرض عوامل استرس زاده قرار گرفته و مسائل و مشکلات بیشماری از هرسو اورا احاطه کرده است. در چنین جهان پر

هیاهویی چگونه می‌توان از فشارهای عصبی اجتناب کرد یا با آن به مصاف و مقابله پرداخت؟ و چه عواملی استرس‌زاست و چرا انسان به استرس دچار می‌گردد؟ چگونه می‌توان فشار عصبی و عوارض آن را شناخت؟ و بالاخره چگونه می‌توان قبل از رسیدن به مراحل حاد با استرس به مقابله بپرداخت و آن را مهار کرد؟ در این مقاله کوشش بعمل آمده است استرس یا فشار عصبی تعریف و منشأ عوامل ایجادکننده و نشانه‌های آن شناخته شود و سرانجام راههای مقابله با آن بیان گردد.

استرس یا فشار عصبی چیست؟

استرس به معنی فشار واژه‌ای است که از فیزیک به عاریت گرفته شده و امروزه برای بیان فشار روان‌تنی کاربرد عام یافته است. به عبارت بسیار کلی و ساده استرس حالتی است در روان و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی یا جسمی به فرد می‌باشد، بنابراین شاید فشار عصبی معادل دقیقی برای استرس نباشد. چه استرس حالتی ناشی از فشار است نه خود فشار، اما با اندک اغماضی می‌توان استرس را همان فشار عصبی معنی کرد و آنرا حالتی دانست که انسان در مقابل معركهای ناسازگار بیرونی از خود بروز می‌دهد، در تعریف دیگری، استرس را پاسخی دانسته‌اند که فرد برای تطبیق با یک وضعیت خارجی متفاوت با وضعیت عادی به صورت رفتاری روانی یا جسمانی از خود بروز می‌دهد.^۵ در این تعریف استرس عبارت است از عکس‌العمل‌های فرد در مقابل موقعیت‌های تهدیدکننده در محیط. صاحب‌نظر دیگری استرس را مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و غیرمنتظره خارجی یا به عبارت ساده‌تر اختلال در سیستم سازگاری و تطبیق بدن آدمی با محیط خارجی تعریف می‌کند.^۶ از دیدگاه وی هرگاه تعادل و سازگاری ارگانیسم به علت عوامل مخل خارجی از میان می‌رود فرد دچار استرس می‌گردد. در تعریف دقیق‌تری استرس حالتی بیان شده که در آن فرد با موقعیت‌ها و فرصلتی، موانع و محدودیت‌ها، یا نیازها و انتظاراتی مواجه می‌گردد که نتایج حاصل از آنها برای او مهم است اما امکان تحقق نتایج مذکور نامطمئن و غیر قابل پیش‌بینی دقیق می‌باشد.^۷ بدین ترتیب عدم اطمینان و احتمال نامعلوم وقوع نتایج ناخواهایند مهم بودن آنها زاینده استرس در فرد می‌باشد. به عنوان مثال زمانی که نتایج ارزشیابی عملکرد برای یک کارمند بسیار مهم است و در ضمن اطمینان ندارد که در آن موفق خواهد بود یا خیر، دچار فشار عصبی می‌گردد. دو تن از صاحب‌نظران علوم رفتاری استرس را عکس‌العملی دانسته‌اند که به منظور سازگاری با عامل یا موقعیتی که فشار روانی یا فیزیکی بفرد وارد

5- F. Luthans, *Organizationa Behavior* N. Y. McGraw - Hill, 1985 p. 130.

6- Hans Selye, *Stress Without Distress*, Philadelphia: Lippincatt, 1974.

7- R.S.S. Chuler, "Definition and conceptualization of Stress, in Organizations" 'Organizational Behavier and Human performance', April 1980, p. 189.

می‌سازد، در وی ایجاد می‌گردد. به عبارت دیگر استرس واکنش و پاسخی است به موقعیتهای فشارآور.⁸ و در تعریف دیگری استرس حالت قلمداد شده که فرد براثر محركهای خارجی از وضعیت و حالت معمول و متعارف خود خارج می‌گردد.⁹ به طور خلاصه در فشار عصبی فرد با محركهای استرسزا مواجه می‌شود که با موقعیت عادی متفاوت است او می‌کوشد تا خود را با آنها منطبق و سازگار کند، واکنشهای روان-تنی حاصل از این تلاش، «استرس» نام دارد.

برای روشن شدن مفهوم فشار عصبی ذکر چند نکته ضروری است: اول آنکه استرس همواره به علت عوامل ناخوشایند و نامطلوب در فرد به وجود نمی‌آید. یک مژده بسیار مسرت‌بخش و موفقیت غیرمنتظره در یک مسابقه بزرگ نیز می‌تواند برای فرد استرس‌آور باشد، به همان‌گونه که یک خبر ناگوار و یک شکست ناگهانی استرس‌آور است. نکته دیگر آنکه استرس را لزوماً نباید به عنوان یک پدیده منفی در نظر گرفت. میزان مشخصی از استرس که برای فرد سازنده و محرك باشد، همان‌گونه که اشاره شده استرس مفید است و نباید از آن هراس داشت آنچه باید کنترل و با آن مقابله شود، استرس‌های مضر و مخل است. و نکته آخر آنکه استرس به مفهوم اضطراب¹⁰ نیست، زیرا اضطراب جنبه روانی دارد در حالی که استرس صرفاً حالتی روانی نیست و دارای جنبه روان-تنی می‌باشد. همچنین استرس معادل بیماری جسمانی نیست، زیرا بیماری دارای تظاهرات اختصاصی و غیر اختصاصی است در حالی که استرس دارای تظاهرات غیر اختصاصی یا عمومی است. البته ممکن است استرس به علت بیماری ایجاد شود، اما استرس بیماری نیست. فردی که دچار بیماری می‌گردد در ابتدا یک سلسله علائم اختصاصی از خود بروز می‌دهد اما اگر عامل بیماری‌زا به مدتی طولانی و شدید بر ارگانیزم اثر کند آنگاه علاوه بر تغییرات خاص، شماری از تغییرات کلی نیز روی می‌دهد که دارای ماهیت قالبی و کلیشه‌ای است و این تغییرات عمومی علائم استرس بشمار می‌آید. تغییرات مذکور ممکن است منشأ دیگری غیر از بیماری داشته و ناشی از فشار مسئولیت، هیجانات کاری و امثال آنها باشد. از این رو می‌توان نتیجه گرفت که استرس از نظر ماهیت اختصاصی است ولی از نظر منشأ غیر اختصاصی است. اختصاصی بودن ماهیت آن یعنی اینکه دارای تغییرات قالبی و یکسان مانند تورم یا زخم در دستگاه گوارشی، ایجاد حساسیت، عوارض قلبی و امثال‌هم می‌باشد. اما غیر اختصاصی بودن منشأ آن از این نظر است که ممکن است استرس براثر محركهای بسیار متفاوت ایجاد گردد¹¹.

8- J.M. Ivancevich & M.T. Matteson, Stress and Work. Illinois: Scott, Foresman, 1980, p. 5.

9- T.A. Beehr & J. E. Newman, "Job Steess", Personnel Psychology Winter 1978 pp. 665-699.

10- anxiety

۱۱- س. خاچاطوریان، «استرس و پزشکی معاصر» ترجمه آوادیس یانس بازتاب بهار ۱۳۶۱ ص ۲۹-۲۷.

عوامل ایجاد‌کننده استرس:

عوارض موجه استرس را می‌توان به دو دسته عوامل فردی و گروهی تقسیم کرد. عوامل استرس‌زای فردی حاصل خصوصیات و ویژگیهای فردی است و عوامل استرس‌زای گروهی زاییده روابط جمعی می‌باشد.

عوامل استرس‌زای فردی:

تعارض در نقش یکی از عوامل استرس‌زای فردی بشمار می‌آید. هر فردی در زندگی دارای نقشهای متفاوتی است به عنوان رئیس یا مرئوس در سازمان، به عنوان پدر و مادر یا فرزند در خانواده، به عنوان عضو یک انجمن و به عنوان یک دوست نقشهای مختلفی را عهده‌دار می‌باشد. ایفای این نقشهای برای هر انسانی طبیعی است اما مشکل، زمانی آغاز می‌شود که نقشهای مذکور متعارض واقع شود و در این هنگام است که تعارض به صورت عامل استرس‌زا عمل خواهد کرد. فی‌المثل اگر نقش پدر برای فردی مهربان و عاطفی بودن را ایجاب کند و نقش رئیس خشونت را ضروری سازد ممکن است این تعارض موجب فشار عصبی در وی گردد. در زمینه کاری نیز تعارض در نقش می‌تواند استرس‌زا باشد، بدین ترتیب که اگر بین وظایف و مسئولیت‌های شغلی، قوانین و مقررات، متابع و امکانات، انتظارات توقعات از فرد در شغلش تطابق کافی وجود نداشته باشد، نوعی تعارض ایجاد و موجب فشار عصبی در فرد می‌گردد. ابهام در نقش شغلی فرد نیز که ناشی از ناآگاهی و عدم وجود اطلاعات لازم در مورد شغل می‌باشد، می‌تواند عامل استرس گردد. زمانی که در سازمان ارتباطات ضعیف است، آموزش‌های لازم وجود ندارد و اطلاعات مورد نیاز در اختیار کارکنان قرار نمی‌گیرد، این ابهام نقش بیشتر و احتمال بروز فشار عصبی افزون خواهد شد.

تعارض در هدف‌های فردی نیز ممکن است عامل فشار عصبی واقع شود. تعارض ناشی از هدف را به سه نوع تقسیم کرده‌اند. تعارض خواست - خواست^{۱۲}، خواست - ناخواست^{۱۳} و تعارض ناخواست - ناخواست^{۱۴}، تعارض خواست - خواست در هدفها، زمانی پیش می‌آید که انسان چند هدف مطلوب و دلخواه دارد اما تمامی آنها را با هم نمی‌تواند تحقق بخشد. مثلاً فردی که در مقابل دو شغل گرفته و نمی‌داند کدام را انتخاب کند، ممکن است دچار فشار عصبی گردد. تعارض خواست - ناخواست هنگامی رخ می‌دهد که انسان مایل است به هدفی دست یابد و در همان حال می‌خواهد از آن هدف بگریزد و اجتناب کند. در این‌گونه موارد هدف دارای دو جنبه مثبت و منفی می‌باشد مثلاً شغل خوب و مسئولیت بیش از اندازه در شغل مذکور نمونه‌ای از تعارض خواست - ناخواست است که در آن فرد شغل خوب را خواهان است اما مسئولیت بیش از حد را دوست ندارد و از آن احتراز می‌کند. یا اجرای یک برنامه اصلاحی برای مدیر که با اعمال آن وی عده‌ای

12- approach - approach

13- approach - avoidance

14- avoidance - avoidance

از طرفداران خود را از دست می‌دهد، نمونه دیگری از تعارض خواست - ناخواست است، زیرا مدیر مایل به اجرای برنامه است ولی در عین حال نمی‌خواهد گروهی از حامیان خود را از دست بدهد. تعارض ناخواست - ناخواست سازمانی زمانی پیش می‌آید که فرد می‌خواهد از دو هدف اجتناب نماید، اما امکان احتراز از هردوی آنها وجود ندارد. به عنوان مثال کارگری که از بیکارشدن بیزار است و در همین حال از کار در محیط کارخانه و نحوه سرپرستی نیز دل خوشی ندارد دچار تعارض ناخواست - ناخواست است. تعارض در حالات پیش گفته می‌تواند موجبات فشار عصبی را در افراد فراهم سازد و تعادل آنان را بهم بزند.

از عوامل استرس‌زای فردی می‌توان به اتفاقات و تغییرات غیرمنتظره در زندگی شخصی نیز اشاره کرد. به عنوان مثال مشکلات خانوادگی چون جدایی از همسر، مرگ نزدیکان و عزیزان، بیماریهای سخت و لاعلاج بیکاری و فقر، نمونه عواملی هستند که می‌توانند فرد را دچار استرس سازند. البته باید در نظر داشت که شخصیت و روحیه افراد در دچار شدن آنان به فشار عصبی، بسیار مؤثر می‌باشد. مثلاً افراد خونسرد و آرام، نسبت به افراد عصبانی و ناآرام در مقابل استرس مقاومت و مصونیت بیشتری را دارا می‌باشند. از این رو در مورد نوع شخصیت افراد و ارتباط آن با فشار عصبی تحقیقات مختلفی انجام شده است و تقسیم - بندیهایی نیز در زمینه شخصیت افراد در این رابطه بعمل آمده است.

در یکی از تقسیمات انجام شده در مورد شخصیت دو گونه «الف» و «ب»¹⁵. برای شخصیت ذکر گردیده است¹⁶ که هریک واکنشهای خاصی نسبت به استرس از خود نشان می‌دهند. خصوصیات غالب افرادی که دارای شخصیت نوع «الف» می‌باشند عبارتند از:

- ۱- بیش از حد کار می‌کنند و حتی روزهای تعطیل و استراحت را نیز صرف کار می‌نمایند.
- ۲- تحت فشار موعدها و مهلتهای انجام یافتن کار قرار می‌گیرند و برای بمقابل انجام شدن امور نگرانی پیدا می‌کنند.
- ۳- اغلب با خود و دیگران در رقابت هستند و استانداردها و هدفهای بالا برگزیده می‌کوشند هر طور شده به آنها دست یابند.
- ۴- آرام و سکون ندارند و دائم بیقرارند.
- ۵- اغلب مضطربند و قادر به ایجاد آرامش برای خویشتن نیستند.
- ۶- غالباً چند هدف را توأم انتخاب می‌کنند و می‌کوشند همه آنها را با هم تحقق بخشنند.
- ۷- اوقات فراغت را اتلاف وقت می‌دانند و به غیر از کار سرگرمی دیگری ندارند.
- ۸- همواره وقت کم دارند و در سخن گفتن، غذا خوردن، راه رفتن و ...

15- Type A & Type B

16- M. Friedman & R.H. Boseman, Type A Behavior and Your Heart N. Y: Knoff 1974.

شتاپزده و عجول هستند.

۹- موفقیت را بطور کمی می‌سنجد و ذهنی مملو از آمار و ارقام دارند.

۱۰- ناشکیبا هستند و غالباً پرخاشجو و خشن می‌نمایند.

خصوصیات کسانی که دارای شخصیت نوع «ب» می‌باشند مخالف خصوصیات
برشمرده شده در مورد گونه «الف» است.

این گونه افراد کسانی هستند که غالباً:

۱- صبور و شکیبا و بردبارند.

۲- خونسرد و آرام می‌باشند.

۳- در برخوردها و مراوداتشان ملایم هستند.

۴- برای تفریح کار می‌کنند نه برای برندشدن. در کار کردن متعادل هستند
و در این مورد افراط نمی‌کنند.

۵- نسبت به موعدهای کاری خیلی حساسیت نشان نمی‌دهند.

۶- اهل رقابت نیستند.

۷- بدون احساس گناه استراحت می‌کنند و از اوقات فراغت نهایت لذت را
می‌برند.

۸- اهل لاف و گزاف نیستند.

۹- یک کار را سر فرصت انجام می‌دهند و بعد از فراغت از آن به کار بعدی
می‌پردازند.

همانطور که از خصوصیات این دو گونه شخصیت بر می‌آید گونه الف زمینه
مساعدتی برای ابتلا به فشار عصبی دارد و خطرات جدی‌تری اورا دنبال می‌کند،
در حالی که شخصیت گونه «ب» در مقابل استرس مقاوم‌تر است و نسبت به آن
مصنونیت بیشتری دارد، برخی از تجربیات انجام شده همبستگی بین خصوصیات
شخصیت گونه «الف» و فشار عصبی را تأیید کرده است. براساس یکی از این
تحقیقات اغلب مدیران دارای شخصیت گونه «الف» می‌باشند و در معرض استرس
بیشتری نسبت به سایر افراد قرار دارند.¹⁷

برای تعیین نوع شخصیت «الف» و «ب» پرسشنامه‌هایی طراحی گردیده است
که یکی از انواع خلاصه شده آن در قسمت بعد ملاحظه می‌شود.

آزمون شخصیت گونه «الف» و «ب»

خصوصیات زیر را که در حد یک پیوستار قرار دارند مطالعه کنید و دور
شماره‌ای را که با خصوصیات شما تطبیق بیشتری دارد، خط بکشید. مثلاً در
خصوصیت یکم در صورتی که هرگز دین سر قرارهایتان حاضر نمی‌شوید و برای

17- J. H. Howard & et. al. "Health Patterns Associated With Type A Behavior: A Managerial population", Journal of Human Stress March 1976 pp. 24-31.

18- R.W. Bortner, "A short Rating Scale as a Potential Measure of pattern A Behavior, "Journal of Chronic Diseases, Vol. 22 1966 pp. 87-91.

و عده‌های خود نهایت اهمیت را قائل هستید دور شماره ۷ و در صورتی که ابداً نسبت به قرار ملاقاتها حساس نیستید دور شماره ۱ را خط می‌کشید و حالات دیگر فیما بین را با شماره‌های ۲ تا ۶ مشخص می‌سازید.

هیچگاه دیر سر قرارها حاضر ۷-۶-۵-۴-۳-۲-۱ در قرار ملاقاتها چندان مقید نمی‌شوم
با سایرین رقابت می‌کنم ۷-۶-۵-۴-۳-۲-۱ علاقه‌مند به رقابت با دیگران نیستم

همیشه شتابزده‌ام ۷-۶-۵-۴-۳-۲-۱ هیچگاه شتابزده نیستم.
سعی می‌کنم در هر لحظه چند کار را با هم انجام دهم و در زمان انجام می‌دهم و بعد از فراغت از آن به کار بعدی می‌پردازم.
کار بعدی هستم ۷-۶-۵-۴-۳-۲

در غذا خوردن، راه رفتن، سخن گفتن و... سریع هستم ۷-۶-۵-۴-۳-۲ می‌دهم.
احساساتم را برای دیگران بیان نمی‌کنم ۷-۶-۵-۴-۳-۲ می‌کنم.
به غیر از کارم سرگرمی دیگری ۷-۶-۵-۴-۳-۲-۱ به غیر از کارم سرگرمی‌های بسیار دیگری دارم. ندارم

حال امتیازهای خود را جمع زده، در عدد سه ضرب کنید. جدول زیر نوع شخصیت شما را نشان می‌دهد.

جدول گونه‌شناختی

نمرهٔ حاصل:

الف و ب	شخصیت گونه ب	←	کمتر از ۹۰
" " ب	" " ب	←	۹۹ تا ۹۰
" الف	" الف	←	۱۰۵ تا ۱۰۰
" الف	" الف	←	۱۱۹ تا ۱۰۶
" الف	" الف	←	۱۲۰ یا بیشتر

همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود هرچه نمرات بدست آمده بیشتر باشد به شخصیت گونه الف نزدیکتر است.

عوامل استرس‌زای گروهی:

از جمله عوامل استرس‌زای گروهی می‌توان به تعارضاتی که بین افراد و گروهها در سازمان اتفاق می‌افتد، اشاره کرد. به عنوان مثال عضویت فرد در گروهی که با افراد گروه مذکور هیچگونه تجانسی ندارد باعث فشار عصبی می‌گردد. یا هدفهای آشتبانی‌پذیر در ارتباطات بین افراد ممکن است موجبات فشار عصبی را برای آنان فراهم سازد. هدفهای متعارض بین رئیس و مرئوس، کارگر و کارفرما، ارباب رجوع و کارمند هم می‌توانند جزء عوامل استرس‌زای گروهی بهشمار آید.

در ارتباطات در صورتی که فرد خود و دیگران را به درستی بشناسد و درک کند، کمتر دچار استرس خواهد شد، در حالی که در صورت عدم شناخت خود یا دیگران و یا عدم آگاهی از خود و دیگران امکان تعارض بسیار است و مالاً امکان ایجاد استرس نیز افزایش می‌یابد.¹⁹

در تجزیه و تحلیل واکنشهای متقابل²⁰ در صورتی که طرفین ارتباط نقش بالغ – بالغ، پدر – فرزند یا فرزند – پدر را داشته باشند مشکلی ایجاد نشده، امکان استرس نخواهد بود اما اگر ارتباطات متقاطع باشد امکان ایجاد تعارض و استرس افزوده خواهد شد.

در تقسیم‌بندی دیگری عوامل استرس‌زا به عوامل درون سازمانی و برون‌سازمانی تقسیم شده است که مختصراً به توضیح آنها می‌پردازیم.

عوامل استرس‌زای درون‌سازمانی:

این عوامل را می‌توان نوعی عوامل استرس‌زای گروهی بهشمار آورد زیرا در سازمان ایجاد می‌گردد و از روابط جمعی در سازمان بین افراد یا بین افراد و محیط سازمان حاصل می‌شود نمونه‌هایی از این گروه عوامل که استرس‌ Zahای شغلی می‌باشند، ذیلاً ذکر می‌گردد.

الف: خطمشیهای سازمانی:

خطمشیها و سیاستهای ناعادلانه و عدم وجود عدالت شغلی.

قوانين خشک و غیرقابل انعطاف.

جابجاییهای مکرر و انتقالهای نابجا.

شرح شغلیهای غیر واقعی.

ب: ساخت سازمانی:

تمرکز بیش از حد و عدم وجود اختیار کافی برای تصمیم‌گیری.

عدم امکان ارتقاء و پیشرفت.

تخصیص‌گرایی افراطی و جزیی شدن وظایف شغلی.

تضادهای صفت و ستاد.

19- Joseph Luft, "The Johari Window", Human Relations Training News, Vol. 5, 1961, pp. 6-7.

۲۰- روی‌هیل، «تجزیه و تحلیل‌های مبتنی بر واکنش‌های متقابل» ترجمه سید مهدی الولانی، مدیریت امروز، شماره ۱۹ زمستان ۱۳۵۳ صص ۲۶۴-۲۷۳.

ج: شرایط فیزیکی سازمان:

سرو صدای زیاد در محیط کار و ازدحام بیش از حد.
گرما یا سرمای بیش از حد در محیط کار.
وجود گازهای سمی در محیط کار.

خطرات شغلی و امکان آسیب‌دیدگی از کار.
نور کم و ناکافی برای کار.

د: فرایندهای سازمانی:
ارتباطات ناقص و عدم انتقال مؤثر اطلاعات.
عدم وجود بازخور.

کنترل‌های بیمورد و آزاردهنده.

ارزیابیهای ناعادلانه.

ارائه اطلاعات نادرست. ۲۱.

شواهد نشان می‌دهد که نوع مشاغل کارکنان در دچار شدن آنان به فشار عصبی نقش مهمی ایفا می‌کند. مشاغلی که تحت فشارهای زمانی هستند و زمان برای آنها اهمیت بسیار دارد، کسانی که در شغل خود با خطرات و آسیب‌های فیزیکی مواجهند مشاغل پر مسئولیت و پاسخگو نسبت به مسائل انسانی یا مالی، و امثال اینها نسبت به فشار عصبی حساسیت بیشتری دارند. مشاغل مدیران، بازرسان، متصدیان کنترل پرواز نمونه‌هایی از کارهای حساس نسبت به استرس می‌باشد. البته باید به‌حاطر داشت برخی از فشارهای عصبی سازمانی در یک حد متعادل می‌تواند سازنده باشد و موجبات تحرک و تلاش بیشتر کارکنان را فراهم سازد.

عوامل استرس‌زای برون‌سازمانی:

محیط‌های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی در سازمان به عنوان یک سیستم باز، مؤثر واقع می‌شود و در صورتی که تأثیرات آنها مغرب باشد، موجبات فشار عصبی کارکنان را فراهم می‌سازد. به‌فرض نابسامانیهای اقتصادی، یا تزلزل سیاسی و نامساعد بودن محیط اجتماعی، همه می‌تواند جزء عوامل استرس‌زای برون‌سازمانی محسوب گردد.

در اینجا لازم به‌یادآوری است که یک عامل استرس‌زای واحد در دو فرد آثار یکسانی به‌جای نمی‌گذارد. افراد با توجه به ظرفیتها و روحیات خود در زمانهای مختلف واکنش‌های متفاوتی نسبت به استرس‌ Zahahی مشابه از خود بروز می‌دهند. براساس پژوهش‌های انجام شده هر انسانی دارای حدی از انرژی سازگاری ۲۲ می‌باشد که با توجه به آن در مقابل عوامل استرس‌زا از خود واکنش نشان می‌دهد و اختلاف در واکنش مربوط به میزان این انرژی است. فرد می‌تواند انرژی سازگاری

خود را بتدریج و آرام و آرام یا به سرعت و به مقدار زیاد مصرف نماید. در موارد حساس و اضطراری انسان تمامی این انرژی را به کار می‌گیرد و در زمان استراحت انرژی مذکور را ترسیم می‌کند.^{۲۳}

نکته دیگر اینکه عوامل استرس‌زا به طور تراکمی عمل می‌کنند، بدین معنی که هر عامل استرس‌زا جدید به سطح فشارهای عصبی قبلی در فرد می‌افزاید و میزان استرس در اورا بالا می‌برد. بدینجهت ممکن است فرد باعامل استرس‌زا بی‌اهمیتی در یک مقطع خاص دچار عوارض شدید شود و فشار عصبی اورا از پای درآورد، در حالی که همین عامل مستقلابه تنها بی نمی‌توانست موجود استرس در وی باشد.

علائم و نشانه‌های استرس:

در تحقیقات اولیه در زمینه فشار عصبی تظاهرات ناشی از استرس را علامت سازگاری عمومی نامگذاری^{۲۴} کردند نشانه‌های سازگاری عمومی شامل سه مرحله است:

اول - واکنش هشداردهنده^{۲۵}.

دوم - مرحله مقاومت^{۲۶}.

سوم - مرحله تحلیل رفتگی^{۲۷}.

در مرحله اول ارگانیزم در مواجهه با عامل استرس‌زا از خود واکنش نشان می‌دهد، افزایش ضربان قلب تغییرات فشارخون، حساسیت پوستی، از زمرة واکنشهای موجود در مرحله اول است. پس از این مرحله در صورتی که فرد دچار شوک شدید ناشی از استرس نشده باشد با استفاده از مکانیسم‌های دفاعی بدن و انرژی عامل استرس‌زا شدت یابد یا عوامل دیگری برآن افزوده شود مرحله سوم رخ می‌دهد که مرحله تحلیل رفتن از هم گسیختن عصبی و خستگی مفرط است. این مرحله زمانی به وقوع می‌پیوندد که انرژی سازگاری تماماً مصرف شده و اصطلاحاً بیماری سازگاری به وجود آمده است.

به طور کلی نشانه‌های استرس به گونه‌های مختلف بروز می‌کند. مثلاً فردی که دارای استرس بالایی است، ممکن است فشارخونش افزایش یابد، دچار زخم‌معده گردد. اشتهایش را از دست بدهد، دچار تردید شود، عصبانی گردد و حالات و رفتارهای نابهنجار دیگری از خود بروز دهد. بدین ترتیب نشانه‌های استرس، فیزیولوژیکی روانی، و رفتاری می‌باشند.

۱- علائم فیزیولوژیکی استرس: از آنجایی که مسئله استرس در ابتدا به وسیله پزشکان و متخصصان علم طب مورد مطالعه قرار گرفته، بیشتر توجه به علائم فیزیولوژیکی معطوف بوده است. این

۲۳- س. خاچاطوریان، «استرس و پزشکی معاصر» ص ۳۲.

24- General Adaptation Syndrome (GAS) 25- Alarm reaction

26- Stage of resistance

27- Stage of exhaustion

علام مانند تغییر ضربان قلب، تغییر آهنگ تنفس تغییرات فشارخون، سردرد، زخم معده و اختلالات گوارشی، حملات قلبی، اختلال در سوخت و ساز بدن و امثالیم می‌باشد.

۲- علائم روانی استرس:

نشانه‌های روانی فشار عصبی ممکن است به صورت عصبانیت، اضطراب و دلشوره، افسردگی، عصبی شدن، حساسیت، تنش و احساس ملالت و بیهوادگی ظاهر گردد. اثر این عوامل بر روحیه و حالات روحی کارکنان مغرب است و موجب از دست دادن اعتماد به نفس در آنان و کاهش عملکرد آنها می‌گردد. کسانی که نشانه‌های روانی فشار عصبی را از خود بروز می‌دهند نسبت به مسائل اطراف خویش بیتفاوت می‌شوند، از سرپرستان و مقامات بالای خود رنجیده خاطرند، قدرت تمرکز حوالس و تصمیم‌گیری ندارند، و از شغل خود ناراضی‌اند.

۳- علائم رفتاری استرس:

نشانه‌های رفتاری فشار عصبی ممکن است به صورت بینخوابی، کم‌غذاشی یا بعكس اشتہای کاذب به‌غذا و افراط در خوردن آن، افزایش تعداد سیگار در سیگاریها، شتاپزدگی در سخن گفتن و تعجیل و بیقراری در انجام دادن امور بروز نماید. در سازمان آثار رفتاری فشار عصبی به صورت تأخیر، غیبت، تمارض ترک حرفة، بی‌علاقگی به کار و مانند آنها قابل مشاهده است.

طرق مقابله با استرس:

شاید بهترین طریق مقابله با فشار عصبی آن باشد که عامل موجود استرس را از میان برداریم و استرس را رفع کنیم. اما در اغلب موارد این امر ممکن نیست و باید به‌گونه‌ای با استرس سازگاری کرد و تحمل آن را برخود هموار ساخت و از شدت آن کاست. طرق مشروح در ذیل تدابیری است که برای مقابله و سازگاری با استرس پیشنهاد گردیده است.

۱- تفکر با هدف، تفکر عمیق و آرماندار:

برای رهایی از تشویشهای ناشی از استرس تفکر با هدف می‌تواند طریقی چاره‌ساز باشد. به عنوان مثال، در این طریق فرد به معبد خود متوجه شده، چنان ذکر او می‌گوید و در او مستغرق می‌شود که از جهان و غم آن فارغ می‌گردد. و از این راه آرامش می‌یابد. عبادت مؤمنان خالص و وجود صوفیان و عارفان نمونه‌هایی از این طریق مقابله با فشار عصبی است. عابدان و زاهدانی که با خدای خویش در خلوت سرگرم راز و نیاز و مناجات هستند در عالمی سیر می‌کنند که فشار عصبی را بدان راه نیست. صوفیان پس از سماع به‌حالتی که وجد نامیده می‌شود، می‌رسند که وردی از حق است و باعث دگرگونی باطن و حزن یا فرح می‌گردد، و مسلم در

چنین حالتی استرس نمی‌تواند بر فرد تسلط یابد. یا کسانی که شیفتۀ شعر وادبند از خواندن یک شعر زیبا و تکرار و ترنم آن ممکن است به‌حالتی برسند که غم این عالم را فراموش کنند و دیگر استرس نتواند برآنها غالب گردد. بدین ترتیب تفکر عمیق و آرماندار که اندیشیدن به‌معبود، معشوق و محبوب انسان و در او غرق شدن است، راهی برای رهایی از فشارهای عصبی و استرس می‌باشد.

۲- آرمیدن ۲۸ آگاهانه:

در این شیوه مقابله با استرس فرد باید بکوشد تا به‌حالتی آرام و عاری از تنش دست یابد. بدین منظور روشهای گوناگونی ابداع گردیده است که به‌طور مستقل به‌وسیله خود فرد، یا به‌کمک روانشناس قابل استفاده است. در یکی از این روشهای تکنیک تدریجی و مرحله به مرحله واهلش^{۲۹} نام دارد کار واهلش و تنش‌زدایی از دستها شروع می‌شود و ضمن مراحل مختلف فرد می‌کوشد تا آرامش و احساس راحتی و انبساط عضلانی را در تمام بدن خود ایجاد کند. فشردن انگشتان و ماهیچه‌های دست و سپس رهاکردن و سست کردن آنها و ادامه این کار را برای تمامی عضلات بدن ارکان اصلی روش تدریجی واهلش می‌باشد. به‌کمک تمرینات مداوم با این روش فردقدرت می‌یابد تا بر عضلات و اعصاب خود تسلط یابد و در موقع استرس آرامش لازم را بدهد و تنش‌ها و انقباضات ناشی از استرس را پشت سر نمهد.

۳- ورزش و فعالیتهای بدنی:

زمانی که امواج استرس به‌فرد حمله می‌آورد، روی آوردن به‌ورزش می‌تواند راهی برای حصول آرامش عصبی باشد. پیاده‌روی، دویدن، شنا کردن، و سایر ورزش‌ها ذهن را از مسائل استرس‌زا باز می‌دارد و مشغول به‌ورزش می‌سازد. کسانی که اهل ورزش هستند غالباً روحیه‌ای قوی پیدا می‌کنند و در مقابل ناملایمات کمتر دچار ضعف و فتور روحی و جسمی می‌گردند. البته شواهد و دلایل مستندی در دست نیست که ورزش را مستقیماً راه درمان فشارهای عصبی قلمداد کرده باشد ولی این نکته مسلم است که فرد در زمان ورزش استرس را فراموش می‌کند و همین فراغت خاطر از عامل استرس‌زا باعث استراحت و تجدید قوا برای مقابله با استرس و ایجاد مقاومت در برابر آن می‌گردد.

فعالیتهای بدنی و فیزیکی نیز همانند ورزش می‌توانند خستگی جسمانی و فراغت روانی ایجاد کنند و موجب تقلیل سطح استرس گردند. به عقیده یکی از صاحب‌نظران کار کردن و سخت‌کوشیدن با توجه به‌توان فرد می‌تواند یکی از طرق مؤثر برای مقابله با استرس باشد. انسان باید قدرت خود را دریابد و بر آن اساس به‌تلاش بپردازد، وی باید بداند که آیا «اسب مسابقه‌ای» است یا آدمی «لакپشتی» و

براین پایه برای خود هدف برگزیند و در تحقیق آن کوشش کند. باید مراقب بود که کار بیش از اندازه بر انسان فشار وارد نیاورد، چرا که در آن صورت کار خود نیز عامل استرس‌زا می‌گردد.^{۳۰} به طور خلاصه ورزش و سرگرم شدن به فعالیتهای بدنه به ذهن فرصت استراحت و آرامش می‌دهد و فرد را در مقابله با استرس مجهز و توانمند می‌سازد.

۴- تسلط بر موقعیتها و شرایط محیطی:

فرد در صورتی که بتواند بر موقعیتهای آزاردهنده محیط خود تسلط و کنترل پیدا کند، خواهد توانست بر فشار عصبی غلبه نماید. به عنوان مثال اگر فرد در یا بدان که چه مسائلی اورا ناراحت می‌سازد و موقعیتهای ناخوشایند را شناسایی کند، با دوری جستن از آنها خواهد توانست از استرس که ناشی از موقعیتهای مذکور است، جلوگیری کند، گریختن از آنچه دوست نداریم فرار و ترس نیست بلکه راه حلی منطقی و کاری عقلائی است. هر انسانی نسبت به بعضی آدمها، برخی اطلاعات، و پاره‌ای شرایط و موقعیتها حساسیت دارد، وی در صورتی که عوامل مذکور را بشناسد، به حکم عقل باید حتی‌المقدور از آنها پرهیز کند و کمتر خود را دچار استرس سازد. در این طریق به جای آنکه موقعیتها فرد را کنترل کنند وی می‌کوشد تا با آگاهی و احاطه بر موقعیتها آنها را به دلخواه خود کنترل کند.

۵- درمان ادراکی^{۳۱}:

در این طریق مقابله با استرس، فرض این است که استرس‌های انسان ناشی از ادراکات و تفکرات وی از محیط است. بنابراین با تغییر ادراکات خود می‌توان بر استرس غلبه کرد. در یکی از روش‌های درمان ادراکی پس از آنکه برای شرکت – کنندگان در جلسه درمانی توضیح داده شد که فشارهای عصبی ما اغلب تابع اداری از موقعیتها و رویدادهاست، جلسه با این هدف دنبال می‌شود که افراد دریابند چه موقعیتها و عواملی موجب ایجاد فشار عصبی در آنها می‌گردد و این عوامل را چگونه احساس و ادراک می‌کنند. پس از طی این مرحله و شناخت عوامل استرس‌زا و چگونگی استنباط آنها به وسیله اعضای جلسه قسمت اصلی کار آغاز می‌شود که تغییر ادراکات نسبت به مسائل استرس‌زا ناشی شده است زمانی که فرد این مسئله را دریافت، باید بکوشد تا در ادراک خود نسبت به مسئله تغییراتی مثبت بعمل آوردد و مثلاً این ادراک را پیدا کند که «من آدم قابلی هستم، اما حجم کار برای یک فرد زیاد است و باید این مسئله را با مقامات بالاتر مطرح سازم». این ادراک تدافعی موجب می‌گردد فرد بتواند استرس را در خود مهار کند.

در درمان ادراکی هدف آن است که گرایشی مثبت نسبت به مسائل و اتفاقات پیداکنیم که ضمن واقعی بودن، آزاردهنده نباشد. درک واقعیت با دیدی خوشبینانه

^{۳۰}- هانس سلیه، «استرس مفید» ترجمه بیروز بیرشک بازتاب سال سوم بهار ۱۳۶۱ ص ۱۷.
31- cognitive therapy

و اندیشیدن به رویدادهای خوب و امیدوارکننده، شاید بتواند نحوه ادراک انسان را به گونه‌ای شکل دهد که کمتر دچار فشار عصبی شود و با روحیه‌ای قوی‌تر با مشکلات ناشی از آن روبرو گردد.

۶- احساس صمیمیت و حمایت گروهی:

انسان در زندگی نیازمند محیطی صمیمی و دوستان و یارانی است که حامی و همدم او باشدند. در مواقع دچار شدن به فشار عصبی نیز اگر چنین محیطی برای فرد فراهم باشد که بتواند به آن پناه برد در رفع استرس وی بسیار مؤثر خواهد بود. بیان مشکلات و مسائلی که انسان را آزار می‌دهد برای یک دوست موجب تخلیه اضطراب و نگرانی می‌شود و به فرد تسکین می‌دهد. در زندگی اجتماعی، خانواده و سازمان همواره نیاز به محیطی گرم و محبت‌آمیز وجود دارد و در صورت رفع این نیاز و احساس حمایت گروهی، فرد در مواجهه با استرس توانمندتر می‌شود.

۷- خودخواهی دیگرخواهانه و احساس مفید بودن:

احساس مفید بودن و برای دیگران مددکار واقع شدن به فرد روحیه‌ای مثبت و قوی ارزانی می‌دارد که او را در مقابله با فشار عصبی مجذب می‌سازد. معلمی که احساس می‌کند برای شاگردان خود مفید است، کارگری که احساس می‌کند کار او برای عده بسیاری مؤثر است، پژشکی که تلاش‌های خود را در نجات بیماران از مرگ مؤثر می‌یابد. همه پادزهری برای مصونیت از استرس در خود می‌سازند. در این طریق از مقابله با استرس صرف نظر از نوع کاری که انجام می‌دهیم، باید این باور را در خود ایجاد کنیم که برای دیگران مفید هستیم و کسانی هستند که از نتیجه کار ما بپرهیزند می‌شوند. احساس مفید بودن و احساس اینکه موجود عاطل و باطل و بیهوده‌ای نیستیم، به ما قدرت می‌دهد تا در مقابل فشارهای عصبی پایداری کنیم. «خودخواهی دیگرخواهانه» عبارتی است که یکی از صاحب‌نظران بعث استرس برای توصیف این روش به کار برده است، به‌زعم وی بسیاری از رنجها و بیماری‌های روانی انسان ناشی از خودخواهی مفرط یا فداکاری بیشتر از حد اعتدال است در حالی که اگر آدمی ضمن آنکه خود را می‌خواهد خواهد خواهان دیگری نیز باشد و سعی کند برای آنان نیز مفید باشد، خود احساس رضامندی می‌کند و این احساس به او یاری می‌دهد تا از بسیاری فشارهای عصبی مصون باشد.^{۳۲} انسان به دنبال رضایت‌خویش است و با کمک به دیگران و مفید بودن برای آنان این نیاز در او ارضا می‌گردد و تلفیقی بین خودخواستن و دیگران خواستن ایجاد می‌شود که روحیه‌ساز است.

۸- هدف‌جو بودن:

انسان موجودی هدف‌جوست و در هر لحظه از زندگی خود نیازمند هدفی برای

^{۳۲}- هانس سلیه، «استرس مفهومی» بازتاب ص ۲۴.

تحرک و تلاش است. انسان بدون هدف قادر به ادامه حیات نخواهد بود. اگر صبحگاهی از خواب برخیزید و احساس کنید که دیگر هیچ هدفی ندارید که به تحقق آن همت گمارید، زندگی برایتان بی معنی و مفهوم خواهد شد. اصولاً انسان این گونه آفریده شده است که وقتی فاقد هدف مشخصی باشد، احساس گم شدن و پوچی می نماید. انسان برای غلبه بر مشکلات، برای تلاش و کوشش، و دستیابی به هدف ساخته شده است و بدون هدف زندگی اش بی ارزش و بی معنی می گردد. داشتن هدف و تلاش برای نیل به هدف عاملی است که به انسان امید و انگیزه می دهد و اورا بر فشار عصبی مسلط می سازد. اگر برای خود هدفهای با ارزشی داشته باشیم که ضمن متعالی بودن قابل حصول هم باشند و طرحهایی برای نیل به آنها تنظیم کرده باشیم، اگر بدانیم به دنبال چه هستیم و مقصد ما دارای ارزش و اعتبار کافی برایمان باشد، اگر شوق به آینده و امید به آن را در خود ایجاد کنیم، اگر از همه تجربیات گذشته برای توفیق درآینده بپردازیم، دارای روحیه ای هدفجو خواهیم شد، روحیه ای پر تلاش و توفیق گرا که مارا در مقابل فشار عصبی مقاوم خواهد ساخت.

آنچه فوقاً بدان اشاره شد شیوه های مقابله با استرس به طور عمومی بود اما

آنچه فوقاً بدان اشاره شد شیوه‌های مقابله با استرس به طور عمومی بود اما در سازمان برای مقابله با استرس کارکنان به عنوان اعضای سازمان باید عوامل استرس‌زای سازمانی را از میان برداشت یا از شدت آنها کاست. از این‌رو شیوه‌هایی از قبیل ایجاد محیط حمایتی برای کارکنان، غنی‌سازی شغل، کاهش تعارضات سازمانی و بطور خلاصه کنترل عواملی که قبلاً به عنوان استرس‌ Zahای سازمانی از آن نام برده شد، همه می‌توانند در حل مسئله استرس کارکنان مفید و چاره‌ساز باشند.

^{۳۳}- ماسکول مالت، روانشناسی تصویر ذهنی ترجمه مهدی قراچه‌داغی، تهران: انتشارات شباهنگ ۱۳۶۴ ص ۱۲۴.