

مدیریت استرس

*شهلا سهرابی

**سید محمد علوی

چکیده:

در زندگی افرادی که در یکی از مشاغل مختلف جامعه کار می کنند استرس وجود دارد و به گونه های مختلف بر آنها فشار وارد می آورد. تحولات شغلی نظیر تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونی های اجتماعی موضوعهایی هستند که بر فرد فشار می آورند و او را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می سازند. (رابینز، ۱۳۷۲)

با توجه به اینکه حداقل یک سوم از عمر ما در محیط کار سپری می شود و از طرفی بسیاری از روابط و مناسبات اجتماعی ما در طی ساعات کار شکل می گیرد، استرس ناشی از کار یا استرس شغلی *job stress* می تواند در سلامتی و خشنودی انسانها علاوه بر کارائی موثر واقع شود. افرادی که تحت استرس های زیاد باشند به طور کلی از سلامت و خشنودی کمتری برخوردارند.

هورن و کوپک نشان داده اند که استرس های شغلی می توانند موجب بروز اختلالات رفتاری، پزشکی و روانشناختی در میان افراد شوند. اختلالات رفتاری مانند افزایش مصرف سیگار، مصرف دارو و... زمینه ساز بروز حوادث شغلی و تهاجم و پرخاشگری جزء اولین و بارزترین نشانه های وجود استرس می باشد. پیامد های روانشناختی استرس شغلی در قالب مسایلی همچون مشکلات خانوادگی، اختلالات خواب و افسردگی بروز می کند. مشکلات پزشکی ناشی از استرس شغلی نیز خود را بصورت آمادگی بیشتر فرد برای ابتلا به انواع بیماری ها و همچنین وخامت بیشتر علائم جسمی ناشی از بیماری ها در این افراد نشان می دهد. (کوپک، ۱۹۸۶، ص ۱۱۵-۱۲۴)

استرس مثبت بر تازگی و ابتهاج زندگی می افزاید. همه ما با تحمل میزان معینی از استرس زندگی می کنیم. سر رسیدن مهلت، رقابتها، برخوردها و حتی ناکامی ها و نگرانی ها به زندگی ها عمق و غنا می بخشد. هدف ما حذف استرس نیست، بلکه فراگیری چگونگی استفاده از آن به منظور کمک به خود است. استرس کمتر از حد، عامل خمودگی است و در ما احساس خستگی و رخوت بر جای می گذارد. از سوی دیگر، استرس مفرط تنش ایجاد می کند. آنچه ما بدان نیازمندیم، یافتن سطح بهینه و مطلوبی از استرس است که ما را برمی انگیزد، ولی ما را در خود غرق نمی کند.

واژه های کلیدی: استرس، دیسترس، یوسترس

*عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر قدس

**عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

تاریخ دریافت مقاله: ۸۹/۳/۱ تاریخ پذیرش مقاله: ۸۹/۵/۱۷

مقدمه:

استرس را می‌توان واکنش‌های روانی، جسمانی، هیجانی، و رفتاری انسان به هر تهدید یا فشار ادراک شده درونی یا محیطی دانست. استرس‌های دراز مدت و یا زیاد بر ابعاد مختلف زندگی ما اثر می‌گذارند. ۴۳٪ آدم‌ها عوارض ناشی از استرس را تجربه می‌کنند. ۹۰-۷۵٪ از مراجع‌های به پزشک به دلیل عوارض ناشی از استرس است. استرس، فاجعه خطرناک محل کار نامیده شده است. استرس در محل کار باعث کاهش بازدهی و بهره‌وری می‌شود. زیان ناشی از استرس در محل کار در ایالات متحده آمریکا ۳۰۰ میلیارد دلار برآورد شده است.

بر خلاف تصور عموم که همواره فشار عصبی را با مفهوم منفی در نظر می‌گرفتند فشار عصبی همیشه بد و مضموم نیست. البته یک شکل از فشار عصبی که بار منفی دارد و "دیسترس" نامیده می‌شود به هنگام ناراحتی مثلاً "مرگ عزیزی با گرفتن توییح رسمی از رئیس یا در جلسه امتحان درس مشکلی در ما ایجاد می‌شود. اما فشار عصبی حالت مثبت و خوشایندی هم دارد که به وسیله چیزهای خوب ایجاد می‌شود و "یوسترس" نام گرفته است. مثلاً زمانی که نام دانشجویی در لیست رئیس دانشگاه قرار می‌گیرد یا به کارمندی شغل بالاتری در محل دیگری پیشنهاد می‌شود به شخص فشار عصبی وارد می‌شود که به هیچ وجه منفی نیست. (برومند، ۱۳۸۲، ص ۲۱۱-۲۱۲)

استرس مثبت بر تازگی و ابتهاج زندگی می‌افزاید. همه ما با تحمل میزان معینی از استرس زندگی می‌کنیم. سر رسیدن مهلت، رقابتها، برخوردها و حتی ناکامی‌ها و نگرانی‌ها به زندگی‌ها عمق و غنا می‌بخشد. هدف ما حذف استرس نیست، بلکه فراگیری چگونگی استفاده از آن به منظور کمک به خود است.

استرس کمتر از حد، عامل خمودگی است و در ما احساس خستگی و رخوت بر جای می‌گذارد. از سوی دیگر، استرس مفرط تنش ایجاد می‌کند. آنچه ما بدان نیازمندیم، یافتن سطح بهینه و مطلوبی از استرس است که ما را برمی‌انگیزد، ولی ما را در خود غرق نمی‌کند.

بخش بزرگی از آنچه که ما امروز در باره فشار عصبی می دانیم، حاصل کار دکتر هانس سلیه است. دکتر سلیه نشانه های (سندرم) سازگاری عمومی و نظریه فشار عصبی خوب و بد را مطرح ساخت.

سندرم سازگاری عمومی: طبق این نظریه هر یک از انسانها در سطحی معمولی در برابر حوادثی که فشار عصبی همراه دارند از خود مقاومت نشان می دهند. بعضی از اشخاص می توانند تا حد زیادی در برابر فشار عصبی بردبار باشند. حال آنکه گروه دیگر فاقد این تحمل و بردباری می باشند. ولی در هر حال هر یک از افراد بشر دارای مرزی هستند که از آن به بعد فشار عصبی، شروع به اثر گذاری بر آنها می کند.

سندرم سازگاری عمومی زمانی آغاز می شود که فرد با یک عامل ایجاد فشار عصبی روبرو شده باشد. اولین مرحله سندرم را **اعلام خطر** می نامند. در این مرحله ممکن است فرد بی جهت احساس هراس کرده و ممکن است در مورد چگونگی مقابله با آن احساس سرگردانی کند. به عنوان مثال فرض کنید از مدیری خواسته شده است که در عرض یک شب گزارشی طولانی تهیه کند، ممکن است اولین واکنش او این باشد که من چگونه می توانم این کار را تا فردا صبح انجام دهم؟

اگر عامل ایجاد فشار قوی باشد، ممکن است فرد در ابتدا قادر به مقابله با آن نباشد در هر صورت، در اکثر موارد فرد تمام تواناییهای (فیزیکی و عاطفی) خود را به کار می گیرد تا در برابر اثرات منفی عامل ایجاد فشار عصبی مقاومت کند. به عنوان مثال، مدیری که قرار است گزارشی طولانی تهیه کند، ممکن است با آرامش به منزل خود تلفن بزند و بگوید تا دیر وقت در اداره خواهد ماند، آستینهایش را بالا بزند، دستور شام بدهد و شروع به کار نماید. بنابراین این در مرحله دوم سندرم فرد در برابر اثرات عامل ایجاد فشار عصبی شروع به **مقاومت** می کند.

ممکن است در بسیاری از موارد مرحله مقاومت، به سندرم خاتمه دهد. برای مثال اگر مدیر مورد نظر قادر باشد گزارش خود را زودتر از زمان مورد انتظار به اتمام برساند، آن را در کشوی میز انداخته با لبخندی بر لب، خسته ولی خوشحال به طرف منزل برود. از طرف دیگر، ممکن است وجود دائمی عامل ایجاد فشار عصبی و فقدان راه حل برای آن، باعث ورود فرد به مرحله سوم سندرم یعنی **واماندگی** شود. در این مرحله فرد حقیقتاً تسلیم می شود و بیش از آن قادر به جنگیدن با عامل ایجاد فشار عصبی نخواهد بود. به عنوان مثال ممکن است مدیر مورد بحث در ساعت سه صبح در پشت میز کار خوابش ببرد و نتواند گزارش درخواستی را تکمیل کند.

(الوانی، معمارزاده، ۱۳۸۳، ص ۲۵۲ و ۲۵۳)

عوامل ایجاد استرس

- علل فردی
- علل گروهی
- علل سازمانی
- علل فراسازمانی

علل فردی

هر یک از ما نقشهایی ایفا می کنیم، مانند نقش پدر، همسر، رئیس، مرئوس، همکار، شهروند و... ایفای هر نقشی رفتارهای خاص خود را می طلبد و انتظاراتی را پدید می آورد، گاهی بین این نقشها تضادهایی وجود دارد که ما را متحمل می کند. گاهی مشخص نبودن نقش باعث فشار می شود، مثلاً کاری که باید انجام دهیم، مشخص نیست و رئیس به دلیل انجام نگرفتن کار از ما عصبانی است. گاهی تعداد نقشهایی که باید ایفا کنیم، زیاد و از توان ما خارج است. مسؤولیت زیاد نیز خودش فشارزا است. یکی دیگر از عوامل فردی سن فرد است. افراد مسن به دلیل تجربه بیشتر فشار کمتری متحمل می شوند. عامل دیگر جنسیت است. خانمها نسبت به آقایان از صبر و شکیبایی بیشتری برخوردارند و تحمل بیشتری در برابر فشار دارند. رژیم غذایی نیز در تحمل ما نسبت به استرس تأثیر دارد. بعضی از غذاها به آرامش ما و در نتیجه به تحمل ما در برابر استرس کمک خواهند کرد.

مهمترین عوامل فردی بشرح زیر است:

الف- ابهام و تعارض نقش در سازمان: نقش فرد در سازمان، و کمتر و بیشتر از حد به کار واداشتن وی تضادهایی را به وجود می آورد. کارکنان علاوه بر نقش سازمانی نقشهای دیگری هم در اجتماع دارند. این نقشها اغلب نیازهای متضادی دارند و انتظارات متفاوتی را می طلبند. در سازمان تعارض نقش شامل ناسازگاری بین وظایف شغل، منابع، قواعد و مقررات، و خود افراد می باشد. ابهام در نقش از کمبود اطلاعات یا آگاهی اندک از نحوه انجام کار حاصل می شود. این ابهام احتمالاً به علت کارآموزی ناکافی، ارتباطات ضعیف و... حاصل می شود. به هر دلیلی که باشد حاصل تضاد و ابهام نقش، فشار شغلی برای فرد است.

- با مطالعاتی که در متخصصان قلب از سالهای ۱۹۵۰ در باره انواع شخصیت و الگوهای رفتاری به منظور پیش بینی حملات قلبی در افراد نموده اند، در سالهای پایانی ۱۹۶۰ فریدمن و روزنمن از شخصیت‌های تیپ A و مقابل آن تیپ B در مطالعه فشار عصبی استفاده نمودند. این تیپ‌های شخصیتی کارکنان به عنوان شخصیت‌های نسبتاً تثبیت شده ای توصیف شده اند که تیپ A همبستگی بالایی با فشار عصبی و خطرات جسمانی ناشی از آن داشت.

فریدمن و روزنمن شخصیت تیپ A را به عنوان افراد پیچیده احساساتی تعریف می کنند که این شخصیت در کسانی می توان مشاهده نمود که همواره در یک حالت تهاجمی در کشمکش هستند که هر چه بیشتر در زمان هر چه کمتر، به دست آورند. در صورت لزوم برای رسیدن به هدف با

افراد و عوامل دیگر مقابله می کنند. کارکنان تیپ **A** فشار شغلی قابل ملاحظه ای را تحمل می کنند. این افراد کسانی هستند که:

- ۱- ساعت‌های طولانی تحت فشار عصبی وقت و حجم زیاد کار فعالیت می کنند.
- ۲- معمولاً کار را شبها و در اوقات تعطیل به خانه می آورند و قادر به استراحت نیستند.
- ۳- مرتباً خود را مقایسه می کنند و استانداردهای بالای بهره وری را برای خود منظور می دارند.
- ۴- آنها بیشتر به وسیله شرایط کار سرخورده می شوند، از کارهای دیگران خشمگین می گردند و مورد سوء تفاهم روسای خود قرار می گیرند. (برومند، ۱۳۸۲ ص ۲۱۸-۲۱۶)

ویژگیهای شخصیتی تیپهای **A** و **B**

تیپ A	تیپ B
- همیشه در حال حرکت است	- نگران وقت نیست
- سریع راه می رود	- صبور است
- سریع می خورد	- برای تفریح بازی می کند نه پیروزی
- سریع حرف می زند	- بدون احساس گناه می آساید
- بی صبر است	- تحت فشار پایان وقت نیست
- دو کار را با هم انجام می دهد	- میانه رو است
- زمان فراغت ندارد	- هرگز عجله ندارد
- ذهنش با ارقام پر است	
- موفقیتها را با کمیت اندازه گیری می کند	
- روحیه تهاجمی دارد	
- رقابتی است	
- بطور مدام در فشار کمبود وقت است	

برخی از نتایج کلی، مطالعات رفتار شناسی درباره استرس و اضطراب کارکنان و مدیران را به شرح زیر بیان می دارند:

علل گروهی

اولین عامل گروهی وجود یا عدم وجود نیازهای مشترک است. هرچقدر نیازهای یک گروه مشترک و با هم نزدیک تر باشد، فشار کمتری متحمل می‌شود. عامل دوم انسجام در گروه است، اختلاف در داخل گروه و بین افراد با یکدیگر فشار زیادی بر افراد وارد می‌آورد. مشخص نبودن و خوب تعریف نشدن نقشها در داخل گروه عامل دیگری است که هرچقدر نقشها در داخل گروه نامشخص تر باشد، فشار بیشتری بر فرد وارد خواهد آمد.

علل سازمانی

نوع کار، نقشی که افراد باید ایفا کنند، خواسته‌های همکاران، ساختار سازمانی، مدیریت یا رهبری در میزان فشار وارده بر فرد دخیل اند. جو حاکم بر سازمان و فرهنگ سازمان نیز با استرس رابطه دارد، اگر جو حاکم بر سازمانی مثبت باشد، افراد پرتلاش، کاری و مسؤولیت پذیر و خلاق فشار کمتری احساس می‌کنند. عامل دیگر نحوه تقسیم وظایف و شرح وظایف در سطح سازمان است که وظایف باید شفاف و مشخص بوده و قوانین دست و پاگیر نباشد، همچنان که اگر سبک مدیر با سلیقه کارکنان مطابقت نداشته باشد، کارمندان استرس بیشتری را متحمل می‌شوند. حجم کم کار، حجم زیاد کار، شیفت کاری، حوادث محیط کار، شرایط نامساعد محیط کار (مثل سر و صدا، حرارت، گرد و غبار، مواد شیمیایی،...) احساس عدم امنیت شغلی، عدم توزیع عادلانه امکانات، اختلاف همکاران، کار در شرایط تنهایی، به چالش نگرفتن استعدادهای فرد، ارتقای بی ضابطه، تصاحب پستها توسط افراد بیرون سازمان همه فشارزا هستند. اسمیت، کامین اشتاین و ماکادوک به روشنی متذکر گردیده اند، که پژوهشها نشان دهنده آن است که وجود تقاضاهای چند گانه شغلی از فرد و محدود کردن دامنه تصمیم گیری وی از علل اصلی بروز استرس در محیط های شغلی است. (گلووین کووسکی، ۱۹۸۶، ص ۸۹-۸۴)

علل فراسازمانی

بعضی از عوامل فشار به خانواده و اجتماعی که در آن زندگی می‌کنیم، بر می‌گردد: نامطمئن بودن وضع اقتصادی، نامطمئن بودن وضع سیاسی، بی ثباتی و ناکارآمدی قوانین، نامطمئن بودن تکنولوژی، مشکلات مالی و اقتصادی، مشکلات خانوادگی، تحصیل فرزندان، محل سکونت همه می‌تواند در میزان فشاری که تحمل می‌کنیم، نقش داشته باشد. حمایت‌های خانوادگی و فامیلی نیز در تحمل افراد در برابر فشارها نقش دارند. مسائل سیاسی اقتصادی نیز باعث ایجاد فشار می‌شود. رکودهای کوتاه مدت هم موجب افزایش تنش می‌شود، هنگامی که سیستم‌های اقتصادی به قهقرا می‌روند، سازمانها از نیروی کار خود می‌کاهند، اضافه کاری کاهش می‌یابد، تعدادی از کارکنان منتظر خدمات می‌مانند، حقوقها کاهش می‌یابد، هفته‌های کاری کوتاه می‌گردد و از این قبیل مسائل که فشار را هستند.

مشاغل تنش زا

۱. استرس در مشاغل مالی مثل حسابداران، بازار بورس و صندوقداران بانک
۲. استرس در مشاغل فروشگرا به علت فشار به کارمندان بر اساس بودجه تخصیصی و ضرب العجل
۳. استرس متخصصان تکنولوژی های ارتباطی به علت رشد سریع تغییرات
۴. استرس متخصصان رسانه ای به علت نیاز به شکار سریع سوژه ها و نیاز به خلاقیت سریع
۵. استرس مشاغل پزشکی به علت نیاز به تصمیم گیری سریع و بدون نقص برای حفظ جان بیماران و برخورد با آلام و دردهای انسانی
۶. مدیران به علت نیاز به درایت و بصیرت و معاشرت با همکاران و زیردستان و اعمال رویه های انضباطی و اخذ تصمیماتی که آثار درد آوری برای زیر دستان دارد، پرداختن به مسائلی که مربوط به پست سازمانی آنها نیست و تلاش برای حفظ رضایت کارمندان و نیاز به مهارت های مردمی، عدم تفویض اختیارات و ناتوانی در "نه" گفتن و مسئولیت زیاد
۷. کارمندان جزء به علت مسئولیت کم و یا فقدان کنترل بر حجم زیاد کار و یا تکراری بودن کار و یا کار در شرایط خطرناک

وضعیت محل کار

۱. عدم موافقت کارمندان با خط مشی، سیاستها و سلسله مراتب شرکت
 ۲. شرایط نامناسب کاری مثل ترتیب قرار گرفتن میزها، آلودگی صوتی و ... کمبود نور طبیعی، عدم وجود فضای کافی، نامناسب بودن دمای محیط، عدم تجهیزات کافی، عدم پشتیبانی در هنگام اختلال در کامپیوترها و موارد مشابه
- زندگی روزمره
۱. حوادث زندگی مثل ازدواج، طلاق، مرگ نزدیکان، زندان و مشکلات حقوقی، بیماری و مصدومیت، ازدواج فرزندان، از دست دادن شغل و بازنشستگی
 ۲. تغییر محل زندگی، مهاجرت و موارد مرتبط، تردد بین محل کار و محل زندگی، ترافیک

سطح بهینه استرس برای افراد

سطح واحدی از استرس که برای همه انسانها بهینه باشد، وجود ندارد. هر یک از ما مخلوقات منحصراً به فرد با نیازهای ویژه هستیم. بنابراین، آنچه برای یک شخص ناراحت کننده است، چه بسا برای دیگری شادی آفرین باشد. حتی وقتی ما روی ناراحت کننده بودن رویدادهای خاص توافق داریم، احتمالاً در واکنشهای فیزیولوژی و روان شناختی به آن حادثه با هم تفاوت داریم. شخصی که شیفته مذاکره و حل اختلاف و تحرک شغلی است، اگر شغلی یکنواخت و بدون تحرک

داشته باشد، در فشار و استرس قرار می‌گیرد. در حالی که شخصی که به شرایط ثابت علاقه‌مند است، وقتی در شغلی قرار گیرد که وظایفش از تنوع بالایی برخوردار باشد، به احتمال زیاد خود را در تنگنای استرس احساس می‌کند. قبل از قرار گرفتن در معرض تغییرات آزار دهنده، این موضوع که استرس‌های شخصی ما چه هستند و میزان تحمل ما در برابر آنها چقدر است، به شیوه زندگی و سن ما بستگی دارد.

اثرات اضطراب در محیط کار

رفتارهای تهاجمی انفعالی: کارکنان گاه‌گاه جهت تخلیه عصبانیت خود در محیط کارشان به رفتارهای غیرخوشونت آمیز دست می‌زنند. امروزه این رفتارهای کارکنان پرهزینه‌تر، زیرکانه و پیچیده‌تر شده است که از این جمله می‌توان به خرابکاریها، کارشکنی، دزدی و ویروس‌های کامپیوتری اشاره کرد که همه ساله میلیاردها دلار به اقتصاد جهانی ضرر می‌رساند.

جریان‌های منفی: عصبانیت در محیط کار باعث شکاف بین کارکنان و ایجاد محیطی خصمانه می‌گردد. نارضایتی کارکنان باعث کاهش رضایت شغلی دیگر کارکنان خواهد شد که این مسئله باعث گسترش ناخرسندی در سازمان می‌شود. اولین گام در ایجاد یک محیط سالم ارائه سبکی از مدیریت است که بر پایه اصول انسانی استوار باشد. درک نیازهای پرسنل و آشنایی و به کارگیری «مدیریت استرس» باعث رضایت بیشتر و افزایش سلامت پرسنل می‌شود. همچنین شرکت‌هایی که فرهنگ حمایت مثبت همراه با احترام و قدردانی از کارکنان در آنجا جریان دارد کارمندانشان کمتر آسیب دیده و خشونت در آنجا کاهش می‌یابد.

استراتژی مدیریت مشارکتی و کار تیمی به دلیل مشارکت دادن افراد در تصمیم‌گیریهای مرتبط با خویش و سازمان خود باعث افزایش سعی و تلاش و در نتیجه افزایش بهره‌وری می‌گردد. قدرت و اختیار نیز اثر مثبت در کارکنان می‌گذارد. بلانچارد این نکته را مورد بررسی قرار داده است که چگونه مدیران از طریق اعمال رفتارهای غیر قابل پیش‌بینی، جایگزینی کارکنان در پست‌های نامناسب و ارائه بازخورهای ضعیف از کار موجهات شکل‌گیری اعتماد به نفس ضعیف و خود ارزش‌گذاری پایین‌تر آنان را فراهم می‌سازند. (بلانچارد، ۱۹۹۳، ص ۲۱۰-۱۹۱)

حذف عوامل استرس‌زا

از آنجا که حذف عوامل استرس‌زا، استراتژی پایداری برای کاهش استرس به شمار می‌آید، در مجموع مطلوبترین استراتژی است. اگر چه حذف همه عوامل استرس‌زایی که افراد با آن مواجه می‌باشند، غیر ممکن و حتی نامطلوب است. افراد می‌توانند عوامل استرس‌زای زیانبار را به گونه‌ای موثر حذف نمایند. مثلاً "به جای واکنش صرف بر محیط، فعالانه بر آن اثر گذارند. (ویک، ۱۹۷۹) عوامل استرس‌زای زمانی اغلب بزرگترین منابع استرس هستند. برای اداره موثر زمان و حذف عوامل استرس‌زای زمانی، دو دسته متفاوت از مهارت‌ها مهم هستند. یک دسته از آنها بر استفاده کارآمد از اوقات روز تاکید می‌نمایند و دسته دیگر بر استفاده اثربخش از زمان در بلندمدت تمرکز دارند. (دیوید ای، وتن، ترجمه دکتر سعید جعفری مقدم، ۱۳۸۴)

نتیجه گیری

از خود نشان می‌دهد تا تعادل از دست رفته را باز گرداند که این عمل استرس است. تنیدگی واکنشی است که در فرد در اثر حضور عامل دیگری به وجود می‌آید و قوای فرد را برای روبه‌رو شدن با آن بسیج می‌کند و ارگانیزم یا موجود زنده حالت آماده باش پیدا می‌کند. کم حوصلگی، سردرد، تغییر ضربان استرس یا فشار عصبی در روان‌شناسی به معنی فشار و نیرو است و هر محرکی که در انسان ایجاد تنش کند، استرس زا یا عامل تنیدگی نامیده می‌شود. تنش ایجاد شده در بدن و واکنش بدن را تنیدگی می‌گوییم به عبارتی هر عاملی موجب تنش روح و جسم و از دست دادن تعادل فرد شود، تنیدگی‌زا است. هنگام وارد شدن استرس بدن واکنش‌هایی قلب، خستگی جسمی، خشم و پرخاشگری، بی‌خوابی، فشار در سینه، اختلال گوارشی، سوزش معده، عرق کردن، خشکی دهان، بی‌اشتهایی، داغ شدن یا سرد شدن بدن، غمگینی، لرزش بدن، میل به سیگار، از دست دادن تمرکز، احساس سرگیجه، تغییر تنفس، تکرر ادرار، کم شدن حافظه، دردهای بدنی پراکنده، آه کشیدن، تمایل به تنهایی، آشفتگی، التهاب، سرخ شدن پوست صورت از عوامل فیزیکی استرس است. عوامل بسیاری سبب بروز استرس می‌شوند. مثلاً بیماری، دیر رسیدن به محل کار، ترافیک و... اما مهم‌ترین عامل طرز برخورد، نوع نگاه و نگرش ما به حوادث و اتفاقاتی است که پیرامون ما می‌افتد. ما می‌توانیم احساسات خود را تغییر دهیم. این کار از طریق تغییر در رفتار یا تفکر میسر می‌شود. به‌عنوان مثال انجام دادن مقداری از یک کار می‌تواند ما را از نگرانی درباره آن برهاند. ایجاد یک برداشت و فهم جدید از یک وضعیت خاص، از هراس و استرس ناشی از آن می‌کاهد.

استراتژیهای مقابله با فشار عصبی در سازمان

استراتژیهای سازمانی جهت مقابله با فشار عصبی به وسیله مدیریت طراحی می‌شود تا عوامل تنش زای سطوح مختلف سازمانی؛ به منظور جلوگیری یا کاهش فشار شغلی کارکنان حذف یا کنترل شوند. برخی از این شیوه‌ها عبارتند از:

۱- **ایجاد جو سازمانی حمایتی:** ایجاد ساختار عدم تمرکز و ارگانیک؛ با مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و جریان ارتباطات پایین به بالا. این گونه تغییرات ساختاری و فرآیندی یک جو حمایتی برای کارکنان می‌آفریند و به آنها اجازه کنترل بر مشاغل خود را می‌دهند.

۲- **غنی کردن طرح وظایف غنی کردن مشاغل** شامل دو بخش می‌باشد: یکی رشد عوامل محتوای شغلی (مسئولیت، شناخت، فرصت برای پیشرفت و رشد) و دیگری بهبود ویژگیهای اصلی شغل (تنوع، مهارتها، شناخت وظایف، اهمیت وظایف، استقلال و بازخورد).

۳- **کاهش تعارض و روشن نمودن نقشهای سازمانی:** تعارض و ابهام نقش در سازمان از سازمان از جمله عوامل افزایش دهنده فشار عصبی می‌باشند. یکی از استراتژیهای روشن نمودن نقش این است که فهرستی از انتظارات شغل به مشاغل داده شود. این فهرست می‌تواند با انتظارات فرد

مقایسه شود، تا کلیه مسائل مبهم روشن شده و برای حل تعارض مورد مذاکره قرار گیرند. (حقیقی و دیگران، ۱۳۸۳، ص ۳۹۸)

منابع فارسی:

- ۱- برومند، زهره، مدیریت رفتار سازمانی، انتشارات دانشگاه پیام نور، ۱۳۸۲ ش.
- ۲- حقیقی، محمدعلی و دیگران، انتشارات ترمه، ۱۳۸۳ ش.
- ۳- دیوید ای، وتن، کیم اس، کمرون، ترجمه: سعید جعفری مقدم، ناشر موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، ۱۳۸۴ ش.
- ۴- رابینز، استیفن، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه: علی بازاریان و محمد اعرابی، انتشارات موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، ۱۳۷۲ ش.
- ۵- گریفین، مورهد، رفتار سازمانی، سید مهدی الوانی و غلامرضا معمار زاده، انتشارات مروارید، ۱۳۸۳ ش.

منابع لاتین:

- 1-Quick ,B,Horn,D,and quich.f.medical,and psychological problems,Journal of applied psychology .1986' 85:115-124
- 2-weick,k.1979.the social psycologyof organizing.Reading Mass :Addison Wesley.
- 3-Glowinkowski.I,and cooper,s:factors intrinsic to the job,journal of vocational behavior 1986,45:49-84
- 4-Blanchard,c:organization structure and climate,psychological review,1993,102:191-210