

ضمیمه ۷:

فشارهای عصبی در
سازمان‌ها و راه‌های مقابله با آن

در دهه اخیر موضوع فشار عصبی یا استرس و آثار آن در سازمان، مولد التفات و توجه بسیار واقع شده و یکی از مباحث اصلی رفتار سازمان را به خود اختصاص داده است. اگرچه در علم پزشکی مسئله فشار عصبی و علل و عوارض آن مدت‌هاست مورد بررسی و تحقیق قرار دارد، اما باب این بحث در رفتار سازمانی تازه گشوده شده است و علمای این رشته، مدتی کوتاه است که به تحلیل فشار عصبی و آثار و عواقب آن در سازمان و اعضای آن پرداخته‌اند. با وجود این نظر که استرس‌های مفید و خوش‌خیم نیز وجود دارند و قدری از فشار عصبی برای ایجاد تحرک و تلاش در انسان ضروری است، زمانی که بحث استرس مطرح می‌شود، بیشتر به عوارض و ضایعات آن توجه می‌شود و استرس مضر و مخل مد نظر قرار می‌گیرد. به هر حال فشار عصبی آثاری فراوان بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان دارد. مدیران، کارکنان، و ارباب رجوع سازمان تحت تأثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاص می‌شوند و دست به رفتارها و اعمالی می‌زنند که مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می‌شوند. فشارهای عصبی دارای آثار جسمانی نیز هستند و از این طریق هم به سازمان لطماتی شدید وارد می‌آورند. استرس‌های حاد نیروی انسانی سازمان را ضایع می‌کنند و هدف سازمان را دست‌خوش تزلزل می‌سازند. افرادی که دچار استرس می‌شوند و توان مقابله با آن را از کف می‌دهند، از جهات جسمانی، روانی، و رفتاری دچار آسیب می‌شوند و بدین ترتیب است که استرس در سازمان همچون آفتی نیروها را تحلیل می‌برد و فعالیت‌ها و تلاش‌ها را عقیم می‌سازد.

گروهی از صاحب‌نظران رفتار سازمانی، استرس را بیماری شایع قرن نام‌گذاری کرده‌اند. شاید هم به راستی دوران ما عصر استرس و فشار عصبی است، دوره‌ای که در آن انسان بیش از هر زمان دیگر در معرض عوامل موجد استرس قرار گرفته و مسائل و مشکلات بی‌شمار از هر طرف او را احاطه کرده‌اند. در چنین جهان پر هیاهویی چگونه می‌توانیم از فشارهای عصبی اجتناب کنیم یا با آن به مصاف و مقابله بپردازیم؟ چه عواملی موجد استرس‌اند و چرا انسان به استرس دچار می‌شود؟ چگونه می‌توانیم فشار عصبی و عوارض آن را بشناسیم؟ و سرانجام چگونه می‌توانیم قبل از رسیدن به مراحل حاد با استرس به مقابله برخیزیم و آن را مهار کنیم؟

در این مقاله کوشش شده است تا استرس یا فشار عصبی تعریف و منشأ عوامل ایجاد کننده و نشانه‌های آن شناخته شود و سرانجام راه‌های مقابله با آن بیان شوند.

استرس یا فشار عصبی چیست؟

استرس به معنی فشار، واژه‌ای است که از فیزیک به عاریت گرفته شده و امروزه برای بیان فشار روان - تنی کاربرد عام یافته است. به عبارت بسیار کلی و ساده، استرس حالتی است در روان و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی یا جسمی به فرد است، بنابراین شاید فشار عصبی معادلی دقیق برای استرس نباشد. چه استرس حالتی ناشی از فشار است، نه خود فشار اما با اندک اغمازی می‌توانیم استرس را همان فشار عصبی معنی کنیم و آن را حالتی بدانیم که انسان در مقابل محرک‌های ناسازگار بیرونی از خود بروز می‌دهد. در تعریفی دیگر، استرس پاسخی است که فرد برای تطبیق با یک وضعیت خارجی متفاوت با وضعیت عادی، به صورت رفتاری روانی یا جسمانی از خود بروز می‌دهد. در این تعریف، استرس عبارت است از عکس‌العمل‌های فرد در مقابل موقعیت‌های تهدید کننده در محیط. صاحب‌نظری دیگر، استرس را مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و غیر منتظره خارجی یا به عبارت ساده‌تر اختلال در سیستم سازگاری و تطبیق بدن آدمی با محیط خارجی تعریف می‌کند. از دیدگاه وی هرگاه تعادل و سازگاری ارگانیسم به علت عوامل مخل خارجی از میان می‌رود فرد دچار استرس می‌شود. در یک تعریف دقیق‌تر، استرس حالتی بیان شده که در آن فرد با موقعیت‌ها و فرصت‌ها، موانع و محدودیت‌ها، یا نیازها و انتظاراتی مواجه می‌شود که نتایج حاصل از آن‌ها برای او مهم‌اند، اما امکان تحقق نتایج مذکور نامطمئن و غیر قابل پیش‌بینی دقیق است. بدین ترتیب احتمال نامشخص وقوع نتایج ناخوشایند و مهم بودن عوامل مذکور، به وجود آورنده استرس در فرد است. به عنوان مثال زمانی که نتایج ارزشیابی عملکرد برای یک کارمند بسیار مهم‌اند و در ضمن او اطمینان ندارد که در آن موفق خواهد بود یا خیر، دچار فشار عصبی می‌شود.

دو تن از صاحب‌نظران علوم رفتاری، استرس را عکس‌العملی دانسته‌اند که به منظور سازگاری با عامل یا موقعیتی که فشار روانی یا فیزیکی بر فرد وارد می‌سازد، در وی ایجاد می‌شود. به عبارت دیگر استرس واکنش و پاسخی به موقعیت‌های فشار آور است. و در تعریفی دیگر استرس حالتی قلمداد شده است که در آن فرد بر اثر محرک‌های خارجی از وضعیت و حالت معمول و متعارف خود خارج می‌شود.

به طور خلاصه در فضای عصبی فرد با محرک‌های موجد استرس مواجه می‌شود که با موقعیت عادی متفاوت‌اند. او می‌کوشد تا خود را با آن‌ها منطبق و سازگار کند. واکنش‌های روان - تنی حاصل از این تلاش، «استرس» نام دارند.

برای روشن شدن مفهوم فشار عصبی ذکر چند نکته ضروری است: اول آن که استرس همواره به علت عوامل ناخوشایند و نامطلوب در فرد به وجود نمی‌آید. یک مزه بسیار مسرت بخش و موفقیت غیر منتظره در یک مسابقه بزرگ نیز می‌تواند برای فرد ایجاد استرس کند، به همان‌گونه که یک خبر ناگوار و یک شکست ناگهانی نیز چنین است. نکته دیگر آن که استرس را لزوماً نباید به عنوان یک پدیده منفی در نظر بگیریم. میزانی مشخص از استرس که برای فرد سازنده و محرک باشد، همان‌گونه که اشاره شد، استرس مفید است و نباید از آن هراس داشت. آنچه باید کنترل و با آن مقابله شود، استرس‌های مضر و مخل است و نکته آخر آن که استرس به مفهوم اضطراب نیست، زیرا اضطراب جنبه روانی دارد، در حالی که استرس صرفاً حالتی روانی نیست و جنبه روان - تنی دارد. همچنین استرس معادل بیماری جسمانی نیست، زیرا بیماری دارای تظاهرات اختصاصی و غیر اختصاصی است، در حالی که استرس دارای تظاهرات غیر اختصاصی یا عمومی است. البته ممکن است استرس به علت بیماری ایجاد شود، اما استرس بیماری نیست.

فردی که دچار بیماری می‌شود ابتدا یک سلسله علائم اختصاصی از خود بروز می‌دهد، اما اگر عامل بیماری‌زا به مدتی طولانی و شدید بر ارگانسیم اثر کند، آن‌گاه علاوه بر تغییرات خاص، شماری از تغییرات کلی نیز روی می‌دهند که دارای ماهیت قالبی و کلیشه‌ای‌اند و این تغییرات عمومی علائم استرس به شمار می‌آیند، تغییرات مذکور ممکن است منشی دیگر غیر از بیماری داشته و ناشی از فشار مسئولیت، هیجانات کاری و امثال آن‌ها باشند. از این رو می‌توانیم نتیجه بگیریم که استرس از نظر ماهیت اختصاصی ولی از نظر منشأ غیر اختصاصی است.

اختصاصی بودن ماهیت آن؛ یعنی این که دارای تغییرات قالبی و یکسان مانند تورم یا زخم در دستگاه گوارشی، ایجاد حساسیت، عوارض قلبی و امثالهم است. اما غیر اختصاصی بودن منشأ آن از این نظر است که ممکن است استرس بر اثر محرک‌های بسیار متفاوت ایجاد شود.

عوامل ایجاد کننده استرس:

عوامل موجد استرس را می‌توانیم به دو دسته عوامل فردی و گروهی تقسیم کنیم. عوامل موجد استرس فردی حاصل خصوصیات و ویژگی‌های فردی و عوامل ایجاد کننده استرس گروهی زاینده روابط جمعی‌اند.

عوامل ایجاد کننده استرس فردی:

تعارض در نقش، یکی از عوامل ایجاد کننده استرس فردی به شمار می‌آید. هر فرد در زندگی دارای نقش‌هایی متفاوت است: به عنوان رئیس یا مرئوس در سازمان، به عنوان پدر و مادر یا فرزند در خانواده، به عنوان عضو یک انجمن و به عنوان یک دوست عهده‌دار نقش‌هایی مختلف است. ایفای این نقش‌ها برای هر انسانی طبیعی است، اما مشکل زمانی آغاز می‌شود که نقش‌های مذکور متعارض واقع شوند و در این هنگام است که تعارض به صورت عامل ایجاد کننده استرس عمل خواهد کرد. مثلاً اگر برای یک فرد نقش پدر مهربان و عاطفی بودن را ایجاد کند و نقش رئیس خشونت را ضروری سازد ممکن است این تعارض موجب فشار عصبی در وی شود. در زمینه کاری نیز تعارض در نقش می‌تواند موجد استرس باشد، بدین ترتیب که اگر بین وظایف و مسئولیت‌های شغلی، قوانین و مقررات، منابع و امکانات و انتظارات و توقعات از فرد در شغلش تطابق کافی وجود نداشته باشد، نوعی تعارض ایجاد و موجب فشار عصبی در فرد می‌شود.

ابهام در نقش شغلی فرد نیز که ناشی از ناآگاهی و عدم وجود اطلاعات لازم در مورد شغل است، می‌تواند عامل استرس شود. زمانی که ارتباطات در سازمان ضعیف‌اند، آموزش‌های لازم وجود ندارند و اطلاعات مورد نیاز در اختیار کارکنان قرار نمی‌گیرند، این ابهام نقش بیشتر و احتمال بروز فشار عصبی افزون‌تر خواهد شد.

تعارض در هدف‌های فردی نیز ممکن است عامل فشار عصبی واقع شود. تعارض ناشی از هدف را به سه نوع تقسیم کرده‌اند. تعارض خواست - خواست، تعارض خواست - ناخواست و تعارض ناخواست - ناخواست.

تعارض خواست - خواست در هدف‌ها، زمانی پیش می‌آید که انسان چند هدف مطلوب و دلخواه دارد، اما نمی‌تواند تمامی آن‌ها را با هم تحقق بخشد. مثلا فردی که در مقابل دو شغل دلخواه قرار گرفته است و نمی‌داند کدام را انتخاب کند، ممکن است دچار فشار عصبی شود.

تعارض خواست - ناخواست زمانی رخ می‌دهد که انسان مایل است به هدفی دست یابد و در همان حال می‌خواهد از آن هدف بگریزد و اجتناب کند. در این گونه موارد هدف دارای دو جنبه مثبت و منفی است؛ مثلا شغل خوب و مسئولیت بیش از اندازه در شغل مذکور نمونه‌ای از تعارض خواست - ناخواست است که در آن فرد خواهان شغل خوب است، اما مسئولیت بیش از حد را دوست ندارد و از آن احتراز می‌کند. یا اجرای یک برنامه اصلاحی برای مدیر که با اعمال آن وی عده‌ای از طرفداران خود را از دست می‌دهد، نمونه‌ای دیگر از تعارض خواست - ناخواست است، زیرا مدیر مایل به اجرای برنامه است، ولی در عین حال نمی‌خواهد گروهی از حامیان خود را از دست بدهد.

تعارض ناخواست - ناخواست سازمانی زمانی پیش می‌آید که فرد می‌خواهد از دو هدف اجتناب کند اما امکان احتراز از هر دوی آن‌ها وجود ندارد. به عنوان مثال کارگری که از بیکار شدن بیزار است و در همین حال از کار در محیط کارخانه و نحوه سرپرستی نیز دل خوشی ندارد، دچار تعارض ناخواست - ناخواست است. تعارض در هدف در حالات پیش گفته می‌تواند موجبات فشار عصبی را در افراد فراهم سازد و تعادل آنان را بر هم بزند.

از عوامل ایجادکننده استرس فردی می‌توانیم به اتفاقات و تغییرات غیرمنتظره در زندگی شخصی نیز اشاره کنیم. به عنوان مثال مشکلات خانوادگی چون جدایی از همسر، مرگ نزدیکان و عزیزان، بیماری‌های سخت و لاعلاج و بیکاری و فقر نمونه عواملی هستند که می‌توانند فرد را دچار استرس سازند. البته باید در نظر داشته باشیم که شخصیت و روحیه افراد در دچار شدن آنان به فشار عصبی، بسیار مؤثر است. مثلا افراد خونسرد و آرام، نسبت به افراد عصبانی و ناآرام در مقابل استرس مقاومت و مصونیتی بیشتر دارند. از این رو در مورد نوع شخصیت افراد و ارتباط آن با فشار عصبی، تحقیقاتی مختلف انجام شده‌اند و تقسیم بندی‌هایی نیز در زمینه شخصیت افراد در این ارتباط به عمل آمده‌اند.

در یکی از تقسیمات انجام شده در مورد شخصیت، دو گونه «الف» و «ب» برای شخصیت ذکر شده‌اند که هر یک واکنش‌هایی خاص نسبت به استرس از خود نشان می‌دهند. خصوصیات غالب افرادی که دارای شخصیت نوع «الف» هستند، عبارتند از:

۱. بیش از حد کار می‌کنند و حتی روزهای تعطیل و استراحت را نیز صرف کار می‌کنند.
۲. تحت فشار موعدها و مهلت‌های انجام یافتن کار قرار می‌گیرند و برای به موقع انجام شدن امور نگرانی پیدا می‌کنند.
۳. اغلب با خود و دیگران در رقابت هستند و استانداردها و هدف‌هایی بالا را برمی‌گزینند و می‌کوشند هر طور که شده به آن‌ها دست یابند.
۴. آرام و سکون ندارند و دائم بی‌قرارند.
۵. اغلب مضطرب‌اند و نمی‌توانند برای خود آرامش فراهم کنند.
۶. غالبا چند هدف را توأما انتخاب می‌کنند و می‌کوشند همه آن‌ها را با هم تحقق بخشند.
۷. اوقات فراغت را اتلاف وقت می‌دانند و به غیر از کار سرگرمی دیگری ندارند.
۸. همواره وقت کم دارند و در سخن گفتن، غذا خوردن، راه رفتن، و ... شتاب زده و عجل هستند.
۹. موفقیت را به طور کمی می‌سنجند و ذهنی مملو از آمار و ارقام دارند.
۱۰. ناشکیبا هستند و غالبا پرخاشجو و خشن می‌نمایند.

خصوصیات کسانی که دارای شخصیت نوع «ب» هستند مخالف خصوصیات برشمرده شده در مورد گونه «الف» است. این گونه افراد کسانی هستند که غالباً:

۱. صبور و شکیبا و بردبارند.
۲. خونسرد و آرام هستند.
۳. در برخوردها و مراوداتشان ملایم هستند.
۴. برای تفریح کار می‌کنند نه برای برنده شدن. در کار کردن متعادل هستند و در این مورد افراط نمی‌کنند.
۵. نسبت به موعدهای کاری خیلی حساسیت نشان نمی‌دهند.
۶. اهل رقابت نیستند.
۷. بدون احساس گناه استراحت می‌کنند و از اوقات فراغت نهایت لذت را می‌برند.
۸. اهل لاف و گزاف نیستند.
۹. یک کار را سر فرصت انجام می‌دهند و بعد از فراغت از آن به کار بعدی می‌پردازند.

همان‌طور که از خصوصیات این دو گروه شخصیت بر می‌آید، گونه «الف» زمینه‌ای مساعدتر برای ابتلا به فشار عصبی دارد و خطراتی جدی‌تر او را دنبال می‌کنند، در حالی که شخصیت گونه «ب» در مقابل استرس مقاوم‌تر است و نسبت به آن بیشتر مصونیت دارد، برخی از تجربیات به دست آمده همبستگی بین خصوصیات شخصیت گونه «الف» و فشار عصبی را تأکید کرده‌اند. بر اساس یکی از این تحقیقات اغلب مدیران، شخصیت گونه «الف» را دارند و در معرض استرس بیشتری نسبت به سایر افراد قرار دارند. برای تعیین نوع شخصیت «الف» و «ب» پرسش‌نامه‌هایی طراحی شده‌اند.

عوامل ایجاد کننده استرس گروهی:

از جمله عوامل ایجاد کننده استرس گروهی می‌توانیم به تعارضاتی که بین افراد و گروه‌ها در سازمان اتفاق می‌افتند، اشاره کنیم. به عنوان مثال عضویت فرد در گروهی که با افراد گروه مذکور هیچ‌گونه تجانس ندارد باعث فشار عصبی می‌شود. یا هدف‌های آشتی‌ناپذیر در ارتباطات بین افراد ممکن است موجبات فشار عصبی را برای آنان فراهم سازد. هدف‌های متعارض بین رئیس و مرئوس، کارگر و کارفرما، و ارباب رجوع و کارمند هم می‌تواند جزء عوامل ایجاد کننده استرس گروهی به شمار آیند.

در ارتباطات در صورتی که فرد خود و دیگران را به درستی بشناسد و درک کند، کمتر دچار استرس خواهد شد، در حالی که در صورت عدم شناخت خود یا دیگران و یا عدم آگاهی از خود و دیگران امکان تعارض بسیار است و مآلاً امکان ایجاد استرس نیز افزایش می‌یابد.

در تجزیه و تحلیل واکنش‌های متقابل، در صورتی که طرفین ارتباط نقش بالغ - بالغ، پدر - فرزند، یا فرزند - پدر را داشته باشند مشکلی ایجاد نمی‌شود و امکان استرس نخواهد بود. اما اگر ارتباطات متقاطع باشند، امکان ایجاد تعارض و استرس افزوده خواهد شد.

در یک تقسیم بندی دیگر عوامل موجد استرس به عواملی درون سازمانی و برون سازمانی تقسیم شده‌اند که مختصراً به توضیح آن‌ها می‌پردازیم.

عوامل ایجاد کننده استرس درون سازمانی:

این عوامل را می‌توانیم نوعی عوامل موجد استرس گروهی به شمار آوریم، زیرا در سازمان ایجاد و از روابط جمعی در سازمان، بین افراد، یا بین افراد و محیط سازمان حاصل می‌شوند. نمونه‌هایی از این گروه عوامل که ایجاد کننده استرس‌های شغلی هستند در ادامه ذکر می‌شوند.

الف) خط مشی‌های سازمانی:

خط مشی‌ها و سیاست‌های ناعادلانه و عدم وجود عدالت شغلی
قوانین خشک و غیر قابل انعطاف
جابجایی‌های مکرر و انتقال‌های نابجا
شرح شغل‌های غیر واقعی

ب) ساخت سازمانی:

تمرکز بیش از حد و عدم وجود اختیار کافی برای تصمیم‌گیری
عدم امکان ارتقا و پیشرفت
تخصص‌گرایی افراطی و جزئی شدن وظایف شغلی
تضادهای صف و ستاد

ج) شرایط فیزیکی سازمان:

سر و صدای زیاد در محیط کار و ازدحام بیش از حد
گرما یا سرمای بیش از حد در محیط کار
وجود گازهای سمی در محیط کار
خطرات شغلی و امکان آسیب‌دیدگی از کار
نور کم و ناکافی برای کار

د) فرایندهای سازمانی:

ارتباطات ناقص و عدم انتقال موثر اطلاعات
عدم وجود بازخورد
کنترل‌های بی‌مورد و آزاردهنده
ارزیابی‌های ناعادلانه
ارائه اطلاعات نادرست

شواهد نشان می‌دهد که نوع مشاغل کارکنان در دچار شدن آنان به فشار عصبی نقشی مهم ایفا می‌کند. مشاغلی که تحت فشارهای زمانی هستند و زمان برای آن‌ها اهمیت بسیار دارد، کسانی که در شغل خود با خطرات و آسیب‌های فیزیکی مواجه‌اند، مشاغل پر مسئولیت و پاسخگو نسبت به مسائل انسانی یا مالی، و امثال این‌ها نسبت به فشار عصبی بیشتر حساسیت دارند. مشاغل مدیران، بازرسان و متصدیان کنترل پرواز نمونه‌هایی از کارهای حساس نسبت به استرس‌اند. البته باید به خاطر داشته باشیم که برخی از فشارهای عصبی سازمانی در یک حد متعادل می‌توانند سازنده باشند و موجبات تحرک و تلاش بیشتر کارکنان را فراهم سازند.

اخیرا در بعضی شرکت‌های امریکایی مچ بندهایی ابداع شده‌اند که میزان استرس کارکنان را اندازه‌گیری می‌کنند و در صورتی که از حد متعادل بالاتر رفت به فرد هشدار می‌دهند تا خود را به مشاور روانی سازمان نشان دهد و از او کمک بخواهد.

عوامل موجد استرس برون سازمانی:

محیط‌های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، و سیاسی در سازمان به عنوان یک سیستم باز، مؤثر واقع می‌شوند و در صورتی که تأثیرات آن‌ها مخرب باشند، موجبات فشار عصبی کارکنان را فراهم می‌سازند. به فرض نابسامانی‌های اقتصادی، یا تزلزل سیاسی و نامساعد بودن محیط اجتماعی، همه می‌توانند جزء عوامل موجد استرس برون سازمانی محسوب شوند.

در این جا لازم به یادآوری است که یک عامل موجد استرس، در دو فرد آثاری یکسان به جای نمی‌گذارد. افراد با توجه به ظرفیت‌ها و روحیات خود در زمان‌های مختلف واکنش‌هایی متفاوت نسبت به عوامل مشابه ایجاد کننده استرس از خود بروز می‌دهند. بر اساس پژوهش‌های انجام شده هر انسانی دارای حدی از انرژی سازگاری است که با توجه به آن در مقابل عوامل موجد استرس از خود واکنش نشان می‌دهد و اختلاف در واکنش، مربوط به میزان انرژی است. فرد می‌تواند سازگاری خود را به تدریج و آرام آرام یا به سرعت و به مقدار زیاد مصرف کند. در موارد حساس و اضطراری انسان تمامی این انرژی را به کار می‌گیرد و در زمان استراحت انرژی مذکور را ترسیم می‌کند.

نکته دیگر این که عوامل ایجاد کننده استرس به طور تراکمی عمل می‌کنند، بدین معنی که هر عامل موجد استرس جدید به سطح فشارهای عصبی قبلی در فرد می‌افزاید و میزان استرس در او را بالا می‌برد. بدین جهت ممکن است فرد بر اثر یک عامل بی‌اهمیت ایجاد کننده استرس در مقطعی خاص دچار عوارض شدید شود و فشار عصبی او را از پای درآورد، در حالی که همین عامل مستقلاً و به تنهایی نمی‌توانست موجد استرس در وی باشد.

علائم و نشانه‌های استرس:

در تحقیقات اولیه در زمینه فشار عصبی، تظاهرات ناشی از استرس، عارضه سازگاری عمومی نام‌گذاری شدند. نشانه‌های سازگاری عمومی شامل سه مرحله‌اند:

۱. واکنش هشدار دهنده
۲. مرحله مقاومت
۳. مرحله تحلیل رفتگی

در مرحله اول، ارگانسیم در مواجهه با عامل موجد استرس از خود واکنش نشان می‌دهد. افزایش ضربان قلب، تغییرات فشار خون، و حساسیت از زمره واکنش‌های موجود در مرحله اول‌اند. پس از آن در مرحله دوم اگر فرد دچار شوک شدید ناشی از استرس نشده باشد با استفاده از ساز و کارهای دفاعی بدن به مقاومت در برابر استرس می‌پردازد و بر آن غلبه می‌کند. اما اگر انرژی موجد استرس شدت یابد یا عواملی دیگر بر آن افزوده شوند، مرحله سوم رخ می‌دهد که مرحله تحلیل رفتن و از هم گسیختن عصبی و خستگی مفرط است. این مرحله زمانی به وقوع می‌پیوندد که تمامی انرژی سازگاری مصرف شود و اصطلاحاً بیماری سازگاری به وجود آید.

به طور کلی نشانه‌های استرس به گونه‌های مختلف بروز می‌کنند. مثلاً فردی که دارای استرس بالاست، ممکن است فشار خونش افزایش یابد، دچار زخم معده شود، اشتهايش را از دست بدهد، دچار تردید شود، عصبانی شود و حالات و رفتارهای ناهنجار دیگری از خود بروز دهد. بدین ترتیب نشانه‌های استرس، فیزیولوژیک، روانی و رفتاری است.

علائم فیزیولوژیک استرس:

از آن جایی که مسئله استرس ابتدا به وسیله پزشکان و متخصصان علم طب مورد مطالعه قرار گرفته، بیشتر توجه به علائم فیزیولوژیک معطوف بوده است. این علائم مانند تغییر ضربان قلب، تغییر آهنگ تنفس، تغییرات فشار خون، سر درد، زخم معده و اختلالات گوارشی، حملات قلبی، اختلال در سوخت و ساز بدن و امثالهم‌اند.

علائم روانی استرس:

نشانه‌های روانی فشار عصبی ممکن است به صورت عصبانیت، اضطراب و دل‌شوره، افسردگی، عصبی شدن، حساسیت، تنش و احساس ملالت و بیهودگی ظاهر شوند. اثر این عوامل بر روحیه و حالات روحی کارکنان مخرب است و موجب از دست دادن اعتماد به نفس در آنان و کاهش عملکرد آن‌ها می‌شود. کسانی که نشانه‌های روانی فشار عصبی را از خود بروز می‌دهند، نسبت به مسائل اطراف خویش بی‌تفاوت می‌شوند، از سرپرستان و مقامات بالای خود رنجیده‌خاطرند، قدرت تمرکز حواس و تصمیم‌گیری ندارند، و از شغل خود احساس رضایت نمی‌کنند.

علائم رفتاری استرس:

نشانه‌های رفتاری فشار عصبی ممکن است به صورت بی‌خوابی، کم‌غذایی یا به عکس اشتهای کاذب به غذا و افراط در خوردن آن، افزایش تعداد سیگار در سیگاری‌ها، شتاب‌زدگی در سخن گفتن و تعجیل و بی‌قراری در انجام دادن امور بروز کند. در سازمان آثار رفتاری فشار عصبی به صورت تأخیر، غیبت، تعارض، ترک حرفه، بی‌علاقگی به کار، و مانند آن‌ها دیده می‌شوند.

طرق مقابله با استرس:

شاید بهترین شیوه مقابله با فشار عصبی آن باشد که عامل موجد استرس را از میان برداریم و استرس را رفع کنیم. اما در اغلب موارد این امر ممکن نیست و باید به گونه‌ای با استرس سازگاری شویم و تحمل آن را بر خود هموار سازیم و از شدت آن بکاهیم. طرق مشروح در ذیل تدابیری هستند که برای مقابله و سازگاری با استرس پیشنهاد شده‌اند.

تفکر با هدف، تفکر عمیق و آرمان‌دار:

برای رهایی از تشویش‌های ناشی از استرس، تفکر با هدف می‌تواند طریق چاره ساز باشد. به عنوان مثال، در این طریق فرد متوجه معبود خود می‌شود، چنان ذکر او می‌گوید و در او مستغرق می‌شود که از جهان و غم آن فارغ می‌شود و از این راه آرامش می‌یابد. عبادت مؤمنان خالص و وجد صوفیان و عارفان، نمونه‌هایی از این طریق مقابله با فشار عصبی است. عابدان و زاهدانی که با خدای خویش در خلوت سرگرم راز و نیاز و مناجات هستند در عالمی سیر می‌کنند که فشار عصبی را بدان راه نیست. صوفیان پس از سماع به حالتی، که وجد نامیده می‌شود، می‌رسند که وردی از حق است و باعث دگرگونی باطن و حزن یا فرح، می‌شود و مسلم در چنین حالتی استرس نمی‌تواند بر فرد تسلط یابد. یا کسانی که شیفته شعر و ادب‌اند از خواندن یک شعر زیبا و تکرار و ترنم آن ممکن است به حالتی برسند که غم این عالم را فراموش کنند و دیگر استرس نتواند بر آن‌ها غالب شود. بدین ترتیب تفکر عمیق و آرمان‌دار که اندیشیدن به معبود، معشوق و محبوب انسان و در او غرق شدن است، راهی برای رهایی از فشارهای عصبی و استرس است.

آرمیدن آگاهانه یا واهلش:

در این شیوه مقابله با استرس فرد باید بکوشد تا به حالتی آرام و عاری از تنش دست یابد. بدین منظور روش‌هایی گوناگون ابداع شده‌اند که به طور مستقل به وسیله خود فرد، یا به کمک روان‌شناس قابل استفاده‌اند. در یکی از این روش‌ها، که تکنیک تدریجی و مرحله به مرحله واهلش نام دارد، کار واهلش و تنش‌زدایی با تنفس عمیق و رها و سست کردن دست‌ها شروع می‌شود و ضمن مراحل مختلف فرد می‌کوشد تا آرامش و احساس راحتی و انبساط عضلانی را در تمامی بدن خود ایجاد کند. فشردن انگشتان و ماهیچه‌های دست و سپس رها کردن و سست کردن آن‌ها و ادامه این کار برای تمامی عضلات بدن، از ارکان اصلی روش تدریجی واهلش است. به کمک تمرینات مداوم با این روش فرد قدرت می‌یابد تا بر عضلات و اعصاب خود تسلط یابد و در مواقع استرس آرامش لازم را به دست آورد و تنش‌ها و انقباضات ناشی از استرس را پشت سر نهد. برای واهلش تکنیک و روش‌هایی مختلف موجودند که باید تحت نظر روان‌پزشک و با تمرینات منظم از آن‌ها استفاده شود.

ورزش و فعالیت‌های بدنی:

زمانی که امواج استرس به فرد حمله می‌کنند، روی آوردن به ورزش می‌تواند راهی برای حصول آرامش عصبی باشد. پیاده‌روی، دویدن، شنا کردن و سایر ورزش‌ها ذهن را از مسائل موجد استرس باز می‌دارند و مشغول ورزش می‌سازند. کسانی که اهل ورزش هستند غالباً روحیه‌ای قوی پیدا می‌کنند و در مقابل ناملایمات کمتر دچار ضعف و فتور روحی و جسمی می‌شوند. البته شواهد و دلایلی مستند در دست نیست که ورزش را مستقیماً راه درمان فشارهای عصبی قلمداد کرده باشد، ولی این نکته مسلم است که فرد در زمان ورزش استرس را فراموش می‌کند و همین فراغت خاطر از عامل موجد استرس باعث استراحت و تجدید قوا برای مقابله با استرس و ایجاد مقاومت در برابر آن می‌شود. فعالیت‌های بدنی و فیزیکی نیز همانند ورزش می‌توانند خستگی جسمانی و فراغت روانی ایجاد کنند و موجب تقلیل سطح استرس شوند. به عقیده یکی از صاحب‌نظران، کار کردن و سخت کوشیدن با توجه به توان فرد می‌تواند یکی از طرق مؤثر برای مقابله با استرس باشد. انسان باید قدرت خود را دریابد و بر آن اساس به تلاش بپردازد، وی باید بداند که آیا «اسب مسابقه‌ای» است یا آدمی «لاک‌پستی»، و بر این پایه برای خود هدف برگزیند و در تحقق آن کوشش کند. باید مراقب بود که کار بیش از اندازه بر انسان فشار وارد نیابد، چرا که در آن صورت کار خود نیز عامل موجد استرس می‌شود. به طور خلاصه، ورزش و سرگرم شدن به فعالیت‌های بدنی به ذهن فرصت استراحت و آرامش می‌دهند و فرد را در مقابله با استرس مجهز و توانمند می‌سازند.

تسلط بر موقعیت‌ها و شرایط محیطی:

چنانچه فرد بتواند بر موقعیت‌های آزاردهنده محیط خود تسلط و کنترل پیدا کند، می‌تواند بر فشار عصبی نیز غلبه کند. به عنوان مثال اگر فرد دریابد که چه مسائلی او را ناراحت می‌سازند و موقعیت‌های ناخوشایند را شناسایی کند، با دوری جستن از آن‌ها خواهد توانست از استرس که ناشی از موقعیت‌های مذکور است، جلوگیری کند. گریختن از آنچه دوست نداریم فرار و ترس نیست، بلکه راه حلی منطقی و کاری عقلایی است. هر انسانی نسبت به بعضی آدم‌ها، برخی اطلاعات، و پاره‌ای شرایط و موقعیت‌ها حساسیت دارد، وی در صورتی که عوامل مذکور را بشناسد، به حکم عقل باید حتی‌المقدور از آن‌ها پرهیز کند و کمتر خود را دچار استرس سازد. در این روش به جای آن که موقعیت‌ها فرد را کنترل کنند وی می‌کوشد تا با آگاهی و احاطه بر موقعیت‌ها آن‌ها را به دلخواه خود کنترل کند.

ادراک درمانی:

در این روش مقابله با استرس، فرض این است که استرس‌های انسان ناشی از ادراکات و تفکرات وی از محیط‌اند. بنابراین با تغییر ادراکات خود می‌توانیم بر استرس غلبه کنیم. در یکی از روش‌های ادراک درمانی پس از آن که برای شرکت‌کنندگان در جلسه درمانی توضیح داده شد که فشارهای عصبی ما اغلب تابع ادراکات ما از موقعیت‌ها و رویدادها هستند، جلسه با این هدف دنبال می‌شود که افراد دریابند چه موقعیت‌ها و عواملی موجب ایجاد فشار عصبی در آن‌ها می‌شوند و این عوامل را چگونه احساس و ادراک می‌کنند. پس از طی این مرحله و شناخت عوامل موجب استرس و چگونگی استنباط آن‌ها به وسیله اعضای جلسه، بخش اصلی کار که تغییر ادراکات افراد نسبت به مسائل موجب استرس است، آغاز می‌شود. زمانی که هر فرد این مسئله را دریافت، باید بکوشد تا در ادراک خود نسبت به مسئله تغییراتی مثبت به عمل آورد و مثلاً این ادراک را پیدا کند که «من آدم قابل‌هستم، اما این حجم کار برای یک فرد زیاد است و باید این مسئله را با مقامات بالاتر مطرح سازم». این ادراک تدافعی موجب می‌شود که فرد بتواند استرس را در خود مهار کند.

در ادراک درمانی، هدف آن است که گرایشی مثبت نسبت به مسائل و اتفاقات پیدا کنیم که ضمن واقعی بودن، آزاردهنده نباشد. درک واقعیت با دیدی خوش‌بینانه و اندیشیدن به رویدادهای خوب و امیدوار کننده، شاید بتواند نحوه ادراک انسان را به گونه‌ای شکل دهد که کمتر دچار فشار عصبی و با روحیه‌ای قوی‌تر با مشکلات ناشی از آن روبه‌رو شود.

احساس صمیمیت و حمایت گروهی:

انسان در زندگی نیازمند محیطی صمیمی و دوستان و یارانی است که حامی و همدم او باشند. در مواقع دچار شدن به فشار عصبی نیز اگر چنین محیطی برای فرد فراهم باشد که بتواند به آن پناه برد، در رفع استرس وی بسیار مؤثر خواهد بود. بیان مشکلات و مسائلی که انسان را آزار می‌دهند برای یک دوست موجب تخلیه اضطراب و نگرانی می‌شود و به فرد تسکین می‌دهد. در زندگی اجتماعی، خانواده، و سازمان همواره نیاز به محیطی گرم و محبت‌آمیز وجود دارد و در صورت رفع این نیاز و احساس حمایت گروهی، فرد در مواجهه با استرس توانمندتر می‌شود.

خودخواهی دیگر خواهانه و احساس مفید بودن:

احساس مفید بودن برای دیگران و مددکار واقع شدن، روحیه‌ای مثبت و قوی به فرد ارزانی می‌دارد که او را در مقابله با فشار عصبی مجهز می‌سازد. معلمی که احساس می‌کند برای شاگردان خود مفید است، کارگری که احساس می‌کند کار او برای عده بسیاری مؤثر است، پزشکی که تلاش‌های خود را در نجات بیماران از مرگ مؤثر می‌یابد، همه پادزهری برای مصونیت از استرس در خود می‌سازند. در این روش از مقابله با استرس صرف نظر از نوع کاری که انجام می‌دهیم، باید این باور را در خود ایجاد کنیم که برای دیگران مفید هستیم و کسانی هستند که از نتیجه کار ما بهره‌مند می‌شوند. احساس مفید بودن و احساس این که موجودی عاطل و باطل و بی‌په‌وده نیستیم، به ما قدرت می‌دهد تا در مقابل فشارهای عصبی پایداری کنیم. «خودخواهی دیگر خواهانه» عبارتی است که یکی از صاحب‌نظران بحث استرس برای توصیف این روش به کار برده است، به زعم وی بسیاری از رنج‌ها یا بیماری‌های روانی ناشی از خودخواهی مفرط یا فداکاری بیشتر از حد اعتدال است درحالی که اگر آدمی ضمن آنکه خود را می‌خواهد، خواهان دیگری نیز باشد و سعی کند برای آنان نیز مفید باشد، خود احساس رضایتمندی می‌کند و این احساس او را یاری می‌دهد تا از بسیاری از فشارهای عصبی مصون باشد. انسان به دنبال رضایت خویش است و با کمک به دیگران و مفید بودن برای آنان این نیاز در او ارضا و تلفیقی بین خود خواستن و دیگران خواستن ایجاد می‌شود که روحیه ساز است.

روی آوردن به طنز و شوخی:

این ضرب‌المثل که «خنده بر هر درد بی‌درمان دواست» در تخفیف فشار عصبی نیز می‌تواند مؤثر افتد. در یکی از شرکت‌های تلفن برای کارکنانی که دچار فشار عصبی و استرس می‌شوند، یک برنامه کامپیوتری طراحی شده است که لطایف و شوخی‌های مختلف را برای شنونده بیان می‌کند. به این ترتیب فردی را که احساس استرس می‌کند ساعتی در کنار دستگاه می‌گذارند تا به شوخی‌ها و لطیفه‌های آن بخندد و از فشار عصبی خود بکاهد. در این کارها نیز گاهی لازم است مسائل را خیلی جدی نگیریم و برای رهایی از استرس‌های طاقت فرسا به طنز روی آوریم و با خنده از کنار مسائل بگذریم.

هدف‌جو بودن:

انسان موجودی هدف‌جوست و در هر لحظه از زندگی خود نیازمند هدفی برای تحرک و تلاش است. انسان بدون هدف قادر به ادامه حیات نخواهد بود. اگر صبحگاهی از خوابگاه برخیزید و احساس کنید که دیگر هیچ هدفی ندارید که به تحقق آن همت گمارید، زندگی برایتان بی‌معنی و بی‌مفهوم خواهد شد. اصولاً انسان این‌گونه آفریده شده است که وقتی فاقد هدفی مشخص باشد، احساس گم شدن و پوچی می‌کند. انسان برای غلبه بر مشکلات، برای تلاش و کوشش و دستیابی به هدف ساخته شده است و بدون هدف زندگی‌اش بی‌ارزش و بی‌معنی می‌شود. داشتن هدف و تلاش برای نیل به آن، عاملی است که به انسان امید و انگیزه می‌دهد و او را بر فشار عصبی مسلط می‌سازد. اگر برای خود هدف‌هایی با ارزش داشته باشیم که ضمن متعالی بودن قابل حصول هم باشند و طرح‌هایی برای نیل به آن‌ها تنظیم کرده باشیم، اگر بدانیم به دنبال چه هستیم و مقصد ما برایمان ارزش و اعتبار کافی داشته باشد، اگر شوق به آینده و امید به آن را در خود ایجاد کنیم، اگر از همه تجربیات گذشته برای توفیق در آینده بهره بگیریم، دارای روحیه‌ای هدف‌جو خواهیم شد، روحیه‌ای پر تلاش و توفیق‌گرا که ما را در مقابل فشار عصبی مقاوم خواهد ساخت.

آنچه در بالا بدان اشاره شد، شیوه‌های مقابله با استرس به طور عمومی بود اما در سازمان برای مقابله با استرس کارکنان به عنوان اعضای ساختمان، باید عوامل ایجادکننده استرس سازمانی را از میان برداریم یا از شدت آن‌ها بکاهیم. از این رو شیوه‌هایی از قبیل ایجاد محیط حمایتی برای کارکنان، غنی‌سازی شغل، کاهش تعارضات سازمانی، و به طور خلاصه کنترل عواملی که قبلاً به عنوان عوامل ایجادکننده استرس سازمانی از آن‌ها نام برده شده است، همه می‌تواند در حل مسئله استرس کارکنان مفید و چاره‌ساز باشند.