

## استرس شغلی؛ از افسانه تا واقعیت

دکتر حسین خنیفر<sup>۱</sup>

### چکیده

استرس شغلی در سازمان‌ها یکی از مشکلات روز جهانی است که با آغاز انقلاب صنعتی و رواج تولید انبوه و شکل‌گیری نهادهای دولتی و سازمان‌های گسترده مد نظر صاحب‌نظران مدیریت و روان‌شناسی قرار گرفت و مباحثی هم‌چون سلامتی، ارزش‌های انسانی، ایمنی، آرامش، اضطراب، ناکامی، سرخوردگی، بحران روحی، فلات شغلی، سکون حرفه‌ای و احساس و عدم احساس موفقیت و امثال آن طرح گردید. در این مقاله درصدد هستیم تا مبحث استرس شغلی را در دو منظر افسانه تا واقعیت مورد بررسی قرار دهیم و ضمن واژه‌کاوی دقیق حکم و بررسی پیشینه بحث و صاحب‌نظران آن خصوصاً در دنیای معاصر به نشانگرهای استرس شغلی بپردازیم که شامل نشانه‌های جسمانی، روانی و رفتاری است سپس به افسانه‌های مربوط به استرس اشاره نموده و ادامه‌ی این مبحث را در قسمت دوم مقاله پی می‌گیریم که منتهی به راهکارهای عملی برون رفت از استرس خواهد شد.

پروژه گاه علوم انسانی و مطالعات تربیتی  
پرتال جامع علوم انسانی

۱. عضو هیأت علمی پردیس قم دانشگاه تهران

## واژگان کلیدی

استرس شغلی، نشانگرهای استرس، افسانه‌های استرس.

### مقدمه

این روزها از کلمه استرس<sup>۱</sup> یا (فشار روانی) زیاد استفاده می‌شود و در این دوره زمانی که ما زندگی می‌کنیم این کلمه به صورت نشانه<sup>۲</sup> و لقب این عصر در آمده است. در سال‌های آتی ممکن است عصر ما نه به عنوان «عصر فن‌آوری پیشرفته» بلکه به عنوان «دوران فشارهای روانی» تلقی شود.

هر فردی در زندگی خود فشار روانی را تجربه کرده است، از کشاورز روستایی گرفته تا یک مادر عامی یا مدیر بلند پرواز یک شرکت تجاری. انسان در سراسر تاریخ فشار روانی را تجربه کرده است، در حقیقت فشار روانی بخش جدایی ناپذیر زندگی آدمی است که در خلال قرن‌ها در آیین‌های هنر و ادبیات<sup>۳</sup> به تصویر کشیده شده است (آبلارد<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳: ۱۲۳).

گسترش فشار روانی در جامعه به شیوه‌های گوناگون در گفتار ما جلوه‌گر می‌شود، شما ممکن است بگویید «احساس کوفتگی، فرسودگی<sup>۵</sup>، فشار، تنش<sup>۶</sup>، وحشت‌زدگی<sup>۷</sup>، سستی و نگرانی<sup>۸</sup> می‌کنم». این عبارات‌ها حکایت از آن دارند که فشار روانی در زندگی همه ما وجود دارد. در زندگی روزانه فشار روانی به شکل‌های گوناگون جلوه‌گر می‌شود:

- 1 . Stress
- 2 . Cue
- 3 . Literature and art
- 4 . Ablard
- 5 . Exhaustion
- 6 . Tension
- 7 . Panic
- 8 . Care & Worry

پاسخ توأم با تحکم<sup>۱</sup> و خشم به یک پرسش بی‌غرض، سردردی شدید پس از یک‌روز کار سخت و طاقت‌فرسا یا راننده‌ای که به هنگام راه‌بندان روی فرمان اتومبیل خود رنگ می‌گیرد. موارد بالا از جمله فشارهای روانی به‌نجانند. اما در اغلب موارد چنان‌چه فشار روانی شدت و دوام بیشتری یابد مردم دچار نشانه‌های مشکل‌سازی خواهند شد که به نگرانی آن‌ها درباره‌ی این نشانه‌ها می‌انجامد.

این جا است که دست به دامان مراجع بیرونی شده و اغلب به نخستین جایی که مراجعه می‌کنیم پزشک عمومی محل است. در بیشتر موارد پزشک درصدد کمک برآمده آرامش خاطر می‌دهد و احتمالاً دارویی نیز تجویز می‌کند. در برخی موارد که فرد نمی‌تواند به‌طور مناسب با فشار روانی کنار بیاید او را به مددکاران بهداشت روانی<sup>۲</sup> یا جمعیت سلامت روان ارجاع می‌دهند که معمولاً متشکل از متخصصان مختلف از جمله روان‌شناسی بالینی، روان‌پزشک، مددکار اجتماعی، مشاور و روان‌پرستار است.

## بیان مسأله

لغت قدیمی دیسترس<sup>۳</sup> بر اثر حذف به کلمه‌ی متداول و روزمره استرس مبدل شده است. استراتژی ما باید در جهت به حداقل رساندن استرس منفی<sup>۴</sup> و به حداکثر رساندن استرس مثبت باشد (گملچ و والترچ، ۱۳۷۵: ۱۲).

مطالعه متون کهن نشان می‌دهد که اولین بار «بقراط»<sup>۵</sup> ناراحتی‌هایی را که به‌علت بیماری‌ها به‌وجود می‌آید از رنج‌هایی که به‌دلیل مقاومت و پیکار با آن‌ها وجود داشت جداگانه در نظر می‌گرفت در انجام این عمل او به جنبه‌ای از بیماری که شبیه به فشار روانی بود، یعنی نیرو و دفاع به‌وجود آمده به‌وسیله تلاش برای فائق آمدن بر بیماری اشاره می‌کند (مجتهدی، ۱۳۸۳: ۲۱).

- 
- 1 . Directive
  - 2 . Mental hygiene
  - 3 . Destress
  - 4 . Negative stress
  - 5 . Hippocrates

قرن‌ها است که طرفداران طب بقراطی و طب ارسطویی هر دو به این نتیجه رسیده‌اند که اختلافات احساسی و روانی باعث بروز تغییراتی چشمگیر در بدن می‌شود. در متون اسلامی مانند کتاب قانون ابن سینا نیز آمده که واکنش‌های روانی بر قلب تأثیر می‌گذارند تا آن‌جا که ممکن است منجر به مرگ فرد شوند.

واژه‌ی استرس به معنای نیرو، فشار و اجبار<sup>۱</sup>، واژه‌ای است انگلیسی و در زبان‌های مختلف با همین لفظ به‌کار برده شده است. در زبان فارسی واژه‌ی فشار روانی به‌عنوان برابر نهاده استرس به‌کار برده‌اند که با مفهوم دقیق استرس سازگار نیست.

مفهوم استرس در فرآیند تحول<sup>۲</sup> خود از زمان دیرین یا عصر پسین هر چه بیشتر شهرت یافته از دقت آن کاسته شده است در واقع امروزه مردم هنگامی که به هرگونه ملالتی از خستگی گرفته تا خشم دچار می‌شوند می‌گویند تحت تأثیر استرس‌اند یا استرس بر آن‌ها وارد می‌شود. هر گاه کلمه‌ی desserts به معنای دسر را بر عکس هجی کنید، می‌شود stressed به معنی تحت فشار (اپستاین، ۱۳۸۴: ۱۷).

چینی‌ها برای تلفظ کلمه‌ی استرس از دو حرف اختصاصی استفاده می‌کنند: اولین حرف به خطر<sup>۳</sup> و دومی به فرصت<sup>۴</sup> اشاره می‌کند. ما نیز مثل چینی‌ها برای بیان هر دو احساس کلماتی داریم. دیستری برای اشاره به حوادث بده یا ناخوشایند و استرس برای حوادث خوب یا خوشایند (برن، ۲۰۰۱: ۹۲).

معنی اصل کلمه دست کم به قرن پانزدهم برمی‌گردد. زمانی که به نوشته‌ی واژه‌نامه‌ی انگلیسی آکسفورد برای رسانیدن معنای تنش یا فشار فیزیکی<sup>۶</sup> به‌کار برده شده بود. کاربردهای بعدی این معنای خاص را به ویژه در رشته‌هایی مانند مهندسی یا معماری، که از فشار در مورد دیوار یا برای ستون‌سازی پل‌ها صحبت می‌شود حفظ کرده و نیز به آن

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

- 1 . Compulsion
- 2 . Transformation
- 3 . Danger
- 4 . Opportunity
- 5 . Accidents
- 6 . Physical Pressure

کلیت بخشید. در سال ۱۷۰۴ برای مثال فشار برای توصیف سختی، دشواری یا بدبختی به کار برده شد، فشار بر روی شخص به جای این که بر روی شی وارد آید.

## واژه کاوی استرس

واژه نامه علوم رفتاری ولمان (۱۹۷۳) فشار روانی را نوعی فشار جسمی یا روانی تعریف می کند که موجب تغییراتی در دستگاه عصبی<sup>۱</sup> خود مختار می شود. فشار روانی نوعی وضعیت فشارزا است که مطالبات بی حد و حصر بر فرد تحمیل می کند. بعضی اوقات ممکن است فشار روانی بیش از توان سازگاری موجود زنده باشد. در کتاب فرهنگ روانشناسی، کلمه ی استرس (stress) به معنی فشار روانی، تنیدگی، استرس، فشار هیجانی<sup>۲</sup>، تنش، فشار روحی، تکیه (صدا) و فشار به کار رفته است (خداپرست، ۱۳۷۹: ۳۶۸).

ولی اصطلاح استرس در کتاب فرهنگ جامع روانشناسی روانپزشکی اصطلاحی است که در طب و زیست شناسی<sup>۳</sup> به طور گوناگون به کار گرفته شده است: گاهی به معنی یک رویداد یا موقعیتی که تأثیر مضر بر ارگانیزم دارد و گاهی به معنی تنش روانشناختی ناشی از این رویدادها و موقعیت ها است. به مفهوم دقیق هر چیزی که در تمامیت زیست شناختی ارگانیزم اختلال<sup>۴</sup> به وجود آورد و شرایطی ایجاد کند که ارگانیزم طبیعتاً از آن پرهیز می کند، استرس شمرده می شود.

استرس ممکن است به صورت محرک های فیزیکی، عفونت و واکنش های آلرژیک و نظایر آن باشد، یا به صورت تغییر کلی در جو اجتماعی - روانی. فرق آن ها در این است که اولی یک عامل استرس زای فیزیولوژیکی است که از طریق هیپوتالاموس<sup>۵</sup>، غده ی فوق کلیوی و سلسله اعصاب سمپاتیک و با ترشح هورمون های مختلف تأثیر می گذارد، دومی

- 
- 1 . nervous System
  - 2 . Emotional pressure
  - 3 . Biology
  - 4 . Disorde
  - 5 . Hypothalamus

نه تنها با قدرت تهدیدی که اصولاً در عامل استرس‌زا نهفته است، بلکه با کیفیت درک شخص از آن عامل ارتباط دارد (پور افکاری، ۱۳۸۳: ۴۵).

از نظر پزشکی، استرس، «میزان استهلاک جسمانی» است (اشتاین، ۲۰۰۰: ۹).

استرس در واقع نوعی اضطراب، فشار روحی، خستگی، نگرانی، وحشت و ترس است. استرس موجب بروز انواع بیماری‌ها، افسردگی، ناراحتی و رنج می‌شود (نایک، ۱۳۸۳: ۱۲).

به‌عنوان یک پدیده روحی و روانی، استرس حالتی است که اکثر ما در زندگی روزانه چه در محیط خانواده و چه در اجتماع و محیط کار آن را تجربه می‌نماییم و این تجربه، منجر به نتایج گاه مثبت و گاه منفی می‌گردد (اشتاین، ۲۰۰۰، ۹).

هانس سلیه استرس را چنین تعریف می‌کند: «استرس یک پاسخ غیراختصاصی است که بدن در مقابل درخواست‌هایی که با آن مواجه می‌شود از خود نشان می‌دهد» (هنری لو، ۱۳۷۱: ۲۵)

## پیشینه نظری

در سال ۱۹۱۳ ژاسپر در کتاب خود با عنوان «آسیب شناسی روانی عمومی»<sup>۱</sup> بر مفهوم واکنش تأکید می‌کند. از دیدگاه او، واکنش پاسخی عاطفی<sup>۲</sup> در برابر یک حادثه است. تقریباً در همان زمان، آدولف می‌یر ارتباط مستقیم میان محرک‌های محیطی<sup>۳</sup> و پدیده بیماری را به‌صورت فرضیه‌ای فرمول‌بندی کرد (لو، ۱۳۷۱: ۹).

در اواسط قرن ۱۹، معنای فشار گسترش بیشتری یافت و تنش بر روی اعضای بدن یا نیروی ذهنی<sup>۴</sup> را هم در بر گرفت. متوالیاً دیگر معانی مربوطه به فشار ظهور یافتند اما به نظر می‌رسید همگی پیرامون معنای اصلی فشار همانند نوعی نیرو گرد آمده‌اند.

- 1 . General Psycho Pathology
- 2 . Affective Response
- 3 . Environmental Stimulus
- 4 . Mental Force

وضع تا سال ۱۹۳۶ لاقبل بدین گونه باقی بود. در همان سال پژوهشگر جوانی در دانشگاه مک‌گیل<sup>۱</sup> مقاله‌ای منتشر ساخت که منتج به متحول گردانیدن درک ما از این بیماری گردید و تعریفی نوین و کاملاً مختلف برای فشار ارائه داد. اگرچه آن پژوهشگر «دکتر هانس سلیه»<sup>۲</sup> ابتدا آگاهانه از به‌کار بردن استرس یعنی «گرایش تحریک»<sup>۳</sup>، گرایش پاسخ یا گرایش تداخل عمل و تأثیر متقابل» (والراند، ۱۹۹۳: ۱۴۴).

**گرایش تحریک:** طبق این گرایش، فشار و استرس، یک عامل یا نیروی خارجی<sup>۴</sup> است که انسان‌ها قادر به مقابله و ایستادگی در برابر آن هستند اما سطح مقاومت افراد تفاوت می‌کند.

**گرایش پاسخ:**<sup>۵</sup> طبق این گرایش، تمرکز بر روی واکنش‌هایی قرار می‌گیرد که توسط شخص، نسبت به مقتضیات و تقاضاهای محیطی ایجاد شده است که این پاسخ ممکن است فیزیولوژیکی مثل افزایش ضربان قلب<sup>۶</sup> و یا روانی مثل احساس برانگیختگی<sup>۷</sup> باشد.

## گرایش تداخل عمل و تأثیر متقابل

این گرایش درک استرس را یک مرحله فراتر می‌برد و این کار با مطالعه دقیق و کامل روابط متقابل میان فرد و محیط پیرامون او انجام می‌شود و در این گرایش، مردم نقش فعالانه‌تری به عهده گرفته و نیازها و مقتضیات هر موقعیتی را که در آن قرار می‌گیرند مورد تأمل قرار داده و توانایی خود را در بر آورده ساختن آن مقتضیات، ارزیابی می‌نمایند.

- 
- 1 . Mc Geel
  - 2 . Hans Seleae
  - 3 . Stimulation
  - 4 . Vallerand
  - 5 . External Force
  - 6 . response Tendency
  - 7 . Heart Beat & Heart rate
  - 8 . Activation & Excitation

این گرایش استرس را به عنوان نتیجه‌ای از یک عدم توازن میان سطح نیازهای مردم که بر آن‌ها تحمیل می‌گردد و توانایی آن‌ها در بر آورده‌سازی نیازهای مزبور، توصیف می‌کند (کران ول، ۱۳۷۳، ۱۳).

استرس یک واکنش فیزیولوژیکی (جسمانی) و روانی است که در هنگام احساس عدم توازن میان سطح تقاضاهایی که از افراد می‌شود و توانایی و ظرفیت آنان در برآورد ساختن این تقاضاها روی می‌دهد (همان: ۱۸).

محروم شدن از تمایلات شخصی و عدم موفقیت در زندگی روزمره را استرس یا هیجان گویند و اگر بر آورده شدن احتیاجات شخصی به مانع<sup>۱</sup> برخورد نماید استرس یا فشار روحی به وجود می‌آید (صانعی، ۱۳۸۳: ۱۸).

استرس عبارت است از هر نوع رویدادی که چه از لحاظ ذهنی و چه از لحاظ جسمی، فشاری بر بدن شما وارد آورد (گلمیچ، ۱۳۷۵: ۱۲).

کواتنز<sup>۲</sup>، گرانبرک و بوم<sup>۳</sup> استرس را این‌گونه تعریف کرده‌اند: استرس به موقعیت درونی فردی اطلاق می‌گردد که تهدیدی را نسبت به وضعیت جسمی و یا آرامش روانی خود احساس کرده باشد. درک عدم تعادل در این مکانیزم به واکنش‌های ناشی از استرس می‌انجامد که می‌تواند فیزیولوژیکی یا رفتاری باشد (حسن زاده، ۱۳۸۷: ۱۹).

ایوانسویچ و ماتسون استرس را واکنشی انطباقی متأثر از ویژگی‌های شخصی و یا فرآیندهای روانشناختی می‌داند که در نتیجه هر فعالیت خارجی، موقعیت ویژه و یا حادثه‌ای فعال شده باشد و بازتاب‌های فیزیکی و یا روانی خاصی را بر فرد تحمیل کند (بلانچارد، ۱۳۷۶: ۱۱-۱۰).

دکتر هربرت بنسن در کتاب عکس‌العمل ریلکس شدن استرس را این‌گونه معرفی کرده است: وضعیتی که منجر به تطابق‌های مکرر رفتاری می‌شود.

- 1 . Obstacle
- 2 . Coatetez
- 3 . Granenberg & Buom



دکتر ریچارد ماکارنس<sup>۱</sup> می‌گوید: استرس به مجموعه عوامل فرسایش دهنده و ویرانگری<sup>۲</sup> اطلاق می‌شود که از طریق اعمال فشار و اجبار، موجود زنده را مجبور می‌کند برای باقی ماندن در شرایط طبیعی<sup>۳</sup> و در مقابل عواملی که بالقوه زیانبار هستند، دست به تطابق‌های مکرر بزند. این عوامل خطرناک<sup>۴</sup> شامل انواع و اقسام عوامل آزار دهنده فیزیکی و روانی شده و در طیف بسیار گسترده خویش، هم غذای بد و هم همسایه پر سر و صدا را در بر می‌گیرند (هویت، ۱۳۷۶: ۲۴).

به عقیده کاسل (۱۹۸۴) فشار روانی فرایند پیچیده‌ای از یک سلسله پاسخ‌های چند سطحی در رابطه با سلامت جسمی و روانی است (نجاریان ۱۳۷۵: ۱۱).

لازاروس تعریف زیر را برای استرس ارائه می‌دهد: فشار روانی به مقوله وسیعی از مشکلات اشاره دارد که متمایز از دیگر حیطه‌های مشکل است، زیرا با فشاری که وارد می‌آورد، نظام را (اعم از نظام فیزیولوژیکی، اجتماعی یا روانی و نیز پاسخ‌های آن نظام) بر آشفته می‌سازد. وی در ادامه می‌گوید: واکنش فرد به نحوه‌ی تفسیر<sup>۵</sup> یا ارزیابی (هشیارانه یا ناهشیارانه) او از اهمیت رویداد زیانبخش، تهدید آمیز یا چالش انگیز بستگی دارد.

### مؤلفه‌های سه‌گانه تعریف

۱. فشاری که نظام را بر آشفته می‌سازد؛

۲. این باور که نوعی ارزیابی یا ادراک از تهدید وجود دارد.

۳. اهمیت پاسخ آن نظام (ترور، ۱۳۷۸: ۴).

در اولین کنفرانس ملی استرس عاطفی و بیماری‌های قلبی تعریف زیر از استرس ارائه شد: استرس فشار دردناک و یا مخالفی است که هم بر حالات جسمانی و هم بر حالات عاطفی، پریشانی و تنش تحمیل می‌کند. آقای دکتر محمد مهدی خدیوی زند عضو هیأت

- 
- 1 . Macarnes
  - 2 . Destructiveness
  - 3 . Natural Conditions
  - 4 . Hazardous Factors
  - 5 . Interpretation

علمی دانشگاه فردوسی مشهد درباره‌ی استرس می‌گوید: استرس نحوه‌ی هستی داشتن فرد است در حضور عوامل ارزش داده شده، در موقعیت‌های ناکام کننده، در رابطه با نیازها و موانعی که از برون و یا درون در او به وجود می‌آیند (آزاد، ۱۳۷۸: ۴).

ساعتچی فشار روانی را چنین تعریف کرده است: وقتی فرد در شرایط و اوضاع و احوالی قرار می‌گیرد که تحت فشار واقع شود یا احساس ناراحت کننده‌ای به او دست دهد، عصبی باشد، احساس ناکامی و تنش کند یا در تعارض و بلا تکلیفی باشد می‌توان گفت که وی تحت فشار روانی است (مقیم، ۱۳۷۷، ص ۲۱۷).

### پیشینه‌ی پژوهش‌های میدانی

هولمز و راهه در سال ۱۹۶۸ تصمیم گرفتند موقعیت‌های استرس آفرین را برای انسان به‌عنوان یک حادثه‌ای که سبب نوعی دگرگونی کلی در زندگی می‌گردد مطرح سازند. این تعریف به سرعت مورد پذیرش محافل علمی قرار گرفت و حوادثی چون ازدواج<sup>۱</sup>، تولد<sup>۲</sup> و مرگ<sup>۳</sup> و غیره مورد توجه و اساس بسیاری از پژوهش‌های گسترده در زمینه نقش حوادث زندگی به‌عنوان علائم خطر برای بروز بیماری‌های بدنی یا اختلالات روانی گردید (کامرون<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵: ۱۲۴).

ریچارد لازاروس<sup>۵</sup> استرس را از دیدگاه روانشناختی سیستم متغیرهایی می‌داند که به نحو عمیقی با هم در ارتباط می‌باشند. به طوری که کاملاً جنبه‌ی فردی دارد. این یک رابطه میان یک شخص با ویژگی‌های شخصی اوست که تصویری از خود پیدا می‌کند. به علاوه واکنش شخص نسبت به یک موقعیت استرس‌زا به توان او در جهت رویارویی و نتایج نهایی آن موقعیت بستگی دارد. توان رویارویی مؤثر فرد گذشته از این که در واکنش کوتاه مدت او مؤثر است احتمالاً در نحوه تطابقی دراز مدت و ی نیز تأثیر به سزایی دارد، هر

- 
- 1 . Marriage
  - 2 . Birth
  - 3 . Death
  - 4 . Cameron
  - 5 . Lasarous Rechar

چند افراد تا حدی محیط خویش را خود انتخاب می‌کنند، در آن تغییراتی می‌دهند و تصمیم می‌گیرند که به کدام جنبه از وقایع محیطی توجه بیشتری مبذول دارند (حسن زاده، ۱۳۸۷: ۱۴).

### گونه‌های مختلف استرس

استرس‌ها انواع مختلفی دارند که به انواع مثبت، منفی، خشی، یو استرس، دیسترس، خفیف و شدید، حاد یا مزمن، فردی و یا جمعی، بیرونی و درونی، کوتاه مدت و بلند مدت، عاطفی و جسمی، سازمان یافته و جانشین و اجتماعی و ... طبقه‌بندی می‌شوند که در زیر به آن‌ها اشاره می‌شود (www.ravan.com).

«سلیه» برای استرس‌های خوشایند کلمه‌ی فشار روحی خوب (یو دیسترس) را ابداع کرد. یو یک پیشوند یونانی است که معنای خوب و مطلوب را می‌دهد. فشارهای روحی خوب «یو استرس» ما را وادار می‌سازند که در زندگی از خود، رشد و سازگاری نشان دهیم و راه حل‌های بدیع بیابیم. کلمه‌ی رنج (دیس‌تس) به اثرات منفی استرس اشاره دارد که می‌تواند انرژی حیاتی ما را بیش از حد مصرف کند و یا حتی آن را به نابودی بکشاند. در بهترین حالت، سطح استرس زندگی ما باید جهت ایجاد انگیزه برای برآوردن نیازهایمان کافی باشد ولی در عین حال، فزونی آن، موجب اختلال در توانایی ما در رسیدن به حداکثر ظرفیت نگردد (هلیز، ۱۳۸۴: ۱۴).

### استرس مثبت یا سالم

استرس در واقع جزء لاینفکی از زندگی است. همگی ما مجهز به «زنگ خطرهای استرسی» هستیم که موجب می‌گردند که ما در بسیاری از شرایط به‌طور مؤثری از خود واکنش نشان دهیم. اگر استرس وجود نداشته فعالیت‌های سازنده زیادی صورت نمی‌پذیرفت. هیجانات معمولی و احساسات لذت بخش می‌توانند موجب استرس و فشار گردند هر چند که نشاط بخش هستند. این نوع استرس سالم و مثبت بوده و حائز اهمیت است به شرط آن‌که پس از آن شخص مجدداً به حالت استراحت و تمدد اعصاب بازگردد

یعنی پس از پیچ خوردن یا به اصطلاح کوک شدن بدن به سطح نرمال کارکرد فیزیکی خود بازگشته و فشار را بیشتر از زمان لازم در خود نگه ندارد.

### استرس منفی یا احساس پریشانی

ما معمولاً استرس را با کلماتی هم‌چون اضطراب، ناکامی، فشار و «تنش، فشار، درد» که در آگهی‌های پرهیاهو به آن برمی‌خوریم، مرتبط می‌دانیم. استرس منفی که از خشم یا ترس و خستگی روزمره نشأت می‌گیرد و منشأ این‌گونه هیجانات، و وضعیت‌های پرفشار، احساسات گره خورده به هم، تنش‌های عصبی و حواجی شخصی و دیگر رویارویی‌های ناخوشایند می‌باشد (www. Stress- anxiety.com).

### استرس خنثی

کلماتی مانند تغییر، مسأله، تعارض، بحران، سرو صدا، پول، انتقاد، عدم توازن، ایهام، غیر منتظره بودن، و ... کلمات، نگرش‌ها و رفتارهایی است که در ابتدا احساسات منفی را برمی‌انگیزد اما باید آن‌ها را خنثی بدانیم یعنی اگر این احساسات را به نحو مناسبی کنترل نماییم و دیدگاه محیطی در مورد آن‌ها اتخاذ کنیم حتی می‌تواند تجارب مثبتی به شمار آیند. مثلاً تعارض ما را به یاد رویارویی‌های ناخوشایند با همکاران می‌اندازد. در حالی‌که این رویارویی‌ها می‌تواند باعث تغییرات مثبت، تخلیه احساسات، نوآوری و خلاقیت هم بشوند. در این مورد «تغییر» می‌تواند مثال خوبی باشد زیرا در حد متوسط خود می‌تواند چاشنی زندگی باشد و در شکل افراطی خود موجب خشم، ناکامی و سر در گمی شود (لیبر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹: ۱۹۸).

### استرس‌های بیرونی پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

منابع خارجی استرس همه جا هستند هر روزه انواع مختلف استرس را تجربه می‌کنیم. زمانی که کلید را پیدا نمی‌کنیم، ترافیک سنگین می‌شود یا ماشین لباسشویی خراب

است. زمانی که با این قبیل استرس‌های روزمره مواجه می‌شوید مانند این است که آرام آرام مثل شمع ذوب می‌شوید.

### استرس‌های درونی

به نظر می‌رسد بیشتر استرس‌ها را خودمان ایجاد می‌کنیم. مثلاً سبک زندگی ضعیفی را انتخاب می‌کنیم، ویژگی‌های شخصیتی استرس‌آور داریم، بر خودمان سخت می‌گیریم، به دام ذهنی غیرمولد می‌افتیم، بسیاری از ما به خودمان تلقین می‌کنیم که در اغلب موارد با دیگران قابل مقایسه نیستیم و هرگز در زندگی و شغل خود پیشرفت نخواهیم کرد.

### استرس‌های سازمان یافته

بدین معنی که با مشکلاتی مواجه می‌شوید و هنگامی که سعی دارید بر آن‌ها غلبه کنید، تفکرتان ضایع شده در درون قوانین نظم‌ها و نوار قرمزی محبوس می‌شوید.

### استرس‌های اجتماعی

استرس‌های اجتماعی پایداری در زندگی افراد درست در لحظه‌ای که فرد زندگی خود را شروع می‌کند وجود دارند. فرد با خلق و خوی افراد دیگر، پرخاشگری و عصبانیت مواجه می‌شود. البته در این بین نباید وقایع بزرگ زندگی را فراموش کنیم، زمانی که شغل خود را از دست می‌دهید، ترفیع درجه دریافت نمی‌کنید، صاحب فرزند می‌شوید، یا مرگ یکی از عزیزان خود را تجربه می‌کنید (تورگینگتون، ۱۳۸۳: ۲۲).

### استرس کوتاه مدت

اگر استرس کوتاه مدت باشد معمولاً اشکالی بروز نمی‌کند، زیرا بدن شما بعد از آن فرصتی برای استراحت پیدا می‌کند. این زمانی اتفاق می‌افتد که استرس بخشی از یک بازی، یک ورزش و یا حتی یک رابطه عاشقانه باشد. احساس هیجانی که در این موقع می‌گیرید استرس خوب است و از فعالیت‌هایی نشأت می‌گیرد که تحریک کننده‌اند و به اراده انسان پایان می‌گیرند.

### استرس بلند مدت

اما اگر استرس بلند مدت باشد و شما بر آن کنترلی نداشته باشید بدنتان فرصتی برای استراحت پیدا نمی‌کند و اثرات این استرس بد، خودش را نشان می‌دهد قلب در نهایت یک عضله است، یک ماشین دائمی نیست دیری نمی‌پاید که با ضربان جا افتاده و یا تندی ضربان قلب مواجه می‌شوید و بعید نیست که روی قلبتان نیز درد بگیرد (کیس، ۱۳۸۰: ۱۹).

### استرس‌های خفیف

عبارتند از: ۱. از دست دادن اتوبوس، ۲. گم کردن بلیط بخت آزمایی، ۳. تصادف حیوانی با ماشین شما.

### استرس‌های متوسط

دیرتر از بین می‌روند و مواجهه با آنها سخت‌تر است: ۱. تدارک یک مراسم عروسی، ۲. دیر به اداره رسیدن به‌طور مکرر، ۳. دوری موقت از همسر یا کودک.

### استرس‌های شدید و مزمن

۱. مرگ همسر یا کودک، ۲. طلاق (اشاین متز، ۱۳۷۵: ۹).

### استرس‌های پنهان

این استرس با نشانه‌های زیر مشاهده می‌شود:

الف) وجود نشانه‌های مرضی بدون علت عضوی، ب) عصبی بودن، ج) خوب نخوابیدن، د) عدم تمرکز حواس، ه) پس از مرگ یکی از عزیزان. در فشار پنهانی فرد بین مبارزه ناخودآگاه ما بین احساسات منفی و قضاوت شخصی که غیر قابل پذیرش هستند اسیر شده، در نتیجه فرد از رفتار منفی گرایانه خود ناآگاه است.

### استرس‌های آشکار

عامل فشار روانی آشکار، ارتباط بین عامل فشار روحی و واکنش فشار بسیار آگاهانه و آشکار است ولی روشن بودن آن عدم ادامه واکنش فشار روحی را تضمین نمی‌کند.

بیش ناگهانی و اندوهناک مانند گرفتار آمدن در موارد کشمکش‌های ناخودآگاه ممکن است نتایج رضایت بخشی به بار آورد ولی در چنین مواردی نیز بصیرت داشتن کافی نیست، کنترل مؤثر فشار روحی معمولاً به تغییر رفتار شخص نیازمند است (شفر، ۱۳۷۵: ۲۸-۲۵).

### استرس حاد

«دی بیکه» استرس حاد را به محور کورتیکوتروپ مربوط می‌داند. که راه‌های آوران به هیپوتالاموس بر حسب منشأ محرک، مسیرهای گوناگونی پیدا می‌کند.

### استرس مزمن

استرس مزمن عبارت است از شرایط استرس‌زای دائمی به مدت چند ساعت، چند روز و یا چند هفته (سرما، کاهش فعالیت، محیط اضطراب‌زا و تراکم جمعیت) که نمایانگر انگیزش بیش از حد و مداوم محور کورتیکوتروپ می‌باشد. «جی دی بیکه» برای سهولت کار حد متوسطی از استرس را در نظر می‌گیرد و اصطلاح استرس مزمن متناوب را برای آن برمی‌گزیند.

### استرس عاطفی

به شرایطی اطلاق می‌شود که در خانواده گفت و شنودهایی صورت بگیرد و یا یکی از بستگان یا عزیزان فوت شود (والراند، ۱۹۹۳: ۲۴۸).

### استرس محیطی

به حالاتی گفته می‌شود که فرد در معرض سرما، گرما، سروصدا یا عوامل دیگر که شدت زیادی دارند قرار بگیرد.

### استرس فیزیولوژیک

به شرایطی اطلاق می‌شود که غدد فوق کلیوی مقدار زیادی از هورمون‌های استروئید را وارد خون سازند که طبق نظر هانس سلیه این هورمون‌ها برای حفظ حیات و صیانت

ذات موجودات زنده از اهمیت بسیار زیادی برخوردارند و می‌توانیم میزان این ترشحات را عامل بسیار مهم و مؤثر در شدت استرس تلقی کنیم (بنسن، ۱۳۷۷: ۶۶).

### استرس جانشینی

بعضی اوقات ما احساس استرس می‌کنیم حتی اگر مستقیماً درگیر واقعه نباشیم، مانند زمانی که می‌بینیم فردی درد می‌کشد یا به بیماری درمان ناپذیری دچار است، امکان دارد با او همدردی کنیم و احساس آسیب پذیری به ما دست دهد.

### اختلال پس از حادثه آسیب‌زا (ptsd)

در گذشته اختلال پس از حادثه آسیب‌زا (ptsd) را نوعی پاسخ روانی نسبت به حوادث استرس‌زای فوق العاده (مانند اسارت در جنگ) به حساب می‌آوردند، ولی باید دانست که این‌ها حوادثی نیستند که می‌توانند نحوه گزینش فرد را به خود و جهان افراد به صورت دائمی تغییر دهند. امروزه با افزایش ناگهانی میزان جرائم وحشیانه و فجایع طبیعی همه روزه هزاران نفر شاهد این حوادث آسیب‌زا هستند (حسن زاده، ۱۳۸۷: ۱۰۰).

نتایج تحقیقات، هم‌چنین نشان داد که داشتن تجارب خوشایند<sup>۱</sup> مشکلات را تحمل پذیرتر می‌کند و از تأثیر سوء آن‌ها بر سلامت می‌کاهد. به همین دلیل آن‌ها مقیاس نشاط را تدوین کردند که ۱۳۵ واقعه‌ای را که موجب آرامش<sup>۲</sup>، رضایت<sup>۳</sup> یا خوشحالی می‌شود، در برمی‌گیرد. آن‌ها این مقیاس را به همراه مقیاس مشکلات، به افراد مورد آزمون دادند. بعضی از رایج‌ترین وقایع خوشایند در افراد مورد بررسی عبارت بودند از: «برقراری ارتباط خوب با همسر»، «تکمیل کردن یک کار» و «احساس سلامت داشتن» (سارافینو، ۱۳۸۴: ۱۵۷).

- 1 . Pleasing Experiences
- 2 . Quiescence
- 3 . Satisfaction



## تعریف استرس شغلی<sup>۱</sup>

کریاکو (۱۹۸۹) فشار عصبی را تجارب ناخوشایند، احساسات منفی مانند تنش، اضطراب، ناکامی، عصبی بودن، افسردگی در اثر جنبه‌های کار تعریف نموده است. وی معتقد است که فشار عصبی منجر به کاهش عملکرد شغلی می‌شود یعنی پدیده‌ای که امروزه برای پیشرفت کیفیت تدریس در مدارس یکی از موانع تلقی می‌شود.

در رابطه با فشار عصبی شغلی، گروهی از محققان از قبیل فیتلر و توکار (۱۹۸۶) فشار عصبی را بر اساس هنجارهای سازمانی ابهام نقش و تعارض نقش و تأثیر آن‌ها بر فرد، توضیح و تبیین می‌نمایند.

ارنولد و فلدمن (۱۹۸۹) فشار عصبی شغلی را واکنش‌های افراد نسبت به عوامل جدید یا تهدید کننده در محیط‌های کارشان تعریف می‌کنند (نایک، ۱۳۸۳: ۷۳).

رنдал در تعریف استرس شغلی، آن را عبارت از واکنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به گونه‌ای که خواست‌های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن باشد که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید تعریف می‌کند (دیوید، ۱۳۸۵: ۳۲).  
بیر و نیومن فشار شغلی را شرایطی می‌دانند که از تعامل بین اشخاص و شغل آن‌ها برمی‌خیزد و همراه با تغییراتی در درون آن‌هاست که آن‌ها را وادار به دور شدن از عملکرد عادی‌شان می‌کند. کوپر معتقد است که چون گروه بی‌شماری از مردم درگیر کار در بیرون از خانه هستند لذا تحقیقات در زمینه استرس باید بر روی استرس شغلی متمرکز یابد (هارتوپ<sup>۲</sup>، ۱۹۸۳: ۱۱).

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

1 . Job stress

2 . Hartup

## نشانه‌های استرس شغلی

بیر و نیومن در ۱۹۷۸ سه دسته از نشانه‌هایی را که در شرایط استرس شغلی بروز می‌کنند نام برده‌اند: نشانه‌های روانی، نشانه‌های جسمانی و نشانه‌های رفتاری.

### ۱. نشانه‌های جسمانی

آن‌ها را مشکل‌تر می‌توان تشخیص داد، زیرا در حالی که شرایط کاری معینی با بیماری‌ها و ناراحتی‌های جسمانی معینی همراه هستند، اما دشوار می‌توان فهمید که این ناخوشی‌ها تا چه اندازه صرفاً معلول شغل و چه اندازه نتیجه دیگر جنبه‌های زندگی شخص است.

مثلاً کارگری که در مواقع معینی دچار سردرد می‌شود، ممکن است خود او کارش را موجب استرس بداند که منجر به سر درد او شده است اما چه بسا که ناراحتی‌های خانوادگی او نیز به همان اندازه در این سر دردها دخیل باشند. هر چند که قضیه به اینجاها ختم نمی‌شود. با این حال شواهد و مدارک پژوهشی نشان داده‌اند که همواره رابطه‌ای بین استرس شغلی و نشانه‌ها و بیماری‌های جسمانی معین وجود دارد.

یکی از عمومی‌ترین نشانه‌های بیماری جسمانی مرتبط با استرس شغلی بیماری‌های قلبی - عروقی است. پژوهش‌های معتبری وجود دارد که رابطه بین شرایط استرس‌زای کار را با عوامل خطر آفرین بیماری قلبی - عروقی نشانه می‌دهند. پژوهش‌هایی که ساترلند و کوپر در (۱۹۹۰) انجام داده‌اند اطلاعات بیشتری را در این باره در اختیار ما می‌گذارد همین طور ثابت شده است که ناراحتی‌های معده‌ای - روده‌ای مثل زخم‌های دستگاه گوارش و استرس شغلی با هم رابطه دارند. از دیگر بیماری‌های جسمانی که ممکن است نتیجه استرس‌های شغلی پیاپی باشند انواع حساسیت‌ها (آلرژی‌ها) و بیماری‌های پوستی، اختلال در خواب سردرد و ناراحتی‌های تنفسی را می‌توان نام برد (آبلارد، ۲۰۰۳: ۹۰).

## ۲. نشانه‌های روانی

آن دسته از مشکل‌های عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی‌های ناشی از استرس شغلی بروز می‌کنند. نارضایتی از شغل یکی از رایج‌ترین پیامدهای استرس شغلی است. شخصی که از شغل خود ناراضی است با بی‌میلی و تأخیر به سر کار خود می‌آید و برای آن‌که کارش را به‌خوبی انجام دهد دلیل‌چندانی نمی‌بیند. دیگر نشانه‌های روانی عبارتند از: افسردگی، اضطراب<sup>۱</sup>، ملالت<sup>۲</sup>، احساس ناکامی، انزوا و بی‌زاری، بعضی از این نشانه‌ها به‌خودی‌خود مشکل‌هایی هستند و تا جایی که ممکن است موجب وخیم‌تر شدن استرس شغلی می‌شوند مثلاً کارگری که روز به روز احساس ناکامی<sup>۳</sup> و ناخرسندی بیشتری از شرایط شغلی‌اش می‌کند ممکن است افسرده و سر در گریبان شود. در نتیجه توان او برای مقابله با مشکل‌های شغلی باز هم کم‌تر می‌شود و امکان بهبود بخشیدن به شرایط کار و گسترش دیدگاه‌های فکری خود را از دست می‌دهد.

## ۳. نشانه‌های رفتاری

نشانه‌های رفتاری به دو دسته تقسیم می‌شوند:

**دسته اول** نشانه‌هایی هستند که می‌توان گفت به‌طور مستقیم متوجه خود فرد شاغل است. این دسته شامل رفتارهایی است مثل خودداری از کار کردن، مصرف روز افزون مشروبات الکلی و دارو، پرخوری یا بی‌اشتهایی، رفتارهای ستیزه‌جویانه در برابر همکاران یا اعضای خانواده و به‌طور کلی مشکل‌های میان‌فردی (کامرون، ۲۰۰۵: ۱۳۲).

**دسته دوم** از نشانه‌های رفتاری پیامدش به سازمانی یا تشکیلات اداری بر می‌گردد، از جمله غیبت از کار، رها کردن شغل، افزایش حادثه‌های ناشی از کار و فقدان بهره‌وری (رندل و همکاران، ۱۳۷۷: ۳۸ - ۳۷).

- 1 . Anxiety
- 2 . Dysphasia
- 3 . Frustration

## استرس شغلی چیست؟

به کارگیری فرد در کاری که با توانایی و اطلاعات او همخوانی ندارد و یا تغییر در فعالیت کاری او می‌تواند باعث ایجاد استرس در فرد شود. به‌طور کلی استرس شغلی نوعی استرس است که با محیط کاری یا عوامل مرتبط با محیط کاری فرد ارتباط دارد. تغییر در فعالیت‌های کاری هم‌چون فن‌آوری جدید یا تغییر اهداف ممکن است باعث ایجاد استرس شود. استرس سازمانی را می‌توان با مقیاس کارگریزی و کیفیت کار اندازه‌گیری کرد. (<http://www.stress-anxiety-depression.org>).

استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و آن‌گونه وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. برای نمونه یکی از وضعیت‌های پراسترس و مرتبط با شغل این است که از یک سو کارگر یا کارمند در معرض خواست‌ها یا فشارهای زیاد در محیط کار قرار بگیرد و از سوی دیگر برای بر آوردن این خواست‌ها وقت محدودی در اختیار داشته باشد و طبیعی است که چون نمی‌تواند از پس انجام آن‌ها برآید با ایرادگیری‌های پی‌درپی سر پرستان رو به رو می‌شود (علوی، ۱۳۷۲: ۱۶).

به بیان دیگر استرس ناشی از شغل استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود. در این تعریف چند نکته نهفته است:

- شخص شاغل تا چه اندازه از تجربه برخوردار است (کار آزموده است یا تازه کار)؛
- میزان قدرت و ضعف او در مقابله با شرایط موجود چه قدر است؛
- چه نوع شخصیتی از خود در محیط کار نشان می‌دهد (هارت آپ، ۱۹۸۳: ۹۹).

این تعریف‌ها هر یک در نوع خود مناسب است زیرا یکی به جنبه‌های معینی از محیط کار تأکید دارد و دیگری به ویژگی‌ها و جنبه‌های معینی از شخصیت فرد توجه می‌کند. اما در این تعاریف یک نکته از قلم افتاده است و آن تأثیر متقابلی است که شخص بر محیط و محیط بر شخص دارد (آتش پور، ۱۳۷۴: ۲۴).

از همین رو تعریف دقیق‌تر از استرس شغلی این‌گونه است:

استرس شغلی کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به‌گونه‌ای است که خواست‌های محیط کار (و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن‌ها بر آید (رندال آر راس، الیزابت ام آلتمایر، ۱۳۷۷).

### افسانه‌های مربوط به استرس امور اجرایی

برای آن‌که کژ فهمی‌ها و استفاده نادرست از مفهوم استرس در چند دهه‌ی اخیر را بفهمیم توجه‌تان را به افسانه‌های زیر جلب می‌کنیم:

#### افسانه‌ی (۱) استرس مضر است:

در حالی‌که عامه جنبه‌ی منفی یا ناخوشایند این مفهوم را در نظر می‌گیرند با این حال استرس می‌تواند مفید هم باشد. چینی‌ها استرس را با دو حرف نشان می‌دهند که یکی از آنها نشانگر خطر و دیگری نشانگر فرصت است. امروزه نیز درست مثل این حرف چینی استرس عملاً مرکب از دیسترس (رویدادهای بد یا ناخوشایند) و استرس (رویدادهای خوب یا ناخوشایند) است. کلمه‌ی دیسترس که ریشه در زبان باستانی فرانسوی و انگلیسی وسطی دارد بر اثر قاعده‌ی حذف تبدیل به استرس شده که امروزه هم به همین صورت استفاده می‌شود. البته این کلمه در جهان غرب به معنای منفی آن اشاره دارد. اگر چه شکست استرس آمیز است اما موفقیت نیز استرس آمیز می‌باشد.

#### افسانه‌ی (۲) باید از استرس اجتناب کرد:

استرس بخشی طبیعی از زندگی است و به افراد کمک می‌کند به تهدید پاسخ دهند یا با آن مبارزه کنند. ما نباید و نمی‌توانیم از استرس اجتناب ورزیم زیرا بدون استرس نمی‌توان زندگی کرد. امروزه تحت استرس بودن عملاً به این معناست که تحت استرس مفرط یا دیسترس قرار داریم. وضعیتی مشابه این وضعیت بالا رفتن درجه حرارت می‌باشد که به معنای بالا رفتن حرارت از حد به هنجار است. درجه حرارت نیز مثل استرس برای زندگی ضروری است. ما نمی‌توانیم از استرس اجتناب ورزیم مگر آن‌که بمیریم. بنابراین

مدیران نباید همیشه درصدد اجتناب از استرس برآیند، اگر استرس را به نحو مناسبی کنترل کنیم حتی می‌تواند چاشنی زندگی مان باشد.

### افسانه‌ی ۳) هر چه در سازمان مقام بالاتری داشته باشید استرس بیشتری خواهید داشت:

معروف شده که مدیران رده بالا در رده‌ی نخست بیماران قلبی جا دارند. اما پس از ارایه‌ی نتیجه‌ی بررسی‌های شرکت بیمه‌ی زندگی مترو پلین مبنی بر این که رؤسا و معاونین ۵۰۰ شرکت بزرگ صنعتی در مقایسه با مدیران متوسط همان شرکت‌ها ۴۰٪ کم‌تر احتمال داشت بر اثر حمله‌ی قلبی بمیرند تردیدهایی در مورد این فرض ایجاد شد. این نتیجه‌گیری توسط داده‌های دیگری نیز تأیید می‌شوند که نشان می‌دهند مدیران متوسط در مقایسه با مسؤولان اجرایی ارشد بیشتر به زخم معده مبتلا می‌شوند.

### افسانه‌ی ۴) استرس پدیده‌ای مردانه است:

تا دهه‌ی ۱۹۸۰ ادبیات استرس تقریباً فقط به «مردان تحت استرس» اشاره می‌کرد. اگر چه امروزه دیگر چنین تصور غلطی رایج نیست اما خوب می‌دانیم که مردها بیش از زن‌ها دچار الکلیسم، زخم معده، سرطان ریه، خودکشی و بیماری‌های قلبی می‌شوند. اما هم‌چنان که بر تعداد زن‌ها در حرفه‌های مردانه افزوده می‌شود میزان بروز استرس و بیماری‌های مرتبط با استرس در زنان نیز افزایش می‌یابد. در یک بررسی بر روی مدیران مدرسه معلوم شد که زنان مدیر کم‌تر از مدیران مرد خبر از استرس می‌دادند (گملش چن ترلی، ۱۹۹۲).

### افسانه‌ی ۵) برای مقابله با استرس فقط یک راه وجود دارد:

پژوهشگران هم به علایق عامه و هم به علایق دانشگاهیان و نیز به تحقیقات مفهومی و تجربی در زمینه‌ی مقابله (با استرس) توجه کرده و آن‌ها را مورد بررسی قرار داده‌اند اما هنوز نمی‌توان به مسأله فرآیندهای مؤثر مقابله پاسخی قطعی داد و با توجه به افزایش علاقه به بررسی استرس مربیان چندان تعجب‌آور نخواهد بود که بفهمیم هنوز شیوه‌های دقیق مقابله مربیان با استرس مورد بررسی قرار نگرفته‌اند (گملش، ۱۳۷۵: ۳۳-۳۲).

## مشاغل پر استرس

انستیتوی ملی بهداشت و سلامت حرفه‌ای فهرستی از مشاغل پر استرس و کم استرس را بر اساس رخداد مشکلات مرتبط با استرس از قبیل بیماری‌های قلبی فشار خون بالا و اختلال‌های عصبی ارائه داده است. کارگری، منشی‌گری، بازرسی، تکنسین آزمایشگاه، مدیر اداره، سر کارگر، ریاست، پیشخدمت، متصدی تلفن، مالک، کارگر معدن و نقاش (نه هر هنرمندی).

## مشاغل کم استرس

خیاط لباس، صنعت‌گر، خدمتکار، کارگر مزرعه، متصدی تجهیزات سنگین، حمال، پرستار بچه، استاد دانشگاه و کارگر ارتباطات / کارمندان. (تورکینگتون، ۱۳۸۳: ۷۷-۶۷).

## ارزیابی شناختی

تعامل‌هایی که منجر می‌شود واقعه‌ای را پر استرس بخوانیم، ارزیابی شناختی نامیده می‌شود (کوهن و لازاروس، ۱۹۸۳؛ لازاروس و فوکمن، ۱۹۸۴؛ لازاروس و لونیر، ۱۹۷۸). ارزیابی شناختی، فرآیند روانی است که به وسیله آن افراد دو عامل را ارزیابی می‌کنند:

۱. آیا ملزومات موقعیت، سلامتشان را تهدید می‌کند؟ (لیبر، ۱۹۹۹: ۹۹)
۲. منابعی که برای تأمین نیازها در اختیار دارند. این دو عامل، تفاوت میان دو نوع ارزیابی را نشان می‌دهد، یعنی ارزیابی اولیه و ثانویه.

**ارزیابی اولیه:** هرگاه با واقعه‌ای بالقوه پر استرس روبرو می‌شویم مانند زمانی که احساس درد یا تهوع می‌کنیم، در وهله اول سعی می‌کنیم معنای ضمنی آن را برای سلامت خود، ارزیابی کنیم. این فرایند ارزیابی را ارزیابی اولیه می‌نامند. در حقیقت در این ارزیابی به پرسش‌هایی مانند «چه تأثیری بر من دارد؟» و «آیا سالم خواهم ماند یا خیر؟» پاسخ داده می‌شود.

- ارزیابی اولیه در مورد درد یا تهوع ممکن است به سه قضاوت منجر شود:
۱. معنایی ندارد: مثلاً زمانی که تصور می‌کنید پیشتر هم نشانه‌های مشابهی داشته‌اید که پس از مدت زمانی کوتاه خودبه‌خود از میان رفتند؛
  ۲. خوب است: مثلاً زمانی که نمی‌خواهید سر کار بروید یا می‌خواهید امتحان ندهید، ممکن است موقعیت را خوب ارزیابی کنید؛
  ۳. پر استرس است: مانند زمانی که گمان می‌کنید این نشانه‌ها، حاکی از یک بیماری جدی هستند.

## وقایع «پر استرس» و سه جنبه آن

ضرر، خسارت، تهدید، چالش.

### ضرر- خسارت

میزان آسیبی است که تا آن وقت ایجاد شده است، مانند کسی که پس از آسیبی جدی، بر اثر درد ناتوان می‌شود. بعضی اوقات مردمی که به استرس نسبتاً خفیف دچار می‌شوند، آن را فاجعه می‌پندارند در مورد تأثیر آن غلو می‌کنند و موجب افزایش احساس استرس می‌شوند (الیس، ۱۹۸۷).

### تهدید

به زیان‌هایی که احتمال می‌دهیم در آینده ببینیم مانند صورت حساب بیماران، مدت زمانی که بستری هستیم و از دست دادن حقوق، گفته می‌شود. ارزیابی استرس، ارتباط زیادی با ارزیابی ضرر- خسارت و تهدید پیدا می‌کند.

### چالش

به فرصتی برای رشد کردن، ماهر شدن و سود بردن گفته می‌شود. برای مثال، ممکن است ارتقای شغلی، وضعیتی استرس‌زا ارزیابی شود، اما موقعیت خوبی است برای کسب مهارت‌های جدید، نشان دادن توانایی‌ها، و به‌دست آوردن حقوق بیشتر (خدادادی و دیگران، ۳۸۶: ۹).



**ارزیابی ثانویه:** به ارزیابی دائم از منابعی که برای سازگاری در دسترس داریم، گفته می‌شود اگرچه ما معمولاً پس از آن‌که واقعه‌ای را پر استرس ارزیابی کردیم به بررسی منابع مان می‌پردازیم، ارزیابی ثانویه الزاماً از نظر زمانی پس از ارزیابی اولیه انجام نمی‌گیرد (کوهن و لازاروس، ۱۹۸۳: ۶۰۹). این دو فرایند به شدت به یکدیگر مربوطند. بعضی اوقات ارزیابی ثانویه ما از منابع محدودی که در اختیار داریم موجب می‌شود موقعیت را تهدید کننده ارزیابی کنیم، که در غیر این صورت ممکن بود چنین نمی‌کردیم (کوهن و هالروید، ۱۹۸۲: ۱۰۹). با این همه، هرگاه موقعیتی را پر استرس به حساب آوریم، بیشتر احتمال دارد که به ارزیابی ثانویه بپردازیم و منابعی را که برای رویارویی با ضرر تهدید یا چالش نیاز داریم، بررسی کنیم (حسن زاده، ۱۳۸۷: ۶۸).

## نتیجه گیری

پدیده استرس یا فشار عصبی از مسائل بسیار حاد در سازمان‌ها امروزی می‌باشد که سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه سنگینی را به سازمان‌ها وارد ساخته است، گروهی از صاحب‌نظران رفتار سازمانی استرس ناشی از شغل را بیماری شایع قرن نام‌گذاری کرده‌اند شاید هم به راستی دوران ما عصر استرس‌ها است که در آن انسان بیش از هر زمان دیگر در معرض عوامل استرس‌زا قرار گرفته و مسائل و مشکلات زیادی از هر سو او را احاطه کرده است.

کارکنان ساعات زیادی را در محیط کار سپری می‌کنند. نارضایتی شغلی و در پی آن استرس ظرف چند سال فرد شاغل را بیمار می‌کند برای همین کارشناسان به مدیران پیشنهاد می‌کنند به استرس در محیط کار اهمیت زیادی بدهند. آن‌ها می‌توانند افراد دارای استرس را شناسایی کنند و به آن‌ها آموزش دهند. هم‌چنین می‌توانند در عملی پیشگیرانه عوامل استرس‌زا را از محیط کار حذف کنند. آیا ترجیح می‌دهیم کارکنانی شاداب و سالم و راضی داشته باشیم یا کارمندانی که پر از استرس و دچار بیماری‌های قلبی و فشار خون و غیره هستند؟

با توجه به مطالب گفته شده در مورد استرس دلایل و اثرات استرس و راه‌های مقابله با استرس، مدیران و کارکنان در سازمان‌های مختلف می‌توانند با به‌کارگیری راهکارهای عملی در جهت افزایش قدرت تحمل و فشارپذیری فردی و سازمانی خود گام برداشته و از این بابت در راستای سالم سازی محیط و ارتقای بهداشت روانی سازمان حرکت کنند تا انرژی‌هایی که ناخواسته صرف تنش‌های سازمانی می‌گردد در جهت ارتقای کمیت و کیفیت و تحقق مسئولیت‌های اجتماعی سازمان به‌کار گرفته شود. در بخش دوم مقاله ضمن بررسی عمیق‌تر مؤلفه‌های بحث راهکارهای عملی مختلفی ارائه خواهد شد.



## پیوست ۱:

پرسشنامه استرس<sup>۱</sup>

(مقیمی، ۱۳۸۰: ۴۵۱ - ۴۴۹)

هدف: ارزیابی میزان استرس افراد.

نحوه‌ی تکمیل: از مقیاس عددی زیر استفاده کنید و نشان دهید که با هر یک از

عبارات تا چه اندازه موافقید.

۱. هرگز

۲. بعضی اوقات

۳. اغلب

۴. همیشه

مقیاس				عبارات
۱	۲	۳	۴	۱. من از انجام کارهای روزانه در محل کار دانشکده و خانه به کلی خسته شده‌ام.
۱	۲	۳	۴	۲. علت ایجاد استرس در من ناشی از نیروهای خارجی است که قادر به کنترل آنها نیستم.
۱	۲	۳	۴	۳. من در دام و شرایطی افتاده‌ام که مجبورم با آنها زندگی کنم.
۱	۲	۳	۴	۴. موضوع این نیست که من چگونه سخت کار کنم تا برنامه‌ی کاریم را هم چنان عالی انجام دهم، موضوع این است که من نمی‌توانم حتی به سطح عالی در برنامه‌ی کاریم دست یابم.
۱	۲	۳	۴	۵. من تعهد مالی دارم ولی توانایی پرداخت آنرا ندارم.

1 . Stephen p. Robbine, op. cit., p. 625.

\* این پرسش‌نامه توسط «آر. اس. الیوت» ابداع شده و منبع اصلی آن شرح زیر است:

R.s.eliot, from stress to strength : how to lighten your load and save your life, new york : bantam ,1994.

۱	۲	۳	۴	۶. من کارم را دوست ندارم، اما نمی‌توانم ریسک کنم و مسیر ترقی خود را تغییر دهم. (اگر در دانشکده مشغول کار هستید) من دوست ندارم دانشکده را، ولی نمی‌توانم ریسک کنم و آن را رها کنم.
۱	۲	۳	۴	۷. من از روابط شخصی‌ام با دیگران ناراضی هستم.
۱	۲	۳	۴	۸. برای خشنود ساختن افرادی که در اطراف ما هستند، احساس مسئولیت می‌کنم.
۱	۲	۳	۴	۹. در هنگام کمک خواستن، دست پاچه می‌شوم.
۱	۲	۳	۴	۱۰. من نمی‌دانم که از زندگی چه می‌خواهم.
۱	۲	۳	۴	۱۱. من از این‌که موفق نمی‌شوم به اهداف مورد نظر دست یابم، ناامید می‌شوم.
۱	۲	۳	۴	۱۲. موضوع این نیست که چه قدر موفق هستم، موضوع این است که احساس می‌کنم تهی بار هستم.
۱	۲	۳	۴	۱۳. اگر افرادی که در اطراف من قرار دارند شایسته‌تر باشند، من احساس خشنودی بیشتری می‌کنم.
۱	۲	۳	۴	۱۴. افراد روی مرا زمین می‌اندازند و مرا مأیوس می‌کنند.
۱	۲	۳	۴	۱۵. من عصبانیت خود را به جای آن‌که ابراز کنم فرو می‌خورم.
۱	۲	۳	۴	۱۶. وقتی صدمه می‌بینم خشمگین و رنجیده خاطر می‌شوم.
۱	۲	۳	۴	۱۷. من توان انتقاد را ندارم.
۱	۲	۳	۴	۱۸. من از این‌که شغلم را از دست بدهم یا در مدرسه و دانشگاه مشروط شوم، هراس دارم.
۱	۲	۳	۴	۱۹. دل‌تنگی و غم و غصه ارزش ابراز کردن را ندارد.
۱	۲	۳	۴	۲۰. من اطمینان ندارم که کارها انجام خواهد شد.

### نحوه امتیازبندی و تفسیر نتایج

امتیاز عبارات را با یکدیگر جمع ببندید. صاحب نظران این آزمون، تجزیه و تحلیل زیر را انجام داده‌اند:

الف) امتیاز ۲۹ - ۲۰: فرد دارای درجه کنترلی بالایی می‌باشد و دارای هویت و عزت نفس سطح بالایی است.

ب) امتیاز ۴۹ - ۳۰: فرد دارای زندگی سالم بوده و کنترل زندگی خود را در دست دارد، اما گاهی اوقات در موقعیت پر استرس دیدگاه‌های منفی نسبت به خود، باعث ایجاد دلواپسی در او می‌گردد.

ج) امتیاز ۶۹ - ۵۰: فرد اغلب احساس افسردگی دارد و احساس می‌کند که در تله افتاده است (حبس شده است) و این ناشی از آن است که نسبت به خود نظر منفی دارد.  
د) امتیاز ۸۰ - ۷۰: فرد در زندگی دچار بحران روانی توأم با کشمکش است.



## منابع و مآخذ

۱. آتش پور، حمید / شفتی، عباس، بهار ۱۳۷۴، «شغل و فشار روانی»، تهران: صنایع فولاد، مجله فولاد شماره ۱۰.
۲. اپستاین، رابرت، ۱۳۸۴، «فعالیت‌های آرام‌بخش»، ترجمه: حمید جعفر یزدی و همکاران، تهران: انتشارات جوانه رشد.
۳. آزاد، حسین، ۱۳۷۴، «مجموعه مقالات اولین سمینار استرس و بیماری‌های روانی»، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی، چاپ اول، ص ۵۷.
۴. اشتاین متز، جنی / همکاران، ۱۳۷۷، «بر فشارهای عصبی خود غلبه کنید پیش از آن‌که او بر شما چیره شود»، ترجمه: نازلی سید گرگانی، نشر هزاران، چاپ اول.
۵. اشتاین متز، جنی / همکاران، ۱۳۷۷، «چگونه بر استرس غلبه کنیم پیش از آن‌که استرس بر ما غلبه کند»، ترجمه: علی مکی، انتشارات سیامک، چاپ اول.
۶. بلانچارد، کنت، ۱۳۷۶، «مدیریت استرس»، ترجمه: بهزاد رضانی، انتشارات اوحدی، چاپ اول، صص ۱۱ و ۱۰.
۷. بنسن، هربرت، ۱۳۷۷، «آرامش بیکران»، ترجمه: سید رضا جمالیان، انتشارات نسل نواندیش، چاپ دوم.
۸. پاول، ترور- ج / همکاران، تابستان ۱۳۷۸، «کنترل اضطراب و فشارهای روانی»، ترجمه: مهرداد پژوهان، انتشارات غزل، چاپ اول.
۹. پور افکاری، ابوالفضل، ۱۳۷۳، «فرهنگ روان شناسی»، روانپزشکی جلد دوم، تهران: انتشارات فرهنگ معاصر، چاپ اول.
۱۰. تورکینگتون، کارول، ۱۳۸۳، «مدیریت استرس برای افراد پرمشغله»، ترجمه: رقیه بلالی / همکاران، انتشارات بعثت، چاپ اول.
۱۱. حسن زاده، روح ا...، ۱۳۸۷، «استرس شغلی»، قم: مرکز تحقیقات فرهنگیان.
۱۲. خداپرست، ابوالفضل، ۱۳۷۹، «فرهنگ روان شناسی دو سویه»، انتشارات پیوسته، چاپ اول.

۱۳. خدادادی، مهدی / دولتیار باستانی، رضا، ۱۳۸۶، «استرس شغلی (راه‌های پیشگیری و مقابله)»، تهران: انتشارات مدبّر.
۱۴. دلبلیو، دیوید، زمستان ۱۳۸۵، «فشار روانی ناشی از کار کارمندان»، تهران: فصلنامه تازه‌های مدیریت شماره ۱۵.
۱۵. رندال / همکاران، ۱۳۷۷، «استرس شغلی»، ترجمه: غلامرضا خواجه پور، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
۱۶. سارافینو، ادوآدپ، ۱۳۸۴، «روانشناسی سلامت»، ترجمه: الهه میرزایی، انتشارات رشد، چاپ اول.
۱۷. شفر، مارتین، تابستان ۱۳۷۵، «فشار روانی»، ترجمه: پروین بلورچی، انتشارات پاژنگ، چاپ دوم.
۱۸. صانعی، صفدر، ۱۳۸۳، «سلامت تن و آرامش روان در اسلام»، تهران: انتشارات علمی.
۱۹. علوی، امین ا...، ۱۳۷۲، «فشارهای عصبی و روانی در سازمان (استرس)»، تهران: مرکز مدیریت دولتی، فصلنامه مدیریت دولتی شماره ۲۰.
۲۰. کرانول، وارد، جین، ۱۳۷۳، «غلبه بر استرس»، مترجم بابک مهر آیین، تهران: انتشارات جاوید خرد، چاپ اول.
۲۱. گملچ، والترچ / همکاران، ۱۳۷۵، «استرس در راه موفقیت»، ترجمه: مهر داد فیروز بخت / همکاران، انتشارات ابجد، چاپ اول، زمستان.
۲۲. مجتهدی، زهرا، ۱۳۸۳، «مطالعه بررسی عوامل استرس‌زای شغلی و رابطه آن با سلامت عمومی معلمان دوره راهنمایی و متوسطه استان همدان»، ناظر مرضیه فامیل رشتی، شورای تحقیقات سازمان آموزش و پرورش استان همدان.
۲۳. مقدمی پور، مرتضی، ۱۳۷۹، «روان شناسی کار»، تهران: انتشارات آزاد.
۲۴. مقیمی، سید محمد، ۱۳۸۰، «سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی»، تهران: انتشارات ترمه.
۲۵. نایک، آنیتا، پاییز ۱۳۸۳، «استرس»، ترجمه: مینا اخباری آزاد، انتشارات پیدایش، چاپ اول.

۲۶. نوربخش، پری‌وش، ۱۳۷۸، «مقاله ساخت و اعتباریابی ابزار اندازه‌گیری عوامل فشارزایی شغلی دبیران تربیت بدنی استان خوزستان و تعیین رابطه این عوامل با سلامت روانی آن‌ها»، ناظر سید امیر احمد مظفری.
۲۷. ویت کیس، جورجیا، ۱۳۸۰، «فشار روانی بر زن»، ترجمه: مهدی قراچه داغی، انتشارات نقش و نگار، چاپ اول.
۲۸. هنری لو، پیرلو، تابستان ۱۳۷۱، «استرس دائمی»، ترجمه: عباس قریب، انتشارات درخشش، چاپ اول.
۲۹. هویت، جیمز، بهار ۱۳۷۶، «ریلاکسیشن و مدیتیشن»، ترجمه: رضا جمالیان، انتشارات دکلمه گران، چاپ اول.
۳۰. هیلز، دایان، ۱۳۸۴، «راه‌های مقابله با استرس»، ترجمه: نریمان خباز، نشر ریحان، چاپ اول.
31. Ablard ,k. (2003) implicit theories of intelligence and self: perceptions of academically talented adolescents and children , journal of youth and adolescence.
32. Bern, eric (2001) games people play, the psychology of human relation ship , gover press, inc. new york.
33. Cameron , j.& pierce, w .d (2005) reinforcement , reward, and intrinsic motivation: a menta - analysis. Review of educational research.
34. Hartup , w(1983) the peer system. In e.m. hetherington (ed). Hand books col publishing company. V. u.a.
35. Lieber, ron (1999) reinvent your self. [http// www.fast company.com/ online/29\)reinvent .html](http://www.fastcompany.com/online/29/reinvent.html).
36. Vallerand r.j. (1993) in education: evidence on the concurrent and construct validity of the academic motivation scale.
37. [http//www.ravanshenasi.mihan blog.com](http://www.ravanshenasi.mihan blog.com) .2008 ravanshenasun.
38. [http//www.stress-anxiety-depression.org](http://www.stress-anxiety-depression.org) .
39. [http//www.sunatekhodro.com /psychology text & job stress psychology](http://www.sunatekhodro.com/psychology text & job stress psychology)