

غلبه بر استرس شغلی

راهنمای خودیاری بر اساس رویکرد شناختی رفتاری

فهرست

سخن مترجم	۷
بخش ۱: شناخت استرس شغلی	۹
فصل ۱: استرس شغلی و پیامدهای آن	۱۱
فصل ۲: شناسایی علّت‌های استرس شغلی	۳۹
بخش ۲: مداخلاتی در زمینه استرس شغلی	۶۵
فصل ۳: اقدامات اولیه در راستای بهبود محیط کار	۶۷
فصل ۴: سبک زندگی سالم	۹۷
فصل ۵: کسب مهارت‌های مدیریت زمان	۱۲۳
فصل ۶: کسب مهارت‌های جرأت‌مندی	۱۵۲
فصل ۷: کسب مهارت‌های مؤثر بین‌فردی	۱۷۵
فصل ۸: کسب مهارت‌های آرام‌سازی	۲۰۰
فصل ۹: تغییر نحوه ارتباط با محیط کاریتان	۲۲۰
فصل ۱۰: غلبه بر سندرم استرس	۲۴۶
بخش ۳: تمام مهارت‌ها را با هم یکپارچه کنید	۲۶۵
فصل ۱۱: تدوین برنامه خودیاری	۲۶۷
فصل ۱۲: خلاصه و نتیجه‌گیری	۲۸۶
واژه‌نامه انگلیسی به فارسی	۲۹۵
واژه‌نامه فارسی به انگلیسی	۲۹۹

سخن مترجم

در طول سال‌های اخیر ما در معرض کولاک اقتصاد جهانی قرار گرفته‌ایم. بحران بانک جهانی و بحران مالی اخیر نشان داده است که اقتصاد سراسر جهان بیش از هر زمان دیگری وابسته به یکدیگر هستند. هنگامی که یکی دچار فروپاشی می‌شود، دیگری نیز به دنبال آن فرو می‌پاشد. با وجود این، در عین حال در رقابت با یکدیگر برای سهم شدن در بازار جهانی با انگیزه‌ای ثابت تلاش دارند که ناکارآمدی خود را کاهش داده و در عرصه بازار رقابت بیشتری داشته باشند؛ به علاوه فشارهای اقتصادی، سازمان‌های کاری سراسر جهان را تحت فشار قرار داده که منجر به تغییر سریع، پیشرفت فناورانه و افزایش انتظارات مشتری از محصولات ارزان و باکیفیت بالا شده است. به منظور جان به در بردن در چنین شرایط اقتصادی رقابتی و طاقت‌فرسای جهت تولید بیشتر، فشار ناخواسته‌ای بر کارکنان به وجود می‌آید که یکی از عواقب اصلی این فشار ناخواسته برای کارکنان، استرس شغلی است.

همه‌ساله استرس شغلی میلیون‌ها نفر را تحت تأثیر قرار می‌دهد و نه تنها به لحاظ سلامت روانی و جسمی باعث تحمیل هزینه‌های گزافی به افراد می‌شود، بلکه به دلیل غیبت افراد از محیط کار و از دست دادن بهره‌وری، هزینه‌های فزاینده‌ای را برای سازمان‌ها تحمیل می‌کند؛ بنابراین، این راهنمای خودیاری که مبتنی بر رویکرد درمان شناختی‌رفتاری است، افراد را به‌طور مؤثرتری با ابزارها و تکنیک‌های لازم جهت مدیریت استرس مرتبط با کار تجهیز خواهد کرد.

این کتاب به سه بخش تقسیم شده است:

۱. درک استرس شغلی
۲. یادگیری روش‌های مؤثر کاهش سطح استرس

۳. تدوین برنامه خودیاری

این کتاب در سبکی ساده و آسان جهت غلبه بر استرس‌های محیط کار نوشته شده است که به خواننده اجازه می‌دهد مهارت‌های لازم را برای کمک به خود یاد بگیرد.

بخش ۱

شناخت استرس شغلی

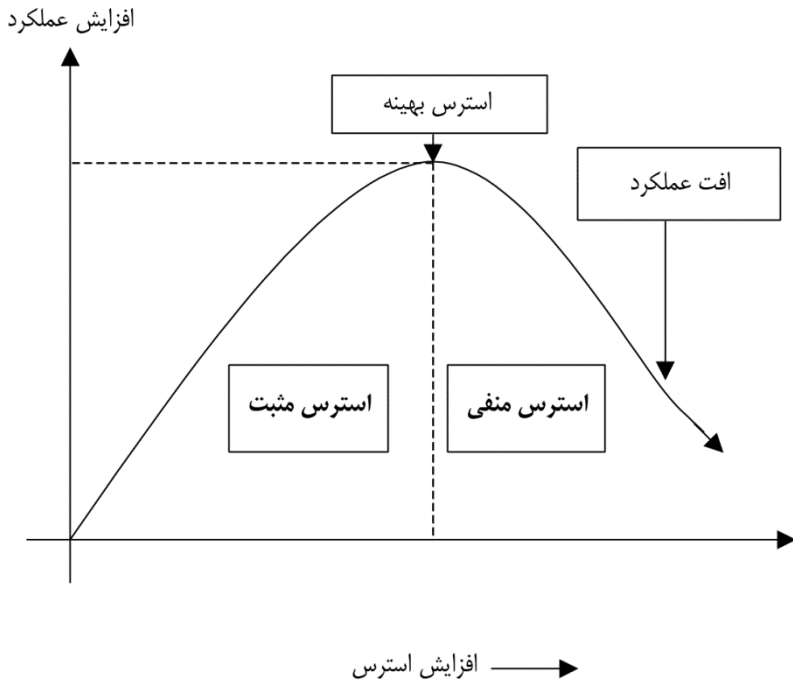
استرس شغلی و پیامدهای آن

برای شاد بودن افراد در محل کار به سه اصل نیاز است: آن‌ها باید برای آن کار مناسب باشند، برای انجام آن کار فشار زیادی متحمل نشوند؛ همچنین با انجام آن کار احساس موفقیت داشته باشند.

(جان راسکین ۱۹۰۰ - ۱۸۱۹).

استرس بهنجار

وقتی که منابع موجود در مورد استرس را بررسی می‌کنیم، شاید این‌طور به نظر برسد که استرس پیامدهای منفی زیادی دارد و ما باید آن را از تمام بخش‌های زندگی‌مان حذف کنیم. با وجود این، لازم است که در ابتدای این کتاب تأکید داشته باشیم که نمی‌توان گفت تمام انواع استرس برای زندگی ما بد هستند. میزان معینی از استرس برای زندگی روزمره ما طبیعی، بهنجار و اجتناب‌ناپذیر است؛ برای مثال همه ما زمانی که در امتحان شرکت کردیم یا در آزمون رانندگی موردسنجش قرار گرفته‌ایم و یا در مقابل همکارانمان سخنرانی انجام داده‌ایم، این استرس را تجربه کرده‌ایم. این پدیده به‌عنوان استرس مثبت شناخته می‌شود، زیرا که می‌تواند محرک ما برای انجام بهتر فعالیت باشد و عملکرد ما را بهبود بخشد. با استرس مثبت افراد برای مقابله با چالش‌ها برانگیخته می‌شوند و باعث می‌شود که با انجام موفقیت‌آمیز وظایف احساس پیشرفت و کامیابی کسب کنند. این نوع استرس مثبت هیچ‌گونه اثر طولانی‌مدتی ندارد و اگر به‌خوبی مدیریت شود، می‌تواند باعث ایجاد احساس شایستگی، خود شکوفایی و



شکل ۱-۱ منحنی عملکرد استرسی

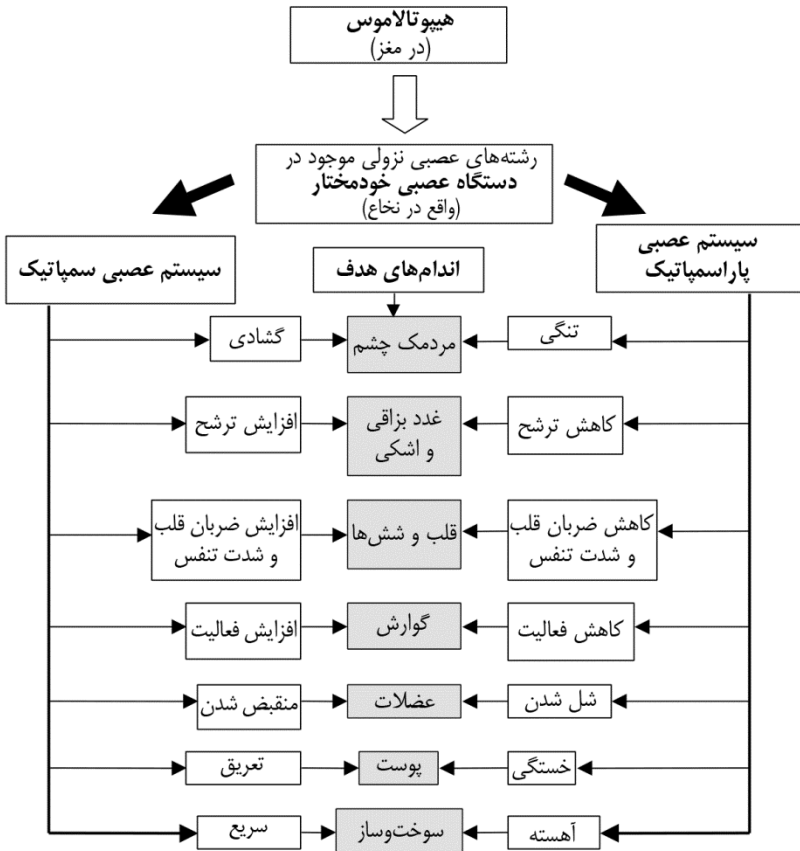
بهزیستی در افراد شود. برای این نوع از استرس توجیهی تکاملی وجود دارد، به این صورت که اجداد ما که در مواجهه با خطرات و تهدیدات این استرس مثبت را تجربه می‌کرده‌اند، برای بقا تواناتر بوده‌اند؛ برای مثال در جوامع اولیه که انسان‌ها با شکار و جمع‌آوری غذا نیازهای اولیه‌شان را برطرف می‌کرده‌اند، برای به دست آوردن غذا و یا دفاع از خانواده‌شان موقعیت‌های پرخطری را تجربه می‌کردند و در این موقعیت‌ها، در معرض خطرانی قرار می‌گرفته‌اند که باعث ایجاد پاسخ استرس در بدن آن‌ها می‌شده است؛ ایجاد این پاسخ، آن‌ها را در مقابله با تهدید چه به صورت حمله/جنگ و چه به صورت فرار آماده می‌کرده است. با وجود این، در جوامع و فرهنگ‌های امروزی

عوامل ایجادکننده استرس به طور معمول برخلاف آنچه اجداد ما تجربه می کرده اند، تهدیدکننده جانی نیستند، اما باز هم باعث ایجاد پاسخ استرس می شوند. ارتباط بین استرس و عملکرد افراد در شکل ۱-۱ نشان داده شده است. همان گونه که در نیمه چپ نمودار قابل مشاهده شده است، میزان کم تا متوسط استرس تا زمانی که به سطح بهینه برسد، در واقع باعث بهبود عملکرد می شوند. با وجود این، زمانی که میزان استرس از سطح بهینه بیشتر شود، باعث کاهش سطح عملکرد می شود و این همان چیزی است که از آن تحت عنوان استرس منفی یاد می شود.

پاسخ جنگ و گریز

گرچه با توجه به هدف اصلی این کتاب، نیازی به پرداختن به آناتومی مغز نیست، ولی آشنایی مختصر با پایه های فیزیولوژیک و شیمیایی آنچه به عنوان پاسخ جنگ یا گریز شناخته می شود، مفید خواهد بود. یکی از بخش هایی که ارتباط مشخصی با موضوع مورد نظر ما دارد، دستگاه عصبی خودمختار است. این سیستم از مغز به سمت بیشتر اندام های بدن گسترش یافته است و از دو بخش سیستم عصبی سمپاتیک و دستگاه عصبی پاراسمپاتیک تشکیل شده است. همچنین در مغز ساختاری به نام هیپوتالاموس وجود دارد که دارای دو بخش متمایز است که با دستگاه عصبی خودمختار در ارتباط هستند (شکل ۱-۲). یک بخش به حالت برانگیختگی بدن مربوط است و با سیستم سمپاتیک در ارتباط است و بخش دیگر به کاهش حالت برانگیختگی بدن مربوط است و با سیستم پاراسمپاتیک در ارتباط است؛ بنابراین، هیپوتالاموس، نقطه شروع دو بخش مختلف دستگاه عصبی خودمختار را تشکیل می دهد. نتایج جسمی ناشی از برانگیختگی هر کدام از دو بخش دستگاه عصبی خودمختار در شکل ۱-۲ نشان داده شده است.

غده هیپوفیز ساختاری است که هم از طریق عصب و هم از طریق رگ های خونی با هیپوتالاموس در ارتباط است. هیپوفیز، «غده اصلی» بدن است و تعداد زیادی از هورمون ها را ترشح می کند که فعالیت سایر غدد در سرتاسر بدن را کنترل می کنند. در



شکل ۲-۱ نمودار ساختار و عملکرد دستگاه عصبی خودمختار

بین غدد مهم‌ترین غده‌ای که با استرس مرتبط است، غده‌های فوق کلیه هستند که بر روی کلیه قرار دارند و از طریق ترشح هورمون‌هایی به بدن برای مدیریت استرس کمک می‌کنند. وقتی که مغز موقعیتی را استرس آور تعبیر می‌کند، غده هیپوفیز برانگیخته می‌شود تا پیام‌رسان‌های شیمیایی را ترشح کند که این پیام‌رسان‌ها باعث می‌شوند که

کلیه‌ها، هورمون‌های استرس که اپی‌نفرین و نوراپی‌نفرین نامیده می‌شوند را به داخل جریان خون بریزد. این هورمون‌ها در سرتاسر بدن جریان می‌یابند و پاسخ جنگ یا گریز را ایجاد می‌کنند.

استرس آسیب‌زا

در شرایط مقابله موفقیت‌آمیز با استرس، دستگاه عصبی پاراسمپاتیک سرکوب می‌شود؛ ولی اگر افراد در غلبه بر تهدید موفق نباشند و پاسخ استرس بدن بدون هیچ‌گونه نتیجه موفقیت‌آمیزی برای مدت طولانی ادامه پیدا کند، افراد وارد یک مرحله مزمن می‌شوند؛ برای مثال این شرایط استرس‌زای مزمن می‌تواند به درگیر بودن با یک ازدواج ناموفق زندگی در یک محیط ناخوشایند و مشکلات شغلی و کاری اشاره کرد در مرحله مزمن دستگاه عصبی پاراسمپاتیک بیش‌ازحد تحریک می‌شود، سیستم بدنی سرکوب می‌شود و همان‌گونه که در شکل ۲-۱ نشان داده شده است ما شاهد کاهش برانگیختگی فیزیولوژیکی خواهیم بود. این امر به خاطر ترشح هورمون کورتیزول (که با افسردگی در ارتباط است)، از کلیه است. اگر استرس ادامه یابد افراد از لحاظ جسمی درمانده می‌شوند و در نهایت ممکن است که دچار افسردگی شوند.

بنابراین مدل استرس بیان‌شده در اینجا دارای دو مرحله است که شامل مراحل حاد و مزمن است. اگر افراد سطح بالایی از استرس (استرس حاد) را در مدت کوتاهی تجربه کنند، بروز آسیب‌های طولانی‌مدت محتمل نیست، ولی اگر برای مدت طولانی ادامه یابد (استرس مزمن)، نه تنها باعث تضعیف عملکرد افراد می‌شود، بلکه می‌تواند باعث ایجاد آسیب‌های ماندگار جسمی و روانی نیز بشود. بعضی از پیامدهای منفی جسمی و روانی استرس مزمن و طولانی‌مدت، هم برای افراد و هم برای سازمان‌ها، در قسمت زیر آورده شده است.

پیامدهای استرس آسیب‌زا برای افراد

وجود طولانی‌مدت سطح متوسطی از استرس می‌تواند منجر به مشکلات جسمانی

متعددی شود که این مشکلات شامل سردرد، کمردرد، بدخوابی، افزایش ضربان قلب، فشارخون بالا، خشکی دهان و گلو و سوءهاضمه هستند. این افراد همچنین می‌توانند دچار علائم جسمانی مرتبط با اضطراب مانند دردهای عضلانی، رعشه، تپش قلب، اسهال، تعریق، آشفته‌گی تنفسی و احساس سرگیجه شوند. ازلحاظ هیجانی این شرایط می‌تواند منجر به احساس خشم و تحریک‌پذیری، همچنین خلق پایین و افسرده شود. ازلحاظ اجتماعی افراد ممکن است افزایش تعارضات خانوادگی و زناشویی را تجربه کنند که این مشکلات انعکاس تأثیرات استرس است که افراد در محیط کار تجربه می‌کنند و آن را به محیط خانه منتقل می‌کنند. افراد تحت استرس همچنین گرایش بیشتری به ترک روابط حمایت‌کننده دارند که در صورت تداوم این امر می‌تواند به طلاق و انزوای اجتماعی نیز منجر شود. ازلحاظ روانی افراد ممکن است مشکلات تمرکز و یادآوری مسائل را تجربه کنند و یا ممکن است تمایلشان به افکار منفی بیشتر شود که این اقدام منجر به افزایش خودسرنزشی و کاهش اعتمادبه‌نفس می‌شود. پیامدهای رفتاری استرس می‌تواند شامل مصرف مواد و الکل، پرخوری یا فقدان اشتها و کاهش میل جنسی شود. در محیط کار فرد ممکن است مسائلی مانند جروب‌بحث با همکاران و تعارض‌های بین فردی و کاهش کارایی را تجربه کنند.

وجود طولانی‌مدت سطح بالایی از استرس می‌تواند منجر به مشکلات سلامتی جدی‌تری نیز بشود؛ به‌عنوان مثال محققان دریافته‌اند که اختلالات گوارشی و دیابت در اغلب موارد با استرس شدید طولانی‌مدت مرتبط هستند. همچنین، استرس شدید و طولانی‌مدت، می‌تواند در سیستم ایمنی بدن اثر بگذارد و کارایی آن را کاهش دهد. این امر منجر به بروز بیماری‌ها و عفونت‌هایی می‌شود که بدن در شرایط عادی توانایی غلبه بر آن‌ها را دارد. همچنین ارتباط‌های بین استرس و مشکلات قلبی نیز کشف شده است.

پیامدهای استرس آسیب‌زا برای سازمان‌ها

استرس شغلی واژه‌ای است که برای توصیف استرسی به کار می‌رود که شخص