**برگرفته از کتاب :**

**مديريت فشار عصبي و تعارض در سازمان**

**تاليف :**

**دکتر فرزاد فخيمي – دکترا در علوم اداري از دانشگاه سوربن**

**مقدمه**

از زماني كه انسان دشت ها و جنگل هاي وسيع را به خانه هاي فلزي وسنگي تبديل كرد و صداي دلنواز مرغان جاي خود را به صوت گوشخراش كارخانه ها داد و در هياهو و ازدحام زندگي و تراكم جمعيت ديگر صداي دل انگيز آبشار به گوش نرسيد ،‌از همان زمان دنياي ماشيني روز به روز باعوارض مثبت و منفي در تمامي عرصه هاي زندگي بشر رخنه كرد و فشار عصبي ( استرس ) معنا و مفهوم وسيع و گسترده امروز را پيدا نمود و به آزار بشر مشغول شد.

مشكلات اقتصادي ، پيچيده تر شدن روابط انسان ها ،‌تلاش براي كسب درآمد بيشتر و بيشتر،‌نزديك تر شدن انسانها به يكديگر از طريق رسانه هاي گروهي ،‌توسعه قدرت دولت ها ، رقابت هاي خرد كننده ،‌افزاريش بي رويه جمعيت ،‌رشد فرد گرايي ،‌تراكم شهرها،‌آلودگي محيط زيست ،‌دست كاري اكوسيستم توسط بشر ،‌استيلاي صنعت بر شئون مختلف زندگي ،‌غوغاي كوبنده زندگي ماشيني ،‌هجوم بي امان صدا،‌فرياد ،‌بوق و شيپور و بالاخره وجود مسائل گوناگون و پيچيده در كليه موارد زندگي ،‌فرد مضطر و درمانده شهر نشين را لحظه اي به حال خود نگذاشته و ضرباهنگ شتابناك زندگي شهري تحملش را تحليل برده و او را در نوعي حالت فشردگي روحي قرار داده و زمينه را براي هجوم فشار عصبي و فعال شدن تمام عيار آن فراهم آورده است ،‌به گونه اي كه فشار عصبي و يا استرس را مي توان بيماري قرن ناميد. 1،2،3

استرس در اعصار گذشته ،‌به گونه هاي مختلف انسان را مورد تهديد قرار مي داده ولي دامنه وسيع آن مقارن با انقلاب صنعتي مي باشد كه تغييرات زيادي را به شرحي كه در سطور قبل اشاره شد در زندگي بشر به وجود آورد و دوراني آغاز گرديد كه عصرداروهاي روان گردان ،‌عصبيت ، روان پريشاني ،‌فشار عصبي( استرس ) و ... نام گرفت.

در گذشته زندگي بشر ساده تر بود و راه هاي مقابله با فشار عصبي نيز شناخته شده تر، ‌ولي در حال حاضر با توجه به زندگي روزمره فعلي ،‌فشار عصبي بارها و بارها در طور روز بر حالات و رفتار انسان تاثير مي گذارد و موجب تضعيف سيستم مقاومت بدني او مي گردد.

**فشار عصبي ( استرس) :**

تعريف

در دنياي امروز مسئله اي تقريبا" همه گير شده و به طور يقين افراد معدودي مي تواند از آثار مخرب و زيان بار در امان باشند و يا اينكه اصولا" از برخورد و درگير شدن با آن اجتناب و احتراز نمايند. دلايل غير قابل انكار بيانگر اين واقعيت است كه استرس بر سلامت جسمي و رواني و نحوه انجام كار،‌اثرات منفي و غير قابل جبراني مي گذارد كه براي فرد و يا سازمان بسيار پر هزينه مي باشد .

استرس از نظر لغوي از كلمه لاتين استرينجر به مفهوم به هم رفتن و قبض شدن گرفته شده است . در زبان انگليسي اين اصطلاح لااقل از قرن يازدهم ميلادي متداول بوده و به عنوان " فشار بدني " كاربرد عام داشته است . در اوايل قرن هفدهم ميلادي استرس با مفهوم سختي كار و عذاب شغلي به كار مي رفت و در سال هاي آخرين قرن هيجدهم با موضوع هايي از قبيل فشار كار ،‌زور و اجبا كاري ،‌فشار فكري و كوشش زياد مترادف بود . در زبان فارسي استرس را " تكانه هاي عصبي" ، " فشار رواني " ،‌" تنيدگي " ، " نگراني " ،‌" فشار عصبي " و امثالهم آورده اند ،‌اگر چه بيشتر فشار عصبي را به ذهن متبادر مي سازد.

شولر4 استرس را مجموعه اي از واكنش هاي عمومي نسبت به عوامل ناسازگار و غير منتظره محيط مي داند و به عبارتي ساده تر اختلال در سيستم ناسازگاري و تطبيق بد آدمي با محيط خارجي كه او را وادار مي سازد كه با اتخاذ روش جنگ يا گريز با خطر مقابله نموده و يا راه فرار را انتخاب كرده و خود را از مخمصه بيرون بكشد.

محققي ديگر به نام ريچارد ماكارانس درباره استرس مي گويد 5 :

... استرس به مجموعه اي از عوامل فرسايش دهنده و ويرانگري اطلاق مي شودكه از طريق تطابق هاي روز به روز و كوشش موجود زنده براي باقي ماندن در شرايط طبيعي در برابر عواملي كه بالقوه زيان بار هستند پديد مي آيد. اين عوامل خطرناك شامل انواع و اقسام عوامل آزارگر فيزيكي و رواني شده و در طيف گسترده خود ،‌هم غذاي بد و هم همسايه پر سر و صدا را شامل مي شود ...

**ماهيت فشار عصبي ( استرس )**

فشار عصبي يك حالت ارگانيك است كه معمولا" با افزايش تنفس ،‌افزايش فشار خون ،‌افزايش ضربان قلب ،‌پريدگي رنگ چهره ،‌تنش و انقباض عضلاني و نشستن عرق سرد بر پيشاني همراه است و تحت شرايط مناسب مي تواند موجب تغييرات در عملكر جسماني شود كه اگر شديد و يا مزمن باشد به نوبه خود منجر به بيماري مي گردد.

عليرغم اين واقعيت به عقيده انگلس ،‌فشار عصبي ( استرس) را نبايد با مفهوم نوعي نيرو كه شخص قرباني آن مي شود به كار برد. همچنين فشار عصبي را نبايد به عنوان نفوذ مخرب روان شناختي و يا جامعه شناختي كه به تنهايي مي تواند باعث فرو ريختن شخص و يا باعث بيماري رواني و ياجسماني او بشود در نظر گرفت . برعكس بايستي فشار عصبي را به عنوان عاملي مورد توجه قرار داد كه مي تواند عكس العمل هاي متعدد ارگانيك را سبب شود كه برخي از آنها ممكن است در ابتلاء به بيماري نقش داشته باشند و برخي از آنها ممكن است در ابتلاء به بيماري نقش داشته باشند و برخي ديگر پاسخ هاي سالم و سازگارانه رشد شخصيت را موجب شوند.6

همه انسان ها " استرس " را به گونه اي و با شدت و ضعف هايش تجربه كرده اند. صحبت كردن در مقابل ديگران و با تشريفات ويژه كه با عصبيت فزاينده مي تواند همراه باشد و يا عدم توانايي در خوابيدن راحت و استراحت كامل در ايام امتحانات همه استرس زا هستند. استرس هاي خفيف كه در ضمن غير قابل اجتناب نيز مي باشند بي خطر هستند ،‌ولي استرس با شدت زياد است باعث بروز مشكلات براي فرد و سازمان مي شود. كارل البرشت مولف كتاب استرس و مدير مي گويد 7 :

... استرس بخش طبيعي عملكرد انسان است ... ما بايد اختلاف و تفاوت هاي موجود بين استرس هاي منطقي و استرس هاي بسيار بالا را بياموزيم و حساسيت هاي خود را تجربه نماييم تا توانايي مقاومت در ما تقويت گردد ...

تحقيقات نشان داده كه علائم فيزيولوژيكي استرس شامل انواع امراض فيزيكي و علائم رواني آن به نوبه خود بيمار هاي رواني را به وجود مي آورد . شكل زير انواع بيماري هاي جسمي و رواني ناشي از فشار عصبي (استرس) را نشان مي دهد. 8

بي ميلي در معاشرت با ديگران

كم اشتهايي

افسردگي

بيماريهاي رواني بي ميلي به زندگي

بي ميلي جنسي

عصبيت

عامل استرس زا استرس

زخم معده

ميگرن

بيماريهاي جسمي كمر درد مزمن

بي خوابي

سردرد عصبي

بيماري قلبي

فشار خون بالا

از طرفي پژوهش هاي انجام شده ثابت نموده که نوع و شدت واکنش هاي فرد در مقابل استرس هاي زندگي هميشه رابطه مستقيمي با شدت عوامل استرس زاي زندگي نداشته بلکه در درجه اول با چگونگي درک و نحوه ارزيابي فرد از رويداد و يا ميزان احساس خطر و تهديدکنندگي واقعه براي وي در ارتباط مي باشد . 9 و 10

چگونگي درک وفهم از رويدادهاي پر استرس زندگي عمدتا" تحت تاثير زمينه هاي رشد فرد در دوران کودکي مي باشد.تجربيات گذشته فرد از اين گونه رويدادهاو حمايت هاي اجتماعي و خانوادگي او در هنگام وقوع رويدادهاي پر استرس زندگي، ساختار شخصيتي ، ارزش ها و معيارهاي فرهنگي و اجتماعي گروهي ، وضعيت اقتصادي و بالاخره بسياري از عوامل ديگر نيز در اين رابطه دخالت دارند. به طور مثال فردي که از نظر مالي ضعيف بوده و از حمايت هاي اجتماعي و خانوادگي مناسبي نيز برخوردار نباشد ، هنگامي که رويداد پر استرس در زندگي وي حادث مي شود.( از جمله تصادف رانندگي و يا از دست دادن کار ) مسلما" نسبت به فردي که از نظر اجتماعي ، خانوادگي و مالي وضع بهتري دارد، دچار استرس بيشتري مي شود و رنج فزونتري را تحمل مي کند. 11

کامبينگز وکوپر فرآيند استرس را در چارچوب و تئوري سيبرنتيک به شرح زير تعريف کرده اند. 12 و 13

* افراد به طور کلي سعي دارند که افکار ، احساسات و روابط خود را با محيط اطراف در حالث ثابت نگهدارند.
* هر عاملي از حالت احساسي و جسمي فرد داراي ميزاني از ثبات مي باشد که در آن شخص احساس راحتي مي کند. حال اگر نيروهايي يکي از اين عوامل راآشفته نمايد که شدت آن خارج از ميزان ثابت احساسي و جسمي فرد باشد ، فرد دو راه بيشتر ندارد، يا بايد براي نگهداري احساس راحتي ، با نيروهاي مزاحم مقابله نمايد و يا به گونه اي با آنها کنار بيايد.
* رفتار فرد که متوجه نگهداري حالت ثابت مي باشد فرآيند تعديل و يا استراتژي مواجهه و مقابله با استرس را شکل مي دهد.

با توجه به مطالبي که گفته شد ، ماهيت فشار عصبي ( استرس ) عبارت مي باشد از عملکرد نيروهايي که اعمال جسمي و رواني راخارج از گستره وحدود ثابت قرار مي دهند و در نتيجه در فرد کشش عصبي به وجود مي آورند.

**برخورد فرد با فشار عصبي**

به طور کلي هنگامي که فرد براي نخستين بار با فشار عصبي ( استرس ) روبه رو مي شود تلاش در تطابق کلي با عامل فشارزا و فشار عصبي در فرد شروع مي شود که هشدار و يااعلام خطر مي باشد . در اين حالت فردممکن است احساس شوک و ترس ناگهاني نمايد و سپس به فکر مقابله با آن بيفتد که در صورت موفقيت به تعادل مي رسد و در صورت عدم موفقيت و احساس درماندگي و عدم توانايي در حل مشکل دچار فرسودگي و تنيدگي مي گردد. 14

مرحله اول آغاز فشار عصبي مرحله اعلام خطر و هشدار نام دارد.در اين مرحله فرد توانهاي فيزيکي و احساسي خود را جمع کرده و شروع به مقاومت در برابر آثار منفي عامل " فشار زا " مي نمايد. به طور مثال اگر مديري بايد گزارش مفصلي به مقامات بالاتر سازمان ارائه دهد ، اولين کار او تلفن به همسرش مي باشد که تا دير وقت منتظر او نماند و سپس آستين ها را بالا زده و مشغول کار مي شود. به اين طريق فرد در مرحله دوم از G.A.S قرار مي گيرد ، يعني اينکه فرد در برابر عامل " استرس زا " مقاومت مي نمايد.

در بسياري از موارد ، مرحله مقاومت به G.A.S پايان مي دهد. به طور مثال اگر مدير ياد شده قادر باشد با تمرکز حواس و کنترل اعصاب گزارش خود راقبل از موعد مقرر کامل نمايد ، در اين حالت ، آن را د ر کيف گذاشته و با لبخندي حاکي از رضايت ، خسته ولي با آرامش خيال و خوشحال به منزل باز مي گردد.

از طرفي اگر فرد به مدت طولاني د رمعرض عامل استرس زا قرار بگيرد، مرحله سوم يعني فرسودگي که عموما" داراي سه مشخصه يعني :

* حالت تحليل احساسي
* غير شخصي شدن افراد
* احساس انجام کار در سطح بسيار پايين توسط فرد ميباشد مصداق عيني پيدا خواهد کرد . 15

در اين مرحله فرد کاملا" " مي برد " و به اصطلاح " وا مي دهد " و توانايي لازم براي مبارزه باعامل استرس زا را در خود نمي يابد و تسليم محض مي شود. به طور مثال اگر مدير مورد بحث در چنين شرايطي قرار بگيرد ممکن است روي صندلي اداره خوابش ببرد و گزارش کارش هم تمام نشود . 16

حالات مختلف در مراحل سه گانه فشارعصبي

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| مرحله اول ( هشدار – اخطار ) | مرحله دوم ( مقاومت ) | مرحله سوم ( فرسودگي ) |
| * ترشح هورمون ها افزايش مي يابد ( غدد هيپوفيز و غدد فوق کليوي ) * بدن درحالت آمادگي نسبي قرار مي گيرد. * علائم فيزيولوژيکي مانند ضربان قلب ، تنفس و فشار خون قابل رويت است. | * ترشح هورمون ها به بالاترين حد خود رسيده است. * بدن درحالت آمادگي کامل به سر مي برد. | * بدن در حالت استراحت و تجديد قوا قرار مي گيرد. * قدرت دفاعي در برابر بيماريها تضعيف مي گردد. * فرد منفعل و فرسوده مي شود. |

فشار عصبي بر حسب اندازه و شدت آن مي تواند براي فرد مفيد و يا زيان آور باشد. اگر در سازمان عوامل تحريک کننده وجودذ نداشته باشند ،فشار عصبي و يا استرس در سطح پاييني خواهد بود. در اين حالت انگيزه ها کم رنگ شده وعملکرد و کارايي پايين مي ايد و فرد دچار کسالت فخستگي ، رخوت ، دلزدگي و بالاخره به اصطلاح محققان اين زمينه

**" زنگزدگي"** مي گردد. اين حالت براي سازمان بسيار نامطلوب است و حکايت از اعمال مديريت به گونه اي نامطلوب و ضعيف دارد.

با فزايش تدريجي استرس ، فرد به سطح عملکرد مطلوب مي رسد و فشار عصبي ( استرس ) به فرد کمک به کارايي و بهره وري مي نمايد که مديران در اعمال شيوه هاي مديريت بايد به اين مهم توجه داشته باشند. با افزايش فشار عصبي ( استرس ) ، فرد تمام انرژي خود را براي پيشرفت هر چه بيشتر و بالا بردن ميزان و نرخ کارايي و بهره وري به کار مي بندد و از خود خلاقيت و رضايت کاري نشان مي دهدذ.م در واقع اين مرحله ، تحريک بهينه کارمند مي باشد که بايد درحالتي متعادل به کار برده شود زيرا کمتر از آن و بيش از آن براي سازمان و فرد اثرات زيانباري دارد.

**منشاء فشارهاي عصبي (استرس)**

1. فشارزاهاي محيطي
2. فشارزاهاي سازماني
3. فشارزاهاي فردي

**فشارزاهاي محيطي**

فشارزاهاي محيطي بسيار متنوع مي باشند که از جمله مهم ترين آنها مي توان به تغييرات اقتصادي ، تغييرات سياسي ، تغييرات اجتماعي و بالاخره به تغييرات تکنولوژيکي اشاره نمود که به شرح زير توضيح داده مي شوند :

**تغييرات اقتصادي**

اين فشارزاها شامل تغييرات اقتصادي از جمله افزايش تورم و يا تغيير ونوسان نرخ بهره بانک و امثالهم مي باشد که با کم شدن قدرت خريد فرد ارتباط مستقيم دارد. در چنين شرايطي مردم در برنامه ريزي مالي خود دچار سردرگمي مي شوند. اين وضعيت مي تواند باعث بروز جو نامطمئن در جريان عادي زندگي مردم شود که نتيجه آن فشار عصبي ( استرس ) مي باشد. همچنين کم شدن سرمايه گذاري باعث بالا رفتن ميزان بيکاري مي گردد که اين امر نيز باري مردم استرس زا مي باشد.

**تغييرات سياسي**

تغييرات سياسي در يک کشور نيز مي تواند علت استرس افراد گردد ، خصوصا" اگر مردم راجع به تغييرات توجيه نشده و در جريان امر قرار نگيرند. بعضي اوقات تغييرات سياسي مي تواند وسيع و شديد باشد و سطح عدم اطمينان ناشي از آن امکان دارد باعث ابجاد مقدار زيادي از استرس براي گروه هاي خاصي بشود.

**تغييرات اجتماعي**

تغييرات و تحولات اجتماعي نيز عامل فشارزاي ديگري است و اشخاصي که در جريان اين تحولات قرار مي گيرند آن را تجربه مي کنند. تحولات اجتماعي معمولا" همراه با تغيير در ارزش ها از جمله فرهنگ ، باورها، سنت ها و .... همراه مي باشد که تلاش در تطابق با موازين ارزشي جديد ، استرس زيادي بر مردم وارد مي سازد.

**تغييرات تکنولوژيکي**

تغييرات تکنولوژيکي نه تنها بخشي از چرخه حيات سازمان مي باشد بلکه بخشي غير قابل اجتناب از زندگي است که به گونه فشارزاي محيطي نيز عمل مي کند. سيستم هاي بانکي ، ارتباطات ، حمل و نقل و بسياري از مسايل زندگي اجتماعي به تغييرات فزاينده تکنولوژيکي وابسته شده اند و با توجه به ارزش هاي فرد ، قبول اين تغييرات مي تواند باعث بروز استرس در او گردد. تکنولوژي مي تواند اطلاعات زيادي توليد نمايد به نحوي که افراد ممکن است احساس نمايند که گرفتار کار تحميلي مضاعف شده اند و در طلب راه هاي ساده تر زندگي برآيند که با فطرت هاي انساني ، خلقيات فردي و ارزش ها حاکم انس و آشنايي بيشتري دارد.

**فشارزاهاي سازماني**

امروزه تقريبا" هر کسي در هر محلي و هر موقعيتي درجاتي از فشار عصبي يا استرس را در محيط کار و سازمان احساس کرده است و اين امر واقعيت عيني و انکار ناپذير کار کردن در سازمان هاي مدرن امروزي مي باشد .

استرس در سازمان ممکن است به علت عوامل درون سازماني و يا برون سازماني به وجود آيد که به هرحال اثراتي از جمله : افت بهره وري – کناره گيري از کار – فرسودگي جسمي و روحي – عملکرد در سطح پايين – کاهش رضايتمندي و ... را به همراه دارد.

استرس يك پديده عيني و ملموس نمي باشد زيرا افراد مختلف ،‌شرايط محيطي و يا سازماني را به گونه كاملا" متفاوتي از يكديگر درك و تجربه مي كنند. به علاوه افراد به دليل روش و سبك شخصي و سابقه تجربي و همچنين ارزش ها و سنت هاي مسلط كه در آنها نهادينه شده و بالاخره عنايت به دنياي تفاوت هاي فردي كه در اينگونه موارد نقش آفرين مي باشد،‌به فشارهاي سازماني جواب هاي متفاوتي مي دهند. از طرفي فرهنگ سازماني كه شامل ارزش هاي كار نيز مي باشد در چگونگي مديريت استرس توسط كاركنان تاثير دارد. همچنين سازمان هاي مختلف و مشاغل متفاوت نياز به كاربرد شيوه هاي متفاوت در مقابله با استرس را دارند . به عقيده جيف و اسكات سازمان ها براي مقابله با مسئله استرس بايد كاركناني استخدام نمايند كه روش پاسخگويي آنها به استرس ،‌با جو و فضاي سازماني تناسب و هم خواني داشته باشد.

تحقيقات انجام شده در خصوص استرس سازماني عمدتا"‌بر مهارت ها و توان هاي فرد در برخورد با موقعيت هاي استرس زا تمركز دارد. مطالعه و بررسي سازمان هاي سالم حاكي از ارتباط استرس سازماني با دو عامل تنظيم كننده روابط و ساختار سازمان مي باشد كه باعث به وجود آمدن استرس ‌،بروز علائم و بيماري هاي جسمي ،‌عصبي و ... مي گرد كه در كارايي كاركنان تاثير منفي و نامطلوب به جاي مي گذارد.

نتيجه جدي و غير قابل ترديد فشار عصبي ( استرس) در سازمان ضربه روحي و آسيب پذيري شديد فرد مي باشد كه متعاقب مسائلي از جمله تهديد امنيت فرد /بحران سازماني/ سوء استفاده از كارمند توسط كارفرما و .... به وجود مي آيد. ضربه هاي روحي به طور كلي مي توانند از مقوله از بين رفتن باورها و تصورات كارمند نسبت به توانايي هاي خود در برخورد با كار روزانه و انتظارات فزاينده انجام كار و يا از دست دادن ناگهاني كار به علت تقليل اجباري پرسنل و سياست كوچك سازي سازمان كه باعث بروز استرس هم در كارمندان كنار گذاشته شده و هم در كارمند ابقاء شده سازمان مي گردد،‌باشد كه معمولا" با احساس عدم اطمينان ،‌خشم ،‌گناه و عدم اعتماد دسته اخير همراه است . اين دسته از كاركنان در آن واحد از داشتن شغل احساس خوشحالي دارند ولي از اينكه همكارانشان كنار گذاشته شده اند احساس گناه مي كنند. اين نوع ضربه روحي را بيماري كاركنان ابقاء شده ناشي از اخراج همكاران باشد . نوع ديگر ضربه روحي محل كار مشاهده خشونت در محل كار مي باشد. ضربه روحي محل كار مي تواند همچنين مزاحمت در محل كار ،‌تبعيض ،‌خاتمه دادن غير موجه به كار و يا تصور عدم كفايت كارمند در برخورد با مسئوليت هاي كار و انتظارات فزاينده باشد. منشاء معمولي ضربه روحي محل كار از دست دادن ناگهاني شغل مي باشد كه با اثرات بالقوه خورد كننده اي بر حس و نياز احترام به خود كارمند همراه مي باشد.

ايوان سويچ و ماتسون طي يك طبقه بندي از فشارهاي عصبي سازماني دو گروه فشارهاي عصبي درون سازماني و فشارهاي عصبي برون سازماني ارائه داده اند.

فشارهاي عصبي برون سازماني تحت تاثير فشارزاهاي ناشي از فرهنگ / تغييرات اجتماعي / تحولات تكنولوژيكي/ وضعيت اقتصادي / و بالاخره ويژگي هاي فرد و مسايل زندگي شخصي فعال مي شوند. فشارهاي عصبي درون سازماني را مي توان به دو دسته كلي تحت عنوان فشارهاي عصبي ساختاري و قانوني / فشارهاي عصبي در رابطه با مسايل شغلي تقسيم نمود.

**فشارزاهاي عصبي ،‌درون سازماني**

همانگونه كه اشاره شد فشارزاهاي درون سازماني مي توانند به علت " ساختار و قوانين حاكم بر سازمان " و " د رابطه با مسايل شغلي " ايجاد گردندكه به شرح زير توضيح داده مي شوند :

**فشارهاي عصبي ،‌ساختاري و قانوني**

اين گروه از فشارزاها به شرح موارد زير مي باشند كه به اختصار به آنها اشاره مي شود . فشارهاي عصبي ،‌ناشي از ساختار سازمان ،‌شامل : تصميم گيري هاي متمركز / عدم مشاركت كاركنان در تصميم گيري ها / رسمي بودن بيش از حد روابط سازماني / تخصص گرايي افراطي / وابستگر بيش از حد فعاليت ها / و ...

**فشارهاي عصبي ناشي از شرايط فيزيكي كار شامل :** كارهاي داراي مخاطره / شلوغي و سر و صداي بيش از اندازه / تهويه نامناسب / وجود مواد شيميايي و تشعشعات خطرناك / روشنايي نامناسب / و...

**فشارهاي عصبي ناشي از سياست هاي داخلي سازمان شامل :** قوانين و مقررات خشك / شرح وظايف ناقص و يا غير اجرايي/ ارزيابي بدون ضابطه از عملكرد كاركنان / عدم پرداخت حقوق عادلانه / تغيير شغل و جابه جايي مكرر / روشن نبودن روش ها / فقدان وحدت رويه/ و ...

**فشارهاي عصبي ناشي از فرايندهاي سازماني شامل :** وجود ابهام در اهداف كلي سازمان / نبود سيستم اطلاع رساني كارآمد/ سيستم كنترل و نظارت نامناسب / ابهام در معيارهاي سنجش و ارزشيابي / ارتباطات ناقص و نامناسب / و ...

**فشارهاي عصبي در رابطه با مسايل شغلي**

**الزامات شغل :** شغل تركيبي منحصر به فرد از عملكردها و نقش ها در سازمان است . به عبارت ديگر ،‌شغل در ساختار موقعيت هايي با مسئوليت ها و وظايف مشابه عمل مي كند. الزامات و مسايل شغل عبارتند از :مسئوليت ها / تجربه كار / خشونت در محل كار / امنيت شغل / عدالت در پرداخت ها / حمايت اجتماعي .

**الزامات نقش :** مجموعه رفتارهايي كه فرد در سازمان دارد نقش سازماني هر فرد عنوان داده شده است . به عبارت ديگر هر فردي بخشي از يك فعاليت بزرگ را به عهده دارد كه مجموع آنها تشكيل فرايندي را مي دهند كه هر فرد بخش و سناريوي خاص خود را بازي مي كند. الــزامات نقش شامل ابهام نقش ،‌تضاد نقش و تطابق شغل و شاغل به شرح زيـــر مي باشد :

**ابهام نقش :** وجود اختلاط در وظايف و نبود شرح وظايف جامع و مانع براي كارمند،‌ابهام و سردرگمي به وجود مي آورد كه مجبور است با حدس و گمان و تفسير اشتباه به انجام كار اقدام نمايد. اين تدابير قطعا" عامل اشتباه و ابهام در نقش خواهند بود كه با تدوين شرح وظايف جامع و مانع مرتفع خواهد شد.

**تضاد نقش :** اين حالت هنگامي واقع مي شود كه از كارمند درخواست هاي ضد و نقيض شود. تضادنقش گاهي در اثر اختلاط تكاليف مديارن به وجود مي آيد و گاهي نيز نتيجه خواست هاي مديران رسمي سازمان و گروه غير رسمي سازمان از كارمند مي باشد . چون كارمند ميل دارد مورد تاييد هر دو گروه باشد و اين امر امكان ندارد بنابراين دچار تنش و استرس مي شود.

**تطابق شغل و شاغل :** هدف اصلي تدوين " شرايط احراز شغل " حفظ تطابق شغل با شرايط شاغل است ولي چنانچه مشخصات شغل دقيقا" تهيه و تدوين نشده باشد در نتيجه توازن بين شرايط احراز شغل و توانايي هاي شاغل وجود نخواهد داشت . در اين حالت اگر توان فرد از شغلش كمتر باشد تحت فشار زمان و وظايف متعدد قـــرار مي گيرد و فشـار عصبي ( استرس ) به وجود خواهد آمد.

**الزامات فيزيكي :**  الزامات فيزيكي به محل و نحوه انجام شغل اشاره دارد . الزامات فيزيكي شامل :‌تناسب فضا و تراكم ،‌مسئله ازدحام افراد ،‌نياز به محل آرام و خلوت ،‌داشتن فضاي شخصي كافي ،‌روشنايي و حرارت كافي ،‌نبودن سر و صداي زياد ،‌كيفيت لازم در طراحي و ساخت وسايل كاري ،‌توجه به آلودگي ها در محل كار و ....

**خستگي ناشي از شغل:** بررسي هاي انجام شده مبين اين نكته است كه كاركناني كه داراي مشاغل خسته كننده و پر چالش هستند كمتر دچار اضطراب ،‌افسردگي و بيماري هاي فيزيكي مي شوند تا آنهايي كه كارهاي با چالش كمتري را عهده دار مي باشند.

**فشار ناشي از كار :**  فشار كار از انواع عوامل استرس زا مي باشد كه با نوع كار و خصوصيات فرد بستگي دارد. اگر چه هر نوع كاري ،‌درصدي از فشار عصبي ( استرس ) را احتمالا" د ركارمند ايجاد مي كند ولي در استرس زا بودن پاره اي مشاغل از قبيل پرستاري ،‌جراحي ،‌بورس بازي، خلباني و ... نمي توان ترديد نمود.

**فشار كار بيش از حد زياد و يا كم :** كارل آلبرشت در اين باره مي گويد ،‌كارگر و يارمندي كه كار بسيار زياد و به گجونه اي غير منطقي به عهده داشته و مكلف به انجام آن ظرف مدت معين باشد ،‌دچار اضطراب ،‌محروميت ،‌احساس نااميدي د رعدم دريافت پاداش مقرره مي شود. در مقابل كارگر يا كارمندي كه كار بسيار كمي به او ارجاع مي گردد نيز دچار همين اساس مي گردد و به تدريج شروع به احساس مضطرب شدن از كمبود ارزش كار خود مي گردد و شغل خود را در سازمان بي اهميت دانسته و احساس واخوردگي مي نمايد.

**فشارهاي مراوده اي :**  يكي ديگر از فشارهاي عصبي در سازمان به زعم كوپر و مارشال فشارهاي مراوده اي مي باشد كه افراد سازمان با آن معمولا" برخورد دارند. به طور مثال كارمندي ممكن است نياز زيادي به مشاركت در تصميم گيري احساس نمايد و ميل داشته باشد به صورت فعال درگير بسياري از مسايل سازمان شود. برعكس وي ،‌مديريت به دليل سبك خاصي كه اعمال مي كند به اين خواست كارمند توجه نمي نمايد و مداخله او در امور سازمان را فقط در محدوده وظيفه تفويض شده به او لازم مي داند. اين تفاوت سبك و سليقه بين كارمند و مديريت نهايتا" منجر به بروز فشار عصبي ( استرس) مي شود.

**تنگناهاي زماني :**

زمان در دنياي امروز،‌روز به روز داراي ارزش بيشتري مي شود و به تدريج ذهن افراد را به خود مشغول ساخته و حتي به صورت يك فشار خارجي و عامل اسرس زا د رايجاد عدم تعادل رواني عمل مي كند.فشار زماني به هر دليل در افراد مختلف واكنش هاي مختلفي ايجاد مي كند كه اهم آنها عبارتند از : **خستگي و اعتياد به كار**

**󰀡خستگي :** خستگي افت به كارگيري مهارت ها در انجام كار است كه با استراحت كافي صعود مي كند. خستگي امري طبيعي است اما اگر خارج از توان فرد باشد و يا مدت استراحت كافي نباشد مي تواند به صورت عارضه اي مضر درآيد. در صورتي كه خستگي فرد از كار جبران نگردد در دراز مدت سلامت فرد به مخاطره مي افتد و با ضعيف شدن تدريجي فشارهاي عصبي ( استرس ) به وي حمله خواهند كرد.

**اعتياد به كار :** يكي از پيامدهاي نوين فشار عصبي اعتياد به كار است . عمده ترين نشانه اعتياد به كار ،‌كار كردن طولاني و مداوم است . هر چند كار طولاني مي تواند دلايل خاص خود را داشته باد ولي كار كردن تحت فشار زمان و در بلند مدت افراد را دچار اعتياد به كار مي كند و در واقع آنها را معتاد به انجام كار چه در سازمان و چه در محل زندگي مي نمايد. همانگونه كه از نام آن مشخص است اعتياد به كار نوعي بيماري رواني است كه اثرات زيانباري در فرد به جاي مي گذارد و نبايد آن را با سخت كوشي و پشتكار اشتباه نمود. دلايل عمده اعتياد به كار مي تواند فرار از مشكلات شخصي ،‌بزرگ جلوه دادن شخصيت ضعيف و مواردي از اين قبيل باشد . در زبان ژاپني براي اعتياد به كار در حد افراط كه اغلب موجب مرگ مي شود از واژه كاروشي به معني مرگ بر اثر پركاري استفاده مي شود. كاروشي هنگامي رخ مي دهد كه فرد آنقدر سخت كار مي كند كه آهنگ طبيعي زندگي وي از هم گسيخته مي گردد و خستگي كاري سبب تشديد حالت هايي از جمله فشار خون و پيدا شدن تدريجي فشار عصبي مي شود.

به عقيده نيواستروم و كيت ديويس معمول ترين علل استرس شغلي و سازماني عبارتند از :

* كار پرحجم
* فشار زماني
* كيفيت ضعيف سرپرستي
* جو نامطمئن شغلي
* اختيار ناكافي براي انجام مسئوليت ها
* تفاوت بين ارزش هاي فرد و سازمان
* تغيير به هر شكلي ،‌خصوصا" وقتي كه اساسي و غير معمول باشد
* محروميت

( پاره از اين موارد در متن اشاره شده است ) در اينجا فقط به استرس اشي از محروميت اشاره مي كنيم.

**محروميت :‌**به عقيده نيواستروم و ديويس يكي از دلايل استرس ،‌محروميت مي باشد كه مي توند به وسيله مديريت و حتي همكاران به وجود آيد. محروميت در نتيجه سركوب انگيزش فرد به منظور جلوگيري او از رسيدن به هدفت موردنظر خود ايجاد مي شود. عكس العمل فرد به محروميت به صورت مكانيسم دفاعي وي بروز مي كند و دليل آن دفاع از خود براي خنثي كردن اثرات رواني مي باشد كه به علت عدم رسيدن به هدف بر فرد عارض مي شود.

در مقابله با محروميت انواع مختلفي ا زعكس العمل ها وجود دارند ك عبارت مي باشد از :

عكس العمل تهاجمي و پرخاشجويي ،‌لاقيدي و بي علاقگي ،‌عقب نشيني كردن و پس زدن ،‌قهقرا رفتن و سقوط كردن ،‌ثابت شدن و بر جاي ماندن ،‌بي نظمي جسمي و ساير اهداف جايگزين.

استرس به همان گونه كه در زندگي شخصي و اجتماعي داراي نتايج زيان باري مي باشد در زندگي سازماني نيز اثرات منفي و مخربي دارد كه مديران بايد با آگاهي كامل با آن مقابله نمايند.

پيامدهاي منفي استرس هاي سازماني را مي توان در سه گروه به شرح زير با اثرات مترتب بر آن تقسيم بندي كرد :

* فيزيولوژيكي ( اثرات شامل : افزايش فشار خون و ضربان قلب ،‌عرق كردن ،‌اشكال در تنفس ،‌تنش عضلاني ،‌سرد و گرم شدن ،‌نامرتب بود دستگاه گوارش ..... )
* رواني ( اثرات شامل : عصبانيت ،‌اضطراب ،‌افسردگي ،‌كم شدن احترام به خود ، عملكرد ضعيف فكري ،‌ضعف تصميم گيري ،‌برافروختگي ،‌نارضايتي از شغل ،‌خشم از سرپرستي )
* رفتاري ( اثرات شامل : كم شدن انجام كار ، غيبت زياد ،‌حوادث كار در حد زياد ،‌خروج از كار در حد زياد ،‌مصرف الكل ،‌مصرف داروهاي تسكي دهنده و آرامش بخش ،‌اشكال در ايجاد ارتباط ،‌رفتار غير قابل پيش بيني )

**فشارها عصبي برون سازماني**

تا مدت ها فشارهاي عصبي ( استرس ) برون سازماني مورد توجه نبودند و محققان اثرات اين فشارهاي عصبي را بر فرد ناچيز تصوي مي كردند. امروزه ثابت شده كه عوامل فشارزاي برون سازماني به سهم خود نقش مهمي در ايجاد استرس بر كارمند سازمان بازي مي كند. از طرفي عوامل فشارزاي برون سازماني با وجود اثر عميقي كه بر سازمان ها دارند از آنها كمتر تاثير مي پذيرند و همين اثرگذاري ،‌معيار دروني و يا بروني بودن محرك فشارزا است . عمده ترين عوامل برون سازماني موثر بر فشار عصبي عبارتند از : فرهنگ / تغييرات اجتماعي – تكنولوژي / وضعيت اقتصادي و روند صنعتي شدن.

**فرهنگ :** در رابطه با اثرات فرهنگ در ايجاد فشار عصبي ( استرس ) نتايج به دست آمده از تحقيقات انجام شده توسط ريچاردسون و تانگ بر اين واقعيت تاكيد دارد كه رفتارهاي رواني در مديران هر دو كشور داراي جنبه هاي همكانندو مشابه مي باشد . هرچه سطح فشار عصبي ( استرس ) افراد بالاتر باشد ،‌به همان نسبت ،‌علائم ضعف سلامت توسط مديران تجربه مي شود. جدول زير عوامل استرس زا در مديران كشورهاي سنگاپور و انگلستان را نشان مي دهد.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| درجه نسبي (اهميت) | سنگاپور | انگلستان |
| 1 | \* مسئوليت | \* كار زياد |
| 2 | \* تضاد اداري | \* بوروكراسي |
| 3 | \* ابهام نقش | \* امنيت شغل |
| 4 | \* اضافه كار زياد كمي | \* ترقي شغلي |
| 5 | \* بوروكراسي | \* عدم اطمينان |
| 6 | \* مسئوليت براي مردم | \* فقدان خود مختاري |
| 7 | \* مديريت مردم | \* كار كم |
| 8 | \* كار زياد كيفي | \* چالش هاي شغلي |

اقتباس از كتاب رفتار در سازمان : درك و مديريت جنبه هاي انساني كار نوشته رابرت بارون و جرالد گرين برگ ،‌ص 243

**تغييرات اجتماعي – تكنولوژيكي :** موضوع **تغيير مداوم**  يكي از مسايل حتمي الوقوع در جامعه شناسي مي باشد كه ابعاد متعدد و متفاوتي را به شرح زير در بر مي گيرد :

* **تغيير ساختار اجتماعي :**  تغيير ساختار اجتماعي به عقيده موريس كينزبرگ شامل تغيير در اندازه / تركيب و تعادل اجزاء يا سازمان هاي جامعه از يك طرف و كوچك شدن اندازه و حجم خانواده / تبديل اقتصاد كشاورزي به اقتصاد صنعتي / شهرنشيني / و تغييرات جمعيتي و اقتصادي مي باشد.به طور كلي منظور از ساختار اجتماعي الگوهاي رفتار اجتماعي است ،‌اگر چه تاثيرات تغيير هرگز به طور همگن توزيع نمي شوند. نتايج تغيير در جوامع و شكل عمده نتايج تغييرات اجتماعي را ملوين سي من در نظريه جامع انبوه در مقابل از خودبيگانگي**1** و عكس المعمل رفتاري تعريف كرده است . علائمي كه او براي تغييرات اجتماعي عنوان كرده است به علائم فشار عصبي بسيار شباهت دارد.جدول زير خلاصه اي از نظريه جامعه انبوه را منعكس مي سازد.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| عوامل ساختاري | اشكال از خود بيگانگي | پاسخ هاي رفتاري |
| * خويشاوندي در برابر روابط شخصي * سنت ها در برابر اشكال عقلائي * تجانس در برابر عدم تجانس * مقياس وسيع | * بي قدرتي * بيهودگي * ناهنجاري * انزواي اجتماعي * دلسردي | * انفعال سياسي * اعتصاب * تعصبات قومي * غيبت * عوارض رواني * اطلاعات نازل * خودكشي |

اقتباس از كتاب درآمدي بر تئوري ها و مدل هاي تغييرات اجتماعي نوشته استفان واگو، ص 243

* **تغيير در روابط اجتماعي:** به طور كلي هر فعلي كه از انسان سر مي زند اگر به طريقي با ديگران برخورد و ارتباط داشته باشد يك رابطه اجتماعي است از طرفي تغيير در ماهيت رابطه اجتماعي در طول زمان از عناصر مهم در تغييرات اجتماعي است كه به اشكال مختلف حادث مي شود ك هر يك به صورت بالقوه ( خصوصا" در سازمان ها ) مي تواند منبع فشار عصبي محسوب گردند كه به شرح زير مي باشند :
* **همبستگي يا انسجام :** كه متضمن درجه جذب افرادتوسط يكديگر و در نتيجه كاهش فشار عصبي مي باشد و مفهوم مخالف آن يعي عدم همبستگي باعث احساس عدم رضايت ،‌عدم امنيت و از همه مهم تر فشار عصبي ( استرس) مي باشد.
* **حمايت اجتماعي** **:** حمايت از همكار در كارهاي سازماني باعث تقليل فشار عصبي مي گردد. زيرا فرددر معرض فشار عصبي با احساس حمايت از جانب همكاران خود را در موضع مستحكم تري مي يابد و مي تواد در مقابل عوامل فشارزا مقاومت كند.
* **تغيير تكنولوژيكي** : تغييرات تكنولوژيكي اثرات متعدد و عميقي چه بر جامعه و چه بر سازمان وارد مي سازند. به عقيده آگبورن تكنولوژي نقش هاي كلي و اساسي در زمينه انتشار اطلاعات ،‌صنعت ،‌بازرگاني،‌اشتغال ،‌سياست ،‌حمل و نقل،‌آموزش ،‌فراغت و سرگرمي و بالاخره انتشار فرهنگ ها بازي مي كند و در هر زمينه تاثيرات متفاوتي دارد. بسياري از پيشرفت هاي تكنولوژيكي،‌آرامش را به همراه دارد ولي در مجموع و به عقيده وي تكنولوژي داراي تاثيرات خشونت بار و هيجان برانگيز مي باشد كه منجر به افزايش فشار عصبي ( استرس ) مي گردد.

\* از خود بيگانگي يعني بيگانه شدن فرد با خود و ديگران. جامعه شناسان از خود بيگانگي را شامل همه مظاهري مي دانند كه جامعه صنعتي كنوني بر انسان تحميل كرده است و شخصيت فردي او را از وي گرفته است . نمونه اي از اين مظاهر تحولي است كه بر اثر اعمال روش هاي مديريتي از نوع تيلوريسم در كارگر ايجاد مي شود و او را به مهره و زائده اي از ماشين تبديل مي كند و يا زندگي در شهرهاي بزرگ(كلان شهر ها ) موجب فردگرايي ،‌تقسيم افراطي كار ،‌تخصص و غلبه روح عيني بر روح ذهني مي شود و انسار را به از خود بيگانگي سوق مي دهد.

* **وضعيت اقتصادي و روند صنعتي شدن :** صنعتي شدن بهعبارتي ديگر يعني توسعه اقتصادي از طريق منابع و كميت هاي انرژي به كار گرفته شده . توسعه و رشد اقتصادي مراحلي را طي مي نمايد كه در هر مرحله فرد و جامعه ناچار به تطابق با تغييرات سريع ،‌حركات تكنولوژيكي و ضرورت هاي توسعه و ... مي باشد. در هر مرحله به ميزان فشاري كه بر فرد يا جامعه واردمي آيد ف تنش و فشارعصبي بر فرد تحميل مي شود. به زعم **رستو** حركت توسعه اقتصادي به طور خلاصه عبارت مي باشد : از گريز از چارچوب سنتي / آمادگي براي خيز اقتصادي / خيز اقتصادي / بلوغ اقتصادي / و بالاخره مصرف انبوه . بديهي است در هر مرحله افراد جامعه مجبور به تطابق با شرايط جديد هستد و در غير اين صورت بايد متحمل فشار عصبي كه در پاره اي از مراحل ضعيف و در پاره اي ديگر سخت و شكننده است باشند.
* **فشارزاهاي فردي**  كليه عوامل فشارزا كه مورد بحث قرار گرفت‌، در نهايت در سطح فردي ظاهر مي شوند كه تا حد زيادي تحت تاثير شخصيت ،‌ويژگي هاي زندگي و حوادث زندگي فردي و خانوادگي فرد قرار دارند كه به شرح زير توضيح داده مي شوند:
* **شخصيت :** اگر تجربه ما از انسان چيزي بگويد مسلما" چنين خواهد گفت : انسان ها در نوع خود " واحد" هستند ،‌هر يك داراي خصوصيات و نشانه هاي خاص هستند و دو نفر با خصوصيات واحد وجود ندارند و خصوصيات و نشانه هاي انسان در طول عمر او محكم و لايتغير است . با توجه به اين مطلب بايد قبول نمود كه عكس العمل هاي انسان ها نسبت به محرك هاي يكسان ناشي از شخصيت هاي متنوع و گوناگون او مي باشد و روان شناسان به دنبال الگويي براي شناسايي يك نمونه شخصيتي سالم كه در مواجهه بامحرك هاي مختلف سلامت رواني خود را حفظ كند بوده و هستند.در اين رابطه روان شناسان به دو نوع شخصيت **درون گرا** و **برون گرا** برخورد كرده اند. برون گرايان مردمي خونگرم ،‌معاشرتي و اهل بحث و گفتگو هستند و به مسائل عيني و ملموس توجه داشته و در زمان حال زندگي مي كنند و كمتر در معرض فشارهاي عصبي ( استرس) قرار مي گيرند. در مقابل ،‌**درون گرايان** بر عكس **برون گرايان ،** هستند كه بدبين ،‌منفي ،‌مايوس ،‌خيالاتي و در گذشته و يا آينده زندگي مي كنند و شديدا" از حملات عوامل استرس زا متاثر مي شوند.از طرفي ديگر خصوصيات و تفاوت هاي افراد با يكديگر باعث مي شود كه در رويدادهاي استرس زا به گونه اي متفاوت با يكديگر عمل نمايند. سن / جنس/ سلامتي هستند كه شدت و اثر آن از شخص به شخص متفاوت مي باشد. مشهرترين و شناخته شده ترين طبقه بندي افراد براي بررسي عكس العمل هاي فرد در برابر استرس بر اساس مطالعات فريدمن و روزنمن در سال 1950 مي باشد كه دو نوع خصوصيات شخصيتي در افراد تشخص دادند و آنها را تحت عنوان " افراد نوع A " و "افراد نوع B " تقسيم بندي و مشخص نمودند.
* **افراد با شخصيت از نوع A**

افراد با شخصيت از نوع "A" عموما" بي حوصله ،‌سخت كوش،‌رقابت كننده ‌،‌دائما" زير فشار و محدوديت زماني مي باشند. به زعم **فريدمن** و **روزنمن** اين نوع افراد به عنوان افراد پيچيده اي كه اهل عمل و در ضمن بسيار احساس هستند،‌به گونه اي مهاجم در كوشش هاي سخت ،‌لاينقطع و مداوم درگير پيشبرد نظرات و اهدافشان در حداقل زمان ممكن مي باشند. افراد از نوع A به محيط و محركات آن وابسته مي باشند. به طر كلي در صورت نبود علل استرس زا،‌رفتاري كه افراد نوع A انجام مي دهند هرگز اتفاق نخواهد افتاد.**افراد با شخصيت از نوع B**

افراد با شخصيت از نوع "B" نوع كامل شده نمونه هاي رفتاري از نوع " A " مي باشند . بر خلاف شخصيت هاي از نوع A افراد از نوع B عجول نيستند و تحت فشار محدوديت هاي زماني خود را قرار نمي دهند. اين نوع افراد رقابت كننده نبوده ،‌با مردم كمتر در تضاد هستند،‌به شغل خود علاقه دارند و به موقعيت ها با منطق و آرامش رفتاري بيشتر نزديك مي شوند. نهايت اينكه عليرغم شتاب و عجله افراد نوع A ، هيچ مستندعلمي دال بر وجود موفقيت كمتر افراد نوع B از افراد نوع A وجود ندارد.

پاره اي از محققان نمونه هاي رفتاري افراد با شخصيت نوع A را با سطح بالايي از استرس و از جمله امراض قلبي و تنگ شدن رگ هاي قلب مرتبط مي دانستند تا افراد با شخصيت از نوع B . بررسي هاي بعدي خلاف اين مطلب را ثابت كرد زيرا نوع شخصيت A خود كمك به بروز پديده هايي از جمله امراض قلبي نمي نمايد بلكه خطاپذيري شخصيت هاي از نوع A كه خود را به طور مكرر در معرض موقعيت هاي متضمن استرس هاي سنگين قرار دادن مي باشد در اينجا نقش مهمي ايفاء‌مي كند.به طور مثال اين نوع شخصيت ها گرايش به كار بيش ار حد دارند ،‌به طور همزمان پروژه هاي متعدد قبول مي كنند و سعي در انجام آنها در چارچوب محدوديت زماني دارند كه براي كارهاي زياد بسيار غير منطقي است . جدول زير خصوصيات دو نوع شخصيت A و B را نشان مي دهد.

|  |  |
| --- | --- |
| شخصيت از نوع A | شخصيت از نوع B |
| * هميشه در تكاپو و حركت است * سريع راه مي رود * سريع غذا مي خورد * بي قرار است * بي صبر است * رقابتي است * روحيه تهاجمي دارد * زمان فراغت ندارد * لاف زن مي باشد * در تضاد به خود و مردم است | * آرامش در حركات دارد * آهسته راه مي رود * آرام غذا مي خود * شمرده صحبت مي كند * آرام است * صبور است * رقابتي نيست * روحيه تهاجمي ندارد * زمان فراغت دارد * لاف زن نمي باشد * با خود و مردم در آشتي است |

اقتباس از كتاب مديريت منابع انساني نوشته مارك سينگر،‌ص 373

**فشار عصبي**

بسياري از استرس ها كه بر فرد تاثير مي گذارند،‌ريشه در رويدادهاي استرس زاي مربوط به زندگي شخصي دارند. هولمز و راهه طي مطالعات خود متوجه شدند كه مسايل و اتفاقات در زندگي شخصي اثرات متفاوتي از نظر فشار عصبي بر فرد دارند كه آنها را در جدولي به نام جدول **تطابق مجدد اجتماعي** طبقه بندي كرده اند. بر اساس اين طبقه بندي اعداد بزرگتر فشار عصبي بيشتري را نشان مي دهند و محققان عقيده دارند كه مجموع تغييرات كساني كه در يك سال كمتر از 150 باشد معمولا" در چند سال بعد از سلامتي خوبي برخوردار مي باشند. اگر جمع نمرات به بيش از 150 و كمتر از 300 برسد ،‌احتمال به بيماري روحي شديد در سال بعد بيش از 50 درصد است و اين احتمال در سطح نمرات بالاي 300 به 70 درصد مي رسد. جدول زير طبقه بندي **هولمز و راهه** را منعكس مي سازد.

درصد تطابق مجدد اجتماعي (SRRS )

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | **وقايع زندگي** | **ميانگين ارزش** |
| 1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  11  12  13  14  15  16  17  18  19  20  21  22  23  24  25  26  27  28  29  30  31  32  33  34  35  36  37  38  39  40  41  42  43 | * مرگ همسر * طلاق * جدايي * زندان * فوت يكي از اعضاء خانواده * بيماري و يا جراحت شخصي * ازدواج * اخراج از كار * مشكلات زناشويي * بازنشستگي * تغيير در سلامتي يا تغيير رفتار عضوي از خانواده * حاملگي * مشكلات جنسي * اضافه شدن عضو جديد به خانواده * تغيير و تعديل در كسب و كار * تغيير در وضع مالي * فوت دوست صميمي * تغيير كار * تغيير در مشاجرات مكرر خانوادگي * رهن بيش از 10000 دلار * قرض و يا رهن * تغيير در مسئوليت هاي شغلي * رفتن پسر و يا دختر از خانه * مشكلات با پدر و مادر همسر * موفقيت برجسته شخصي * شروع و يا توقف كار كردن ،‌زن خانواده * شروع و يا اتمام مدرسه * تغيير در شرايط زندگي * تجديد نظر در عاداد شخصي * داشتن مشكلات با رئيس * تغيير در ساعات و شرايط كاري * تغيير مسكن * تغيير مدرسه * تغيير تفريحات * تغيير در فعاليت هاي كليسايي * تغيير در فعاليت هاي اجتماعي * قرض و يا رهن كمتر از 10000 دلار * تغيير در ساعت خواب * تغيير در تعداد گردهمايي فاميل * تغيير در عادات غذا خوردن * تعطيلات * كريسمس * تخطي جزيي از قانون | 100  73  65  63  63  53  50  47  45  45  44  40  39  39  39  38  37  36  35  31  30  29  29  29  28  26  26  25  24  23  20  20  20  19  19  18  17  16  15  15  13  12  11 |

اقتباس از كتاب مديريت منابع انساني نوشته مارك سينگر ،‌صفحات 373-372

مسائل استرس زاي زندگي روزانه ، اتفافات و رويدادهايي که توسط هولمز و راهه در جدول تطابق مجدد اجتماعي ارائه شده اگر چه واقعيت هاي زندگي مي باشند ولي به ندرت افاق مي افتند . بسياري از افرادممکن است سال هاي متمادي زندگي کنند و مسايل مندرج در جدول براي آنها اتفاق نيفتد و آنها را تجربه ننمايند. آيا اين وضعيت مي تواند دليل بر زندگي آرام و بدون استرس اين افراد باشد ؟ مسلما" چنين نيست زيرا زندگي روزانه داراي انواع منابع استرس زا است که با شدت کم و يا زياد اتفاق مي افتند. بررسي هاي انجام شده توسط لازاروس وديگران مبين اين واقعيت مي باشد که اين اتفاقات غير قابل اجتناب هستند و مسايل و يا " مشاجرات روزانه " خود علت و منبع مهم استرس مي باشند. به زعم ملهوش 60 درصد فشارزاها از زندگي شخصي و 40 درصد از کار ناشي مي شوند. شکل زير برخوردکنترل کارمند بر کار و ميزان فشارزاهاي کار را نشان مي دهد.

**برخورد کنترل کارمند بر کار و ميزان فشارزاهاي کار**

**کم ميزان استرس زاهاي کار زياد**

**کم**

|  |  |
| --- | --- |
| استرس کم و متوسط  کنترل کارمند بر کار | استرس زياد |
| استرس کم | استرس متوسط |

**زياد**

**اقتباس از کتاب رفتار سازماني نوشته دان هلريگل،ص 259**

همچنين رابطه سطح کار و ميزان فشار عصبي ( استرس ) در شکل زير قابل ملاحظه مي باشد همانگونه که در شکل منعکس مي باشد ، فشار عصبي در مرحله پيدايش کم است و به تدريج اضافه مي شود تا به حد مطلوب برسد و چنانچه در اين حد ، برخورد سازنده با آن صورت نگيرد فرد را وارد مرحله فرسودگي مي نمايد.

**رابطه سطح کار و ميزان فشار عصبي ( استرس )**

**فشار عصبي کم فشار عصبي مطلوب فشار عصبي زياد**

سطح انجام کار

**انجام کار بالا**

**انجام کار ضعيف**

کم زياد

**ميزان فشار عصبي**

**اقتباس از کتاب رفتار سازماني نوشته دان هلريگل ص 250**

**اثرات مهم فشار عصبي ( استرس )**

با توجه به مطالب گفته شده ، دو موضوع اساسي در رابطه با فشار عصبي ( استرس) قابل ملاحظه مي باشد :

* فشار عصبي ريشه در منابع بسيار زيادي دارد.
* فشار عصبي اثرات مهمي بر افرادي که آن را تجربه مي کنند مي گذارد.

به طور کلي فشار عصبي ( استرس ) بر همه مردم به گونه اي اثر دارد ولي آنچه که در اين رابطه واضح و آشکار نيست ، اين مسئله است که قدرت و برد اين اثرات تا چه اندازه مي تواند باشد . تحقيقات دانشمندان نشان داده که فشار عصبي داراي اثرات جسمي و رواني است که بر حالات ، چگونگي انجام کار و حتي بر جريان زندگي فرد اثر گذار مي باشد که نمونه هايي که آنها به شرح زير توضيح داده مي شوند :

**فشار عصبي : قاتل بي سر و صدا**

در رابطه با عنوان فوق بايد قبل از هر چيز تحقيق نمود که اراتباط بين سلامت شخص و فشار عصبي تا چه اندازه اي داراي شدت اثر است. به نظر پزشکان متخصص اين ارتباط بسيار قوي مي باشد . بعضي از صاحبنظران عقيده دارند که فشار عصبي در بروز انواع بيماري هاي جسمي نقش هايي در حد 50 الي 70 درصد به عهده دارد. به عنوان مثال بر علم طب ثابت شده که فشار عصبي در ايجاد بيماريهاي قلب ، عروق ، فشار خون ، زخم معده و حتي مرض قند نقش زيادي دارد و حتي در بعضي از دردهاي مادام العمر نيز اثرات فشار عصبي ديده مي شود. حال چگونه فشار عصبي باعث بروز اين همه بيماري مي شود ؟ مکانيزم آن که تا حد زيادي موردتاييد متخصصان است به شرح زير مي باشد :

مصرف منابع توسط انسان او را از تعادل فيزيولوژيکي خارج مي کند و فشار عصبي سيستم شيميايي پيچيده داخلي او را به هم مي ريزد و خصوصا" با دخالت بر عمکرد کارآمد سيستم مصونيت بدن و از طريق مکانيزم آن مواد بالقوه و بالفعل مضر و نامناسب خارجي وارد به بدن ( از جمله ميکرب ، ويروس ، سلول سرطاني و ... ) را تشخيص داده و نابود مي کند.

مواد خارجي وارد به بدن با نام **آنتي ژن ها**  شناخته شده اند. وقتي آنتي ژن ها ظاهر شدند گلبول هاي سفيد خون شروع به تکثير مي نمايند و به " آنتي ژن " ها حمله مي کنند و اغلب آنها را نابود مي سازند. ساير گلبول هاي سفيد **آنتي بادي**  تهيه مي کنند که ماده اي است شيميايي که با  **آنتي ژن ها** ترکيب شده و آنها را خنثي مي کنند. در حالت عملکرد معمولي ، سيستم مصونيت و ايمن سازي کاري ندارد جـز نابود کردن تهديدهاي بالقوه و بسيار زيادي کــه متوجه سلامتي و صحت مــا مي باشد. ولي قرار گرفتن در برابر فشار عصبي ممتد و طولاني ، سيستم مصون سازي بدن را به هم مي زند.

تحقيقات انجام شده ثابت کرده که سطح بالايي از فشارعصبي به عملکرد سيستم دفاعي بدن لطمه سنگين وارد مي سازد و مقاومت در برابر بيماري هاي جدي را پايين مي آورد و او را آماده ابتلا به انواع بيماري هاي مي نمايد.

**فشار عصبي و انجام کار**

تصور غالب در مورد رابطه فشار عصبي ( استرس ) و انجام کار بر اين امر تاکيد دارد که چنانچه فشارعصبي در مرحله تحريک بهينه کنترل نشود و در حد مطلوب حفظ نگردد و بالاتر برود و فرد به حداکثر توان و تلاش خود برسد، عملکرد فرد عملا" کم مي گردد و منحني آن سقوط مي نمايد و فرد دچار فرسودگي شده و نشانه ها و علائم زيان آور فشار عصبي ( استرس ) ظاهر مي شود.

**فرسايش رواني**

بسياري از مشاغل با درصدي از فشار عصبي درگير مي باشند ولي عليرغم وجود فشار عصبي در مشاغل ، افرادي که در اين گونه مشاغل انجام وظيفه مي نمايند سعي در کنار آمدن با فشار عصبي ناشي از شغل را دارند و وظيفه خود را در حالي که با استرس هاي مختلف مقابله مي کنند ، انجام مي دهند. بعضي افراد تحمل مقاومت در برابر مشاغل استرس زا را ندارند و طي مرور زمان و به تدريج فرسوده شده و دچار فرسايش رواني و يا درماندگي کامل مي گردند.

به طور کلي " فرسايش رواني " در نتيجه حمله پنج نوع " فرسودگي " به وجود مي آيد که به شرح زير توضيح داده مي شوند :

**فرسودگي جسمي :** افرادي که از اين نوع فرسودگي رنج مي برند کم انرژي بوده و اغلب اوقات احساس خستگي مفرط مي کنند. علاوه بر اين عوارضي از قبيل سردرد ، کم خوابي، از دست دادن اشتها ، تغيير در دفتارهاي عمومي در اين افراد ديده مي شود.

**فرسودگي رواني :** بروز اين نوع فرسودگي در فرد با بيماري هاي از قبيل افسردگي ، احساس درماندگي ، در دام شغل گرفتار بودن و امثالهم همراه مي باشد.

**فرسودگي حالت و نگرش :** افراد گرفتار اين نوع فرسودگي عيب جو، بدبين و منفي مي شوند و به خود ، شغل ، سازمان و بالاخره به زندگي کم بها مي دهند.

**فرسودگي احساس انجام کارها در حد پايين :**  اين نوع افراد تصور مي کنند که فاقد کفايت لازم شده اند و قادر به انجام کاري نيستند و احتمالا" در آينده نيز توفيق انجام دادن کارهاي مثبت را نخواهند داشت.

**مسخ شخصيت :** ديگر نشانه فرسودگي ، مسخ شخصيت مي باشد . مهم ترين علامت مسخ شخصيت ، بي تفاوتي ، بي علاقگي فرد نسبت به سايرين است و گاهي اوقات اين احساس با بدبيني شديد ، فقدان روابط اجتماعي، تعهد شديد به اهداف غير شخصي و تخصص گرايي مفرط توام مي گردد. اين افراد به صورت مکانيکي عمل نموده به قوانين و مقررات بيش از حد پاي بند هستند. در تعريف کلي ، مسخ شدگي داراي سه ويژگي مي باشد :

* فرد شخصيت خود را از دست مي دهد و در برابر ديگران جبهه منفي و انفعالي به خود مي گيرد.
* کارهاي انجام شده را معرف خود نمي داند.
* از نظر فيزيکي ، ذهني و احساسي تهي مي شود.

نهايتا" کساني که به مسخ شدگي کامل مي رسند ، فرسودگي مفرط پيدا مي کنند و حالاتي مثل خستگي و عجز در ناتواني ، بي تفاوتي ، سرخوردگي و ... در رفتارشان مشهود مي گردد و به همه با بدبيني نگاه مي کنند.

جاي شگفت اينکه افراد متعهد، شايسته و برجسته بيشتر از سايرين در خطر مسخ شدگي هستند. اين افراد پس از سال ها مقاومت در برابر فشارزاهاي سازماني ، زماني که حس مي کنند راه حل روشن و عقلايي براي حل مشکلات وجود ندارد به يک باره فرو مي ريزند و علايم شديد متشنج شدن را از خود بروز مي دهند.

**زيان هاي عمومي فشار عصبي ( استرس )**

زيان هاي فشار عصبي ( استرس ) را مي توان مربوط به هزينه غيبت از کار / تاخير در حضور در سرکار / ترک شغل / بروز حوادث ناشي از کار به علت عدم تمرکز / خستگي مفرط / اشتباه / پرداخت غرامت و بيمه بيماري از طرف کارفرما / افت بهره وري و کارآيي / فقدان جو با نشاط / تعارض ضمني و علني کارمند باکارمند و کارمند و رئيس و... مي باشد .

**تفاوت هاي فردي در مقابله با فشار عصبي ( استرس )**

جاي هيچ گونه شک و ترديدي نيست که انسان ها داراي تفاوت هاي بسيار زيادي در مقاومت برابر فشار عصبي مي باشند. بعضي ، عکس العمل هاي ضعيف در مقابل استرس از خو نشان مي دهند و پاره اي قادر به عکس العمل قوي ، حتي هنگامي که در معرض استرس طولاني قرار گرفته اند مي باشند. تفاوت اينگونه افراد در چيست و چرا از يکديگر متفاوت مي باشند ؟

روانشناسان و محققان انسان شناسي اين موضوع را با سه حالت **خوشبيني** ، **بدبيني** و **جسارت** مرتبط مي دانند و افراد را در سه گروه گفته شده تقسيم کرده اند.

**خوشبيني سپري در برابر فشار عصبي ( استرس)**

يکي از عواملي که نقش مهمي در متوقف کردن استرس و مقاومت در برابر آن را دارد روحيه مثبت و داشتن حالت خوشبيني است . خوشبين ها همواره نصب پر ليوان آب را مي بينند ، به زندگي اميدوارند و موقعيت هاي مختلف را در پرتو انوار مثبت تفسير و تعبير مي کنند و بالاخره همواره در انتظار نتايج مطلوب و مفيد از مسايل هستند.بررسي ها نشان داده که افراد خوشبين از بيماري جسمي و يا علايم آن در برهه هاي زماني پر استرس صحبتي نمي نمايند. بررسي هاي علمي انجام شده در مورد دو گروه انسان هاي مورد بحث ثابت کرده که خوشبين ها و بدبين ها کاملا" در جهت مخالف يکديگر قرار دارند. خوشبين ها بر مشکلات تمرکز دارند و با آنها درگير مي شوند و تا مشکلات را حل نکرده اند از انجام کار ديگري خودداري مي کنند. اين گروه از انسان ها همواره در جستجوي حمايت هاي اجتماعي هستند و از نصايح و توصيه ديگران براي حل مشکلات استفاده مي کنند و براي مقابله با استرس هاي بالفعل و بالقوه برنامه طراحي مي کنند.

از طرفي افراد خوشبين درصدد آزادسازي تنش بيشتري نسبت به افراد بدبين داند و به محض خروج از سازمان ، مسايل استرس زاي سازمان را در همان محل مي گذارند و با خود به منزل نمي آورند و به افراد خانواده منتقل نمي کنند در حالي که افراد بدبين فاقد اين توانايي هستند و متاسفانه مسايل استرس زاي سازمان همراه آنها حرکت مي کند و به زندگي خانوادگي وارد شده و مشکلات عديده اي براي افراد خانواده ايجاد مي نمايد.

**بدبيني**

بدبين ها بر خلاف خوشبين ها نصف خالي ليوان رامي بينند و به آينده و زندگي با اميدواري توجه نمي کنند و از حرکات خود نيز انتظار نتايج مطلوب ندارند. بدبين ها هر موقعيتي را منفي توجيه و تفسير مي کنند و در انتظار نتايج نامطلوب از کارهاي مورد انتظار هستند.

بدبين ها نسبت به خوشبين ها کمتر مي توانند در برابر مسايل استرس زا مقاومت و پايداري نمايند و اغلب کوشش و سعي دارند وارد مسايل ، بگومگوها و بحث هايي که حل آن مشکل و احتمالا" استرس زا مي باشد نشوند و تا حد امکان از برخوردهاي حتي با فشار عصبي ( استرس ) محدود احتراز مي کنند. برخلاف خوشبين ها، افرادي که بدبين هستند ، به طور مدام از ناراحتي جسمي و علايم فلان بيماري شکايت دارند و در مواقع فشار عصبي ( استرس ) زياد و يا کارهاي پر تلاش و سخت و با مقادير مختلف و ياحجم زياد به سادگي از ميدان خارج مي شوند.

بدبين ها بر مشکلات تمرکز نمي کنند زيرا همه مسايل را از زاويه بدبيني مورد بررسي قرار مي دهند و چون انجام آنها را قابل توجيه نمي دانند ساده ترين کار را انتخاب مي کنند و آن گفتن نه مي باشد. اينگونه افراد به شدت معتقدند که اصولا" داراي طالع نحس بوده و سرنوشت ، آنها را از روز ازل چنين آفريده و همه کائنات باآنها سر دعوا دارند و هر بلايي که از آسمان بيايد بر آنها وارد مي شود. بدبين ها به دنبال حمايت هاي اجتماعي نسبتند و اصولا" اعتقادي به اين کار ندارند.

**جسارت**

سومين خصوصيت که وجه تمايز افراد مقاوم در برابر فشار عصبي ( استرس ) و افراد غير مقاوم و حساس ، داشتن " جسارت و تهور " و فشار عصبي را به منزله چالش ديدن مي باشد. در واقع اين صفت به گروهي از خصوصيات اشاره دارد تا يک خصوصيت واحد. اشخاص " جسور و متهور " در سه وجه با ديگران داراي تفاوت مي باشند :

**تعهد :** افراد جسور تعهد در سطح بالايي از خود نشان مي دهند و با کارها و ساير فعاليت هاي زندگي درگيري فعال و سازنده ارائه مي دهند.

**کنترل :** افراد جسور اعتقاد دارند که مي توانند در رويدادهاي مهم زندگي خود نفوذ نموده و حرکت و نوسانات استرس زاي آن را کنترل و حذف نمايند و از اين طريق نتايجي را تجربه کنند.

**چالش :** افراد جسور و شجاع هر نوع تغييري را نوعي چالش تصور نموده و آن را فرصتي براي رشد مي دانند تا تهديدي براي امنيت خود .

تفاوت هاي ذکر شده با خصوصيات فردي فوق کمک به توانمند کردن فردجسور و متهور براي احراز قدرت مقاومت در سطح بسيار بالايي در برابر استرس مي نمايد . تحقيقات انجام شده ضمن تاييد مراتب فوق مبين اين موضوع است که توانايي افراد داراي تهور و جسارت در برابر استرس بسيار بالا مي باشد و در مقابل توانايي افراد فاقد تهور و جسارت در برابر استرس بسيار ضعيف بوده و در برابر حملات استرس زا بسيار شکننده و ناتوان هستند.

**مديريت فشار عصبي ( استرس )**

فشار عصبي ( استرس ) از عوامل و شرايط مختلفي ريشه مي گيرد که احتمال حذف کامل آن از زندگي اگر غيرممکن نباشد ، حداقل به ايمان و اراده بسيار بالايي نياز دارد. به عبارت ديگر فشار عصبي در اين رابطه علت و معلولي کار مي کند که چنانچه علت يا علل از بين نروند معلول نيز از بين نخواهد رفت و اگر هم دفع شود به صورت مخفي و در حالت کمون باقي خواهد ماند. بنابراين آنچه که فرد و يا سازمان مي توانند توامان انجام دهند، کم کردن و حداقل نمودن اثرات زيان آور علت ها مي باشد تا معلول نيز به تدريج کنترل گردد. به طور کلي برخورد بافشارعصبي در هر زماني که واقع شود استراتژي هاي خاصي رابراي مقابله با آن بايد به کار گرفت. مقابله با استرس مي تواند باعث کاهش موقعيت هاي محيطي آسيب رسان شده و فرد براي سازگاري با وقايع ناخوشايند آماده شود و همچنين تعادل هيجاني خود را حفظ نموده و ارتباطات مثبت و رضايت بخش با ديگران را تداوم بخشد.

مديريت فشار عصبي ( استرس ) کار ساده اي از جمله رفرم سازماني و يا تعريف مجدد وظايف سازمان نمي باشد بلکه به متغيرات و روابط متقابل بسيار پيچيده اي مرتبط مي شود که آگاهي و توانايي بسيار بالايي در اعمال آن مورد نياز است.

تقليل و رفع فشار عصبي از نظر مديريت رفتار سازماني و اصول روابط انساني داراي اهميت ويژه اي مي باشد. از طرفي کارمند که به هر دليل گرفتار گرداب فشار عصبي است ، عملا" بخشي از ثروت معنوي جامعه مي باشد که در معرض خسارت قرار مي گيرد و اين وظيفه مديران است که با کمک محققان ، تک تک کارکنان را از نظر رفتاري زير نظر داشته باشند و در جلوگيري از وارد شدن اين خسارت کوشش و اهتمام نمايند .

در اين رابطه دو دسته از اقدامات در جهت حذف استرس و يا فشار عصبي در سازمان و زندگي بايد توامان انجام شوند. دسته اول اقدامات و تلاش هايي است که محققان به انحاء مختلف به آن اشاره داشته اند و جنبه پيشگيري و معالجه دارند و اگر چه شرط لازم براي دفع استرس هستند ولي کافي نمي باشند. اين اقدامات تحت عنوان **اقدامات تاکتيکي در مقابله با فشار عصبي** مشخص شده اند. دسته دوم شامل **اقدامات ريشه اي** مي گردد که بيشترين اهميت را در رابطه با حذف کامل فشار عصبي از وجود انسان دارد و تحت عنوان **اقدامات اساسي و ريشه اي** معرفي مي شوند.

**اقدامات تاکتيکي در مقابله با فشار عصبي**

اين اقدامات شامل دو بحث اصلي تحت عنوان سازمان سالم و فشار عصبي و همچنين فرد سالم و فشار عصبي و کارگيري تکنيک هاي مختلف ديگري از جمله : تغذيه صحيح و ورزش / آموزش تمديد اعصاب ، مراقبه و تمرکز / تغيير عکس العمل هاي رفتاري – شناختي به فشار عصبي / استفاده کامل از تعطيلات / مديريت زمان / دارو درماني / استراحت / برنامه ريزي زندگي و ساير تکنيک هاي حفظ تعادل فرد مي گردد که به ترتيب به آنها اشاره خواهد شد.

**سازمان سالم و فشار عصبي ( استرس )**

بدوا" بايد بررسي نمود که سازمان سالم چه مقوله اي است و در تحت چه شرايطي ايجاد مي شود و آيا مفهوم مخالف اصطلاح فوق اين است که اغلب سازمان هاي امروزي ناسالم هستند ؟ از طرفي بايد ديد که يک سازمان سالم آيا مي تواند وجود داشته باشد ؟ و چرا محيط کار سازماني به افراد ارزشمند فشار وارد مي نمايد که منجر به بروز بيماري هاي جسمي و احساس دلتنگي و گرفتگي در آنها و در نتيجه به ناسالم شدن سازمان منجر مي شود.

تحقيق درباره سازمان سالم داراي مشکلاتي است و يکي از مشکلات اين است که توسعه و سلامت سازمان از زاويه تمرکز بر تکنولوژي هاي جديد وبا ساختار سازمان و چگونگي به کار گرفته شدن آن ها مورد توجه بوده ، در حالي که به عوامل کليدي محيط کار که از سلامت شخص حمايت مي نمايند توجهي نشده است . ديگر اينکه آيا سازمان ها را مي توان با يک دستورالعمل داراي سلامت سازماني نمود و يا اينکه هر يک به مقتضاي ماهيت و عوامل سازماني نسخه خاص خود را لازم دارند.

گروهي از دانشمندان معتقدند که سازمان سالم قادر است با محيط خارجي و داخلي خود به تطابق برسد و توانايي ها، انرژي خلاق و مسئوليت هاي کارکنانش را برانگيزاند و در نتيجه اين اقدامات مثبت ،تنش و فشار رواني کارمند را تقليل دهد.

**مک گريگور** با ارائه تئوري X و Y معتقد است که با اعمال تئوري Y که متضمن مديريت حمايتي ، مشارکتي و آشنا نمودن افراد با نيازهاي واقعي خود مي باشد، مي توان به سمت استقرار سازمان سالم حرکت کرد و سازماني را طراحي نمود که اضطراب و تعارض اگر در آن وجود نداشته باشد ، لااقل در حد نازل و ناچيز باشد . **کريس آرجريس** عقيده دارد هر چه سازمان در برآورده ساختن نيازهاي انساني بيشتر موفق باشد به همان نسبت فشار عصبي و تضاد موجود در سازمان تقليل مي يابد و سازمان سالم تر خواهد بود. عليرغم اين تفرک ، **آرجريس** اين سئوال را مطرح مي کند که اگر قرار باشد کليه نيازهاي کارکنان توسط سازمان برآورده شوند، آن وقت سازمان چگونه تاثيرگذار باقي خواهد ماند. **کارل مارکس** مي گويد به دليل تعارض دائمي بين کارمند و سازمان که بهترين دليل آن پيدا شدن اتحاديه ها و قوانين دولتي است ، ايجاد سازمان بدون فشار عصبي امري محال و از مقوله خيالات فانتزي مي باشد. **ماکس وبر** سازمان سالم را در نوع بوروکراسي ايده آل مي داند. به زعم وي وجود مقررات و قوانين حاکم بر روابط ، اصطکاک کارکنان و تنش و فشار عصبي آنها را تقليل مي دهد زيرا قوانين و سيستم ، حد و مرز وظايف و فعاليت ها را مشخصي کرده است . اگر چه به زعم دانشمندان روابط انساني وجود قوانين خشک و غير قابل انعطاف خود باعث بروز جمود فکري ، عصبيت ، افسردگي و فشار عصبي ( استرس ) مي شود و سازماني که تااين حد از مقررات غير قابل انعطاف پيروي مي کند نمي تواند سازماني سالم باشد.

تئوريسين هاي انگيزش از جمله **مزلو** عقيده دارند که کار نه تنها نيازهاي انساني به امنيت را برآورده مي سازد بلکه کمک به برآورده شدن نيازهاي بيشتري از جمله نياز به خلاقيت ، نياز به کفايت و نياز به مشارکت در جوامع را در فرد ايجاد کرده و در نتيجه فضاي سازماني را سالم و بدون تنش و فشار عصبي مي نمايد. تئوريسين هاي جديد انگيزيش از جمله **مک کابي** بر اين نکته تکيه دارند که سازمان سالم سازماني است که به کارکنان خود در کليه سطوح اجازه بدهد يک دسته از ارزش هاي کاري را از جمله خلاقيت ، حفظ شخصيت فردي و عشق را تجربه کنند.

ديدگاه ديگري براي سلامت سازمان ، توجه به سازمان را به عنوان موجوديتي انسان گونه مطرح مي نمايد که براي عملکرد آن به عنوان يک ارگانيزم سالم عناصري مورد نياز است . به زعم اين ديدگاه ، سازمان نياز به تحرک ، ادغام و يکپارچگي دارد که تا حدودي شبيه نيازهاي يک فرد مي باشد.

تفکر ديگري در خصوص سازمان سالم از تشخيص سرمايه هاي با ارزش آن ( افراد و سطوح مختلف مهارت و دانش آنها) مي باشد که مي توانند هر لحظه اي سازمان را ترک کنند چون کارکنان همانند کارخانه قابل تصاحب و تملک نيستند بلکه بايد آنها را با **مديريت رفتار سازماني** صحيح به دست آورد ، بنابراين سازمان بايد بياموزد که چگونه آنها را نگهدارد و از دست ندهد.

با توجه به بازار وسيعي که از افراد با دانش در خارج سازمان وجود دارد و کارکنان متوجه مي شوند که سازمان به ارزش هاي آنها بها مي دهد و به سادگي آنها را از دست نمي دهد، اين خود به کارکنان قدرت بيشتر براي کار کردن و درخواست آنچه را که نياز دارند مي دهد. اين روش ، عملي راهبردي براي تشکيل يک سازمان سالم است که تنش و فشار عصبي در آن نقش ندارد.

بالاخره سازمان سالم بر توسعه اثربخشي سازمان تاکيد دارد و با ايجاد تعهد در کارکنان و دادن انگيزش به آنها شرايط رشد کارکنان را که متنج به کارآيي و سلامت بيشتر سازمان خواهد شد فراهم مي آورد . از طرفي ساختار کارآمد ، ارزش هاي مثبت ، فرهنگ و روابط کار در سطح بالا در سازمان هاي سالم نهادينه شده و باعث بروز حالت وجد و نشاط و بالاخره سلامت جسمي و رواني کارکنان مي گردد.

**فرد سالم و فشار عصبي**

قبل از اجراي هر گونه تاکتيک اعم از فيزيکي و يا رواني بايد مسايل شخصيتي فرد را مورد توجه قرار داد و به او در استقرار تعادل با درون و محيط خارج کمک کرد تا راه براي تاثيرگذاري تکنيک هاي رفع فشار عصبي هموار گردد که در زير بدوا" به فرد سالم و فشار عصبي و سپس به کار گيري تکنيک هاي مختلف براي تقليل فشار عصبي اشاره مي شود. فرد سالم از نظر شخصيتي به عقيده محققان در تعامل کامل با محيط داخلي و خارجي خود مي باشد و در صورت کارمند بودن علاوه بر مورد فوق تلاش در تقليل ميزان ناسازگاري بين سازمان رسمي و خود را دارد.

به عقيده **کريس آرجريس** فرد و يا کارمند سالم در چارچوب عامل " شخصيت " با سازمان و کارکنان تعامل مي نمايد و به عنوان ارگانيزم زنده براي خود استراتژي هايي دارد که نمونه آن را مي توان توانايي ها، نياز ها و **پويايي موازنه همزمان داخلي و خارجي** با محيط و يا سازمان دانست.

موازنه **همزمان داخلي – خارجي** سازمان با شخصيت فرد ارتباط پيدا مي کند. به اعتقاد **آرجريس** شخصيت فرد از اجزايي تشکيل شده که به يکديگر متصل مي باشند. هر جزء از شخصيت براي حفظ موجوديت خود چند جزء ديگر شخصيت را به کار مي گيرد. در فرآيند به کارگيري يکديگر ، اجزاء يک واحد کل را تشکيل مي دهند.

موازنه داخلي **شخصيت** وقتي موجوديت مي يابد که اجزاء شخصيت فرد يا يکديگر در تعادل کامل باشند. افرادي که شخصيت آنها از نظر داخلي به تعادل رسيده باشد متعادل بوده و داراي تطابق با درون خود مي باشند. در مقابل موازنه خارجي وقتي وجود دارد که شخصيت به عنوان يک واحد کل با محيط خارجي به تطابق رسيده باشد تعادل نهايي و کلي شخصيت از ادغام و انطباق اين دو با يکديگر تشکيل مي شود و هر آينه اين انطباق حاصل نگردد ، فرد دچار عوارض ناشي از فشارهاي رواني خواهد شد. بديهي است که انطباق داخلي با تعادل خارجي نيازمند سعي و تلاش و تمرين بوده و به سادگي تحصيل نمي گردد. شاهد استدلال فوق مديراني هستند که به علت عدم توانايي در استقرار تعادل داخلي و تطابق با محيط درون دچار نوعي از بيماري روان تني بوده و فرد سالم نمي باشند.

به عقيده **ارجريس** سازمان هايي که کارکنان را در حالت غير سالم بي تفاوت ، غير وابسته و غير متعد بهکار مي گيرند، در واقع سازمان از نوع سنتي بوده که با شيوه پدرسالارانه مديريت مي شود. اين سازمان ها تا زماني موفق هستند که براي سازمان رقيبي در کار نباشد. اينگونه سازمان ها به علت نداشتن جو سالم سازماني نه تنها رشد نخواهد کرد بلکه وقتي که تغييرات و يا فشار عصبي حادث شد ، توانايي تطابق با موقعيت جديد و شرايط متغير را نخواهند داشت.

**کاراسک** و **تئورل** چنين استدلال مي کنند که براي بررسي فرد سالم در سازمان بايد محل کار سالم مورد مطالعه و بررسي قرار گيرد. نامبردگان در اين رابطه ، وابستگي چند متغير را آزمايش کرده اند. آنها نه تنها بر کل محل کار تمرکز دارند بلکه بر کيفيت شغل کارکنان نيز تنوجه نموده و سه نوع متغير در رابطه با فشار رواني را مورد بررسي قرار داده اند: **الزامات شغل** که فشار براي نتايج کار است / **کنترل** که ميزان عملکرد کارمند ر رابطه با کارگيري مهارت ها و تخصيص کار مي باشد/ و بالاخره **حمايت اجتماعي** که رابطه مثبت شخصي با سرپرست و همکاران مي باشد.

مدل **کاراسک** و **تئورل** براي فردسالم بر اين اساس قرار دارد که سه عامل ذکر شده چگونه در شغل با يکديگر تعامل مي نمايند. طي بررسي هاي انجام شده ، نامبردگان متوجه شدند که در محيط باالزامات شغل زياد و کنترل کم ، سلامت و نوع فشار عصبي خصوصا" بيماري هاي قلبي بيشتر مي باشد تا در " محيط فعال " که داراي الزامات شغل زياد و کنترل زياد مي باشد . به طور کلي و به قول **کريس ارجريس** هر چه فرد در تحمل مسايل و ناملايمات توانايي بيشتر از خود نشان دهد، به همان نسبت سالم تر خواهد بود. از طرفي فرد وقتي به درجه تعادل و تطابق رسيد شخصيت سالم پيدا مي کند شخصيت سالم در محل کار با ديگران رفتاري دوستانه و متعادل دارد و هرگز جوياي تحسين و تاييد همکاران و مديران نيست و ساده و بي تکليف وظايف خود را انجام مي دهد و وظيفه براي او به صورت يک هدف در مي ايد و نه وسيله امرار معاش .

شخصيت سالم در تفاوت هاي ظاهري انسان ها نابينا است و به همين دليل سياه ، سفيد ، زن ، مرد ، بزرگ ، کوچک ، بومي و خارجي برايش فرقي ندارد و جسورانه و بي پروا در جستجوي حقيقت است. استرس به هر اندازه قوي باشد در اين نوع شخصيت کمترين اثري ندارد زيرا استحکام شخصيتي او به اندازه اي قوي است که به سادگي متلاطم مي شود.

**کارگيري تکنيک هاي مختلف براي تقليل فشار عصبي ( استرس )**

اقداماتي که فرد بايد براي محافظت خود در برابر فشارهاي عصبي ( استرس ) مختلفي که بر او وارد مي شود به عقيده محققان تمرين هايي از مقوله موارد زير مي باشد.

**تغذيه صحيح و ورزش**

افرادي که سعي در بالا بردن " تحمل فشار عصبي " و يا کم کردن اثرات آن را در دارند بايد تلاش در افزايش سلامتي جسمي بنمايند . اين عمل خود دو حرکت اصلي را شامل مي شود : افزايش تغذيه صحيح / انجام ورزش مرتب و طبق برنامه .

در رابطه با تغذيه صحيح ، کم کردن مصرف نمک و چربي اشباع شده همراه با مصرف بيشتر مواد فيبردار و ميوه هاي غني از ويتامين توصيه شده است . تغذيه صحيح ، توانايي جسمي را براي مقابله با اثرات فيزيولوژيکي فشار عصبي ( استرس ) افزايش مي دهد و در نتيجه قدرت مقاومت فرد را در تحمل و بي اثر نمودن فشارهاي عصبي بيشتر مي نمايد . از طرفي تمرين هاي مرتب ورزشي نيز مواد زايد بدن را مي سوزاند و ضمن پيوند **طبيعت و پرورش** انسان ، باعث گردش جريان خون و ايجاد شادي و طراوت مي شود که منجر به تقليل و يا حذف استرس مي گردد.

**آموزش تمدد اعصاب ، مراقبه و تمرکز** آموزش تمدد اعصاب (آرميدگي و يا آرام بخشي عضلاني ) و مراقبه و تمرکز تکنيک هاي مفيدي هستند که براي کمک به افراد در جايگزين کردن احساسات و حالات عصبي و تنشي با وضعيت آرام و ملايم طراحي شده اند که بايد توسط متخصصان و با شيوه هاي اصولي و صحيح به کار گرفته شوند تا اثرات خود را ظاهر سازند. در مراقبه و تمرکز ، افراد حالت راحتي نسبت به رويدادها به دست مي آورند و افکار مزاحم را به سادگي از فکر بيرون مي ريزند و با اشاره به **کلمه کليدي " مانترا "** که استاد به آنها مي آموزد فعاليت هاي مغز را در حالت آرام و به دور از فشارهاي رواني قرار مي دهند و با تمرين مداوم ، تسلط به اعصاب و افکار و اعمال و يا استفاده از شيوه هاي **ذن** به تدريج براي آنها امري ساده و معمولي خواهد شد.

**تغيير عکس العمل هاي رفتاري – شناختي به فشار عصبي** تاکتيک هاي گفته شده بيشتر تمرکز بر تغيير عکس العمل هاي فيزيولوژيکي از طريق بالا بردن توانايي مقابله و مقاومت در برابر اثرات مضر فشار زاها دارد. تاکتيک عکس العمل رفتاري – شناختي به فشارهاي عصبي بر اين تفکر قرار دارد که وقتي نمي توانيم دنياي اطراف خود را عوض کنيم لااق مي توانيم عکس العمل هاي خود را تغيير داده و اصلاح نماييم و از اين طريق نيز قادر به افزايش توان برخورد با فشار عصبي خواهيم شد.

در عکس العمل رفتاري به فشار عصبي دستورالعمل هاي چندي مي توانند مفيد فايده باشند. از جمله اينکه در صورت مواجهه با رويدادهايي که فشارزا هستند ، افراد مي توانند براي کمک به خود ، جريان فرايند اضطراب را با انتخاب اعمالي که در جهت مخالف اضطراب هستند کنترل کنند . به طور مثال يک سخنران که دچار فشار عصبي ( استرس ) اضطراب شده است در عوض بالا بردن آهنگ صدا و سريع تر صحبت کردن براي اتمام سخنراني و خلاص شدن از تنش و اضطراب ، بايد به گونه اي آگاهانه ، آهنگ صدا را ملايم و سرعت بيان را کم کند. نتيجه اين روش ، تقليل اضطراب و در نتيجه دفع فشار عصبي(استرس) مي باشد .اين تکنيک براي افراد با شخصيت از نوع A که قبلا" به آن اشاره شد ، بسيار مفيد مي باشد.

همچنين در هنگام مواجهه با تنش فزاينده ، افراد مي توانند به گونه اي آگاهانه مدت زمان کمي را به استراحت تخصيص داده و تمدد اعصاب نمايند که بايد با حفظ آرامش ، نوشيدن چاي و آب به صورت زدن براي فرد دچار فشار عصبي توام باشد . چنين اقدامي دور فزاينده تنش را که با فشار عصبي همراه مي باشد تعديل نموده و کمک در به دست آوردن آرامش و تعادل مجدد مي نمايد.

در رابطه با عکس العمل شناختي بايد اهميت نقش آن در ارزشيابي شناختي براي مشخص کردن عکس العمل هاي فشارزاد در نظر داشت . به طور ساده ، وقتي افراد موقعيتي را تهديد آميز ، خطرناک و يا خارج از کنترل تصور و ارزشيابي نمايند فشار عصبي که تجربه مي کنند افزايش مي يابد و به سرعت در سطح حداکثر قرار مي گيرد. حال چنانچه فرد خود را در معرض افکار و تصورات منفي قرار دهد و مداوما" با خود صحبت کند و نتيجه دردناک مسئله اي را که با آن مواجهه است مورد بررسي ذهني قرار دهد فطبعا" فشار عصبي ( استرس ) بيشتري براي خود به وجود مي آورد. خوشبختانه و با توجه به وجود نيروهاي عقلايي و منطقي ( نيروهاي عاقله) در فرد چنين حالاتي زياد دوام نمي آوردند و فرد بر آنها چيره مي شود و اين به آن معني نيست که فرد خود را در مقابل خطر و تهديد به تجاهل زده است بلکه آگاهانه و به طور منطقي و عقلايي با آن رو به رو شده است. در رابطه با مطلب فوق **انتونوفسکي** سه عامل خرد پذيري ، انعطاف پذيري و دور انديشي را در مقابله با استرس داراي اهميت مي داند که **خرد پذيري** عبارت مي باشد از ارزيابي دقيق و عيني از موقعيت پيش آمده و يا عامل فشار عصبي و **انعطاف پذيري** تکيه بر مجموعه اي از راهبردهاي مقابله اي گوناگون براي فائق آمدن بر فشار عصبي دارد و بالاخره **دورانديشي** توانايي پيش بيني پيامد راهبردهاي مختلف مي باشد. عنايت به اين سه مورد در چارچوب عکس العمل شناختي ، فرد را قادر مي سازد که بهتر بتواند با استرس و يا موقعيت هاي استرس زا مواجهه بنمايد.

**استفاده کامل از تعطيلات** به عقيده **ريکي گريفين** استفاده کامل از تعطيلات و در هواي تازه و غير آلوده قدم زدن و نفس عميق کشيدن و پياده روي سريع کردن به گونه اي که باعث گردش جريان خون و عرق کردن بشود ، سموم و مواد اضافي دفع شده و فرد احساس سبکي ، نشاط و شادابي مي نمايد . اين تکنيک در کم کردن تدريجي فشار عصبي ( استرس ) داراي اهميت ويژه اي است زيرا دريافت اکسيژن توسط سلول ها نقش مهمي در ايجاد تعادل و آرامش در فرد ايفاء مي نمايد.

**مديريت زمان**

مديريت زمان تکنيک ديگري براي کنترل فشار عصبي ( استرس) مي باشد . مديريت زمان فشارها و هجوم روزانه کارها را تحت نظم و قاعده درمي آورد و در تقليل اضطراب و تنش فرد و نهايتا" کم کردن فشار عصبي او نقش موثر دارد. يکي از راه هاي مديريت زمان تهيه فهرستي از کارهايي که هر روز بايد انجام داده شود مي باشد که با تخصيص زمان لازم براي هر کار از بروز هرج و مرج در برنامه هاي روزانه جلوگيري مي شود با اجراي اين تکنيک علاوه بر اينکه " برنامه هاي پر شتاب " از بين خواهند رفت ، هر گونه کار و برنامه اي زمان لازم خود را داشته و در آرامش کامل اجرا خواهد شد.

ساير تکنيک هاي مقابله با فشار عصبي ( استرس) را مي توان داشتن سرگرمي هاي دائمي و موقتي که افکار فرد را از مسايل استرس زا منحرف بنمايد دانست. همچنين عضو باشگاه هاي ورزشي بودن و يک ورزش را ادامه دادن و در جلسات گروهي ورزشي شرکت کردن و امثال اين گونه فعاليت ها به فرد کمک شايان توجهي در تقليل فشار عصبي مي نمايد .

**دارو درماني**

دارو درماني و به قول **استيفن رابينز** اقدامات **روان – دارويي** در سازمان براي تخفيف فشار عصبي توسط يکي از شرکت هاي بزرگ آمريکايي به نام **دوپونت** تحت عنوان **زندگي بهتر از طريق مصرف دارو** براي کارگران تجربه شده است. با توجه به تعداد زياد کارکنان و مراجعه مداوم آنها به درمانگاه کارخانه، به زعم **استيفن رابينز** کاربرد روش **روان – دارويي در سازمان**  مي تواند در دفع موقت استرس و تغيير رفتار کارگران در محيط کار موثر باشد.

روش **روان – دارويي سازماني** شيوه اي است که بيش از 40 سال در دانشکده هاي مديريت مورد بررسي بوده و ارتباط بين آزمايشگاه شيمي و محل کار از سال هاي بسيار پيش وجود داشته و موضوع جديدي نيست. امروزه همه مي دانيم که دارو در مقياس وسيعي براي مقابله با مشکلات رواني و رفتاري مورد استفاده فراوان مي باشد. از جمله داروهاي مورد قبول جامعه مي توان به **کافئين ، نيکوتين و ...** اشاره نمود. نوع ديگري که توسط پزشک تجويز مي شود **پروازاک** است که از جمله داروهاي روان گردان بوده و بيش از 21 ميليون نفر براي مقابله با اضطراب ، احساس محروميت و استرس شغلي از آن استفاده مي کنند. بعضي از داروهاي روان گردان با اجازه پزشک مصرف مي شوند ولي مصرف سيگار ، الکل ، انواع نوشيدني ، آرامش بخش و توليدات مشابه به عنوان مکانيزم مشخص براي مقابله با مشکلات مرتبط با کار نياز به تجويز ندارد و در حد وسيعي استفاده مي شود. بسياري از مردم فکر و روش **روان – دارويي سازماني**  را چيزي شبيه **داستان علمي** مي دانند در حالي که چنين نيست . به طور مثال کارگر کارخانه از سر درد شکايت دارد و به درمانگاه کارخانه مراجعه مي کند. پرستار به او **آسپرين**  مي دهد و سر درد او مرتفع مي گردد. عمل پرستار و مراجعه کارگر به درمانگاه دقيقا" منطبق با فکر **روان – دارويي**  در سازمان است . يا کارمندي از استرس رنج مي برد و پزشک درمانگاه کارخانه به او آرام بخش مي دهد و بدين وسيله هم استرس رفع مي گردد و هم اينکه رفتار کارمند تحت نظم و قاعده قابل انطباق با استانداردهاي وضع شده کارخانه در مي آيد. اين چنين مسايلي در مقياس هزارها هزار در کارخانه ها و سازمان هاي مختلف روزانه اتفاق مي افتد و طرز تفکر و روش **روان – دارويي سازماني** را اعتبار بيشتري مي دهد.

به هر حال وقتي مديريت از هزينه هاي فزاينده استرس مرتبط باکار مطلع گردد يقينا" روش **روان – دارويي** در سازمان را شيوه اي کم خرج و ملموس تر مي يابد ولي بايد ديد که قوانين کلي حد و حدود مصرف دارو توسط فرد کارگر و يا کارمند را تا چه اندازه مجاز مي داند و آيا مديريت حق استفاده وسيع از دارو براي مقابله با استرس هاي مرتبط با کار را دارد و يا بايد از شيوه هاي غير دارويي نيز استفاده نمايد.

**اقدامات ريشه اي در مقابله با فشار عصبي**

آنچه که در بحث **اقدامات تاکتيکي در مقابله با فشار عصبي** عنوان گرديد اگر چه مي تواند در حل مشکل فشار عصبي (استرس) موثر باشد ، ولي تاثير آن موقتي و جنبه مسکن دارد زيرا استرس محصول اثرگذاري عوامل مختلفي مي باشد که عمق ضمير انسان يعني بخش هاي خودآگاه و ناخودآگاه وجود را فرا مي گيرد و ابتدا موجب جدايي بين ادراک و منطق شده و سپس فرد را دچار تشتت فکر و تعارض با خود نموده و پايه هاي استحکام فکري و شخصيتي او را شکننده کرده و او را آماده نوسان رواني و نهايتا" فروپاشي در خود مي نمايد.

فرد که دچار حمله فشار عصبي ( استرس ) شده است براي نجات خود به هر توصيه اي عمل مي کند . او داروهاي مختلف مصرف مي نمايد به ورزش و تفريح مي پردازد ، کتاب هاي مختلف براي معالجه خود مي خودند ، به کلاس هاي يوگا ، مدي تيشن ( مراقبه ) و امثالهم پناه مي برد ، مفتون آگهي هاي رنگارنگ و پر زرق و برق اينگونه کلاس ها که اکثرا" از شرايط عصبي افراد استفاده تجاري مي کنند و در واقع سوء استفاده انساني مي نمايند مراجعه مي کند ولي پس از مدت ها تلاش متجه مي شود که در نقطه شروع قرار دارد و ريشه استرس خشک نشده است.

به هر حال بدون قصد نفي کوشش هايي که فرد براي رسيدن به تعادل و آرامش و بيرون آمدن از مخمصه به عمل مي آورد ، اين واقعيت را بايد قاطعانه عنوان نمود که اقدامات تاکتيکي حرکاتي است که براي رهايي از استرس لازم مي باشند ولي کافي نيستند.

آنچه را که به عنوان اقدامات ريشه اي براي دفع کامل استرس شرط لازم مي باشد به شرح زير عنوان مي گردند

**تقويت مباني ديني**

تحقيقات ثابت نموده که ايمان راسخ و اعتقاد به ازليت و ابديت در حفاظت فرد در مقابل تنش ها و وسوسه هاي شيطاني دنياي مادي بيشترين تاثير را دارد. امروزه پزشکان براي معالجه بيماران روان نژند و روان پريش تلاش در استحکام استوانه هاي ديني فرد را در مرحله اول اهميت از نظر معالجه بيمار قرار داده و به کار بردن شيوه هاي دارويي را روشي مکمل مي دانند که به بيمار کمک هاي سطحي و موقتي در حفظ آرامش خود مي نمايد.

ترديدي نيس که خداوند متعال تونايي بسيار زيادي در وجود بشر به وديعه نهاده است. اين توانايي ها يقينا" مي توانند با تمرکز بر فطرت هاي بشر او را در مسير زندگي سالم و به دور از اضطراب ، ترس ، تنش ، ترديد و نگراني قرار داده و به او مصونيت کامل در برابر تهاجمات استرس را بدهد.

هنگامي که در نبرد زندگي همه اميدها بر باد مي رود، وقتي که دنيا به آدمي پشت مي کند، احساسات مذهبي دست به کار شده و چنان شور و هيجاني در ما برپا مي سازد که ما را جوان تر کرده و زندگي دروني ما را که تيره و تار بود ، دگرگون مي سازد. اثرات بارز دين و مذهب در زندگي ، اطمينان و آرامش باطني است که آثار ظاهري آن نيکويي و احسان بي دريغ مي باشد . مذهب زندگي را داراي طعم و مزه اي مي نمايد که رحمت محض مي شود و شکلي سرشار از نشاط شاعرانه و سرور و بهجت دليرانه اي به خود مي گيرد. مذهب انسان را متوکل مي سازد و پايان کارها را در دست خدا دانسته و اراده او را صحيح ترين حالت براي خود مي داند. فرد مومن در مشکلات و ناراحتي ها دچار اضطراب و تنش نشده بلکه به او توکل مي نمايد . اين تکيه به نيروي برتر در انسان قدرتي شگرف و آرامشي عميق به وجود مي آورد که مي توند همه چيز را سامان دهد.

طبق بررسي ها و تحقيق که توسط **اميل دورکيم** انجام شده ثابت گرديده که در جوامعي که ساختار خانوادگي و اجتماعي آن بر اساس مذهب شکل گرفته خودکشي بسيار نادر بوده است.

يکي از دانشمندان فرانسوي مي گويد : " ... مذهب عبارت است از رابطه روح مضطر ، در کمال شعور و اراده با قدرتي مزبور که احساس مي کند به آن قدرت بستگي داشته و سرنوشتش به دست اوست و برقراري اين رابطه با خدا فقط از طريق دعا و نماز به درگاه او انجام مي گيرد ... "

در پژوهشي که توسط **اولف** و **اسمارت**  در انگلستان صورت گرفته يافته هاي تحقيق مبين اين مسئله است که حاضر شدن فعال در کليسا در کاهش سوء مصرف دارو موثر بوده است.

**کار يونگ** يکي از برجسته ترين صاحب نظران روان شناسي معتقد است که : " ... دين يکي از قديمي ترين و عمومي ترين تظاهر ات روحي انساني است ، بنابراين واضح است که هر گونه روان شناسي که سر و کارش با ساختمان رواني شخصيت انسان باشد ، نمي تواند اين حقيقت را ناديده بگيرد که دين تنها يک پديده اجتماعي نيست بلکه براي بسياري از افراد بشر حکم يک مسئله مهم شخصي را دارد ... " در مراجعه بيماران ، **کارل يونگ** با اطمينان کامل مي گويد که : " ... بيماران رواني از آن جهت بيمار شده بودند که آنچه را اديان زنده هر عصري به پيروان خود اعطا کرده اند از دست داده بودند و آنهايي که عقيده ديني را باز نيافتند هيچکدام واقعا" درمان نشدند ... "

به طور کلي گرايش بنيادين به معنويت و روحانيت ماهيتي بالقوه فطري و خدايي دارد. يعني اينکه انسان هميشه در طول تاريخ خداجو بوده و گرايشان مذهبي داشته . با توجه به يافته هاي باستان شناسان ، انسان **دين ورز** قدمتي بيشتر از انسان **هوش ورز**  دارد. به اين معني که انسان قبل را اينکه از هوش براي ساختن ابزار و تغيير محيط استفاده کند **دين ورز** بوده است و سلامت رواني صرف و اساسي بامذهب و گرايشات ديني کاملتر مي گردد.

عمل به دستورات الهي و سنت هاي نبوي در دفع فشار عصبي اهميتي به سزا دارد. اگر فردي که تحت فشار عصبي مي باشد به دستورات الهي عامل باشد به طور قطع در برابر شديدترين ضربات عصبي چون درخت تناوري استوار مي ايستد و به تلاطم نمي افتد. تقويت مباني اعتقادي ازجمله **خدامحوري**  به جاي **خودمحوري ،** تقويت ايمان و تلقين اين موضوع به فرد که " ... انسان خسران پذير است مگر اينکه **ايمان ، عمل صالح و کشف سنت هاي الهي** و بالاخره صبر چون سپري او را از گزند بليات و نوسانات روحي حفظ نمايد. "

مکاتب الهي در زمينه پيشگيري از آشفتگي هاي رواني که معلول خصوصيات بيمارگونه چون تجمل ، حسد ، آز، حرص که موجب تباهي و هلاکت انسان مي شود و دستوررات سودمندي داده اند که توسل به آنها در مورد مسايل مادي ، معنوي ، اخلاقي و عرفاني بسيار کارساز مي باشد.

به طور قطع توجه و پند گرفتن از آيات صريح کتاب محکم الهي و دستورات و سنت هاي نبوي ، علاج قطعي روح مضطرب بشر و خصوصا" بشر قرن بيست و يکم مي باشد و امروزه تحقيقات علمي بر اين امر صحه گذاشته است . تعارض انسان با صفات مذموم و توصيه دين در دوري از آنها دقيقا" همان چيزي است که علم آموزي براي حفظ آرامش و تعادل درون به آن متمسک است و لاغير. چه داروي آرام بخشي بهتر از تلاوت آيه شريفه **" الا بذکر الله تطمئن القلوب "** ( دل آرام گيرد به ذکر خدا . سوره مبارکه رعد ، آيه شريفه 28) مي تواند آرامش واقعي را به درون انسان پريشان باز مي گرداند. اگر با چشم دل و تفکر ايماني اين آيه شريفه تحليل و ملکه فکري انسان خصوصا" انسان هاي تحت فشار عصبي قرار گيرد به طور قطع هيچ نيرويي توان به هم ريختن تعادل رواني او را نخواهد داشت . کدام دارو بهتر از عمل به فرمايشات گهربار مولاي متقيان حضرت علي (ع) در نهج البلاغه که مشحون از دستورات ، توصيه و درس هاي سالم و پاک زيستن است مي تواند آرامش بخش باشد.

**معتدل بودن** به عقيده **فردريک پرلز** انسان معتدل فرد اين مکان و اين زمان است . به عقيده وي انسان با احساس ايمني در لحظه هستي زندگي مي کند و در مي يابد که تنها واقعيت همين لحظه است و نيازي به نگريستن و پس و پيش ندارد. انسان معتدل ، زنداني رويدادها و اوهام نيست بلکه نقاط ضعف و قدرتش را مي شناسد و مي پذيرد . او زندگي خود را بر دوش مي گيرد و بر دوش پدر ، مادر ، همسر و يا تقدير نمي گذارد. آشکار خشم خود را بيان مي کند و در عين حال با دنياي پيرامونش کاملا" ارتباط دارد. انسان **اين مکاني** و **اين زماني** باخود در اشتي کامل مي باشد ، از خود توقعات گزافه ندارد ، ظرفيت هايي را که خدا به او داده مي شناسد و فراتر از آن نمي رود زيرا مي داند که موجب تباهي و ضلالت او شده و در غرقاب بيماري هاي رواني غوطه ور مي گردد. اين نوع انسان به تعقيب خوشبختي نمي پردازد زيرا ، هدف ساختن خوشبختي ، منحرف کردن نيرو و توجه از تنها واقعيت موجود يعني **هم اکنون** مي باشد . اين نوع انسان در درجه بالايي از کمال معنوي و واقع نگري قرار دارد و به سختي ممکن است دچار فشار عصبي شود.

انسان معتدل يقينا" مي تواند انسان معنوي و مسلط برخود باشد که اگر چه داراي خواسته هاي مادي و معنوي است ولي اگر عالمي را به او بدهند و يا بگيرند به تلاطم و احساس هاي منفي و پر استرس نمي افتد.

انسان معتدل ، عاشق است . علماي روان شناسي عشق را به عنوان يکي از عوامل اساسي در حفظ تعادل رواني ياد کرده اند. عشق نياز اساسي به محبت مي باشد که در همه ما چنان شديد است که غالبا" و ناخودآگاهانه تحت تسلط ميل يا احتياج جلب علاقه و محبت ديگران قرار مي گيرد. عشق به معني وسيع تر کلمه عبارت است از عشق به زندگي ، عشق به زنده ماندن و عشق به ادامه زندگي و در ادبيات عرفاني ما داراي چنان معني وسيع و گسترده اي است که مي تواند موجب هر نوع حرکت و دفع کننده هر گونه تنش و دل مشغولي و امثالهم باشد. عشق يک منبع نيرو است که رنج جسماني ، فشار عصبي و نگراي روحي را قابل تحمل مي سازد و به حل آنها کمک فراوان مي نمايد.

**زندگي در زمان حال گسترده** زندگي و يا زيستن د رزمان حال گسترده به قول **پرويز فروردين ، توانايي حس نمودن زندگي کردن** در زمان حال است . فردي که در زمان حال گسترده زندگي مي کند از چنان آرامش عميقي برخوردار است که حتي يک هزارم آن در نزد افرادعادي ملاحظه نمي شود. فردي که در زمان حال گسترده زندگي مي کند به گونه افراد **مجبور ،** در حال آماده باش دائم نيست و با محيط خود داراي داد و ستد فوري مي باشد . به عبارت ديگر کسي که در زمان حال زندگي نمايد چون کودکان به تنها واقعيت موجود يعني **هم اکنون** فکر مي کند. اين فرد هفته ها ، ماه ها و سال ها در حالت آماده باش به سر نمي برد و به طور مداوم مراقب ، هوشيار و آگاه خود را در وضعيت **استرس قرار نمي دهد** در حالي که زمان نيز به سرعت باد مي گذرد. ابيات زير نشان از تمرکز شعرا و عرفاي اسلامي به " مهم " **هم اکنون و نقد امروز**  دارد

ذکر شنبه تلخ دارد جمعه اطفال را شادي امروز بي انديشه فردا خوش است

"صائب تبريزي "

اي دوست بيا تا غم فردا نخوريم اين يک دم عمر را غنيمت شمريم

" عمر خيام "

يک امروز است ما را نقد ايام به او هم اعتمادي نيست تا شام

" نظامي گنجوي "

انسان در اين عصر از يک موجود آزاد و مختار و به قول پرويز فروردين **خود هوشيار** به يک موجود **مجبور ماشيني** و به عبارت ديگر به " مهره اي د رنظام ماشينيزم " تمدن صنعتي تبديل شده ، يعني موجودي که آهنگ حرکت زندگي او تحت شعاع آهنگ حرکت ماشين و جهان ماشيني قرار گرفته و استعداد دروني خود را از دست داده است که نوجويي بيمارگون انسان اين عصر ، مبين اين پديده رايج و در ضمن نامرئي مي باشد.

**خروج از محدوديت** نفي هميشگي استرس امکان ندارد مگر اينکه فردازمحدوديت هاي خود بيرون آيد . اين محدوديت ها مي تواند شامل بينش هاي محدود ، خودخوهي ها ، رقابت هاي مادي بي مورد ، ستيز مداوم با خود و اطرافيان باشند. باخروج از محدوديت ، فرد در مدار ديگري قرار مي گيرد که عرفان و مسايل عرفاني را مورد توجه قرار مي دهد. آميختن باعرفان اسلامي و آنچه که در دين اسلام آمده از جمله دستورات زندگي و شيوه هاي رفتاري و نهايتا" ادبيات و اشعار عرفاني فارسي از موثرترين عوامل دفع کننده استرس براي فرد مسلمان و ايراني مي تواند باشد .

نهايت اينکه بدون ترديد زندگي پر مشغله امروز بار سنگيني از فشارهاي عصبي را بر روح و جسم ما تحميل مي کند و تمامي جنبه هاي زندگي را تحت تاثير قرار مي دهد. بنابراين آگاهي از ماهيت اين فشارها و چگونگي رويارويي مثبت و کارآمد با آنها يکي از ضروريات اساسي زندگي امروزي به شمار مي رود که به تفصيل به انواع آن اشاره شد اگر چه به کار گيري کامل آن مستلزم کوشش ، تلاش ، آموزش ، سعي ، ممارست و تمرين مستمر و خود را با دنياي ديگري غير از دنياي مادي يعني دنياي معنوي آشنا و مانوس کردن مي باشد.

**خلاصه**

فشار عصبي (استرس) از نظر ماهيت عبارت مي باشد از حالات هيجاني و احساسي و عکس العمل هاي فيزيولوژيکي و هنگامي واقع مي شود که فرد در موقعيت هايي قرار داشته باشد و يا قرار بگيرد که تهديد و يا خطري رانسبت به هدف هايي که دارد و نمي تواند با آنها مقابله نمايد درک و احساس کند.

براي درک استرس بايد عوامل خارجي که ارزش هاي شناختي فرد از مسايل استرس زا را به وجود مي آورد و همچنين عکس العمل هاي فيزيولوژيکي که با آن همزمان مي باشد شناخت.

بروز استرس در محيط کار ريشه در عوامل بسيار متفاوتي دارد. تعدادي از اين عوامل مستقيما" بستگي به شغل و سازمان ، تعارض و ابهام درنقش ، مسئوليت براي ديگران ، کار زياد و يا کار کم و بالاخره فقدان حمايت اجتماعي و ... دارند . همچنين فشار عصبي مي تواند ريشه در موقعيت هاي خارج از محيط کار از جمله مسايل روزانه زندگي که استرس زا هستند داشته باشد از قبيل ازدواج ، طلاق ، مرگ دوستان يا نزديکان ، قرض و ... داشته باشند. فشار عصبي همچنين مي تواند از اتفاقات زندگي شخصي ريشه بگيرد.

فشار عصبي بر سلامت فرد تاثير عميق منفي مي گذارد به نحوي که باعث افزايش درجه فشار خون ، ناراحتي قلبي و عروق و ... مي گردد. از طرفي بسياري از مردم در مقابل فشارهاي عصبي مقاوم هستند و بسياري غير مقاوم و شکننده مي باشند. فشار عصبي اگر از حد معمول بيشتر باشد و فرد تحمل آن را نداشته باشد به مرحله فرسودگي مي رسد که مرحله اي بسيار خطرناک است و داراي عواقب وخيمي مي تواند باشد.

افراد در مقابل استرس داراي تفاوت هايي هستند که به نوع شخصيت آنها بستگي دارد. افراد خوش بين در مقابل فشار عصبي ( استرس ) مقاومت بيشتري دارند تا افراد بدبين . همچنين افراد جسور و با جرات به سادگي با استرس کنار مي آيند و فشار عصبي نمي تواند آنها را مورد حمله قرار دهد.

براي برخورد با استرس شيوه هاي مختلفي وجود دارد. برخوردهاي کوتاه مدت شامل اجراي برنامه هاي مراقبه ، تمدد اعصاب ، ورزش ، استراحت و دارو درماني است و برخوردهاي بلند مدت و ريشه اي فرد را از نظر ايماني و عقيدتي استحکام مي بخشد و با دور کردن او از تشنج هاي دنياي مادي و هياهوي رقابت هاي پر استرس سعي درمتعادل نمودن فرد که پايه هاي ايماني و ارزشي او سست شده است دارد.

**منابع فارسي**

* آزاد،‌حسين ،‌(ويراستار)، " مجموعه مقالات : اولين سمينار استرس و بيماري هاي رواني مقاله استرس و اختلالات سايكوسوماتيك ( روان تني ) ،‌مقدمه اي بر سايكونوروايمينولوژي نوشته پرويز سرندي ( تهران : انتشارات دانشگاه علامه طباطبايي ،‌چاپ اول ،‌)
* احمد يوسفي ،‌ناصر ،‌" بررسي و شناسايي عوامل ايجاد كننده فشارهاي رواني و نقش آن در عملكرد كاركنان در شركت معدني و صنعتي چادرملو" پايان نامه كارشناسي ارشد مديريت دولتي ( دانشگاه آزاد اسلامي – واحد شرق سال 1378)
* بلانچارد ،‌كنت،‌" مديريت استرس " ترجمه بهزاد رمضاني ( تهران : نشر اوحدي ،‌)
* ديويس ،‌كيت و نيواستروم ،‌جان ،‌" رفتا انساني در كار " ترجمه محمد علي طوسي ( تهران : مركز آموزش مديريت دولتي 1372)
* رضائيان ،‌علي ،‌" مديريت رفتار سازماني " ( تهران : انتشارات دانشگاه تهران 1373)
* رمزگويان ،‌غلامعلي ،‌" راه هاي مقابله با اضطراب و فشار رواني در سازمان " مجله يگانه ( تهران : انتشارات دانشگاه آزاد اسلامي ،‌واحد تهران – شمال ،‌تابستان و پاييز 1376)
* ژاگو ،‌پل ،‌" چگونه بر خود مسلط شويم " ترجمه ايرج مهربان ،‌( تهران : 1377)
* عوامل موثر بر تعادل روحي – رواني ،‌چگونه فردي معتدل باشيم ،‌روزنامه همشهري 6/8/1379
* غفوريان ،‌هما ،‌" عوامل استرس زا در مديران " مجله تدبير ،‌مهر ماه 1377 ،‌شماره 86.
* فاطمي نژاد ،‌سيد محمد ،‌" بررسي عوامل موثر در افزايش فشارهاي عصبي رواني و تاثير آن بر كارايي كاركنان ادارات دولتي كاشان " پايان نامه كارشناسي ارشد رشته مديريت دولتي ،‌دانشگاه آزاد اسلامي،‌واحد نراق ،‌سال 1378.
* فخيمي ،‌فرزاد ،‌"‌سازمان و مديريت : تئوري هاي وظايف و مسئوليت ها " ( تهران : نشر هستان 1379 )
* گنجي ،‌محمدرضا ،‌" فشارهاي عصبي و راه هاي كنترل آن " روزنامه اطلاعات،‌مورخ 5/10/1378 .
* لوتانز ،‌فرد ،‌" رفتار سازماني " ترجمه غلامعلي سرمد ( تهران : موسسه بانكداري ايران 1372 )
* مورهد و گريفين ،‌" رفتار سازماني " ترجمه سيد مهدي الواني و غلامرضا معمارزاده " تهران : انتشارات مرواريد 1375)
* نيك خواه ،‌علي ،‌" روش هاي برخورد با استرس هاي زندگي " روزنامه اطلاعات ،‌سه شنبه 3 بهمن 1377
* واگو ،‌استفان ،‌" درآمدي بر تئوري ها و مدل هاي تغييرات اجتماعي ،‌ترجمه احمدرضا غروي نژاد ( تهران : انتشارات ماجد ،‌)

منابع انگليسي

-Ader,R.and Cohen,N.,"Behavior and the Immune System" W.D.Gentry (ed.),Handbook of Bhavioral medicine,70 (1985).

-Albrecht,Karl, "Stress and the manager : Making it work for you " (Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall,1979).

Argyris, Chris, " Integrating the Individual and organization " (New York:John Wiley, 1964)-

-Baird, Lloyd s., Post,James E. and Mahon, John F., "Management : Functhions and Responsibilities " (New York: Harper and Row Publishers,1989).

-Baron, Robert A. and Greenberg, Jerald, " Behavior in oraganizations: Understanding and Managing the Human side of work " (London : Allyn and Bacon , 1989).

-Baron , Robert A. and Mouton , Jane S., " Solving Costly Organizational Conflict " (San Francisco: Jossey Bass, 1994).

-Baron , Robert A., Fortin, S.P., Frei, R.L, Hauver, L.A. and shak,M.L.,"Reducing Organizational Conflict : The Role of Socially Induced PositiveAffect " , International Journal of Conflict Management. 1(1990).

-Baron, Robert A., "Negative Effects of Destructive Criticism : Impact on Conflict, Self-efficacy and Task Performance ", Journal of Applied Psychology , 73 (1988).

Benner , P.E., " Stress and Satisfaction on the Job " (New York: Praeger, 1984).-

-Cartwright, Susan and Cooper , Cary L., " Managing Workplace Stress " (London : Sage Publications, 1997).

-Cooper, Cary L. and Marshall, Judi, "Occupational Sources and Stress" Journal of Occupational Psychology 49 (1976).

-Cummings, T. and Cooper, Cary L., "Cybernetic Framework for the study of Occupational Stress ", Human Relations , Vol. 32 (1974).

-Dalton, Melvile, " Coflict Between Staff and Line Managerial Officers " American Sociological Review , Vol. 15 (1950)

-Davis , M.Eshelman, E.R.and Mckay,M., " The Relaxation and Stress Reduction Workbook" (Ocklan , Ca.: New Harbinger Publications, 1982).

-Frese , M., "Stress at Work and Psychasmatic Complaints : Acasual Interpretation " , Journal of Applied Psychology, 10 (1988).

-Friedman , Meyer and Rosenman, Ray, " Type A Behavior and Your Heart " ( New York: Alfred A. Knopf, Inc.,1974).

Gaser, Douglas B., " The Cration of Stress " , MBA. Vol.9.)October 1975).