



درنامه دوره آموزشی مدیریت استرس و تحمل اهام

گردآوری و تدوین
ریحانه شاقلی
موسسه آموزش و ترویج کشاورزی معاونت علمی و فناوری

۱۴۰۴



وزارت جهاد کشاورزی
سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی
معاونت آموزش و ترویج

درسنامه دوره آموزشی

مدیریت استرس و تحمل ابهام

گردآوری و تدوین

ریحانه شاقلی

۱۴۰۴

سرشناسه عنوان و نام پدیدآور	شاقلی، ریحانه، ۱۳۴۴ - مدیریت استرس و تحمل ابهام/ گردآوری و تدوین ریحانه شاقلی؛ نظارت بر تدوین و اجرا سیدکریم موسوی، احمد صادقی، سیدرضا صابری؛ سفارش دهنده مرکز تحول و نوسازی اداری- دفتر آموزش کارکنان؛ تهیه شده در معاونت آموزش و ترویج کشاورزی، دفتر شبکه دانش و رسانه‌های ترویجی تهران؛ سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی، معاونت آموزش و ترویج کشاورزی، نشر آموزش کشاورزی، ۱۴۰۴.
مشخصات نشر	۶۶ ص. ۹۷۸-۶۲۲-۳۶۳-۱۱۹-۱
مشخصات ظاهری شابک	فیپا وضعیت فهرست نویسی یادداشت
موضوع	بالای عنوان: درسنامه دوره آموزشی. فشار روانی (Stress (Psychology) فشار روانی -- کنترل Stress management ابهام Ambiguity
شناسه افزوده شناسه افزوده شناسه افزوده رده بندی کنگره رده بندی دیویی شماره کتابشناسی ملی اطلاعات رکورد کتابشناسی	موسوی، سیدکریم، ۱۳۵۱ - صادقی، احمد، ۱۳۴۹ - صابری، سیدرضا، ۱۳۵۳ - سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی. معاونت آموزش و ترویج. نشر آموزش کشاورزی ایران. وزارت جهاد کشاورزی. مرکز نوسازی و تحول اداری RA ۷۸۵ ۷۹/۶۱۳ ۱۰۲۷۹۱۱۰ فیپا



ISBN: 978-622-363-119-1

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۳۶۳-۱۱۹-۱

شناسنامه

عنوان: مدیریت استرس و تحمل ابهام

معاون وزیر و رئیس سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی: غلامرضا گل‌محمدی
معاون سازمان تات و رئیس مؤسسه آموزش و ترویج: محمدمهدی قاسمی
نظارت بر تدوین و اجرا: سید کریم موسوی - احمد صادقی - سید رضا صابری
گردآوری و تدوین: ریحانه شاقلی
مدیر داخلی: فتح‌اله بهرامی
سفارش دهنده: مرکز تحول و نوسازی اداری - دفتر آموزش کارکنان
تهیه شده در: معاونت آموزش و ترویج کشاورزی، دفتر شبکه دانش و رسانه‌های ترویجی
ناشر: نشر آموزش کشاورزی
نظارت بر تنظیم و نشر: عرفان علی‌میرزایی

طراح و گرافیکست: فتح‌اله بهرامی

شمارگان: محدود

نوبت چاپ: اول / ۱۴۰۴

مسئولیت درستی مطالب با نویسنده است.

شماره ثبت در مرکز فناوری اطلاعات و اطلاع‌رسانی کشاورزی ۳۱۴۰۴۳۵ به تاریخ ۱۵ / ۰۹ / ۱۴۰۴ است.

نشانی: تهران، خیابان آزادی، بین نواب و رودکی، پلاک ۲۰۵، مؤسسه آموزش و ترویج کشاورزی، طبقه ۱۲

تلفن: ۶۶۴۳۰۴۶۵ | تلفکس: ۶۶۴۳۰۴۶۴ | کد پستی: ۱۴۵۷۸۹۶۶۸۱

◆ مشخصات دوره آموزشی

- ✓ نوع دوره: بهبود مدیریت عمومی
- ✓ گروه: مدیران
- ✓ مدت: ۶ ساعت نظری

◆ اهداف رفتاری

- ✓ فراگیر با مفاهیم و مراحل استرس و تحمل ابهام آشنا شود.
- ✓ فراگیر با انواع پیامدهای استرس و تحمل ابهام آشنا شود.
- ✓ عوامل استرس‌زا را شرح دهد.
- ✓ با استراتژی‌ها و روش‌های مدیریت استرس آشنا شود.

◆ سرفصل

- ✓ اجرای عملی آزمون سنجش ابهام
- ✓ اجرای عملی آزمون سنجش استرس
- ✓ اجرای عملی آزمون سنجش راهبردهای مقابله‌ای
- ✓ افراد مستعد استرس
- ✓ رابطه استرس و عملکرد
- ✓ رابطه استرس و فرسودگی
- ✓ راه‌های پیشگیری از استرس
- ✓ شیوه‌های مقابله با استرس
- ✓ عوامل استرس‌زا
- ✓ کلیات مفاهیم استرس و تحمل ابهام

پیشگفتار

◀ در عصر حاضر که به حق می‌توان آن را "عصر استرس" نامید، فشارهای روانی-اجتماعی به یکی از مهم‌ترین چالش‌های زندگی مدرن تبدیل شده‌اند. سازمان جهانی بهداشت، استرس شغلی را "بیماری قرن" معرفی کرده است؛ چراکه تأثیرات مخرب آن نه تنها سلامت فردی، بلکه بهره‌وری سازمانی و حتی توسعه اقتصادی جوامع را تحت تأثیر قرار می‌دهد. این کتاب با نگاهی جامع و کاربردی به بررسی ابعاد مختلف استرس و راهکارهای مدیریت آن می‌پردازد. مطالعات نشان می‌دهد که بیش از ۷۵ درصد مراجعات به پزشکان عمومی مرتبط با بیماری‌های ناشی از استرس است. در محیط‌های کاری، استرس کنترل نشده سالانه میلیاردها دلار هزینه به سازمان‌ها تحمیل می‌کند که شامل کاهش بهره‌وری، افزایش غیبت‌های کاری و هزینه‌های درمانی می‌شود. از این‌رو، درک علمی استرس و یادگیری مهارت‌های مدیریت آن نه یک انتخاب، بلکه یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر برای همه افراد، به‌ویژه مدیران و کارکنان سازمان‌ها است. این کتاب در چهار بخش اصلی طراحی شده است:

◀ بخش نظری: در این بخش به تعاریف علمی استرس، تفاوت آن با اضطراب، انواع استرس (مثبت و منفی) و نظریه‌های معتبر در این حوزه پرداخته شده است. همچنین مفهوم تحمل ابهام به عنوان یکی از مهم‌ترین مهارت‌های عصر حاضر به تفصیل بررسی شده است. بخش تشخیصی: در این قسمت ابزارهای سنجش استرس و تحمل ابهام ارائه شده‌اند. خوانندگان می‌توانند با انجام آزمون‌های استاندارد، میزان استرس خود و ظرفیت تحمل ابهامشان را ارزیابی کنند.

◀ بخش مداخله‌ای: این بخش شامل جامع‌ترین مجموعه راهکارهای مدیریت استرس در سه سطح فردی، بین فردی و سازمانی است. تکنیک‌های ارائه شده مبتنی بر جدیدترین یافته‌های علوم روان‌شناسی و مدیریت هستند.

◀ بخش کاربردی: در این بخش تمرینات عملی، برنامه‌های هفتگی و مثال‌های ملموس از محیط‌های کاری واقعی ارائه شده است. نکته ممتاز این کتاب، رویکرد سیستمی آن به مسئله استرس است. برخلاف بسیاری از منابع موجود که صرفاً به راهکارهای فردی بسنده می‌کنند، این اثر به ارتباط متقابل عوامل فردی و سازمانی در ایجاد و تداوم استرس توجه ویژه‌ای دارد. از این رو، هم برای کارکنان و هم برای مدیران سازمان‌ها مفید خواهد بود. امیدواریم این کتاب بتواند به خوانندگان کمک کند تا شناخت علمی تری از استرس، عوامل ایجادکننده و مهارت‌های لازم برای مدیریت مؤثر استرس را بیاموزند تا قادر باشند محیط‌های کاری سالم‌تر و بهره‌ورتری ایجاد کنند. یادمان باشد که استرس بخشی جدایی‌ناپذیر از زندگی مدرن است، اما میزان تأثیر آن بر کیفیت زندگی و کارمان تا حد زیادی به دانش و مهارت‌های مدیریتی ما بستگی دارد. این کتاب نه تنها برای مدیران و کارکنان سازمان‌ها مفید است، بلکه برای تمام کسانی که به دنبال بهبود کیفیت زندگی و افزایش تاب‌آوری روان‌شناختی هستند، راهنمای ارزشمندی محسوب می‌شود. امیدواریم مطالعه این اثر گامی مؤثر در جهت ایجاد محیط‌های کاری سالم‌تر و زندگی‌های شخصی متعادل‌تر باشد.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۴	پیشگفتار.....
۸	مقدمه.....
۱۰	مفهوم استرس.....
۱۴	مفهوم تحمل ابهام.....
۱۸	انواع استرس.....
۲۴	پیامدهای استرس.....
۲۵	هزینه‌های استرس.....
۲۵	عوامل ایجاد استرس.....
۲۸	تعدیل‌کننده‌های استرس.....
۳۱	استرس شغلی.....
۳۶	روش‌های مدیریت استرس.....
۳۸	راهبردهای پیشگیرانه در مدیریت استرس.....
۳۹	راهبردهای فردی پیشگیری از استرس‌زاها.....
۴۰	راهبردهای سازمانی پیشگیری از استرس‌زاها.....
۴۲	راهبردهای فردی پیشگیری از استرس.....
۴۲	راهبردهای فردی پیشگیری و درمان پیامدهای استرس.....
۴۴	راهبردهای سازمانی پیشگیری و درمان پیامدهای استرس.....
۴۵	جایگاه راهبردهای مدیریت منابع انسانی سبز در سطوح سه‌گانه پیشگیری از استرس.....

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۴۶	تمرینات ورزشی رفع استرس
۵۰	راهکارهای کاهش استرس
۵۲	راهکارهای بلندمدت درمان استرس
۵۴	سخن پایانی
۵۵	آزمون سنجش مدیریت استرس و ابهام
۵۹	منابع و مأخذ

مقدمه

امروزه با پیشرفت‌های چشمگیر علوم پزشکی، هرچند بسیاری از بیماری‌های جسمی مهار شده‌اند، اما سلامت روانی انسان‌ها با چالشی جدی روبه‌روست. رقابت برای دستیابی به منابع محدود، افزایش استانداردهای کیفیت، پویایی فناوری و ناهماهنگی بین ساعت‌های کاری و زندگی شخصی، جهان معاصر را به محیطی سرشار از استرس تبدیل کرده است. در دهه اخیر، «استرس سازمانی»^۱ و پیامدهای آن به یکی از محورهای اصلی مطالعات مدیریت رفتار سازمانی بدل شده است. این پدیده، همچون آفتی خزننده، به تدریج کارایی فعالیت‌ها را تحلیل برده و بازدهی را کاهش می‌دهد. توجه به محیط‌های شغلی و بهبود شرایط کاری نه تنها کیفیت عملکرد را ارتقا می‌دهد، بلکه ضامن حفظ سلامت کارکنان و افزایش بهره‌وری بلندمدت است. با در نظر گرفتن تأثیرات عمیق استرس شغلی^۲ بر زندگی فردی و حرفه‌ای افراد، ضروری است عوامل مؤثر بر رضایت شغلی، پیشرفت حرفه‌ای و ارتقای کارایی کارکنان در کانون توجه قرار گیرد.

1- Organizational Stress

2- Job Stress

آمارهای هشداردهنده:

✓ ۴۳ درصد از افراد جهان عوارض ناشی از استرس را تجربه می‌کنند.
✓ ۷۵ تا ۹۰ درصد مراجعات به پزشکان عمومی مرتبط با بیماری‌های ناشی از استرس است.

✓ استرس به‌عنوان عامل تشدیدکننده شش دلیل اصلی مرگ‌ومیر شناخته می‌شود: بیماری‌های قلبی، سرطان، تصادفات، سیروز کبدی، خودکشی و اختلالات تنفسی.

استرس به‌درستی «فاجعه خاموش محیط‌های کاری»^۱ نامیده شده است. این پدیده نه‌تنها سلامت فرد را تهدید می‌کند، بلکه پیامدهای ویرانگری برای خانواده‌ها و سازمان‌ها به همراه دارد. آنچه اندیشمندان حوزه مدیریت را به پژوهش در این زمینه ترغیب کرده، هزینه‌های سنگین اقتصادی، اجتماعی و روانی ناشی از استرس بر سازمان‌هاست. اگرچه حذف کامل استرس از محیط‌های کاری ناممکن است، اما مدیریت مؤثر آن با آموزش و به‌کارگیری راهبردهای علمی امکان‌پذیر است.

مفهوم استرس^۱

واژه «استرس» به معنای «تحمیل فشار» یا «فرسودگی» است. در فلسفه شرقی، استرس به «فقدان آرامش درونی» تعبیر می‌شود، حال آنکه در نگاه غربی، «از دست دادن کنترل هیجانی» جوهره این مفهوم است. از دیدگاه علمی، استرس پاسخ فیزیولوژیک بدن به رویدادهایی است که تعادل روانی یا فیزیکی فرد را مختل می‌کنند. این واژه در قرن پانزدهم میلادی برای توصیف فشارهای فیزیکی به کار می‌رفت، اما در سده هجدهم به «رنج ناشی از دشواری‌های زندگی» و در نهایت در قرن نوزدهم به «فشار روانی - جسمی» گسترش یافت. هانس سلیه^۲، پدر علم استرس، در سال ۱۹۲۶ هنگام تحقیق بر روی موش‌های آزمایشگاهی دریافت که موش‌های در معرض مواد سمی، علائمی مشابه بیماران انسانی از خود نشان می‌دهند. او این الگو را ابتدا «سندرم ناخوشی عمومی» نامید، اما پس از یک دهه پژوهش، اصطلاح «استرس» را برای توصیف این واکنش‌های فیزیولوژیک برگزید.

بر اساس تعریف مؤسسه ملی ایمنی و سلامت شغلی آمریکا^۳، استرس عبارت است از «واکنش‌های زیان‌بار جسمی و روانی که هنگام ناهماهنگی بین الزامات شغلی، توانایی‌ها، نیازها و منابع در دسترس کارکنان پدید می‌آید».

استرس مدرن را نمی‌توان صرفاً یک چالش فردی دانست؛ این پدیده به مسئله‌ای ساختاری در سازمان‌های امروزی تبدیل شده است. راهکار غلبه بر این چالش، تبدیل مدیریت استرس^۴ به مهارتی اکتسابی است که با آموزش مستمر،

1- Stress

2- Hans Selye

3- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)

4- Stress Management

خودآگاهی و اصلاح محیط‌های کاری تقویت می‌شود. همان‌گونه که سلیه تأکید داشت: «استرس همچون ادویه زندگی است؛ فقدان آن بی‌مزه است، اما افراط در آن مسموم‌کننده».

استرس می‌تواند ناشی از عوامل متعددی باشد که برخی از رایج‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از:

✓ فقدان عزیزان: مرگ فرد موردعلاقه یا از دست‌دادن هر چیزی که برای فرد ارزشمند است.

✓ بیماری‌ها و آسیب‌های شدید: مواجهه با بیماری‌های جدی یا آسیب‌های جسمی و روانی.

✓ تغییرات شغلی: اخراج، تغییر شغل یا نقل مکان به شهری جدید برای کار.

✓ مشکلات مالی: ورشکستگی، بدهی‌های سنگین یا فشارهای اقتصادی.

✓ تعارضات بین‌فردی: اختلافات مداوم با اعضای خانواده، دوستان یا همکاران.

✓ خستگی مزمن: ناشی از کم‌خوابی، عدم استراحت کافی یا تفریح ناکافی.

استرس لزوماً به دلیل عوامل ناخوشایند ایجاد نمی‌شود و نمی‌توان آن را صرفاً یک پدیده منفی دانست. استرس یا فشار عصبی می‌تواند هم سازنده و هم مخرب باشد. به گفته دکتر هانس سلیه، انسان برای زندگی سالم به مقداری فشار جسمی و روانی نیاز دارد. او این نوع فشارها را فشارهای روانی مثبت می‌نامد. با این حال، انسان دارای یک حداکثر تحمل در برابر فشارهای روانی است که از فردی به فرد دیگر متفاوت است. اگر میزان این فشارها از حد تحمل فرد فراتر رود، پیامدهای نامطلوب و حتی ناخوشایندی را به دنبال دارد. عوامل ایجادکننده استرس به‌صورت تجمعی عمل می‌کنند. به این معنا که هر عامل استرس‌زای جدید به فشارهای قبلی اضافه می‌شود. به همین دلیل، گاهی یک

عامل به ظاهر بی اهمیت می تواند فرد را دچار استرس شدید کند، درحالی که به تنهایی نمی توانست چنین تأثیری داشته باشد.

استرس حالتی روان تنی است که هم بر روان و هم بر جسم فرد تأثیر می گذارد درحالی که اضطراب حالتی روانی است که تنها بر ذهن فرد تأثیر دارد. این دو مفهوم را نمی توان یکسان در نظر گرفت. استرس یک واکنش تطبیقی به عوامل بیرونی است که پیامدهای فیزیولوژیکی، رفتاری، شناختی و روان شناختی متعددی به همراه دارد. به گفته هانس سلیه، استرس بیانگر عکس العمل های فیزیکی، شیمیایی، ذهنی و عاطفی بدن در مواجهه با موقعیت های چالش برانگیز است. مدیریت استرس، به معنای آمادگی ذهنی و جسمی برای مقابله با شرایط بحرانی است.

استرس سازمانی بر کارکنان و عملکرد سازمان تأثیر می گذارد. برخی از پیامدهای منفی استرس سازمانی عبارتند از:

- ✓ افزایش میزان کارگریزی و جابجایی کارکنان.
- ✓ کاهش کیفیت ارتباط با ارباب رجوع.
- ✓ افت امنیت شغلی و سلامت محیط کار.
- ✓ کاهش کیفیت محصولات و خدمات.

در صورت تشدید استرس سازمانی، ممکن است فرد به سندرم سازمانی مبتلا شود. سندرم سازمانی به مجموعه ای از علائم گفته می شود که نشان دهنده یک اختلال یا ناهنجاری خاص در سازمان است. این سندرم معمولاً زمانی ایجاد می شود که فرد امکان ابراز عقیده یا تخلیه هیجانات خود را نداشته باشد و در نتیجه، احساس امنیت شغلی او به حداقل برسد.

نکات کلیدی در مفهوم استرس

- استرس صرفاً یک تنش عصبی نیست.
 - استرس فرد را از حالت عادی خارج می‌کند و کارکرد معمول او را مختل می‌سازد.
 - تجربه استرس برای هر فرد منحصر به فرد است.
 - استرس می‌تواند پیامدهای مثبت نیز داشته باشد.
 - استرس همزاد بشر بوده و در زندگی مدرن به دلایل زیر تشدید شده است:
 - فشارهای زمانی: مهلت‌های کاری فشرده و برنامه‌ریزی‌های غیرواقع‌بینانه.
 - ابهام در نقش: عدم وضوح در مسئولیت‌ها و انتظارات شغلی.
 - کار بیش‌ازحد: حجم کاری بیش از توان فرد.
 - آلودگی محیطی: آلودگی هوا و صوتی.
 - مشکلات خانوادگی: تعارضات خانوادگی و مسئولیت‌های مالی.
 - تغییرات فناوری: نیاز به سازگاری سریع با فناوری‌های جدید.
- استرس پدیده‌ای پیچیده و چندبعدی است که می‌تواند هم سازنده و هم مخرب باشد. درک عوامل ایجادکننده استرس و مدیریت مؤثر آن، نه تنها به بهبود کیفیت زندگی فردی کمک می‌کند، بلکه عملکرد سازمانی را نیز ارتقا می‌بخشد. استرس بخشی اجتناب‌ناپذیر از زندگی است، اما مدیریت آن نیازمند آگاهی، آموزش و اصلاح مستمر است.

مفهوم تحمل ابهام^۱

ابهام به معنای عدم وضوح و قطعیت در مفاهیم، شرایط یا وضعیت‌های مختلف است. در زمینه‌های روان‌شناسی و مدیریت، ابهام به وضعیتی اطلاق می‌شود که اطلاعات کافی برای تصمیم‌گیری یا درک دقیق از یک موضوع وجود ندارد. این وضعیت معمولاً باعث بی‌تمرکزی در تصمیم‌گیری و افزایش استرس می‌شود. در کل، ابهام به عدم وضوح یا قطعیت اشاره دارد که می‌تواند تأثیرات منفی زیادی بر تصمیم‌گیری و عملکرد فرد یا سازمان داشته باشد.

تحمل ابهام به معنای توانایی فرد یا سازمان در مقابله با شرایط نامعلوم، ناپایدار یا دشوار است. این مفهوم بیانگر استقامت، انعطاف‌پذیری و توانایی مواجهه با چالش‌ها و مشکلات است. به‌طور کلی، تحمل ابهام شامل ویژگی‌های زیر است:

- ✓ انعطاف‌پذیری: توانایی انطباق و تغییر در شرایط متغیر و غیرقابل پیش‌بینی.
- ✓ استقامت: پایداری و پشتکار در برابر مشکلات و چالش‌ها.
- ✓ قدرت مقابله: توانایی مواجهه با استرس‌ها، فشارها و موقعیت‌های دشوار.
- ✓ مدیریت استرس: مهارت‌های کاهش و کنترل استرس‌های ناشی از شرایط نامشخص.

✓ مهارت‌های حل مسئله^۲: توانایی تجزیه و تحلیل مشکلات، ارزیابی گزینه‌ها و انتخاب بهترین راه‌حل‌ها در مواجهه با ابهام.

تحمل ابهام به‌عنوان یک مفهوم روان‌شناختی و سازمانی، نشان‌دهنده نیروی داخلی فرد یا سازمان است که به آن‌ها کمک می‌کند تا در مواجهه با چالش‌ها و شرایط ناپایدار بهترین عملکرد را از خود نشان دهند و با پذیرش این‌که ابهام و شرایط نامعلوم بخشی از زندگی و کار هستند، با آن‌ها به بهترین نحو برخورد کنند.

1- Ambiguity

2- Problem-Solving Skills

استراتژی‌های تحمل ابهام

تحمل ابهام یعنی توانایی مدیریت و برخورد با شرایط نامعلوم و غیرقابل پیش‌بینی. این مهارت به فرد کمک می‌کند تا در مواقعی که پاسخ‌های واضحی وجود ندارد یا شرایط پیچیده است، تصمیمات بهتری بگیرد. چند استراتژی مؤثر برای تحمل ابهام به شرح زیر است:

✓ پذیرش ابهام: پذیرش این که ابهام جزئی از زندگی است و نمی‌توان همیشه همه چیز را به‌طور دقیق پیش‌بینی کرد.

✓ گسترش دیدگاه: نگاهی چندجانبه به مسائل می‌تواند ابهام را به فرصتی برای یادگیری و رشد تبدیل کند.

✓ مهارت‌های حل مسئله: استفاده از مهارت‌های تحلیل و تصمیم‌گیری برای مواجهه با ابهام.

✓ مدیریت استرس: به‌کارگیری تکنیک‌های مدیریت استرس مانند تنفس عمیق، تمرینات ذهن آگاهی و ورزش.

✓ افزایش اطلاعات: جمع‌آوری اطلاعات بیشتر به تصمیم‌گیری بهتر در شرایط مبهم کمک می‌کند.

✓ تقویت اعتمادبه‌نفس: اعتمادبه‌نفس فردی می‌تواند در مواجهه با ابهام بسیار مفید باشد.

✓ استفاده از منابع خارجی: استفاده از مشاوره یا منابع معتبر برای کمک به تصمیم‌گیری.

✓ تمرکز بر کنترل‌پذیری: به جای تمرکز بر ابعاد نامعلوم، تمرکز بر آنچه قابل کنترل است.

✓ تقویت مهارت‌های استراتژیک: تقویت مهارت‌های تصمیم‌گیری استراتژیک و پیش‌بینی برای مقابله بهتر با ابهام.

مدیریت ابهام در سازمان‌ها

مدیریت ابهام در سازمان‌ها یک مهارت اساسی است که به مدیران و کارکنان کمک می‌کند تا در شرایط نامعلوم و غیرقابل پیش‌بینی کنترل بهتری داشته باشند. در اینجا چند روش برای مدیریت ابهام در سازمان‌ها آورده شده است:

✓ ارتباط مؤثر و شفاف: ارتباط واضح و مؤثر بین اعضای سازمان و مدیران می‌تواند به کاهش ابهام کمک کند.

✓ بیان واضح مطالب: اجتناب از ابهام در گفتار و دستورالعمل‌ها می‌تواند به شفافیت در سازمان کمک کند.

✓ تقویت شفافیت: فراهم آوردن اطلاعات روشن و توضیح دقیق استراتژی‌ها و اهداف به کاهش ابهام کمک می‌کند.

✓ توسعه مهارت‌های حل مسئله: آموزش مهارت‌های حل مسئله می‌تواند افراد را در مواجهه با ابهام توانمند سازد (شاقلی و همکاران، ۱۳۹۹).

✓ استفاده از فرایندهای واضح: فرایندهای کاری استاندارد و شفاف می‌توانند به کاهش ابهام کمک کنند.

✓ پذیرش تغییرات: تغییرات در سازمان می‌توانند ابهام ایجاد کنند، اما پذیرش آن‌ها و انعطاف‌پذیری در برابر تغییرات می‌تواند مفید باشد.

✓ مدیریت استرس: آموزش مهارت‌های مدیریت استرس به کارکنان می‌تواند در کاهش تأثیرات منفی ابهام مؤثر باشد.

دلایل ایجاد ابهام در سازمان‌ها

ابهام در سازمان‌ها ممکن است به دلایل مختلفی ایجاد شود که از جمله آن‌ها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

✓ کمبود اطلاعات: زمانی که اطلاعات به درستی یا به طور کامل به افراد منتقل نمی شود.

✓ عدم شفافیت: نبود شفافیت در تصمیمات و اهداف سازمانی می تواند به ابهام منجر شود.

✓ پیچیدگی سازمانی: سازمان های پیچیده تر ممکن است باعث ابهام در ارتباطات و تصمیم گیری ها شوند.

✓ تفاوت در نظرات و ارزیابی ها: تفاوت دیدگاه ها و اولویت ها می تواند باعث ایجاد ابهام در تصمیمات شود.

✓ محدودیت های زمانی و منابع: فشارهای زمانی و کمبود منابع ممکن است توانایی تحلیل دقیق مسائل را محدود کند.

✓ اختلافات فرهنگی: اختلافات در فرهنگ های سازمانی می تواند باعث ابهام در ارتباطات شود.

مثال هایی از تحمل ابهام در سازمان ها

✓ تصمیم گیری در شرایط اقتصادی نامعلوم: سازمان ها باید توانایی اتخاذ تصمیمات مالی انعطاف پذیر در شرایط نامطمئن اقتصادی را داشته باشند.

✓ مدیریت پروژه های پیچیده: مدیران پروژه ها باید در مواجهه با پیچیدگی ها و شرایط ناگهانی، انعطاف پذیری لازم را داشته باشند.

✓ تغییرات سازمانی و رهبری تغییر: رهبران باید بتوانند ابهام ناشی از تغییرات سازمانی را مدیریت کنند و اعضای تیم را در این فرآیندها همراهی کنند.

✓ فرهنگ سازمانی و ارتباطات داخلی: در سازمان های با فرهنگ های متنوع، تحمل ابهام می تواند به بهبود ارتباطات و حل اختلافات کمک کند.

انواع استرس

استرس بخشی از زندگی طبیعی هر انسان است و به طور طبیعی در پاسخ به چالش‌ها و تغییرات مختلف بروز می‌کند. دیسترس^۱ نوعی استرس منفی است که به تجربه مداوم غرق شدن در مسئولیت‌ها و مشکلات اشاره دارد. این حالت مشابه حرکت در تونل مشکلات است بدون اینکه انتهای آن مشخص باشد. مثال‌هایی از دیسترس شامل مشکلات مالی، تعارضات در روابط بین فردی، تعهدات بیش از حد و مدیریت یک بیماری مزمن است.

یوسترس^۲ به عنوان نوعی استرس مثبت و مفید شناخته می‌شود. در این حالت، فرد تحت فشار قرار می‌گیرد، اما این فشار برای او معنا و اهمیت دارد. یوسترس به فرد انرژی و انگیزه می‌دهد تا مسئولیت‌هایش را انجام دهد و به اهداف خود برسد. مثال‌هایی از یوسترس شامل تحصیل، ازدواج با فرد مورد علاقه، تفریح شغلی و تغییر شغل است.

✓ استرس مثبت مزایایی مانند تمرکز بهینه در شرایط اضطراری، افزایش انگیزش و انرژی‌زایی را به همراه دارد.

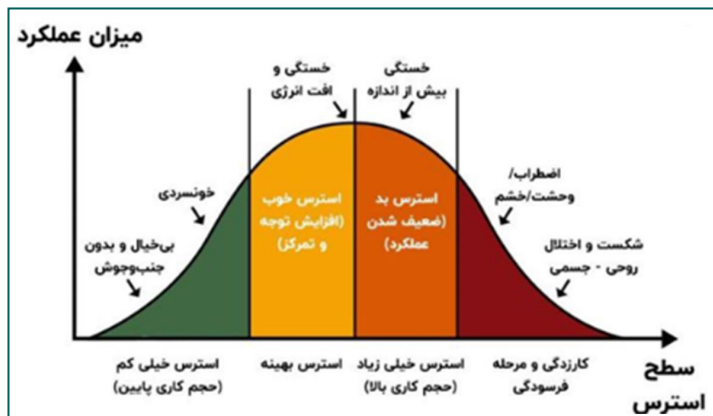
✓ استرس منفی می‌تواند منجر به افت عملکرد، مشکلات رفتاری، بیماری‌های جسمانی و اختلالات روانی شود.

✓ استرس بسیار کم به بی‌تفاوتی، بی‌حوصلگی، بی‌انگیزگی و کاهش انرژی منجر می‌شود.

✓ استرس بسیار زیاد موجب وحشت از تصمیم‌گیری، اضطراب و اتلاف انرژی می‌گردد. (شکل ۱)

1- Distress

2- Eustress



شکل ۱: انواع استرس

تفاوت استرس و اضطراب چیست؟

استرس و اضطراب هر دوی بخشی از واکنش طبیعی بدن به تهدیدات هستند و به عنوان پاسخ‌های جنگ یا گریز شناخته می‌شوند. زمانی که فرد احساس تهدید می‌کند، بدنش هورمون‌های استرس مانند آدرنالین را آزاد می‌کند. این هورمون‌ها باعث افزایش ضربان قلب و پمپاژ خون بیشتر به اندام‌ها می‌شوند که فرد را آماده مقابله با خطر یا فرار می‌کند. همچنین تنفس سریع‌تر می‌شود و فشارخون بالا می‌رود. در همین حین، حواس فرد تقویت می‌شود و بدن مواد مغذی به خون آزاد می‌کند تا انرژی لازم به قسمت‌های مختلف بدن برسد. این فرایند به‌طور طبیعی و به سرعت رخ می‌دهد و به آن استرس گفته می‌شود.

تفاوت استرس و اضطراب در این است که اضطراب، واکنش بدن به استرس است. بسیاری از افراد اضطراب را به عنوان احساس پریشانی، بی‌قراری یا ترس و وحشتی تجربه می‌کنند که پیش از وقوع یک رویداد مهم به وجود می‌آید.

این احساس فرد را هوشیار و آگاه نگه می‌دارد. هنگامی که فرد با تهدید واقعی یا احتمالی روبه‌رو می‌شود، پاسخ جنگ یا گریز فعال می‌شود. این واکنش در برخی شرایط می‌تواند مفید باشد، اما ممکن است در زندگی روزمره برخی افراد اختلال ایجاد کند.

گرچه تفاوت‌های بسیاری بین استرس و اضطراب وجود دارد، این دو پاسخ‌ها بخش‌هایی از یک واکنش بدن هستند و علائم مشابهی دارند. این بدان معناست که تشخیص دقیق آن‌ها از یکدیگر ممکن است دشوار باشد. به‌طور کلی، استرس حالت کوتاه‌مدتی است که در پاسخ به یک تهدید مشخص ایجاد می‌شود، درحالی‌که اضطراب ممکن است طولانی‌مدت باشد و گاهی بدون دلیل خاصی بروز کند. باوجود شباهت‌ها، روش‌های مختلفی برای کنترل و کاهش هر دو وجود دارد.

استرس ادراک شده^۱

استرس درک شده به ادراک و تفسیر کلی فرد از تأثیرپذیری در برابر استرس‌زاها اشاره دارد. افراد متفاوت، عامل استرس‌زای مشابه را به شکل‌های متفاوتی ادراک و تفسیر می‌کنند. بیکاری که خسته‌کننده و باعث افسردگی است برای برخی افراد تجربه مثبت آزادی و رهایی از الزامات سازمانی است. عامل فرهنگی در ادراک افراد از استرس نقش مهمی دارد.

لازاروس^۲ اعتقاد داشت که استرس پیچیده‌تر از صرف معادله محرک - پاسخ است. او دو عامل اصلی در استرس را رابطه شخص با محیط و ارزیابی می‌داند، درحالی‌که سلیه بیشتر بر پاسخ‌های فیزیولوژیک به استرس تأکید داشت.

1- Perceived Stress

2- Lazarus

سندرم عمومی سازگاری^۱

همه افراد هم استرس مثبت و هم استرس منفی را تجربه کرده‌اند. سندرم عمومی سازگاری (GAS) تغییرات فیزیولوژیکی را توصیف می‌کند که بدن هنگام پاسخ به استرس، خود به‌طور خودکار تجربه می‌کند. این سندرم در سه مرحله رخ می‌دهد و در هر یک از این مراحل، بدن به روش‌های مختلف واکنش نشان می‌دهد. تغییرات فیزیولوژیکی بدن در طول این فرایند می‌تواند تأثیرات منفی بلندمدت داشته باشد.

اول: مرحله هشدار^۲ (اخطار)

این مرحله واکنش اولیه بدن به استرس است. از این مرحله به‌عنوان پاسخ جنگ یا گریز نیز یاد می‌شود. در این مرحله، سیستم عصبی سمپاتیک بدن با ترشح ناگهانی هورمون‌ها فعال می‌شود. سیستم عصبی سمپاتیک بخشی از سیستم عصبی خودمختار است که عملکرد قلب، معده، مثانه، روده‌ها و عضلات بدن را تنظیم می‌کند. هنگامی که سیستم عصبی سمپاتیک فعال می‌شود، غدد فوق‌کلیوی را تحریک می‌کند و این غدد باعث ترشح هورمون‌هایی از جمله آدرنالین و گلوکوکورتیکوئید می‌شوند. در این مرحله سطح اضطراب نسبتاً پایین است و موجود زنده در مواجهه با عامل استرس‌زا از خود واکنش نشان می‌دهد. فرد در این مرحله از وجود استرس آگاه شده و سازوکارهای مناسب برای مقابله با آن را آماده می‌کند.

افزایش هوشیاری و آگاهی، تلاش زیاد برای کاهش اضطراب، بالا رفتن فشارخون، افزایش ضربان قلب، بزرگ شدن مردمک چشم و کش آمدن عضلات از ویژگی‌های این مرحله هستند.

1- General Adaptation Syndrome(GAS)

2- Alarm Stage

دوم: مرحله مقاومت^۱

مرحله مقاومت زمانی رخ می‌دهد که بدن تلاش می‌کند تغییرات ناشی از مرحله واکنش را خنثی و خود را ترمیم کند. این مرحله معمولاً زمانی اتفاق می‌افتد که عامل استرس‌زا برطرف شود. در مرحله مقاومت، بدن شروع به کاهش فشارخون و ضربان قلب می‌کند و همچنین میزان آدرنالین و کورتیزول تولیدشده را کاهش می‌دهد. با این حال، بدن همچنان در حالت آماده‌باش باقی می‌ماند و در صورت تداوم عامل استرس‌زا می‌تواند به راحتی به مرحله واکنش بازگردد. در این مرحله، بدن در تلاش است تا از شوک مرحله واکنش هشدار رها شود. اگر وضعیت استرس‌زا برای مدت طولانی ادامه یابد و فرد همچنان استرس داشته باشد، بدن هیچ سیگنال واضحی برای بازگشت به عملکرد طبیعی دریافت نخواهد کرد. این بدان معناست که هورمون‌های استرس همچنان ترشح می‌شوند و فشارخون بالا باقی می‌ماند. در مرحله مقاومت، سطح اضطراب نسبتاً بالا است و افراد در این مرحله منابع ذهنی، جسمی و احساسی خود را به کار می‌گیرند و خود را به تدریج با عامل استرس‌زا سازگار می‌کنند. فرد ممکن است به مبارزه پردازد (ستیز) یا از عامل استرس فرار کند (گریز). احساس تهدید، زودرنجی، تحریک‌پذیری، احساس طاقت‌فرسایی و افسردگی از ویژگی‌های این مرحله هستند.

سوم: مرحله خستگی (فرسودگی)^۱

استرس طولانی‌مدت یا مزمن منجر به آخرین مرحله، یعنی خستگی می‌شود. تحمل عوامل استرس‌زا بدون تسکین، توان فیزیکی، عاطفی و ذهنی فرد را آن‌قدر تخلیه می‌کند که بدن دیگر قادر به مقابله با استرس نخواهد بود. فرد بعد از سپری کردن دوره طولانی استرس وارد این مرحله می‌شود. در این مرحله، حتی اگر عامل استرس‌زا همچنان وجود داشته باشد، بدن خسته‌تر از آن است که بتواند ادامه دهد. در این مرحله، سطح اضطراب شدید است و در صورتی که فرد در مرحله مقاومت نتواند به سازگاری برسد، انرژی صرف‌شده برای مقابله، تعادل فرد را مختل کرده و او دچار تحلیل رفتگی و فرسودگی می‌شود. مرحله خستگی پرخطرترین مرحله سندرم سازگاری عمومی است، زیرا فرد در این مرحله بیشتر مستعد ابتلا به بیماری‌های مختلف است. ویژگی‌های این مرحله شامل احساس ترس، بی‌حمایتی، نگرانی، وحشت، از دست‌دادن کنترل، اختلالات شخصیتی، از دست‌دادن تفکر منطقی و بیماری هستند (شکوهی‌یکتا و پرند، ۱۳۹۴).

پیامدهای استرس

پیامدهای فیزیولوژیکی شامل موارد زیر است:

- ✓ تأثیر بر سیستم قلبی - عروقی: افزایش ضربان قلب، افزایش فشارخون، افزایش قند خون، سردی دست‌ها و صورت، اختلال در ریتم قلبی.
- ✓ تأثیر بر سیستم عصبی - عضلانی: سردرد، اتساع عروق، لرزش، بی‌خوابی، درد مفاصل.
- ✓ تأثیر بر دستگاه گوارشی: دردهای شکمی، گرفتگی عضلانی، تهوع، سوءهاضمه، اشکال در بلع، بی‌اشتهایی، کاهش حرکات روده.
- ✓ تأثیر بر دستگاه تنفسی: افزایش تعداد تنفس، کاهش اسیدیته خون، سرفه‌های بی‌مورد.
- ✓ پیامدهای شناختی شامل موارد زیر است:
- ✓ کاهش و ازدست‌دادن تمرکز حواس، کاهش خلاقیت، افت کیفیت تصمیم‌گیری و اتخاذ تصمیمات ضعیف، ازدست‌دادن حافظه کوتاه‌مدت و بلندمدت، اختلالات فکری، افزایش خطا، فراموشی، افزایش توهم.
- پیامدهای رفتاری شامل موارد زیر است:
- ✓ کاهش عمدی کمیت یا کیفیت کار،
- ✓ ضرب و شتم در محیط کار،
- ✓ شتاب‌زدگی در سخن گفتن،
- ✓ تعجیل در انجام کارها، بی‌قراری و عدم توانایی در آرام گرفتن،
- ✓ توقف کار،
- ✓ غیبت و ترک خدمت،
- ✓ کناره‌گیری از دوستان و خویشاوندان.

هزینه‌های استرس

هزینه‌های قابل محاسبه شامل بیماری، بازنشستگی زودرس، فوت در حین خدمت، سوانح، صدمات، غیبت و مراقبت‌های بهداشتی است.

هزینه‌های غیرقابل محاسبه به مواردی مانند عملکرد ضعیف، مدیریت زمان ناکارآمد، تصمیم‌گیری نادرست، مدیریت غیرمؤثر، تضاد و تعارض، فقدان تمرکز، کاهش خلاقیت، کاهش بهره‌وری و بروز نارضایتی در خود و دیگران اشاره دارد.

عوامل ایجاد استرس

علل فردی

نقش: هر فرد نقش‌هایی را ایفا می‌کند که هر کدام رفتارهای خاص خود را می‌طلبند و انتظاراتی را به همراه دارند. گاهی بین این نقش‌ها تضادهایی ایجاد می‌شود. در برخی مواقع، عدم وضوح در نقش‌ها باعث فشار می‌شود؛ مثلاً زمانی که فرد نمی‌داند چه کاری باید انجام دهد و رئیس به دلیل انجام نشدن کار از وی عصبانی است. همچنین، گاهی تعداد زیاد نقش‌ها از توان فرد فراتر است و مسئولیت‌های زیاد نیز خود عاملی فشارزا به شمار می‌آید.

سن: سن فرد نیز از عوامل فردی مؤثر در استرس است. افراد مسن به دلیل تجربه بیشتر، معمولاً فشار کمتری متحمل می‌شوند.

جنسیت: زنان معمولاً نسبت به مردان از صبر و شکیبایی بیشتری برخوردارند و تحمل بیشتری در برابر فشار دارند.

رژیم غذایی: نوع غذایی که فرد مصرف می‌کند، می‌تواند بر توانایی او در تحمل استرس تأثیر بگذارد. برخی غذاها به آرامش فرد کمک کرده و در نتیجه باعث تحمل بیشتر در برابر استرس می‌شوند.

علل بین فردی (گروهی)

وجود یا عدم نیازهای مشترک: هر چه نیازهای یک گروه مشترک تر و هم‌راستا باشند، فشار کمتری متحمل می‌شود.

انسجام در گروه: اختلافات در داخل گروه و بین افراد می‌تواند فشار زیادی بر اعضای گروه وارد کند.

مشخص نبودن و تعریف نشدن نقش‌ها: هر چه نقش‌ها در گروه مبهم و نامشخص باشند، فشار بیشتری بر افراد وارد می‌شود.

سایر عوامل: شامل کار تیمی، فشار گروهی، در معرض خشونت یا ناظر آن بودن، زورگویی، بی‌نزاکتی، نبود انسجام گروهی، عدم تعریف دقیق نقش در فعالیت‌های گروهی و اختلافات میان اعضای گروه است.

علل سازمانی

جوسازمانی: جو حاکم بر سازمان و فرهنگ آن نیز ارتباط زیادی با استرس دارد. اگر جوسازمانی مثبت باشد، افراد پرتلاش، متعهد و خلاق فشار کمتری احساس می‌کنند.

تقسیم و شرح وظایف: نحوه تقسیم وظایف و وضوح شرح وظایف در سازمان تأثیرگذار است. وظایف باید شفاف و مشخص باشند و قوانین دست‌وپا گیر نباشند.

سبک مدیریت: اگر سبک مدیریت باسلیقه و نیازهای کارکنان هم‌خوانی نداشته باشد، کارمندان استرس بیشتری را تجربه خواهند کرد.

عوامل دیگر: حجم کار کم یا زیاد، شیفت کاری، حوادث محیط کار، شرایط نامساعد محیطی (مانند سروصدا، حرارت، گردوغبار، مواد شیمیایی)، احساس

عدم امنیت شغلی، عدم توزیع عادلانه امکانات، اختلافات بین همکاران، کار در شرایط تنهایی، به چالش نگرفتن استعدادهای فردی، ارتقای بی ضابطه، تصاحب پست‌ها توسط افراد غیرسازمانی، بی‌مهر و بی‌توجهی مدیران به فرد، از عوامل فشارزا در سازمان هستند.

علل فراسازمانی

وضعیت اقتصادی و سیاسی: نامطمئن بودن وضعیت اقتصادی، بی‌ثباتی سیاسی، ناکارآمدی قوانین، عدم پیش‌بینی‌پذیری تکنولوژی و مشکلات مالی و اقتصادی می‌توانند در میزان فشار افراد تأثیرگذار باشند.

حمایت‌های خانوادگی و فAMILیلی: حمایت‌های خانوادگی و فAMILیلی نیز در تحمل افراد در برابر فشارها نقش مهمی دارند. مسائل سیاسی و اقتصادی نیز ممکن است باعث افزایش فشار شود.

رکودهای اقتصادی: رکودهای کوتاه‌مدت می‌توانند فشار را افزایش دهند. زمانی که سیستم‌های اقتصادی دچار تکانه‌های شدید می‌شوند یا به قهقرا می‌روند، سازمان‌ها نیروی کار خود را کاهش می‌دهند، اضافه‌کاری کاهش می‌یابد، تعدادی از کارکنان منتظر خدمات می‌مانند، مزایای غیرمستمر کاهش می‌یابد و هفته‌های کاری کوتاه می‌شود که همگی از عوامل فشارزا به شمار می‌آیند (شکوهی‌یکتا و پرند، ۱۳۹۴).

تعدیل‌کننده‌های استرس

شخصیت نستوه: انسان‌ها از نظر خستگی‌ناپذیری و سرسختی با یکدیگر تفاوت دارند. شخصیت نستوه ویژگی‌هایی دارد که می‌تواند عوامل استرس‌زا را خنثی کند. این افراد در برابر عوامل استرس‌زای مکرر به‌طور مؤثر مقاومت می‌کنند و در برابر فشارها تسلیم نمی‌شوند. این نوع شخصیت استرس را به‌طور منفی تفسیر نمی‌کند و استراتژی‌های انطباقی برای مقابله با آن به کار می‌گیرد.

کانون کنترل درونی: افرادی که کانون کنترل درونی دارند، کمتر از افراد با کانون کنترل بیرونی استرس را تجربه می‌کنند. این افراد خود را مسئول رفتارهایشان می‌دانند نه شانس یا عوامل محیطی. این احساس به آن‌ها کمک می‌کند تا وقایع استرس‌زا را پیش‌بینی و کنترل کنند و از قرار گرفتن در معرض عواقب خطرناک جلوگیری نمایند. آن‌ها بیشتر از شیوه‌های پیشگیری از استرس استفاده می‌کنند و قادرند عوامل استرس‌زا و تهدیدها را به فرصت‌های رشد و ترقی تبدیل کنند.

عزت‌نفس: عزت‌نفس به میزان احساسی اشاره دارد که فرد نسبت به خود دارد. عزت‌نفس بالا به معنای اعتماد به نفس بالا است که فرد را در مواجهه با عوامل استرس‌زا مقاوم‌تر می‌سازد و موجب می‌شود استرس کمتری تجربه کند.

جنسیت: آسیب‌پذیری مردان و زنان در برابر استرس یکسان نیست. برخی بر این باورند که زنان در برابر شرایط سخت، خسته‌کننده و طولانی‌مدت مقاوم‌تر از مردان هستند. همچنین، زنان در دوران جوانی نسبت به مردان در برابر بیماری‌ها و اختلالات قلبی و عروقی مقاوم‌ترند. امید به زندگی نیز در زنان به‌طور میانگین حدود هفت سال بیشتر از مردان است.

درماندگی اکتسابی: درماندگی اکتسابی به احساس از دست دادن کنترل

اشاره دارد. این وضعیت باعث می‌شود که حیوانات یا انسان‌ها حتی در شرایطی که می‌توانند اوضاع را کنترل یا از شرایط نامطلوب اجتناب کنند، تسلیم شرایط شوند و احساس ناتوانی کنند.

خوداتکایی^۱: خوداتکایی مبتنی بر نظریه تعلق و وابستگی است و به چگونگی تنظیم روابط با دیگران اشاره دارد. سه الگوی تعلق را می‌توان از هم متمایز کرد: خوداتکایی، تعلق بیش‌ازحد^۲ و بی‌تعلقی^۳. خوداتکایی به معنای ایجاد وابستگی متقابل سازنده در عین استقلال است. افراد وابسته در مواجهه با استرس به دیگران پناه می‌برند و به خود تکیه نمی‌کنند، بلکه امنیت و امید را در وابستگی به دیگران جستجو می‌کنند. افرادی که الگوی بی‌تعلقی دارند، به روابط با دیگران اهمیت نمی‌دهند و در برابر استرس‌ها نیاز به دیگران را انکار می‌کنند، به‌طوری‌که به تکراری بی‌باکانه و تهاجمی روی می‌آورند.

از آنجا که شناخت تیپ‌های شخصیتی و الگوهای رفتاری مرتبط با استرس می‌تواند ابزاری ارزشمند در بهبود ارتباطات و تعاملات اجتماعی باشد. با بررسی انواع تیپ‌های شخصیتی (جدول ۱) و تشخیص استرس در دیگران (جدول ۲)، می‌توان درک بهتری از واکنش‌های افراد در موقعیت‌های تنش‌زا به دست آورد و راهکارهای مناسبی برای مدیریت این شرایط ارائه داد. این تحلیل‌ها نه تنها به شناسایی نشانه‌های استرس کمک می‌کنند، بلکه ارتباط میان ویژگی‌های شخصیتی و پاسخ‌های هیجانی را نیز روشن می‌سازند.

1- Self-Reliance

2- Over-Attachment

3- Detachment

جدول ۱: انواع تیپ‌های شخصیتی	
نوع الف	نوع ب
بیش‌ازحد کار می‌کنند، حتی در وقت استراحت و تعطیلات.	صبور، شکیبا و بردبار هستند.
تحت فشار ضرب‌الاجل‌ها قرار می‌گیرند.	در برخوردها و مراوداتشان ملایم هستند.
در حال رقابت با خود و دیگران هستند.	نسبت به موقعیت‌های کاری حساسیت زیادی ندارند.
اغلب مضطرب‌اند و همواره وقت کم دارند.	خونسرد و آرام هستند و اهل لاف‌و‌گزار نیستند.
چند هدف به‌صورت توأمان انتخاب می‌کنند.	اهل رقابت نیستند.
اوقات فراغت را اتلاف وقت می‌دانند.	بدون احساس گناه استراحت می‌کنند.
موفقیت‌ها را با کمیت اندازه می‌گیرند.	کار را با آرامش و سرفرصت انجام می‌دهند.
ذهنشان با ارقام پر است.	از اوقات فراغت به‌طور کامل استفاده می‌کنند.
ناشکیبا بوده، غالباً پرخاش‌جو و خشن‌اند.	برای تفریح کار می‌کنند و نه برای برنده‌شدن.

تشخیص استرس در دیگران (الگوهای رفتاری) در شکل ۲ آمده است.

جدول ۲: تشخیص استرس در دیگران (الگوهای رفتاری)	
طبیعی	مبتلا به استرس
۱. نسبت به همکاران: - در زمان ورود به اداره سلام و احوال‌پرسی می‌نماید. - ناهار را با همکاران می‌خورد. - رفتاری دوستانه دارد. - نظر افراد را جویا می‌شود.	۱. نسبت به همکاران: - گوشه‌گیر است. - ناهار را به‌تنهایی صرف می‌کند. - زودرنج و تحریک‌پذیر می‌شود. - به نظرات دیگران توجهی ندارد.
۲. نسبت به سازمان: - محل کار خود را تمیز نگه می‌دارد. - پرونده‌ها را در همه‌جا پراکنده می‌کند. - برای یافتن هر چیزی بیش از ۱۰ دقیقه وقت صرف می‌کند. - به مکاتبات و نامه‌ها فوراً رسیدگی نمی‌نماید.	۲. نسبت به سازمان: - محل کار خود را تمیز نگه نمی‌دارد. - پرونده‌ها را در همه‌جا پراکنده می‌کند. - برای یافتن هر چیزی بیش از ۱۰ دقیقه وقت صرف می‌کند. - به مکاتبات و نامه‌ها فوراً رسیدگی نمی‌نماید.
۳. نسبت به وضع ظاهری خود: - لباس شیک می‌پوشد. - لباس‌هایش اتو شده و تمیز است. - با ظاهری آراسته در محل کار حاضر می‌شود. - بهداشت فردی را به‌خوبی رعایت می‌کند.	۳. نسبت به وضع ظاهری خود: - لباس‌هایی می‌پوشد که برای کار نامناسب است. - لباس‌هایش اتو نشده و کثیف است. - زولیده و نامرتب است. - نسبت به وضع ظاهری و بهداشت بی‌توجه است.

استرس شغلی

انباشته شدن عوامل یا وضعیت‌های مرتبط با شغل باعث ایجاد استرس شغلی می‌شود. عوامل استرس شغلی در محیط کار شامل ویژگی‌های نقش، ویژگی‌های شغل محوله، جو و ساختار سازمانی، پیشرفت‌های شغلی، خصوصیات محیط کار و نوبت کاری است.

ویژگی‌های نقش: انتظارات یا خواسته‌های فرد ممکن است با انتظارات و خواسته‌های سازمان ناسازگار باشد. ویژگی‌هایی مختلفی چون ابهام نقش، منابع ناکافی و توانایی ناکافی جهت انجام کار برای نقش‌ها وجود دارد.

ویژگی‌های شغل: این ویژگی‌ها شامل بار زیاد کاری، کار کم، میزان و نوع مسئولیت، قدرت تصمیم‌گیری و جو و ساختار سازمانی است.

جو و ساختار سازمانی: ساختارهایی که قدرت تصمیم‌گیری بیشتری به کارکنان خود می‌دهند، استرس کمتری ایجاد می‌کنند. ارتباط با سرپرستان شاخصی است که در بهداشت روانی اهمیت ویژه‌ای دارد. اختلافات عقیدتی و اخلاقی بین کارکنان و اهداف سازمان می‌تواند باعث مشکلات روحی روانی گردد. **پیشرفت‌های شغلی:** تغییر شغل، ارتقا و بیکاری یا اخراج از کار همگی وقایع پرخطر هستند. ارتقای شغل یک عامل استرس‌زای بالقوه است. مسئولیت‌های شغلی جدید، به‌ویژه زمانی که نیازمند مهارتی است که قبلاً کسب نشده، می‌تواند منجر به اضطراب و گسیختگی سازوکارهای دفاعی روحی و روانی گردد.

خصوصیات محیط کار: متغیرهای مادی استرس زمانی رخ می‌دهند که حداقل شرایط زیستی و ایمنی جسمانی حفظ نشده باشد. اکثر خطرات محیطی با اثرات سلامتی خاص مشخص می‌شوند. مواجهات فیزیکی و شیمیایی در محیط کار ممکن است به‌طور مستقل یا به‌طور کلی به‌عنوان عامل استرس‌زا عمل کنند.

نوبت کاری: کار کردن در ساعتهای خارج از ساعات معمول کار استرس شغلی ایجاد می کند. پیامدهای نوبت کاری شامل فشارهای ناشی از زندگی خانوادگی، قطع ارتباط با دوستان روز کار و محروم ماندن از مشارکت در فعالیتهای اجتماعی است. (زارعی محمودآبادی، ۱۴۰۰؛ محمودزاده وهمکاران، ۱۳۹۵)

مدیریت استرس در محل کار برای کارکنان

قاطع بودن: فرد باید به وضوح آنچه را که می خواهد، نیاز دارد یا آنچه او را آزار می دهد، توضیح دهد. اگر این کار با همدلی و احترام اما قاطعانه انجام شود، مؤثر خواهد بود و شروع به تغییر آنچه فرد را تحت فشار قرار می دهد، خواهد کرد. استفاده از تکنیک های آرامش بخش برای کاهش سطح تنش: فرد باید سعی کند هر روز لحظات آرامی داشته باشد تا بتواند موارد ضروری و مهم را تشخیص دهد. برای جلوگیری از استرس به زمان نیاز است تا دوباره شارژ شود. از تکنیک های آرامش بخشی مانند مدیتیشن، تنفس عمیق یا تمرکز حواس استفاده شود.

مدیریت زمان: وظایف خود را طوری سازماندهی کند که در طول روز تحت فشار قرار نگیرد. با ایجاد یک روتین از روز لذت ببرد. برای جلوگیری از فرسودگی شغلی، مهم است که برای بازگشت به سطح عملکرد قبل از استرس، زمان های استراحت و آرامش را در نظر بگیرد.

صحبت با سرپرست: اگر سلامت فرد در سطح خوبی باشد، بهره وری بهبود می یابد و بنابراین سازمانی که در آن کار می کند از ترویج یک محیط کار سالم سود می برد. سعی شود با سرپرست خود گفت و گویی واضح و روشن داشته باشد تا برنامه ای بیابد که به فرد امکان دهد استرس های کاری را شناسایی کرده و مدیریت کند و بتواند عملکرد خود را بهبود بخشد. منابعی که فرد نیاز دارد، آنچه از وی انتظار می رود و آنچه باید تغییر دهد تا فضا راحت تر شود، باید

به تفصیل شرح داده شود.

دریافت پشتیبانی: فرد باید حمایت دوستان و خانواده را بپذیرد. ممکن است مدیر فرد برنامه‌ای یا اطلاعاتی برای کمک به او داشته باشد. اگر همچنان تحت فشار استرس کاری بود، بهتر است با یک روان‌شناس صحبت کند تا مهارت‌های مدیریت استرس را یاد بگیرد.

کنترل احساس کم‌ارزشی: احساس کم‌ارزشی یکی از دلایل اصلی ترک شغل است. فرد ساعات زیادی را در محل کار می‌گذراند و می‌خواهد احساس راحتی کند. هیچ‌کس از گذراندن هشت یا ده ساعت در روز در جایی که احساس ناراحتی می‌کند لذت نمی‌برد. وقتی فرد سخت کار می‌کند و هیچ‌کس متوجه آن نمی‌شود یا حتی ایده‌های او مورد توجه قرار نمی‌گیرند، سطح ناامیدی و ناراحتی افزایش می‌یابد.

تعامل مناسب با مدیر یا سرپرست: فرد باید برنامه‌ای برای رسیدگی به وضعیت خود آماده کند. نباید در بحث‌ها وارد شود، بلکه باید صبور و آرام باشد تا بتواند خوب فکر کند. به‌طور کلی فقدان اعتماد به نفس و استقلال، عدم قدردانی، فقدان احترام، فرصت‌های کم یا عدم فرصت برای رشد و پیشرفت، احساس عدم کارایی، نحوه مدیریت، ارتباطات ضعیف، حجم کاری بیش‌ازحد، عدم حمایت و عدم تعادل بین کار و زندگی شخصی از جمله عواملی هستند که استرس در محیط کار ایجاد می‌کنند.

ارزیابی تلاش‌ها و نحوه ارزش‌گذاری فرد برای سازمان: فرد باید از خود بپرسد که آیا سریع کار می‌کند یا استانداردهای بالایی دارد یا همیشه آماده ارائه پشتیبانی است. اگر بازخوردهایی با نتایج مثبت به کارمندان داده نشود، فرد باید خودارزیابی را تمرین کند یا سعی کند به دنبال موقعیت دیگری باشد که نیاز به مشارکت بالاتری دارد (زارعی محمودآبادی، ۱۴۰۰؛ محمودزاده و همکاران، ۱۳۹۵).

مدیریت استرس در محل کار برای مدیران

رهبری مثبت و آرام ماندن در موقعیت‌های استرس‌زا: مهم است که مدیر با کارمندان خود درباره عوامل استرس‌زای شغلی مشورت کند و با آنها صحبت نماید تا ابهام محیط کار کاهش یابد. گوش دادن به کارمندان و برگزاری ملاقات‌های حضوری باعث می‌شود احساس کنند که شنیده می‌شوند و ارزش دارند. مدیر باید به کارکنان فرصت دهد تا در تصمیماتی که بر کارشان تأثیر می‌گذارد، مشارکت کنند و به آنها احساس تعلق و مشارکت بدهد.

تعامل سازنده: مدیر باید با احترام به کرامت هر یک از کارکنان با آنها ارتباط برقرار کند. او باید با صبوری و بردباری در برابر آزار و اذیت، خشونت و درگیری‌ها مقابله کند. همچنین از ضرب‌الاجل‌های غیرواقعی اجتناب کرده و اطمینان حاصل کند که وظایف هر کارمند بر اساس توانمندی‌هایش و بدون ابهام تعریف شده است. انتظارات خود را به‌وضوح بیان کرده و نقش‌ها، مسئولیت‌ها و اهداف را برای یکدیگر مشخص کند. مهم‌تر از همه، مدیر باید اطمینان یابد که اقدامات او با ارزش‌هایی که اعلام می‌کند، همسو است. ارائه جوایز و ایجاد انگیزه، شناخت دستاوردها و برنامه‌ریزی دوره‌ای از جمله اقداماتی هستند که به مدیریت استرس و ارتقای تعامل اجتماعی بین کارکنان کمک می‌کنند.

ایجاد انگیزه: ایجاد انگیزه توسط مدیر موجب می‌شود کارکنان احساس کنند که تلاش آنها برای سازمان و برای رشد شخصی و حرفه‌ای‌شان مفید و منطقی است. مسئولیت مدیر این است که فضای مناسبی برای تیم خود فراهم آورد که به آنها احساس راحتی و انگیزه برای ادامه کار بدهد. مشوق‌ها، ارائه پاداش برای دستیابی به اهداف و آگاه‌سازی کارکنان از راه‌های مؤثر برای ایجاد انگیزه در تیم کاری است. تعیین اهداف کوتاه‌مدت هفتگی، به‌جای اهداف بلندمدت که ممکن است منجر به از دست دادن انگیزه شود، راهی دیگر برای

حفظ اشتیاق و انگیزه است. علاوه بر این، مدیر باید در راستای تحقق اهداف سازمانی، ابهام نقش کارکنان را کاهش دهد. او باید به همه اجازه دهد سؤال کنند، بدانند چه اتفاقی در حال رخ دادن است و بازخوردهایی از کار خود دریافت کنند. همچنین باید اجازه دهد که اعضای مختلف تیم جلسات را رهبری کنند تا آنها احساس ارتباط و صمیمیت کنند.

جویا شدن نظر کارکنان: مدیر باید به نظر تیم خود اهمیت دهد و این باعث می‌شود کارکنان احساس ارزشمندی کنند. این رویکرد به گسترش دانش و دیدگاه مدیر و همچنین کمک به مدیریت استرس کارکنان نیز کمک می‌کند. وقتی کسی ایده خوبی ارائه می‌دهد، مدیر باید آن ایده را تشخیص دهد و مورد توجه قرار دهد. حتی اگر آن ایده به نظر بی‌اهمیت برسد، این عمل می‌تواند به اعضای تیم احساس رضایت و تشویق به اشتراک‌گذاری ایده‌های خوب بدهد. این رفتار در تیم مسری است و ممکن است بقیه اعضای تیم نیز تمایل به مشارکت بیشتری در این فرایند داشته باشند. مدیر باید همواره پیشنهاد کمک را فراموش نکند و تلاش کند یک رهبر باشد نه فقط یک رئیس.

تقویت خودانگیختگی: اگر مدیر انگیزه نداشته باشد، ایجاد انگیزه در تیم بسیار دشوار است. برای غلبه بر این چالش، راهبردهایی وجود دارد که مدیر می‌تواند برای تقویت خودانگیختگی خود دنبال کند. او باید از گفتن کارهایی که نمی‌تواند انجام دهد یا افکار منفی بپرهیزد. بهتر است مدیر به خود اعتماد کرده و دیدگاه خود را در مواجهه با مشکلات تغییر دهد. مدیر می‌تواند در دل مشکلات، فرصتهایی پیدا کند، اما برای دیدن آن فرصتها باید دیدگاه خود را تغییر دهد. درنهایت، مدیر باید به نقاط قوت، ضعف، فرصتها و تهدیدات خود فکر کرده و درک کند که در حال حاضر در کجا ایستاده است (زارعی محمودآبادی، ۱۴۰۰؛ محمودزاده و همکاران، ۱۳۹۵)

روش‌های مدیریت استرس

افراد در سازمان‌ها و مشاغل مختلف به استرس واکنش‌های متفاوتی نشان می‌دهند؛ بنابراین هر فرد باید باتوجه به شرایط خود، روش مناسبی برای مدیریت استرس انتخاب کند. به‌طور کلی، فنون مدیریت استرس به دو نوع مسئله محور و احساس محور تقسیم می‌شوند.

فنون مسئله محور به تلاش برای تغییر شرایط اشاره دارند. این روش معمولاً ستیز نامیده می‌شود. در این روش فرد تلاش می‌کند تا شرایط استرس‌زا را تغییر دهد یا به حداقل برساند.

مثال: فردی که استقلال کافی در شغل خود ندارد، ممکن است برای افزایش استقلال خود با مدیرش مذاکره کند. مقابله‌های مسئله محور شامل موارد زیر است:

- ✓ تلاش و فعالیت برای حذف یا کاهش استرس
 - ✓ استفاده از مهارت‌های حل مسئله
 - ✓ تفکر در مورد استرس
 - ✓ برنامه‌ریزی برای حل مشکل
 - ✓ کنار گذاشتن فعالیت‌های غیرضروری و تمرکز بر استرس و مشکل موجود
- برای افزایش تمرکز ذهنی

- ✓ صبر و بردباری به‌جای استفاده از راه‌حل‌های عجولانه
- ✓ مشورت و راهنمایی گرفتن از دیگران
- ✓ جستجوی اطلاعات بیشتر
- ✓ فنون احساس محور به کاهش تنش‌های احساسی بدون تغییر شرایط مربوط می‌شوند؛ یعنی در این روش، فرد احساسات خود را نسبت به شرایط تغییر می‌دهد. این روش معمولاً گریز نامیده می‌شود.

مثال: فردی که برای افزایش استقلال کاری با مدیر مذاکره نمی‌کند، بلکه احساسات خود را در مورد استقلال تغییر می‌دهد و خود را متقاعد می‌کند که بسیاری از مشاغل استقلال زیادی ندارند یا اینکه نیازی به استقلال بیشتر ندارد. مقابله‌های احساس محور شامل موارد زیر است:

- ✓ دعا و نیایش و مقابله‌های مذهبی
- ✓ دادن معنای جدید و مثبت به استرس
- ✓ درددل کردن با اطرافیان و نزدیکان
- ✓ ابراز محدود احساسات
- ✓ پرت کردن حواس
- ✓ گفتگوهای درونی
- ✓ پرداختن به فعالیت‌های ذهنی
- ✓ پرداختن به فعالیت‌های جسمی
- ✓ علاوه بر این، مقابله‌های ناسازگار شامل پناه بردن به مواد مخدر، انجام رفتارهای بدون فکر و تأمل، دست‌کشیدن از تلاش (ناامیدی) و تفکر آرزومندانه است.

راهنمادهای پیشگیرانه در مدیریت استرس

استرس پدیده‌ای اجتناب‌ناپذیر در زندگی مدرن است، اما نحوه مواجهه با آن تعیین‌کننده میزان تأثیرات منفی آن بر زندگی ماست. رویکردهای انفعالی در مقابله با استرس، علاوه بر هزینه‌بر بودن، عوارض نامطلوبی مانند کاهش بهره‌وری، افزایش غیبت‌ها و ترک خدمت را به دنبال دارند. در مقابل، رویکرد پیشگیرانه و فعالانه می‌تواند ما را در کنترل مؤثرتر عوامل استرس‌زا یاری کند. سیاست‌های پیشگیری از استرس در سه سطح طراحی شده‌اند:

۱. پیشگیری از عوامل ایجادکننده استرس

۲. مدیریت موقعیت‌های استرس‌زا

۳. کنترل پیامدهای ناشی از استرس

این راهنمادهای در دو بُعد فردی و سازمانی قابل اجرا هستند (شکوهی یکتا و پرنده، ۱۳۹۴).

استراتژی‌های فردی پیشگیری از استرس‌زاها	استرس‌زا
استراتژی‌های سازمانی پیشگیری از استرس‌زاها	
استراتژی‌های فردی پیشگیری از استرس	استرس
استراتژی‌های سازمانی پیشگیری از استرس	
استراتژی‌های فردی پیشگیری و درمان پیامدهای استرس	پیامدهای استرس
استراتژی‌های سازمانی پیشگیری و درمان پیامدهای استرس	

راهنبردهای فردی پیشگیری از استرس‌زاه‌ها

الف) خوش‌بینی اکتسابی

خوش‌بینی یک سبک تفکر و نگرش به جهان است که افراد بر اساس آن وقایع را به‌طور مثبت و سازنده تفسیر می‌کنند. این سبک تفکر در مقابل بدبینی قرار دارد و به‌طور ذاتی در انسان‌ها نهفته نیست، بلکه اکتسابی و آموختنی است. بدبینی می‌تواند به افسردگی، کاهش موفقیت و بروز بیماری‌های جسمی و روانی منجر شود. افراد خوش‌بین به وقایع استرس‌زای ناخوشایند به‌عنوان پدیده‌هایی موقتی و محدود نگاه می‌کنند و امیدوارند که شرایط دشوار به‌زودی به پایان برسد. این افراد قادرند تفکرات منفی را از خود دور کنند.

ب) مدیریت اوقات کاری

مدیریت اوقات کاری یا زمان به کارکنان کمک می‌کند تا از زمان خود به‌طور مؤثر استفاده کنند. کسی که زمان خود را مدیریت می‌کند، الزاماً کار بیشتری انجام نمی‌دهد؛ بلکه فعالیت‌ها را در زمان مناسب انجام می‌دهد. مدیریت اوقات کاری هیچ‌گونه اثر منفی بر اوقات فراغت ندارد. اولویت‌بندی کارها بهترین روش برای استفاده اثربخش از زمان است.

ج) مدیریت اوقات فراغت

اوقات فراغت فرصتی برای تجدیدقوا، استراحت و رهایی از فشارهای فعالیت‌های روزمره کاری است. برخی افراد ممکن است اوقات فراغت را اتلاف وقت بدانند که خود موجب استرس می‌شود.

راهنماهای سازمانی پیشگیری از استرس‌ها

الف) طراحی مجدد مشاغل:

مشاغلی که افراد در آن‌ها با مشکلاتی نظیر کار بیش‌ازحد، کار کمتر از ظرفیت، یکنواختی یا از خود بیگانگی روبه‌رو هستند، باید مجدداً طراحی شوند. در این طراحی باید از تکنیک‌های چرخش شغلی، گسترش شغلی و غنی‌سازی شغلی استفاده شود. استقلال در تصمیم‌گیری یکی از عواملی است که می‌تواند استرس را کاهش یا افزایش دهد. کنترل‌های مکرر می‌توانند استرس‌زا باشند و باید به‌صورت منطقی و نه مکرر اعمال شوند.

ب) ابهام‌زدایی و شفاف‌سازی:

عدم اطمینان و ابهام در نقش‌ها و اهداف می‌تواند موجب استرس شود. تعیین اهداف روشن، قابل اندازه‌گیری و با محدوده زمانی مشخص علاوه بر انگیزشی بودن، ابهام را کاهش داده و در نتیجه استرس را نیز به حداقل می‌رساند. ابهام‌زدایی از نقش‌ها و بیان روشن انتظارات باعث کاهش تعارض می‌شود. هرچه ادراک فرد و سازمان از انتظارات نقش به هم نزدیک‌تر باشد، تعارض و ابهام کمتر خواهد بود.

ج) برنامه‌ریزی زمانی کار:

رعایت برنامه‌ریزی زمانی سخت و انعطاف‌ناپذیر در کنار وظایف غیرکاری مانند مسئولیت‌های خانوادگی، برای بسیاری از کارکنان مشکل‌ساز است. ایجاد ساعات کاری شناور به گونه‌ای که وظایف سازمانی به‌طور مؤثر انجام شود و نقش‌های خانوادگی افراد نیز در نظر گرفته شود، می‌تواند از استرس ناشی از زمان استاندارد بکاهد.

(د) سبک مدیریت و ساختار سازمانی:

سبک مدیریت استبدادی به طور بالقوه می تواند استرس را باشد. استفاده از سبک های مدیریتی متنوع و سازگار با شرایط کارکنان به کاهش استرس کمک می کند. طراحی مجدد ساختار سازمانی به صورت ارگانیک و مهندسی مجدد فرایندهای کاری نیز به پیشگیری از عوامل استرس زا کمک می کند. ممکن است ساختار مکانیکی به خاطر وضوح و شفافیت استرس را کاهش دهد، اما جنبه کنترلی آن ممکن است استرس را افزایش دهد.

(ه) فرهنگ سازمانی و ارتباطات:

وجود کانال های ارتباطی متنوع و مورب به پیشگیری از استرس کمک می کند. ارتباطات بالا به پایین ممکن است منبع استرس باشند. فرهنگ قوی سازمانی انسجام بیشتری در سازمان ایجاد می کند، در حالی که فرهنگ ضعیف سازمانی می تواند به تعارضات و استرس منجر شود.

(و) نظام پاداش عادلانه:

نظام پاداش عادلانه به عنوان پادزهر استرس عمل می کند. اگر مدیر نمی خواهد وقت زیادی را صرف کاهش استرس کند، باید سعی کند یک نظام پاداش عادلانه طراحی کند.

راهنماهای فردی پیشگیری از استرس

الف) عوامل وضعیتی - شخصی:

وضعیتی که فرد در آن قرار دارد (شادمانی یا خستگی) و صفات شخصی مانند کانون کنترل، عزت نفس، تجربه، خودباوری و خوش بینی، بر ادراک استرس تأثیر می گذارند.

ب) ارزیابی شناختی از استرس:

این مفهوم به چگونگی ادراک فرد از استرس اشاره دارد. افراد بر اساس ادراک خود از واقعیت ها عمل می کنند، نه خود واقعیت. ممکن است در یک موقعیت هیچ استرس واقعی وجود نداشته باشد، اما فرد احساس استرس کند و بالعکس.

ج) فنون سازگاری:

اگر عوامل وضعیتی و ارزیابی شناختی فرد از استرس مثبت باشد، فنون سازگاری مثبت به کار می آید. وقتی موقعیت و قدرت فرد برای مقابله با استرس مطلوب باشد، فن ستیز (مقابله) مؤثرتر است. درحالی که فن سازگاری گریز به معنی این است که فرد از مواجهه با مسئله اجتناب کند. اگر این فنون مؤثر نباشند، باید از راهنماهای درمان پیامدها استفاده کرد.

راهنماهای فردی پیشگیری و درمان پیامدهای استرس

الف) آرام سازی و تناسب اندام:

فنون آرام سازی شامل تمرینات تنفس، آرام سازی عضلانی، آرام سازی فکری و مدیتیشن است. آرام سازی عضلانی شامل کشش و رهاسازی عضلات همراه با تنفس عمیق است. ورزش روش مناسبی برای تناسب اندام و پیشگیری از استرس

است. ورزش‌های هوازی به کاهش ضربان قلب و تسریع بهبود آسیب‌های ناشی از استرس کمک می‌کنند.

(ب) مراقبه:

مراقبه افکار فرد را از درون به بیرون می‌برد. این روش اکتسابی است و باید به‌طور آگاهانه و فعال یاد گرفته شود. مطالعات نشان می‌دهند که مراقبه می‌تواند به‌طور معنی‌داری فشارخون را کاهش دهد.

(ج) رژیم غذایی:

رژیم غذایی مناسب به‌طور غیرمستقیم بر استرس تأثیر می‌گذارد. یک رژیم غذایی سالم می‌تواند فرد را در برابر استرس‌زاها مقاوم‌تر کند و به حفظ سلامتی او کمک نماید.

(د) بازخورد زیستی (فیزیولوژیک):

این روش برای شناسایی و کنترل علائم استرس مانند انقباض عضلات و فشارخون بالا به کار می‌رود. در این روش، علائم استرس توسط دستگاه‌ها به نشانه‌های قابل تشخیص تبدیل شده و برای کاهش استرس از فنون آرام‌سازی و مراقبه استفاده می‌شود.

(ه) خودگشودگی:

محققان خودگشودگی را این‌طور تعریف کرده‌اند: «یک تعامل دست‌کم دوفره، که طی آن یکی از طرفین با اراده و میل قلبی به افشای اطلاعات شخصی درباره‌ی خودش اقدام می‌کند.» خودگشودگی یکی از بهترین روش‌ها

1- Meditation

2- Self-Disclosure

برای درمان استرس است. شخص مشکلات و وقایع استرس‌زا را با فردی مورد اعتماد خود در میان می‌گذارد.

(و) درمان پزشکی:

بیماری‌های استرس‌زا در صورتی که مزمن شوند، درمان آن‌ها دشوارتر است.

راهبردهای سازمانی پیشگیری و درمان پیامدهای استرس

(الف) برنامه‌های کمک به کارکنان:

این برنامه‌ها به شناسایی به‌موقع علائم استرس کمک می‌کنند و فرد را به درمان حرفه‌ای یا مراکز مراقبت ارجاع می‌دهند.

(ب) زمان استراحت کافی:

زمان استراحت در کار به‌ویژه در شرکت‌های بین‌المللی کاهش یافته است. هرچند این کاهش در کوتاه‌مدت به نفع صاحبان سرمایه است، ولی در بلندمدت می‌تواند منجر به فرسودگی نیروهای کاری و تحلیل رفتگی جسمی و روانی شود.

(ج) مرخصی استرس:

این نوع مرخصی به کارکنان این امکان را می‌دهد که در صورت احساس استرس، به تشخیص خود و هماهنگی سازمان از آن استفاده کنند.

(د) بهبود شرایط کاری:

بهبود شرایط فیزیکی کار (ارگونومی) نه تنها راحتی جسمی را به همراه دارد، بلکه در کاهش استرس نیز مؤثر است. جو اجتماعی منفی در محیط کار می‌تواند به کارکنان آسیب برساند.

جایگاه راهبردهای مدیریت منابع انسانی سبز در سطوح سه‌گانه پیشگیری از استرس

پیشگیری، هوشمندانه‌ترین راه مدیریت استرس است. مدیریت استرس و رویکردهای پیشگیرانه، به‌ویژه وقتی با اصول پایداری و مدیریت منابع انسانی سبز ترکیب شوند، می‌توانند تحولی چشمگیر در سلامت سازمانی ایجاد کنند. در مدیریت منابع انسانی سبز، رویکردهای پیشگیرانه برای کاهش استرس در سه سطح اساسی قابل پیاده‌سازی است.

سطح اول که به پیشگیری از عوامل استرس‌زا می‌پردازد، می‌توان با مدیریت سبز محیط کار، فضایی پایدار شامل نور طبیعی کافی، تهویه مناسب و حضور فضاهاى سبز ایجاد کرد. همچنین با اجرای خط‌مشی‌های سازمانی سبز مانند انعطاف‌پذیری زمانی و سیاست‌های کاری متوازن، می‌توان فشارهای غیرضروری بر کارکنان را کاهش داد. توسعه فرهنگ سازمانی پایدار با ترویج ارزش‌های مشترک نیز به کاهش تعارضات نقش کمک شایانی می‌کند.

سطح دوم که مدیریت موقعیت‌های استرس‌زا مورد توجه است، سبک رهبری سبز و حمایتی می‌تواند ابهامات موجود در محیط کار را به حداقل برساند. استقرار سیستم‌های ارتباطی شفاف با جریان روان اطلاعات و امکان تصمیم‌گیری مشارکتی، فضای کاری را تسهیل می‌بخشد. همچنین با اجرای برنامه‌های توسعه سبز و آموزش مهارت‌های انطباق با تغییرات محیطی، توانایی کارکنان در مواجهه با چالش‌ها افزایش می‌یابد.

سطح سوم به کنترل پیامدهای استرس اختصاص دارد که در آن سیستم‌های پشتیبانی سبز مانند خدمات مشاوره‌ای و برنامه‌های سلامت سازمانی نقش کلیدی ایفا می‌کنند. ارزیابی مستمر شاخص‌های سلامت روانی- محیطی و طراحی سیاست‌های هوشمندانه برای بازگشت تدریجی به کار پس از

دوره‌های استرس‌محور، از دیگر اقدامات مؤثر در این سطح محسوب می‌شوند. این راهکارهای یکپارچه نشان می‌دهند که چگونه اصول پایداری می‌تواند در تمام مراحل پیشگیری و مدیریت استرس به کار گرفته شود. از طراحی هوشمندانه محیط فیزیکی کار گرفته تا توسعه سیاست‌های حمایتی، رویکرد سبز نه تنها عوامل استرس‌زای عینی را کاهش می‌دهد، بلکه با تقویت حس هدفمندی و مسئولیت‌پذیری مشترک، ظرفیت سازمان و کارکنان را برای مواجهه با چالش‌ها افزایش می‌دهد. این نگاه جامع، تاب‌آوری سازمانی را به صورت سیستماتیک ارتقا می‌بخشد (شاقلی و رجائی، ۱۴۰۲).

تمرینات ورزشی رفع استرس

تمرینات ورزشی نه تنها سلامت جسم را بهبود می‌بخشند، بلکه مانند دارویی طبیعی برای کاهش تنش‌های روانی عمل می‌کنند. حرکات هدفمند و تنفسی می‌توانند هورمون‌های استرس را کاهش داده و آرامش عمیقی به همراه آورند. در این بخش، با تمرینات ورزشی رفع استرس آشنا می‌شوید که به شما کمک می‌کنند در کم‌ترین زمان، انرژی منفی را رها کرده و به تعادل ذهنی و جسمی برسید (سیوارد بی ال^۱، ۲۰۲۴؛ روماس^۲، ۲۰۲۵). حتی ۱۰ دقیقه از این تمرینات در روز می‌تواند تأثیر چشمگیری بر کاهش استرس داشته باشد. بهترین روش را انتخاب کنید و آن را به بخشی از برنامه روزانه خود تبدیل نمایید.

✓ به پاهای خود نگاه کنید. پنجه پا را جمع کنید و انقباض عضلانی را بررسی کنید. سپس پنجه پا را به حالت اولیه برگردانید و یک‌بار دیگر این کار را تکرار کنید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

1- Seaward BL

2- Romas

✓ پاها را به سمت بالا و به سمت صورت ببرید و سپس انقباض عضلانی را در پاها و عضلات مشاهده کنید. آن را در همان وضعیت نگه دارید و سپس به حالت اولیه برگردانید. این کار را دوباره تکرار کنید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

✓ پاشنه‌ها را در شن فروبرید، آنها را روی کف زمین فشار دهید. آنها را در این وضعیت نگه داشته و انقباض پشت ران را بررسی کنید. سپس به حالت اولیه برگردانید و تمرین را یکبار دیگر تکرار کنید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

✓ ران را منقبض کنید و ساق پا را به آرامی بلند کنید، آن را نگه دارید و انقباض را بررسی کنید. سپس به حالت اولیه برگردانید. این تمرین را با پای چپ تکرار کنید و دوباره با هر دو پا انجام دهید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

✓ نشیمنگاه را منقبض کنید و سپس آن را خیلی آرام از زمین بلند کنید. آن را برای مدتی در همین وضعیت نگه دارید و انقباض آن را مورد توجه قرار دهید. سپس به حالت اولیه برگردانید. تمرین را دوباره تکرار کنید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

✓ عضلات شکم را منقبض کنید و آن را برای مدتی در حال انقباض نگه دارید. سپس وضعیت انقباض را بررسی کنید. بعد به حالت اولیه برگردانید و تمرین را دوباره تکرار کنید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

✓ عضلات شکم را به سمت داخل ببرید (نفس عمیق بکشید)، سپس قسمت پایینی پشت را روی زمین قرار دهید و آن را در همان وضعیت نگه دارید تا فشار وارده به معده و قسمت پایینی پشت را احساس کنید. بعد به حالت اولیه برگردانید.

این عمل را دوباره تکرار کنید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

✓ نفس عمیق بکشید و آن را در سینه نگه دارید، سپس آن را بیرون دهید. این عمل را تکرار کنید. باید توجه داشته باشید که هوا را به آرامی بیرون داده و خیلی آرام به حالت اولیه برگردانید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

✓ بازوهای خود را کنار بدن قرار داده و هر دو مشت را محکم جمع کنید و آن را در همان وضعیت نگه دارید. سپس حالت انقباض را بررسی کنید و بعد به حالت اولیه برگردانید. عمل را یکبار دیگر تکرار کنید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

✓ با بالا بردن دست‌ها به سمت شانه‌ها، آرنج‌ها را خم کنید و آنها را همان‌طور محکم در حالت انقباض نگه دارید و کشش عضلات بازو را بررسی کنید. سپس به حالت اولیه برگردانید و عمل را دوباره تکرار کنید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید. به‌طوری که کف دست‌ها به سمت بالا باشد، بازوها را روی زمین قرار داده و عضلات قسمت عقب بازو را روی زمین فشار دهید. حالت انقباض عضلات مربوطه را بررسی کنید. سپس آن را منقبض کرده و به حالت اولیه برگردانید. تمرین را دوباره تکرار کنید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

✓ شانه‌ها را کمی بلند کنید و سپس آن را تا جایی که ممکن است بالا نگه دارید و در همان وضعیت بمانید. وضعیت انقباض را بررسی کنید و سپس به حالت اولیه برگردانید. عمل را دوباره تکرار کنید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

✓ سر را به آرامی به عقب بکشید و وضعیت انقباض پشت گردن را توجه کنید و آن را در همان وضعیت نگه دارید. سپس به حالت اولیه برگردانید. عمل را یکبار دیگر تکرار کنید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

✓ سر را به آرامی به سمت سینه خم کنید و در همان وضعیت نگه دارید و انقباض گردن را مورد توجه قرار دهید. سپس به حالت اولیه برگردانید. عمل را یکبار دیگر انجام دهید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

✓ زبانتان را به سقف دهان فشار داده و آن را در همان وضعیت نگه دارید. سپس به حالت اولیه برگردانید و عمل را دوباره تکرار کنید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

✓ چشم‌هایتان را محکم ببندید و آنها را کاملاً بسته نگه دارید و وضعیت انقباضی را مورد توجه قرار دهید. سپس به حالت اولیه برگردانید و توجه داشته باشید که چشم‌ها پس از توجه به حالت انقباضی، با ملایمت بسته شوند. سپس عمل را دوباره تکرار کنید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

✓ پیشانی‌تان را چروک دهید و وضعیت آن را مورد توجه قرار دهید، سپس آن را برای مدت کمی به همان حالت نگه دارید و بعد به حالت اولیه برگردانید. عمل را تکرار کنید. سپس به مدت ۳۰ ثانیه تمام بدن را شل کنید و عضلات را منبسط نمایید.

راهکارهای کاهش استرس

راهکارهای مدیریت استرس در دو سطح کوتاه‌مدت و بلندمدت ارائه شده‌اند. برای مقابله فوری با تنش‌های روزمره، تکنیک‌های کوتاه‌مدتی مانند تنفس دیافراگمی، مدیتیشن سریع و آرام‌سازی عضلانی پیشنهاد می‌شوند که به سادگی و بدون نیاز به ابزار خاص، در هر زمان و مکانی قابل اجرا هستند. این روش‌های کاربردی که نیاز به تمرین طولانی‌مدت ندارند، مانند کمک‌های اولیه روانی عمل می‌کنند و می‌توانند در لحظات بحرانی، فشار روانی را به سرعت کاهش دهند. از مزایای این تکنیک‌ها می‌توان به در دسترس بودن، سادگی اجرا اشاره کرد (ورثن و کش^۱، ۲۰۲۳؛ فرهنگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۹؛ ژانگ^۳ و همکاران، ۲۰۱۹؛ پارکینسون^۴ و همکاران، ۲۰۱۹؛ خویی ال^۵ و همکاران، ۲۰۱۹؛ چی^۶ و همکاران، ۲۰۱۸؛ لوید^۷ و همکاران، ۲۰۱۸). در ادامه به بررسی چند نمونه از این راهکارهای سریع و مؤثر خواهیم پرداخت.

تجسم فعال: تجسم فعال، به‌عنوان استراحتی موقت برای ذهن، به فرد کمک می‌کند تا خود را در مکانی آرام تصور کند. به‌عنوان مثال، فرد می‌تواند خود را در ساحل دریا تصور کند، جایی که صدای امواج، بوی دریا و گرمای شن‌های ساحل احساس خوشایندی به او منتقل می‌کند. این تمرین می‌تواند حتی از طریق شنیدن توصیف‌های آرامش‌بخش از دیگران نیز انجام شود. فرد

1- Worthen & Cash

2- Farhang

3- Zhang

4- Parkinson

5- Khoo EL

6- Chi

7- Lloyd

باید به حواس خود توجه کند و صحنه آرامش بخشی را در ذهن خود بازسازی کند. سپس، پس از چند دقیقه، چشمانش را باز کند و به زمان حال بازگردد. **مدیتیشن:** مدیتیشن به فرد کمک می کند تا در مدت زمان کوتاهی از شر استرس رها شود. این روش، با تمرکز بر حال حاضر، باعث می شود که فرد از نگرانی های گذشته و آینده دور بماند. مدیتیشن به صورت های مختلفی انجام می شود و با تمرین و تکرار، تأثیرات پایدار و مثبتی بر کاهش استرس دارد.

رهایی عضلانی: رهایی عضلانی به معنای آرام کردن عضلات بدن است. فرد ابتدا چند نفس عمیق می کشد و سپس هر بخش از بدن را مرحله به مرحله منبسط و منقبض می کند. این تمرین از پیشانی شروع می شود و به سمت انگشتان پا پیش می رود. این کار به رفع گرفتگی های عضلانی کمک کرده و احساس آرامش در کل بدن ایجاد می کند.

پیاده روی: پیاده روی آرام یکی از بهترین روش ها برای کاهش استرس است. این فعالیت ساده نه تنها تغییر محیط را فراهم می آورد؛ بلکه به فرد کمک می کند تا از مزایای ورزش نیز بهره مند شود. حتی پس از یک روز پرمشغله، پیاده روی می تواند به رفع خستگی روحی و جسمی کمک کند.

رایحه درمانی: رایحه درمانی نیز تأثیر زیادی در کاهش استرس دارد. تحقیقات نشان می دهند که برخی از رایحه ها می توانند امواج مغزی را تحت تأثیر قرار دهند و سطح هورمون های استرس را کاهش دهند. استفاده از خوشبوکننده ها، اسپری ها و افشانه های رایحه درمانی می تواند به فرد کمک کند تا آرامش بیشتری را تجربه کند.

انجام کار هنری: اگر فرد علاقه ای به طراحی یا نقاشی ندارد، می تواند از رنگ آمیزی کتاب های مخصوص بزرگسالان استفاده کند. رنگ آمیزی الگوهای هندسی پیچیده به طور چشمگیری می تواند میزان استرس را کاهش دهد.

راهکارهای بلندمدت درهان استرس

برای کاهش استرس در بلندمدت، برخی فعالیت‌ها می‌توانند تأثیر بسزایی داشته باشند. افرادی که به‌طور مرتب ورزش می‌کنند یا به تمرینات مدیتیشن می‌پردازند، در مواجهه با موقعیت‌های تنش‌زا استرس کمتری تجربه می‌کنند. در اینجا به برخی از این راهکارها پرداخته شده است:

رژیم غذایی متعادل: غذای مناسب نقش بزرگی در کنترل استرس دارد. مصرف مواد غذایی سرشار از قند و چربی ممکن است به‌طور موقت استرس را کاهش دهد، اما در بلندمدت نتیجه معکوس خواهد داشت. غذاهای سالم مانند تخم‌مرغ، آووکادو و گردو می‌توانند به تعادل انرژی بدن کمک کرده و در مدیریت استرس مؤثر باشند.

استفاده از مکمل‌های کاهنده استرس: برخی از ویتامین‌ها و مکمل‌ها مانند تیامین و ویتامین‌های گروه B می‌توانند در کاهش استرس و اضطراب مؤثر باشند و به تنظیم حالات روحی کمک کنند.

در نظر گرفتن زمانی برای اوقات فراغت: اختصاص زمان برای تفریح و سرگرمی می‌تواند به کاهش استرس کمک کند. فرد باید زمانی را برای انجام فعالیت‌های دلخواه خود در نظر بگیرد که به او حس آرامش و شادایی بدهد.

صحبت با خود: نوع صحبت کردن فرد با خود تأثیر زیادی بر میزان استرس دارد. انتقادهای سخت و افکار منفی می‌توانند استرس را افزایش دهند. به جای آن، فرد باید با خود مثبت‌اندیشانه و واقع‌بینانه صحبت کند تا احساس آرامش بیشتری پیدا کند.

تمرین یوگا: یوگا، با ترکیب حرکات فیزیکی، مدیتیشن و تنفس کنترل‌شده، تأثیر شگرفی در کاهش استرس دارد. فرد می‌تواند یوگا را در کلاس‌های حضوری یا مجازی تمرین کند یا از اپلیکیشن‌ها برای انجام تمرینات بهره ببرد.

شکرگزاری: شکرگزاری، فرد را به یاد داشته‌هایش می‌اندازد و حس زیبایی نسبت به زندگی به او می‌دهد. این عمل می‌تواند به کاهش استرس و بهبود کیفیت زندگی کمک کند.

ورزش منظم: ورزش به‌عنوان یک روش مؤثر برای کاهش استرس شناخته‌شده است. انجام تمرینات کششی، دویدن، پیاده‌روی و دوچرخه‌سواری همگی می‌توانند به کاهش استرس کمک کنند.

مقابله مسئله‌دار: در برخی مواقع، حل مشکل منبع استرس بهترین راهکار است. اولویت‌بندی و مدیریت زمان به فرد کمک می‌کند تا استرس را کاهش داده و احساس بهتری نسبت به برنامه‌های روزانه خود داشته باشد.

بهره‌گیری از حمایت اجتماعی: داشتن روابط اجتماعی سالم و دوستان نزدیک می‌تواند به مدیریت استرس کمک کند. فرد باید در صورت لزوم از دوستان، خانواده یا مشاوران کمک بگیرد.

دوری از عوامل استرس‌زا: گاهی بهترین روش برای کاهش استرس، دوری از منابع استرس‌زا مانند اخبار منفی، استفاده بیش‌ازحد از وسایل دیجیتال یا مصرف زیاد کافئین است.

سخت پایانی

در جهان پیچیده و پرتلاطم امروز، مدیریت استرس و تحمل ابهام به مهارت‌هایی حیاتی تبدیل شده‌اند که نه تنها بر سلامت روان، بلکه بر کیفیت زندگی فردی و حرفه‌ای ما تأثیر می‌گذارند. این کتاب با بررسی جامع مفهوم استرس و تحمل ابهام، از تعاریف پایه تا انواع استرس، پیامدهای آن و هزینه‌های مادی و معنوی ناشی از آن، تلاش کرده است تا چراغی برای درک بهتر این پدیده‌های روان‌شناختی باشد. عوامل ایجاد استرس، اعم از محیطی، شغلی و شخصیتی، همراه با تعدیل‌کننده‌های استرس، نشان می‌دهند که چگونه می‌توان در برابر فشارهای زندگی مقاوم‌تر عمل کرد. تمرکز ویژه بر استرس شغلی و ارائه راهبردهای مدیریت استرس، از تکنیک‌های تنفسی و ذهن‌آگاهی تا برنامه‌ریزی هوشمند، ابزارهایی عملی در اختیار خواننده قرار می‌دهد تا بتواند در مواجهه با ابهامات و چالش‌ها، واکنش‌های سازنده‌تری داشته باشد. همچنین، راهکارهای پیشگیری از استرس‌زها به ما می‌آموزد که چگونه با تغییر نگرش، بهبود سبک زندگی و تقویت تاب‌آوری، از تبدیل تنش‌های روزمره به بحران‌های مزمن جلوگیری کنیم. این کتاب نه یک پایان، بلکه آغازی است برای کشف آرامش در آشوب؛ سفری که در آن یاد می‌گیریم حتی در ناشناخته‌ترین موقعیت‌ها، می‌توانیم با تکیه بر دانش، مهارت و انعطاف‌پذیری، مسیر خود را به سوی تعادل و رشد شخصی هموار سازیم. پس بیایید استرس را نه به عنوان مانع، بلکه به منزله فرصتی برای تقویت توانمندی‌های درونی خود بپذیریم و از ابهامات زندگی، پلکانی به سوی بلوغ فکری و روانی بسازیم.

آزمون سنجش مدیریت استرس و ایهام

این آزمون به شما کمک می‌کند مهارت‌های خود در مدیریت استرس و شرایط مبهم را با دقت بیشتری ارزیابی کنید. با پاسخ صادقانه به سؤالات، نقاط قوت و زمینه‌های نیاز به بهبود را شناسایی کنید.

دستورالعمل آزمون:

۱. هر جمله را به دقت بخوانید.
۲. میزان تطابق رفتار یا احساس خود را با هر عبارت از مقیاس ۱ تا ۵ مشخص کنید.

۱ = هرگز	۲ = بندرت	۳ = گاهی	۴ = اغلب	۵ = همیشه
----------	-----------	----------	----------	-----------

پرسشنامه (۲۰ سؤال)

۱. در مواجهه با تغییرات ناگهانی، آرامش خود را حفظ می‌کنم.
۲. هنگام مواجهه با اطلاعات ناکافی برای تصمیم‌گیری، احساس اضطراب نمی‌کنم.
۳. در شرایط پیچیده، اولویت‌بندی کارها و برنامه‌ریزی مؤثر انجام می‌دهم.
۴. وقتی نتیجه یک پروژه نامشخص است، بازهم انگیزه خود را از دست نمی‌دهم.
۵. از بازخوردهای منفی یا انتقادات برای بهبود عملکردم استفاده می‌کنم.
۶. در موقعیت‌های مبهم (مثل تغییر شغل یا شروع پروژه جدید)، تمرکز و کنترل احساسی دارم.

۷. اگر برنامه‌هایم به هم بریزد، به سرعت راه‌حل جایگزین پیدا می‌کنم.
۸. هنگام تعارض با همکاران/افراد، بدون تنش به حل مسئله می‌پردازم.
۹. از تجربه کردن روش‌های جدید و ناشناخته نمی‌ترسم.
۱۰. در شرایط پراسترس و ابهام (مثل ضرب‌الاجل‌های کوتاه)، کارایی خود را حفظ می‌کنم.
۱۱. در مواجهه با شکست، آن را به‌عنوان فرصتی برای یادگیری می‌بینم.
۱۲. هنگام تصمیم‌گیری‌های سخت، از دیگران کمک می‌گیرم یا مشورت می‌کنم.
۱۳. در محیط‌های شلوغ یا پرسروصدا، تمرکز خود را از دست نمی‌دهم.
۱۴. اگر نتوانم نتیجه کاری را پیش‌بینی کنم، بازهم اقدامات لازم را انجام می‌دهم.
۱۵. برای کاهش استرس و ابهام، از تکنیک‌های آرام‌سازی مثل تنفس عمیق استفاده می‌کنم.
۱۶. در مواجهه با انتقاد، شخصی‌سازی نمی‌کنم و منطقی برخورد می‌کنم.
۱۷. هنگام مواجهه با ابهام، سعی می‌کنم اطلاعات بیشتری جمع‌آوری کنم.
۱۸. اگر مسئولیت‌هایم افزایش یابد، مدیریت زمان را به‌خوبی انجام می‌دهم.
۱۹. در موقعیت‌های اجتماعی غیرمنتظره (مثل مهمانی‌های ناگهانی)، احساس راحتی می‌کنم.
۲۰. برای مقابله با عدم قطعیت، اهداف کوتاه‌مدت و قابل‌دسترسی تعیین می‌کنم.

محاسبه نمره:

امتیازات خود را برای هر سؤال جمع بزنید.

✓ حداکثر نمره: ۱۰۰

✓ حداقل نمره: ۲۰

تفسیر نتایج (جزئیات بیشتر):

۱۰۰ - ۸۵ (سطح عالی)

- ✓ شما در مدیریت استرس و ابهام "تبحر بالایی" دارید.
- ✓ نقاط قوت: انعطاف‌پذیری، تفکر راه‌حل‌محور، حفظ آرامش در بحران‌ها، استفاده مؤثر از منابع.
- ✓ پیشنهاد: مهارت‌های خود را با موقعیت‌های پیچیده‌تر (مثل مدیریت تیم در شرایط بحرانی) آزمایش کنید.

۸۴ - ۶۵ (سطح خوب)

- ✓ عملکرد شما "قابل قبول" است، اما در موقعیت‌های بسیار مبهم یا استرس‌زا ممکن است دچار تردید شوید.
- ✓ نقاط قوت: برنامه‌ریزی اولیه، تاب‌آوری نسبی.
- ✓ نیاز به بهبود: مدیریت هیجانات منفی (مثل ترس از شکست)، تقویت مهارت‌های تصمیم‌گیری سریع.

۶۴ - ۴۵ (سطح متوسط)

- ✓ شما "گاهی موفق" هستید، اما استرس یا ابهام ممکن است شما را از مسیر خارج کند.
- ✓ چالش‌های کلیدی: تمایل به کنترل بیش‌ازحد شرایط، اضطراب ناشی از عدم قطعیت.
- ✓ پیشنهاد: روی تکنیک‌های ذهن آگاهی و پذیرش شرایط غیرقابل‌پیش‌بینی تمرکز کنید.

۲۰ - ۴۴ (نیاز به بهبود)

✓ احتمالاً استرس یا ابهام شما را "غرق می‌کند" و بر عملکرد روزانه تأثیر می‌گذارد.

✓ ریشه مشکلات: اجتناب از تغییرات، ترس از ریسک، کمبود مهارت‌های حل مسئله.

✓ اقدام فوری: مراجعه به بخش‌های آموزشی درس‌نامه و تمرین روزانه تکنیک‌های مدیریت استرس.

نکات تکمیلی

✓ این آزمون "خودارزیابی" است و جایگزین مشاوره تخصصی نمی‌شود.

✓ ترکیب این آزمون با تمرین‌های عملی درس‌نامه پیشنهاد می‌شود.

✓ تکرار آزمون پس از ۳ ماه، پیشرفت شما را نشان می‌دهد. با تکمیل این آزمون، شناخت دقیق‌تری از سبک مقابله خود به دست می‌آورید و می‌توانید گام‌های عملی برای تبدیل چالش‌ها به فرصت بردارید.

منابع و مأخذ

- زارعی محمودآبادی، حسن. (۱۴۰۰). استرس شغلی، انتشارات آواز قلم سدید.
- شاقلی، ریحانه؛ رجائی، زهرا. (۱۴۰۲). مدیریت منابع انسانی سبز، نشر آموزش مؤسسه آموزش و ترویج کشاورزی.
- شاقلی ریحانه؛ مؤیدی علی اکبر؛ اسدزاده فرشته. (۱۳۹۹). رهبری در سازمانهای آموزشی، نشر آموزش مؤسسه آموزش و ترویج کشاورزی.
- شکوهی یکتا، محسن؛ پرند، اکرم. (۱۳۹۴). راهبردهای مدیریت استرس، چاپ سوم، انتشارات سپید برگ.
- محمودزاده، امیر؛ پاداش، امین؛ هویدی، حسن (۱۳۹۵). استرس شغلی در محیط کار و مدیریت آن. انتشارات پژوهشگاه شاخص پژوه، کنکاش.
- Chi X, Bo A, Liu T, Zhang P, Chi I.(2018). Effects of Mindfulness-Based Stress Reduction on Depression in Adolescents and Young Adults: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Front Psychol*, 9:1034.
- Farhang M, Miranda-Castillo C, Rubio M, Furtado G.(2019). Impact of mind-body interventions in older adults with mild cognitive impairment: a systematic review. *Int Psychogeriatr*, 31(5):643-666.
- Khoo EL, Small R, Cheng W, Hatchard T, Glynn B, Rice DB, Skidmore B, Kenney S, Hutton B, Poulin PA.(2019). Comparative evaluation of group-based mindfulness-based stress reduction and cognitive behavioural therapy for the treatment and management of chronic pain: A systematic review and network meta-analysis. *Evid Based Ment Health*, 22(1):26-35.
- Lloyd A, White R, Eames C, Crane R.(2018). The Utility of Home-Practice in Mindfulness-Based Group Interventions: A Systematic Review. *Mindfulness (N Y)*, 9(3):673-692.
- Parkinson B, Lawrence M, McElhinney E, Booth J.(2019). Mindfulness for people with long-term conditions and their family caregivers: A systematic review. *Complement Ther Clin Pract*, 34:76-86.
- Seaward BL.(2025). Physical exercise, nutrition, and stress. In: *Managing Stress: Skills for Anxiety Reduction, Self-Care, and Personal Resiliency*. 11th ed. Jones & Bartlett Learning.
- Romas JA, et al.(2024). Regular physical activity and exercise. In: *Practical Stress Management: A Comprehensive Workbook*. 8th ed. Elsevier.

Worthen M, Cash E. (2023). Stress Management .Treasure Island (FL): StatPearls Publishing; 2025 Jan- Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK513300>.

Zhang Q, Zhao H, Zheng Y.(2019). Effectiveness of mindfulness-based stress reduction (MBSR) on symptom variables and health-related quality of life in breast cancer patients-a systematic review and meta-analysis. Support Care Cancer,27(3):771-781.



AGRICULTURAL RESEARCH, EDUCATION
& EXTENSION ORGANIZATION

AGRICULTURAL EDUCATION
& EXTENSION INSTITUTE



ISBN : 978-622-363-119-1



9 786223 631191



نشر آموزش کشاورزی