

برنامه هایی آموزشی جهت کنترل استرس در کسب و کارهای کوچک

Sonja Treven and Vojko Potocan

دانشکده اقتصاد و بازرگانی، دانشگاه Maribor، Maribor، اسلونی

چکیده

هدف - این مقاله معرفی موارد زیر را دنبال می کند: مساله استرس که ممکن است کارکنان با آن مواجه شوند، تمایل شخصی به استرس، شیوه هایی اختصاصی برای کاهش استرس و مدل آموزشی محققان برای جلوگیری از استرس.

طرح / روش شناسی / رویکرد - این مقاله هم از رویکردهای توصیفی و هم از رویکردهای تحلیلی در تحقیق و انتشار استفاده کرده است. در رویکرد توصیفی از شیوه های متفاوتی استفاده شده است که شامل تکنیکهای گردآوری، مقایسه ای و توصیفی است، رویکرد تحلیلی شامل شیوه های قیاسی و استنتاجی می باشد. یافته ها - اینگونه به نظر می رسد که توانایی افراد در کنترل کردن استرس متفاوت است. ادراک خویشتن، منبع کنترل، نوع الگوهای رفتاری A یا B و انعطاف پذیری یا سخت بودن، تمام این موارد می تواند در کنترل کردن استرس تاثیرگذار باشد.

استنباط های کاربردی - برخی از سازمانها می توانند با فراهم نمودن برنامه های آموزشی مربوطه به افراد در کنترل استرس کمک کنند.

اصالت / ارزش - در این مقاله به مدلی آموزشی برای جلوگیری از استرس پرداخته می شود. این مدل طبق نیاز سازمانهای کوچک، متوسط و بزرگ قابل تغییر است.

واژگان کلیدی - استرس، کسب و کارهای کوچک، آموزشی، مدیریت بر مبنای زمان
نوع مقاله - مقاله تحقیقاتی

مقدمه

واژه " استرس " یکی از کلماتی است که امروزه بطور مداوم از آن استفاده می شود. ما در جهانی زندگی می کنیم که بسرعت در حال رشد و مستلزم سازگاری هایی همیشگی است. همانگونه که تکنولوژی در حال تغییر است، عادات اجتماعی، ارزشها، ساختارهای اجتماعی و افراد نیز تغییر می یابند. همه افراد مجبور هستند که با این تغییرات مواجه شوند، این امر تنها مختص افراد نیست بلکه سازمانها و دولتها نیز از این امر مستثنی نیستند. شتاب زندگی نیز سرعت یافته است. آنچه که دیروز چیز جدیدی بوده امروز قدیمی می شود. بسیاری از مردم از ارزش مثبت این تغییرات آگاهند در حالیکه تعداد بسیار کمی به عواقب ناگواری می اندیشند که ممکن است بدنال این تغییرات وجود داشته باشد. تخمین زده شده که بشر هر ساله بدلیل عواقب بعدی استرس 100 میلیون روز کاری را از دست می دهد. نکته مهمتر این است که 50 تا 75 درصد از بیماریهای امروزه به استرس مرتبط هستند. سازمان بهداشت و ایمنی (The World Health Organization)

European Agency for Health and Safety at اینگونه اظهار کرده که استرس در سازمان دومین مشکل مکرر می باشد و بر روی 28 درصد کارکنان تاثیرگذار است. از دست دادن سلامتی در نتیجه استرس داشتن نه تنها بزرگترین بلکه تنها هزینه شرکتها است. این امر ممکن است مشکلی خاص در شرکتهای کوچکی باشد که اغلب بیشتر از 50 کارمند ندارند و از اینرو هر یک از آنها برای انجام دادن کار در زمان مناسب بسیار موردتوجه و مهم هستند. اشتباهات و یا تصمیمات نادرستی که کارکنان ممکن بدلیل استرس بدان دچار می شوند، ضرروزیانی بیشتر از دست دادن سلامتی آنها را در پی خواهد داشت. در سازمانهای کوچک این تصمیمات نادرست کارکنان می تواند تاثیرات بسیار مخرب تری را بدنبال داشته باشد. بنابراین، بایستی بطور جدی به این مساله پرداخت که چگونه می توان از ایجاد استرس در کارکنان جلوگیری کرد. برای حل این مشکل، می توان برنامه های آموزشی مختلف برای کنترل استرس را در شرکت بکار برد. چنین برنامه هایی به کارکنان در خصوص ماهیت استرس و نیز چگونگی استفاده از یک تکنیک خاص ریلکسیشن برای جلوگیری از استرس آگاهی می دهند.

تعریف استرس

ما در زندگی روزمره کلمه "استرس" را بسیار بکار می بریم. ما با شنیدن کلمه "استرس" ابتدا به یاد چیزی ناخوشایند، تهدیدآمیز و فراتر از کنترل خود می افتمیم. با این حال، استرس برای هزاران سال به عنوان یک عامل کمک کننده به افراد بوده، اما امروزه به عنوان مهمترین دشمن آنها به حساب می آید. افراد علت بسیاری از تصادفات، بیماریها، مرگهای زودرس، خودکشیها، نارضایتی ها و تنشها را به استرس نسبت می دهند. علاوه بر این، محاسبه ی ضررو زیانهایی که از طریق استرس به اقتصاد وارد می شود، کاری مشکل خواهد بود. هیچکس بطور کامل در مقابل استرس مصون نیست. استرس می تواند بر روی هر یک از افراد تاثیرگذار باشد چراکه بخش مهم و حیاتی از زندگی ما محسوب می شود. استرس به عنوان پیامدی غیرقابل اجتناب از ارتباط ما با محیط مدام در حال تغییری است که ما باید با آن سازگار شویم. کلمه استرس از دنیای انگلوساکسن گرفته شده و برای نخستین بار در فیزیک برای طراحی نیروی مکانیکی بکار برده شد. استرس به معنای فشار خارجی و فشار تحت یک جسم است Hans Selye. کلمه استرس را برای اولین بار در سال 1949 در پزشکی معرفی کرد. بر اساس تعریف وی، استرس روشی برای سازگاری فیزیکی با شرایط جدید و نیز واکنشی است به مشکلاتی که تعادل افراد را مختل می کند. Ivanchovich و Matteson (1993) استرس را به سادگی "تعامل فرد با محیط پیرامون خود" تعریف می کند. آنها همچنین این کلمه را به تفصیل اینگونه تعریف کرده اند: "واکنش یک شخص به عنوان انعکاس تفاوت خود و یا فرایندهای روانشناختی در امور، حالتها یا وقایع در محیط که نیازهای فیزیکی و روانشناختی اغراق شده را ایجاد می کند Greenberg. " و Baron (2000) استرس را به عنوان "الگوی پیچیده ای از حالت های عاطفی، واکنشهای فیزیولوژیکی و تفکرات مربوطه در پاسخ به درخواستهای خارجی" تعریف می کنند. آنها به درخواستهایی اشاره دارند که از محیط به عنوان عامل ایجاد استرس ناشی می شود. نمونه هایی از عوامل ایجاد استرس عبارتند از: درخواستهای تخصیص کار، ارتباطات میان فردی بین

کارکنان همکار، ارتباطات یک فرد با همسر و فرزندان و تعهدات اجتماعی . سومین کلمه، ارتباط بین استرس و عوامل ایجاد استرس طبق این محققان است که اشاره دارد به تاثیرات انبوه استرسی که در پی انحراف از الگوهای نرمال رفتار یا فعالیت ایجاد می شود و ازاینرو پیامدی بعد از قرار گرفتن در معرض حوادث استرس زا ایجاد خواهد شد .

تفاوتهای شخصی و استرس

بعضی افراد در رویارویی با موقعیتهای استرس زا بهتر عمل می کنند، در حالیکه برخی دیگر با استرس بیشتری در این موقعیتهای واکنش نشان می دهند . چه عاملی موجب می شود که افراد با توجه به تواناییهای خود بطور متفاوت در مواجهه با استرس عمل می کنند؟ برای رسیدن به پاسخ این سؤال می توان از توضیحات موارد زیر استفاده کرد:

- نیرو و خودآگاهی شخصی

- منبع کنترل

- الگوی رفتاری نوع A/B

- گرایش منفی

- توانایی

نیرو و خودآگاهی شخصی

خودآگاهی مثبت یا منفی بر روی روشی که یک فرد در حوادث زندگی استرس زا عمل می کند، تاثیرگذار است . یکی از مهمترین وجوه خودآگاهی، عزت نفس است . اشاره دارد به نظر خوب یا بدی که شخص نسبت به خود دارد . افرادی که یک تصور مثبت و بطور معقولانه تصور درستی از " خود " دارند، دارای عزت نفس بالایی هستند . آنها اعتماد به نفس دارند و تواناییهای خود را شناخته و طبق آنها عمل می کنند . به نظر می رسد داشتن عزت نفس چگونگی واکنش افراد را به عوامل استرس زا کنترل می کند . افراد با اعتماد به نفس کم نسبت به افراد با اعتماد به نفس بالا تمایل به نشان دادن واکنشهای شدیدتری دارند .

منبع کنترل

بسیاری از افراد باور دارند که خود آنها مسئول سرنوشتشان هستند، در حالیکه برخی دیگر تصور می کنند اتفاقاتی که در زندگی آنها رخ می دهد، بدلیل شانس و اقبال آنها است . دسته اول کسانی که باور دارند خودشان سرنوشتشان را کنترل می کنند، درونگرا نامیده می شوند و دسته دوم کسانی که زندگی خود را تحت کنترل نیروهای خارجی می دانند، برونگرا نامیده می شوند . به ادراک شخص از منبع تقدیر خود، منبع کنترل

گفته می شود . درونگراها به شیوه های متفاوتی از برونگراها استرس خود را نشان می دهند . هنگامیکه درونگراها با یک عامل استرس زا رویارو می شوند، باور دارند که می توانند تاثیر عمده ای بر عواقب و نیز نتایج شرایط استرسی تاثیرگذار داشته باشند . از اینرو، آنها تمایل دارند تا اتفاقات را کنترل کنند . برونگراها در رویارویی با یک عامل استرس زا بیشتر بی اراده و تدافعی عمل می کنند . آنها به جای تلاش برای کاهش استرس تسلیم آن می شوند . بنابراین برونگراها بیشتر استرس را تجربه می کنند تا کسانی که با اطمینان و جرأت بیشتری با آن کنار می آیند .

الگوی رفتاری نوع A و B

دو نفر از متخصصان قلب شناسی، Friedman و Rosenman زمان انجام تحقیقات خود بر روی تاثیرات استرس روی قلب، افراد را به دو دسته A و B تقسیم کردند . طبق گفته های این دو محقق افراد در دسته A نسبت به افراد دسته B حتی در حین انجام کاری یکسان و یا زندگی در شرایط مشابه، سه برابر بیشتر دچار سکته یا حمله قلبی می شوند . افراد دسته A مبتنی بر عمل و نتیجه هستند، کار خود را سریع انجام داده و بدنبال کار بعدی می روند . آنها بسیار رقابتی و در برابر دیگران بی صبر هستند و هنگامیکه موقعیت مانع از رسیدن به اهداف آنها شود، عصبانی می شوند . الگوی رفتاری دسته B مخالف این موارد را نشان می دهد . افرادی که مطابق این الگو عمل می کنند، کمتر حالت تهاجمی دارند، کمتر رقابتی هستند و آرام تر هستند . آنها بندرت حتی در مواقع بحرانی و اضطراب از خود احساسات زیاد نشان خواهند داد .

انعطاف پذیری و سختی

افراد انعطاف پذیر نسبت به افراد سخت با موارد استرس زای مختلفی برخورد کرده و واکنشهای استرسی متفاوتی دارند . این یکی از خصوصیات شخصیتهای انعطاف پذیر است که نسبتا در برابر تغییرات سازگار هستند ، تا حدودی آزاد و صریح و دارای عکس العمل سریع در مقابل دیگران هستند . آنها ممکن است کمی تردید نشان دهند چراکه کشمکش بیشتری با تصمیمات خود دارند . شخص انعطاف پذیر قوای روشن، صریح و سختی برای مواجه شدن با موقعیتها ندارد . شخص انعطاف ناپذیر و سخت ، ذهن بسته ای دارد و عمدتا نسبت به زندگی متعصب است . برای افراد سخت و انعطاف ناپذیر پاکیزگی و نظم و ترتیب ارجحیت دارد . آنها همچنین نسبت به دیگران بی ملاحظه هستند، می خواهند در قضاوت دیگران انتقادی باشند و تحمل نقص و نقاط ضعف دیگران را ندارند . یک شخص انعطاف ناپذیر و سخت به گونه ای متفاوت از یک شخص انعطاف پذیر نسبت به عوامل استرس زا واکنش نشان می دهند . چنین شخصی ممکن است زمان و تلاش بیشتری برای رسیدن به موفقیت سپری کرده و از سایر جنبه های زندگی خود چشم پوشی می کند .

شیوه ها و استراتژی هایی برای کنترل استرس در محیط های کاری

تمام افراد، چه کسانی که نسبت به تاثیرات منفی استرس حساسیت کمتری نشان می دهند و چه آنها که به لحاظ شخصیت خود بیشتر در معرض عواقب فیزیکی ، روانشناسی و رفتاری هستند، می توانند به گونه ای کاملا مؤثر با استفاده از روشها و استراتژی های شخصی استرس را کنترل کنند . بین این استراتژیها یی که موفقیت آنها در کنترل استرس ثابت شده است، نمونه هایی است همچون تمرین فیزیکی منظم، مدیتیشن و نیز

بکارگیری سایر تکنیکها برای ریلکسیشن، مدیریت شیوه زندگی و مدیریت زمان. این موارد در سازمانها با شکل دهی برنامه های مختلفی که مربوط به رفاه کارکنان و جلوگیری از استرس می باشد، می توانند به کنترل کردن استرس کمک کنند. در ابتدا بایستی توجه خود را به شیوه های اختصاصی برای کنترل کردن استرس کارکنان معطوف کنیم. سپس به برنامه هایی برای کمک به کارکنان در کاهش دادن استرس در سازمانها پرداخته خواهد شد.

شیوه هایی اختصاصی برای کاهش استرس

فعالتهای بدنی - فعالتهای بدنی همچون ورزشهای جسمانی، آرام دودیدن، پیاده روی، ایروبیک، شنا و دوچرخه سواری امروزه بخش مهمی از زندگی افراد زیادی را تشکیل می دهد. حقیقتا چنین فعالتهایی بخوبی از شما در برابر استرس و بیماریهای مربوط به استرس محافظت می کند. برای رسیدن به بهترین نتایج در تمرینات جسمانی بایستی آنها را بطور منظم انجام داد. این امر جدای از این است که شخصی هر کدام از این تمرینات را ماهی یکبار یا دوبار در هفته انجام دهد. زمانیکه ورزش وارد زندگی شخص می شود، عضله های اطراف قلب وی را قویتر کرده، کیفیت و توانایی تنفس او را تقویت می کند، کارایی آنها هنگام کار بالاتر رفته و بطور کلی رضایت آنها را بهبود می بخشد. با این وجود، فعالیت فیزیکی منظم بدین معنی نیست که افراد بعد از آن بطور دلخواه سیگار بکشند، غذای زیادی بخورند و یا خود را در معرض فشار کاری قرار داده و مصون باشند. چنین فعالتهایی صرفا تاثیرات زیان آور کمتری را بر روی سلامتی خواهد داشت. افرادی که فعالتهای فیزیکی منظم دارند از نظر روحی نیز هوشیار تر هستند. این نتایج برگرفته از آزمونهایی است که از افراد فعال و غیر فعال گرفته شده است. تاثیرات سودمند تمرینات منظم بدنی تنها برای بهبود سلامتی و یا توانایی بهتر هنگام رویارویی با استرس نیست بلکه در تصمیم گیری بهتر و بهبود قابل توجه عملکرد کاری نیز تاثیر گذار است.

تنفس عمیق و ریلکسیشن تدریجی عضله

تنفس عمیق یکی از ساده ترین تکنیکها برای کاهش هیجان های فیزیولوژیکی است. افراد با استفاده از این تکنیک این دستورالعمل را دریافت می کنند که چگونه عمیق تر نفس بکشند، از تنفس سطحی که اغلب همراه با واکنشهای استرسی است بپرهیزند و به جای آن از شکم خود نفس بکشند. این تکنیک بر روی هیجان های فیزیولوژیکی تاثیرگذار است چراکه بین مرکز تنفس و سیستم فعال ساز شبکه ای (RAS) در ذهن ارتباط نزدیکی وجود دارد. RAS. کارکرد عصب را کنترل کرده و بنابراین تنفس عمیق موجب ریلکسیشن در سیستم عصبی می شود. یکی از موارد تنفس عمیق، ریلکسیشن تدریجی عضله (PMR) است، این تکنیک توسط یاکوبسن ایجاد شده است. در روش PMR شخص بایستی تصور کند در مکانی راحت قرار گرفته و سپس شروع به تنفس عمیق کند. بعد از آن، شخص مجموعه عضلات خود را یکی یک آزاد می کند، از عضله های پا شروع کرده و سپس سایر عضله ها. یاکوبسن اظهار دارد که با استفاده از این تکنیک ذهن "آرام" می شود چراکه عضله های آرام و آزاد شده، تنش عاطفی را کاهش می دهند. PMR. را نیز درست مانند تنفس عمیق می توان آموخت اما مهارت کامل یافتن برای آن نیاز به تمرین دارد. یاکوبسن تمرین این مهارت را دو بار در روز برای جلسات 15 تا 20 دقیقه ای پیشنهاد می

کند . بعد از آنکه این مهارت بخوبی آموخته شد، فرد می تواند سرعت ریلکسیشن کامل عضله را انجام دهد .

مدیتیشن -پزشکان ، مدیتیشن را برای بسیاری از بیماریهای مرتبط با استرس همچون بیماریهای قلبی، اشکال در تنفس و مشکلات شکمی پیشنهاد می کنند . دکتر جان ال . کراون به این نتیجه رسیده که : آزمایشات کنترل، کاهش بیقراری را در بیمارانی که مدیتیشن را تمرین کرده اند، اثبات کرده است . . . در بسیاری از موارد مربوط به استرس همچون حملات اضطراب، فشارخون، تنگی نفس، بیخوابی، اختلالات قلبی، فوبیا، کاربرد بالینی مدیتیشن شرایط بیمار را بهبود بخشیده است . مدیتیشن از به طرق مختلف به افراد کمک می کند . در مرحله نخست به ریلکسیشن کامل کمک می کند . هنگامیکه مدیتیشن انجام می دهیم نسبت به بدن خود بی توجهیم و از اینرو اعضای بدن کاملاً آرام هستند . ما متوجه هیچ گونه ناراحتی فیزیکی یا درد نیز نیستیم . بدن ما تا زمانیکه از مدیتیشن دست نکشیده ایم آرام است . مربیان مدیتیشن مدعی اند که یک ساعت مدیتیشن برابر است با پنج ساعت خواب . ما می توانیم با استفاده از مدیتیشن روزانه تاثیری معادل با استراحت طولانی را دریافت کنیم . مدیتیشن ، نیرو و سرزندگی دوباره ای به ما می دهد . از مدیتیشن همچنین برای کاهش مشکلاتی که هم از نظر عاطفی و هم از نظر روحی بر انسان تاثیرگذارند، استفاده می شود . اگرچه علم می تواند به ما کمک کند تا محیط فیزیکی پیرامون خود را کنترل کنیم، بسیاری از افراد خود را در شرایطی می بینند که نمی توانند آن رامدیریت کنند . برخی از افراد ممکن است در روابط متقابل مشکل داشته باشند، آنها از نگرانیها، افسردگی، عصبانیت، ترس و از دست دادن عزت نفس رنج می برند . بخش بسیار زیادی از مردم الکل مصرف می کنند و از داروهای مختلفی برای تعدیل مشکلات روحی و عاطفی خود استفاده می کنند . چنین افرادی می توانند از مدیتیشن بهره بگیرند با این اطمینان که تعادل روحی خود را مجدداً بازیابند . یکی از تاثیرات مثبت مدیتیشن این است که به ما کمک می کند تا مشکلات خود را از زاویه دید دیگری بنگریم . می توان این حقیقت را با استفاده از داستان زندگی اکبر از بزرگان و حاکمی در هند نشان داد . اطراف او گروهی از مشاوران وجود داشتند . پیربال حکیم ترین آنها بود . روزی اکبر مساله ای را به آنان گفت تا ببیند کدامیک می توانند آن را حل کنند . او با چوب خطی روی ماسه ها کشید و از آنها خواست خط را بدون تماس با دست کوتاه کنند . مشاوران به این مساله فکر می کردند اما نمی دانستند چگونه آن را حل کنند . پیربال جلو رفت، چوب را برداشت و خط دیگری کشید، خط بلندتری از خط قبلی . بنابراین خط قبلی کوچکتر به نظر می رسید . به همین ترتیب، مدیتیشن نیز می تواند راه حلی برای مشکلات ما در زندگی باشد . آنها را برطرف نمی کند اما موجب می شود ما با زاویه دید دیگری به آن بنگریم . مدیتیشن همچنین خلاقیت، توانایی تمرکز و کارایی ما را در زندگی روزمره افزایش می دهد . با تمرین منظم می توان قادر به کنترل حواس خود بود و آنرا به هر جای دلخواه سوق داد، به عنوان نمونه، به مطالعات، شغل و یا حل مشکلات . این کار به ما کمک می کند تا در زمانی مشخص روی چیز واحدی تمرکز داشته باشیم . رفتار کنترلی در چنین روشی باعث می شود هر رشته ای را که بخواهیم انتخاب کنیم . افزون بر این، سودمندی های فیزیکی و روانشناسی که از طریق مدیتیشن بدان دست می یابیم هم در موفقیت در زندگی روزمره مؤثر بوده و هم شرایط خارجی زندگی ما را بهبود می بخشد .

یوگا - یوگا روش مؤثر دیگری است که موجب می شود افراد استرس را در سطح روحی و فیزیکی کنترل کنند. یوگا شامل دانشی در خصوص زندگی است و در دهه های پیش در هند آغاز شد. طبق تئوری یوگا همه ما از سه "خود" اصلی تشکیل شده ایم (1): ضمیر ناخودآگاه (2) جنبه عقلی (3) جنبه خلاق. به طور ایده آل این سه حالت باید از تعادل خوبی برخوردار باشند اما در بسیاری از موارد اینگونه نیست. به عنوان نمونه بسیاری از افراد هستند که بطور عقلانی فعال هستند اما فاقد دو جنبه دیگر می باشند. در حقیقت تعداد کسانی که تعادلی طبیعی از آن سه حالت داشته باشند بسیار کم است، همانگونه که همه ما مداوما با چیزهایی از قبیل محیط پیرامون و افرادی که با آنها ارتباط داریم، برنامه ریزی شده و تحت تاثیر آنها هستیم. این نیاز به عدم تعادل در سه "خود" ما تنش و کشمکش درونی را بدنبال دارد. یوگا می کوشد تا این تعادل صحیح را مجددا بدست آورده و بموجب آن این کشمکش را حل نماید. این امر با برطرف ساختن هرگونه استرسی در بدن و ذهن محقق می شود. هنگامیکه یاد گرفتیم تنشها را با استفاده از یوگا از جسم خود دور کنیم، در می یابیم که قابلیت زیادی برای تمرکز، مطالعه و کار سخت داریم. دیگر انرژیهای درونی خود را پراکنده نمی کنیم و از اینرو تصمیم گیری برای ما بسیار سریعتر و آسانتر خواهد شد. بنابراین منفعتهایی که افراد در هر محلی از دنیای تجارت بدان دست می یابند نیز قابل توجه خواهد بود. یادگیری تکنیک یوگا با شرکت در یک کلاس منظم و سپس تمرین آنچه که ما آموختیم امکانپذیر است. تنها چیزی که ما نیاز داریم تنها 15 دقیقه از زمان روزانه ماست.

تکنیکهای شناختی - رفتاری

این تکنیکها بر روی تفکرات و اعمالی که فرد در ارتباط با استرس دارد، تاکید می کند. مفهوم سازی عملی متضمن این تکنیکها بسیار ساده است. در حقیقت، Kendall و Bemis اظهار کرده اند که تکنیکهای شناختی-رفتاری شامل چهار اصول راهنمای اصلی است:

(۱) افراد مستقیماً به محیط واکنش نشان نمی دهند، آنها به تعبیر شناختی خود از محیط واکنش نشان می دهند.

(۲) ادراک (تفکرات)، عواطف (احساسات) و رفتارها (اعمال) از طریق علت و معلولی به وابسته اند.

(۳) با توجه کردن به توقعات، عقاید و ویژگیهای یک فرد، پیش بینی و درک رفتارها و تفکرات منفی بیشتر می شود.

(۴) ترکیب و یکپارچه سازی رویکردهای شناختی به حل مشکلات با مدیریت احتمالی رفتاری و بر مبنای عملکرد امری است ممکن و مطلوب.

یکی از تکنیکهای شناختی - رفتاری، ارزیابی شناختی است که گرفتن دیدگاه نیز نامیده می شود. در این تکنیک به افراد آموزش داده می شود که شدت یک عامل تنش را با در نظر گرفتن دیدگاهی که با آن

موقعیت استرس را می نگرند، ارزیابی کنند. یک تکنیک شناختی-رفتاری، بازسازی شناختی است. این تکنیک بر مبنای این فرضیه است که بسیاری از افراد بر این باورند سایرین یا وقایع خارج از آنها در مقابل چگونگی احساسات آنها مسئول هستند. عقاید حاصل ممکن است غیرمعقول و اغلب موجب افزایش استرس شوند. تکنیکهای ذکر شده هر دو برای کمک به افراد طراحی شده تا بتوانند با استرس بعد از آنکه رخ داد کنار بیایند. تکنیک مربوطه دیگر، تمرین شناختی است که به افراد کمک می کند تا با پیش بینی استرس قبل از وقوع آن با آن کنار بیایند. در این تکنیک نیاز به تصویر سازی یک واقعه بطور بالقوه استرس زا ست قبل از آنکه اتفاق بیفتد و تمرین و تکرار کردن اینکه چه واکنشی باید داشت.

شیوه زندگی و مدیریت زمان

یکی از روشهای بسیار مؤثر کنترل استرس بهبود انعطاف پذیری است با روی فرم نگهداشتن جسم: در این شیوه نباید تسلیم عکس العملهای تغییر یافته شد. این امر را میتوان در دو روشی که برای توضیح دادن آسان هستند اما در عمل مشکل کامل نمود:

(۱) استفاده از یک رژیم مناسب

(۲) ایجاد آمادگی قلبی عروقی

امروزه پزشکان یک رژیم غذایی مناسب و منظم، تمرین مناسب به همراه مزایای این اصول شیوه های زندگی در ذهن را برای بیماران خود تجویز می کنند. عنصر مؤثر دیگری از مدیریت شیوه زندگی شامل متعادل سازی امور زندگی است. به طور نمونه افرادی که در یک قسمت از زندگی خود استرس را تجربه کرده اند زمان بیشتری از زندگی خود را در آن قسمت گذرانده اند. با این حال این امر نیز زیان آور است چراکه تعادل در امور زندگی را که افراد باید به بهترین نحو انجام دهند دچار مشکل می سازد. به عنوان نمونه گذراندن زمان زیادی برای کار عملا می تواند عملکرد شغلی را با اختلال مواجه کند مثلاً باعث می شود افراد خسته شده و مانع از خلاقیت آنها می شود. به جای آن افراد می توانند انعطاف پذیری خود را نسبت به استرس با داشتن یک جسم سالم در امور زندگی خود بهبود بخشند که به آنها کمک می کند با روحیه ای سرزنده و آرام به کار نزدیک شده و موجب می شود آنها به گونه ای مؤثرتر با چالش های موجود مشغول به کار شوند. همچنین نکته مهم دیگر این است که افراد تصور کنند بر چگونگی گذراندن زمان خود کنترل دارند. این امر در مورد شغل از اهمیت بیشتری برخوردار است که در آن وقایع زیادی می توانند مانع از انجام مهمترین کار شوند. افزون بر این، تا میزانی که ما به عوامل حواس پرتی اجازه دهیم زندگی ما را دچار مشکل سازند، فشارهای حاصل از آن می تواند همچنان استرس بیشتری را به زندگی ما وارد سازد. نکته مهم برای مدیریت مؤثر زمان و اجتناب از استرس های حاصل از مدیریت نادرست زمان، شامل کنترل کردن کارهاست. بعضی از روش های مؤثر در این خصوص عبارتند از:

- اولویت ها را مشخص کرده و آنها را اول انجام دهید

- به دیگران اجازه ندهید موجب حواسپرتی شما شوند

- مسئولیت را به دیگران محول کنید .

برنامه های آموزشی برای کنترل استرس کارکنان

برنامه های خاصی نیز میتوانند به کارکنان در کنترل استرس کمک کنند . برنامه های بکار گرفته شده اغلب از این قرارند :

- برنامه های کنترل استرس

- برنامه های خوب بودن

- برنامه های مساعدت کارکنان

از برنامه های کنترل استرس در سازمانها استفاده می شود تا کارکنان با تکنیکای مختلف از قبیل مدیتیشن، یوگا، آموزش ریلکسیشن و مدیریت شیوه زندگی خود آشنا شوند . تاکید ایت برنامه ها در آموزش چگونگی کاهش مؤثر استرس در شیوه زندگی افراد است . بسیاری از سازمانها در ایالات متحده امریکا چنین برنامه هایی را در سالهای اخیر بکار برده اند و دریافته اند که تاثیرات این برنامه ها از دیدگاه هزینه نیز مناسب است . سازمانهایی که استطاعت ایجاد برنامه های خود را ندارند از مشاوران خارجی می خواهند که به آنها در انتخاب یک برنامه مناسب برای آموزش کنترل استرس به کارکنان کمک کند . آنها همچنین ممکن است به فکر خرید ویدئوکاست ها و برنامه های دیداری-شنیداری بیفتند . از برنامه های خوب بودن نیز برای کمک به کارکنان در حفظ سلامتی روحی و جسمی آنان استفاده می شود . یک شخص سالم بهتر می تواند استرس را کنترل کند تا کسی که از فوییا، کابوسهای شبانه، بی اشتهایی، بیماری قلبی و یا سایر مشکلات مربوط به سلامتی رنج می برد . به طور نمونه، برنامه های خوب بودن شامل کارگاههایی است که به کارکنان می آموزد چگونه رفتارهای شخصی کاهش استرس را بکار گیرند؛ از قبیل کم کردن وزن، ورزش کردن، ترک سیگار و موارد مشابه . اگرچه سازمانها چگونگی کار را ارائه می دهند، کارکنان برای کنترل زندگی خود مسئول هستند . سازمانهایی که برنامه های خوب بودن را برای کارکنان خود ارائه می دهند، چنین برنامه هایی را با سرمایه قابل پیش بینی و تاثیرات مالی مثبت در نظر می گیرند . کارکنانی که بطور مؤثر قادر به کنترل استرس هستند از سلامتی بهتری لذت می برند . این بدین معناست که غیبت از کار آنها بدلیل بیماری و بهره وری بیشتر کاهش می یابد . برنامه های کمک به کارکنان، به آنها در رویارویی با هرنوع مشکلی از قبیل طرح ریزی شغلی، پیشنهادات قانونی و مالی و سایر موارد کمک می کند . استفاده از چنین برنامه هایی به مدت سالها در ایالات متحده رواج داشته ؛ در حالیکه در اروپای غربی و در اسلونی نیز در حال افزایش است . شیوه های آموزشی برای جلوگیری از استرس

در بخشهای قبلی گفته شد که از برنامه های مختلفی برای کمک به کارکنان شرکت های کوچک به منظور کنترل استرس استفاده می شود. در این بخش به طراحی یک برنامه آموزشی و محتوای برنامه های مختلف برای کنترل استری می پردازیم.

طراحی یک برنامه آموزشی

یک مرکز آموزشی یا گروهی از راهنمایان و یا سازمانی که علاقمند به آموزش کارکنان خود می باشد، می تواند در سازماندهی یک برنامه آموزشی پیشقدم باشند. صرفنظر از پیشگامان سازماندهی برنامه آموزشی، اولین گام در طراحی یک برنامه آموزشی شناسایی و فهرست کردن نیازهای آموزشی گروه موردنظر است. این کار تنها برای موقعیت موجود در سازمان نیست بلکه برای قسمت بعد از آموزش نیز در نظر گرفته می شود. بنابراین روند شناسایی نیازهای آموزشی اغلب پیچیده و گسترده است. دومین گام در آماده سازی یک طرح آموزشی مشخص کردن اهداف برنامه است که شامل توضیحات گسترده ای از مقصود، عمل و نتیجه است.

این موارد نتایج نهایی یا حاصل پایانی از آموزش را نشان می دهد. اهداف برنامه آنچه را که شرکت کنندگان قادر به انجام یا اجرای آن هستند در پایان برنامه آموزشی توضیح می دهد. سومین مرحله در طراحی یک برنامه آموزشی به حالتهایی می پردازد که یک طرح عملی برای برنامه آماده می شود. این حالتها می توانند شامل این موارد باشند: مشخص کردن محتوای برنامه، تقسیم بندی محتوای برنامه به موضوعات اصلی یا نمونه ها، سازمان و نتیجه محتوای برنامه، تصمیم گیری در مورد شیوه ها و تکنیکهای آموزشی، تخصیص زمان، تصریح موارد حمایتی، تسهیلات و تجهیزات، واگذاری مسئولیت ها برای مدیریت و اجرای برنامه و تعیین مکانیزم مدیریت و ارزیابی. ملاحظات اصلی در طراحی یک برنامه آموزشی چهارمین گام در آماده سازی یک طرح آموزشی است. در این مرحله بایستی آن دسته از عواملی را که در پیاده سازی برنامه تاثیر مشخصی دارند، در نظر داشت. آخرین مرحله شامل آگاه کردن شرکت کنندگان در برنامه است. اطلاعاتی در خصوص برنامه از قبل برای شرکت کنندگان فرستاده می شود. از اهداف اصلی این ارتباط آگاه کردن آنها از جزئیات برنامه است تا آنها را برای برنامه آماده کرده و کنجکاوی آنها را برانگیزد.

محتوای برنامه های آموزشی مختلف در کنترل استرس

برنامه های کنترل استرس ممکن است شامل کارگاههای مختلفی به منظور آشنایی کارکنان با موضوعات استرس و کنترل استرس باشد. چنین کارگاههایی می توانند دانشی کلی در خصوص عوامل ایجاد استرس، عواقب آن و شیوه های کنترل استرس به کارکنان بدهد و یا می توانند تنها منحصر به آموزش یکی از کارکنان با یک شیوه خاص مثل یوگا، مدیتیشن، تکنیک ریلکسیشن و تنفس یا سایر موارد باشد.

کارگاه عمومی کنترل استرس - کارکنانی که در کارگاه عمومی کنترل استرس شرکت داشته اند به طرق مختلف می توانند از آن بهره گیرند. اول اینکه آنها با ماهیت استرس و اینکه بشر چگونه بطور فیزیکی یا روانشناسی در برابر موقعیتهای استرس زا واکنش نشان می دهد، آشنا می شوند. دوم اینکه، در مورد عوامل و نشانه های استرس زای خاص که مشکلاتی را در زندگی و محیط های کاری آنان ایجاد می کند مطلع می شوند. سوم، از نتایج امکان پذیر استرس آگاهی می یابند. استرس پایه در نیازهای زندگی شخصی و سازمانی دارد. واکنش استرس در نتیجه ی تعامل شخص و عکس العمل به موارد استرس زا رخ می دهد.

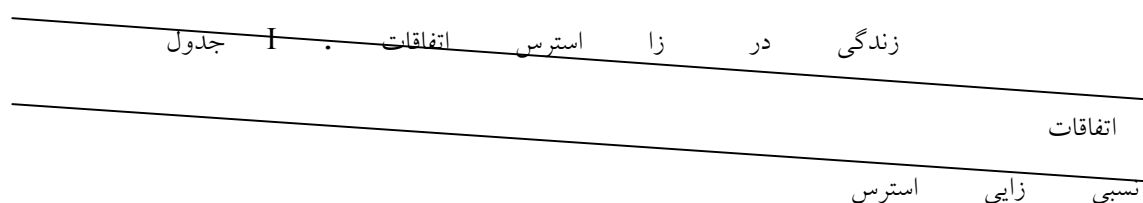
هر فردی واکنشهایی را در رویارویی با نیازها از خود نشان می دهد. واکنش رفتاری در برابر نیاز، مجموعه ای از کارهای قابل مشاهده خاص است که واکنش نسبت به نیاز است. افزون بر واکنش رفتاری، فرد یک واکنش روانشناسی خواهد داشت که به شکل عکس العمل های عاطفی و شناختی است. کارکنان ممکن است تحت تاثیر عوامل استرس زا و نشانه های مربوط به سازمان یا شغل و نیز عوامل مربوط به سایر جنبه های زندگی خود قرار گیرند. بنابراین می توان این موارد را مشخص کرد:

- عوامل استرس مربوط به کار
 - عوامل استرس خارج از کار.
 - محیط های کاری می توانند برای کارکنان بسیار استرس زا باشند. بعضی از سازمانها و مشاغل افراد را در معرض استرس هاس زیادی قرار می دهند، در حالیکه سازمانهای دیگری استرس کمتری را وارد می سازند. در محیط های کاری عوامل مختلفی می توانند موجب استرس کارکنان شوند، از قبیل نوع کار، ناسازگاری وظایف و سایر موارد. لیستی از عوامل استرس زا مربوط به کار از این قرار است:
 - -نوع کار
 - ناسازگاری بین کار و زندگی شخصی
 - ناسازگاری وظیفه در محیط های کار
 - مبهم بودن وظیفه
 - وظیفه سنگین
 - مسئولیت نسبت به دیگران
 - عوامل سازمانی
 - فشار محل کار و جمعیت
 - شرایط کار فیزیکی
- کار یکی از مهمترین فعالیتهای افرادی است که در دنیای مدرن و بازاری زندگی می کنند؛ در عین حال تنها فعالیت آنها نیست. بنابراین حوادثی که خارج از محیط کاری رخ می دهد اغلب موجب استرس این افراد می شود. از آنجا که معمولا استرس بعد از حادثه ای فوراً از بین نمی رود، فرد آنرا با خود به سازمانی که در آن مشغول به کار است می آورد. عوامل زیادی خارج از محیط های کاری استرس در این حالت را

افزایش می دهند . با این حال اکثر آنها در دو دسته گنجانده می شوند : وقایع استرس زا در زندگی و مشاجرات روزانه . لیستی از حوادث استرس زا در زندگی در جدول I نشان داده شده است . حوادث آسیب زا در زندگی (در جدول I ذکر شده) بسیار استرس زا هستند، اما خوشبختانه بندرت رخ می دهند . بسیاری از افراد سالها یا حتی برای دهه ها زندگی می کنند بدون اینکه حتی یکی از این حوادث را تجربه کنند . با این وجود، این بدین معنا نیست که چنین افرادی از یک زندگی کاملاً آرام برخوردارند . هر کس در زندگی خود مجبور است بطور روزانه با ناراحتی های جزئی زیادی سر و کار داشته باشد . ممکن است این ناراحتی ها شدت کمتری داشته باشند اما مکرراً اتفاق می افتند . می توان آنها را مشاجرات روزانه نامید (انجام کارهای زیاد در یک دوره زمانی کوتاه (و مشاجرات مقام والدینی) تربیت فرزندان ، با کمک مطالعه کردن . (این نگرانیهای روزانه معمولاً در زندگی هر فرد وجود دارد و از مهمترین عوامل ایجاد استرس نیز می باشد . کارکنانی که در کارگاههای مدیریت کلی استرس شرکت داشته اند از عواقب موجود بعد از استرس نیز آگاه می شوند . برای مثال استرس موجب ایجاد مشکلات مختلفی برای سلامتی خواهد شد از قبیل مشکلات پزشکی، رفتاری و روانی . برخی از عواقب اصلی در هر مورد در جدول II نشان داده شده است .

آموزش ریلکسیشن . ریلکسیشن حالتی از مدیتیشن و نوعی تمرکز است . افراد با ایجاد تمرکز ذهنی بر روی چیزی، تصویر و یا تفکری تمام حواس پرتی های همراه با زندگی روزانه را از بین می برند " . واکنش ریلکسیشن " با شمارشگر تعادلی واکنش استرس ایجاد می شود . چهار عنصر اصلی برای " واکنش ریلکسیشن " وجود دارد :

- (۱) یک محیط آرام - برای متوقف کردن ناراحتی های خارجی
- (۲) یک حالت راحت - نشستن یا زانو زدن در حالیکه پشت صاف باشد .
- (۳) یک شی ، تفکر یا تصویر برای تمرکز کردن (تکرار یک کلمه یا صدا مثل " اهم " ، تمرکز روی تنفس و یا گفتن " من آرام هستم . ")
- (۴) یک حالت منفعل - خارج ساختن تفکرات ناراحت کننده .



[illegible]

منابع : Greenberg ، Baron ، Ross و Altmaier

سلامتی به مربوط استرس عواقب . II جدول

عواقب	پزشکی عواقب
روانی عواقب	رفتاری
کشیدن سیگار	قلبی حمله و بیماری
خانوادگی مشاجرات	
دارو و الکل زیاد استفاده	مفاصل التهاب و کمردرد
خواب اختلالات	
سانحه	معهده زخم
پذیری	
جنسی نادرست عملکرد	
سرردها	
خشونت	
افسردگی	
سرطان	
اشتهایی اختلالات	
دیابت	
کبد مرض	

منابع : Greenberg و Baron

برنامه های آموزشی با تکنیکهایی برای ریلکسیشن شامل کارگاههایی است که به کارکنان می آموزد چگونه از یک تکنیک مثل مدیتیشن، یوگا، تنفس عمیق و ریلکسیشن تدریجی عضله استفاده کنند و یا چگونه بعضی از تکنیکهای ریلکسیشن را بطور مداوم به کار گیرند . چنین کارگاههایی به کارکنان دانشی کلی در خصوص ریلکسیشن و نیز دستورالعملهایی در ارتباط با چگونگی انجام تکنیک خاص ریلکسیشن ارائه می دهد . اطلاعات کلی در خصوص ریلکسیشن می تواند شامل چهار عنصر اصلی از " واکنش ریلکسیشن " باشد، اطلاعاتی در خصوص تجربه ای که کارکنان طی ریلکسیشن دارند و نیز اطلاعاتی در رابطه با تاثیرات بعد از ریلکسیشن . اطلاعات در خصوص تجربه ای که افراد در طی ریلکسیشن داشته اند مواردی است از قبیل :

- کاهش میزان سوخت و ساز (متابولیسم)، حالتی آرام با کم شدن ضربان قلب و میزان تنفس
- کاهش قابل توجه مصرف اکسیژن بدن
- کاهش فشار خون
- کاهش انقباض عضله
- اطلاعات در رابطه با تاثیراتی که بعد از ریلکسیشن برای افراد وجود دارد تاثیراتی است از این قبیل :
- واکنش کمتر نشان دادن در برابر استرس -اضطراب کمتر
- انجام دادن بهتر قابلیتها
- پذیرشی جدید از خود داشتن، تحمل بیشتر نقطه ضعفها و محدودیتهای خود
- قابلیت یادگیری بهبود یافته، حافظه و یادآوری بهتر
- حالتی از آرامش، حالتی از آسودگی بیشتر، نگرشی آسوده
- افزون بر اطلاعات گفته شده، کارگاههای تکنیکهای ریلکسیشن شامل دستورالعملهایی در چگونگی استفاده از یک تکنیک ریلکسیشن خاص نیز می باشد . دستورالعملهای کلی برای تنفس عمیق و ریلکسیشن تدریجی عضله ها به قرار زیر است :

- حالتی آرام و راحت را تصور کنید؛
- چشمان خود را ببندید؛
- شروع کنید به تنفس عمیق؛
- یکی یکی عضلات را آرام کنید، از عضله های پا شروع کرده و به سمت سایر عضله ها بروید.
- همچنین دستورالعملهای دقیقتر دیگری در خصوص وضعیتی که یک فرد باید در طی ریلکسیشن داشته باشد، تکنیکهای تنفس و نیز ریلکسیشن عضله ها وجود دارد. کارکنان می توانند از تکنیکهای مختلف تنفس همچون تنفس شکمی، تنفس برای موقعیتهای استرس زا، تنفس برای کمک به خواب و سایر موارد نیز استفاده کنند. دستورالعملهای تنفس در موقعیتهای استرس زا از قبیل زیر هستند:
- از موقعیت فاصله بگیرید - به اطراف یا خارج از اتاق بروید؛
- تا هشت شماره تنفس عمیق داشته باشید؛
- همانطور که تا هشت می شمردید و نفس می کشید خود را در حالتی آرام، آسوده و قابل کنترل تصور کنید؛
- این کار را تازمانی که احساس کردید به تمدد اعصاب رسیده اید ادامه دهید .

نتایج حاصل

استرس یک تجربه همگانی در زندگی تمام شرکتهای کوچک، تمام مدیرعامل ها، تمام مدیران و تمامی کارکنان است. استرس تجربه ای طبیعی است که ممکن است عواقب سودمند یا مخربی داشته باشد. عواقب مخرب یک تجربه استرس زا غیرقابل اجتناب هستند. این عواقب تنها حاصل کنترل غیرمؤثر استرس و اتفاقات استرس زا می باشد. در این مقاله به این نکته پرداخته شد که می توان با آموزش صحیح استرس و تکنیکهای جلوگیری از استرس به کارکنان از عواقب مخرب آن جلوگیری کرد. در این مقاله اشاره شد که چنین آموزشهایی می توانند دانشی کلی در رابطه با عوامل ایجاد استرس، عواقب آن و شیوه های کنترل استرس ارائه دهند و یا می توان تنها یک شیوه خاص همچون یوگا، مدیتیشن، تکنیک تنفس و ریلکسیشن و سایر موارد را آموزش داد. این آموزشها می تواند شامل آموزش ایمن سازی در برابر استرس توسط Meichenbaum نیز باشد. آموزش ایمن سازی در برابر استرس، روشی را که یک شخص اطلاعاتی در

خصوص یک موقعیت استرس زا جمع آوری کرده، تغییر می دهد و مهارتهای کنترل رفتاری و شناختی را شناسایی کرده تا شیوه های بیحاصل واکنش نشان دادن را تغییر دهد که شامل سه مرحله می شود:

(۱) آمادگی .

(۲) آموزش مهارت

(۳) آموزش استفاده .

این رویکرد می تواند به کارکنان کمک کند تا با واکنشهای استرس زای گسترده ای از قبیل عصبانیت، اضطراب و ترس مواجه شوند .