



بدون استرس کار کنید

مهارت‌ها و تکنیک‌های مدیریت و مهار استرس شغلی

سلمان قاسمی

فهرست

مقدمه..... ۹

(۱) آنچه دربارهٔ استرس شغلی باید بدانید

یک) استرس چیست؟..... ۱۳

دو) تفاوت استرس با واژه‌های مشابه..... ۱۵

الف) اضطراب..... ۱۵

ب) تفاوت استرس و اضطراب..... ۱۶

ج) ترس..... ۱۷

د) تفاوت ترس و اضطراب..... ۱۷

سه) فیزیولوژی و مراحل ایجاد استرس..... ۱۸

الف) مرحلهٔ هشدار..... ۱۸

ب) مرحلهٔ مقاومت..... ۱۹

ج) مرحلهٔ فرسودگی..... ۲۰

- چهار) آیا استرس خوب هم داریم؟ ۲۰
- پنج) استرس شغلی چیست؟ ۲۲
- الف) علائم استرس شغلی را بشناسید ۲۳
- اول) علائم جسمانی ۲۳
- دوم) علائم ذهنی-شناختی ۲۴
- سوم) علائم روان شناختی ۲۴
- چهارم) علائم اجتماعی ۲۴
- پنجم) علائم رفتاری ۲۴
- ب) پیامدهای بی‌توجهی به استرس شغلی ۲۵
- اول) پیامدهای روانی ۲۶
- دوم) پیامدهای فیزیکی ۲۶
- سوم) پیامدهای رفتاری ۲۹
- ج) زمینه‌ها و علل استرس زای شغلی ۳۰
- اول) زمینه‌ها و عوامل مرتبط با سازمان ۳۰
- دوم) زمینه‌ها و عوامل مرتبط با کار و شغل ۳۲
- سوم) زمینه‌ها و عوامل مرتبط با فرد ۳۸

۲) استرس و فضای مجازی

- یک) استرس انتظار ۴۷
- دو) استرس مخفی‌کاری ۴۷
- سه) استرس لایک ۴۸
- چهار) استرس خودبینی‌پنداری ۴۸
- پنج) عوامل دیگر ۴۹



۳) سبک‌ها و راهکارهای مقابله

- یک) راهبردها و سبک‌ها ۵۲
- اول) مقابله منطقی یا مسأله‌مدار ۵۳
- دوم) مقابله هیجان‌مدار ۵۳
- سوم) مقابله اجتنابی ۵۴
- چهارم) مقابله گسسته یا انفصالی ۵۴
- دو) شیوه‌های پیشگیری و مدیریت استرس شغلی ۵۴
- الف) شیوه‌ها و راهکارهای ناکارآمد ۵۵
- نه! من استرس ندارم! ۵۵
- چیز مهمی نیست! ۵۵
- تنهایی هم عالمی دارد! ۵۶
- یک نفس عمیق بکش! سعی کن استرس نداشته باشی! ۵۶
- کار! کار! کار! ۵۶
- پناه بردن به عالم هیروت! ۵۷
- ب) شیوه‌ها و راهکارهای کارآمد ۵۷
- اول) شیوه‌های پیشگیرانه ۵۷
- دوم) مهارت‌ها و تکنیک‌های مدیریت و مهار ۶۱
- نتیجه‌گیری ۷۱
- کتاب‌نامه ۷۵

مقدمه

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ^۱ به راستی انسان را در رنج آفریده ایم* إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا^۲ آری، با دشواری، آسانی است.

زندگی سرشار از سختی است؛ اما با هر سختی آسانی و گشایش است. این، زیباترین و هنرمندانه ترین تعبیر قرآنی درباره حقیقت زندگی است. به تعبیر شاعر شیرین سخن «گنج و مار و گل و خار و غم و شادی به هم اند». بقراط^۳ نخستین کسی بود که ناراحتی از بیماری را از رنج ناشی از مقاومت و پیکار با بیماری، جدا کرد. او به جنبه ای از بیماری از جنس نیرو و انرژی، شبیه فشار روانی اشاره کرد که در نتیجه دفاع در برابر بیماری یا تلاش برای فائق آمدن بر آن، به وجود می آید.^۴ در متون اسلامی از جمله کتاب قانون ابن سینا آمده است که واکنش های روانی بر قلب اثر می گذارند؛ تا جایی که ممکن است منجر به مرگ فرد شوند.^۵

۱. بلد/ ۴.

۲. انشراح/ ۶.

3- Hippocrates.

۴. مقیمی، سازمان و رویکرد؛ رویکردی پژوهشی، ۱۳۸۰.

۵. خنیفر، «استرس شغلی از افسانه تا واقعیت»، راهبرد انجمن پرديس قم دانشگاه تهران، سال اول، شماره ۱، پاییز ۱۳۸۷.

امروزه قرن هاست که پیروان و طرفداران بقراط و حکیمان و طبیبان مسلمان، این مسیر را تکامل بخشیده و به این نتیجه قطعی رسیده‌اند که بیماری‌های جسم و روان با روح، ارتباط تنگاتنگ داشته، تأثیر متقابل برهم می‌گذارند. حکیمان مسلمان هرچند در آغاز بیشتر متأثر از مکتب بقراط و جالینوس بودند ولی از قرن دوم و سوم هجری پس از ترجمه آثار موجود، به طب یونانی نظم و ترتیب داده و حتی بر آنان پیشی گرفتند؛ تا جایی که آثار اسلامی تا قرن‌ها متن درسی دانشگاه‌های اروپا بودند.^۱

امروزه با پیشرفت و گسترش صنعت و فناوری و پیچیده‌تر شدن ارتباطات انسانی و سازمانی، با پدیده‌ها و چالش‌های جدیدی روبه‌رو هستیم که انواع استرس از نمونه‌های بارز آن‌هاست. تغییر در سبک زندگی و افزایش سطح رفاه مردم از یک سو باعث نوعی آشفتگی فکری، هیجانی و رفتاری شده و از سوی دیگر با به چالش کشیدن توانایی و استعداد های افراد، فرصتی برای رشد و توانمندسازی آنان ایجاد کرده است. موقعیت شغلی از زمینه‌های مهم این تغییر سبک زندگی است که آموزش علمی و مهارت‌آموزی عملی از ملزومات اصلی کامیابی و موفقیت در اشتغال و درمان ماندن از مشکلات ناشی از سختی و استرس شغلی است.



۱. حسینی کوهساری، نگاهی قرآنی به فشار روانی، ۱۳۸۴.