



### چگونه «استرس» را مات کنیم؟



این روزها کمتر کسی را پیدا می‌کنید که از مشکلات عصبی و فشارهای روانی گلابه نگیرد، اما شاید برای تان جالب باشد بدانید برخی افراد نمی‌توانند درک کنند که تحت فشار عصبی هستند. این افراد ممکن است این مشکل را با سردرد، بی‌خوابی، دل‌به‌هم خوردگی و تغییرات گوارشی تجربه و بیان کنند. اگر شما هم احساس می‌کنید که با چنین مشکلاتی دست‌وپنجه‌نرم می‌کنید، با خواندن مطلب زیر می‌توانید گام‌های مثبتی به سوی آرامش بردارید.

#### شناسایی عوامل استرس

نخستین گام در یادگیری نحوه کنترل استرس، شناسایی عامل آن است. پاسخ و واکنش هر فردی به حوادث، با دیگری متفاوت است. به عنوان مثال یک آدم پرکار را در نظر بگیرید. ممکن است دیگران فکر کنند این فرد خودش را اذیت می‌کند و تا پای مرگ کار می‌کند، در حالی که در حقیقت این شخص با کار کردن احساس آرامش و کنترل بیشتری به دست می‌آورد. برای این شخص، شاید کار، به خودی خود نوعی درمان و راه کنترل استرس و برعکس یک مرخصی سازمان نیافته و بی‌برنامه، یا زمان «استراحت» در منزل، عملاً یک عامل بزرگ استرس‌زا باشد.

#### بردباری را تمرین کنید

به عنوان بخشی از راهبرد کلی در کنترل بهتر استرس، سعی کنید نسبت به خود و شرایطی که روی آن‌ها کنترل ندارید، بردبارتر شوید. اگر مثل بیشتر مردم فکر کنید، آن وقت ناراحتی و فشار عصبی دیگران برای شما قابل فهم‌تر از مشکلات خودتان خواهد شد. ممکن است فکر کنید که شما همیشه باید شاد باشید اما تا زمانی که به این موضوع اعتقاد دارید، محکوم به یاس و ناامیدی خواهید بود. پذیرش این واقعیت که شما همیشه در حال تجربه و تحمل نوعی استرس هستید و این که این یک موضوع طبیعی است، در کنترل استرس بسیار سودمند خواهد بود.

#### خشم خود را کنترل کنید

کنترل خشم، تکنیک مهمی برای کاهش استرس است. خشم می‌تواند در صورتی که شما برای مدتی طولانی عصبانی بمانید، به شکل قابل توجهی استرس را افزایش داده و آن‌را طولانی‌تر کند. عصبانیت حتی می‌تواند باعث حمله قلبی شود. نحوه کنترل خشم تا حدود زیادی شبیه کنترل استرس است.

#### مثبت فکر کنید

مطالعه ذهنی یا خودگویی مثبت، راه موثر دیگری برای برخورد با استرس است. منظور از خودگویی، جریان بی‌تثباتی از افکار است که هر روز از ذهن شما می‌گذرد. این افکار، به طور خودکار ممکن است مثبت یا منفی باشند. اکنون شاید پرسید چگونه می‌توان روش خودگویی مثبت را یاد گرفت؟ در طول روز لحظه‌ای تامل کنید و افکار خود را مورد ارزیابی قرار دهید و راهی پیدا کنید تا به وسیله آن جهت مثبتی به جریان منفی افکار خود بدهید. یک قاعده عقلانی در مورد فرایند خودگویی مثبت این است که «آنچه را به دیگران نمی‌گویید، به خود نگویید».

#### بر اساس برنامه حرکت کنید

وقتی عوامل استرس‌زا شناسایی شدند و وجود آن‌ها را به رسمیت شناختید، زمان برخورد با آن‌ها آغاز می‌شود. برخی از عوامل استرس‌زا، تحت کنترل شما قرار دارند، اما بقیه نه. ذهن خود را بر وقایعی که قادر به کنترل آن‌ها هستید، متمرکز کنید. فعالیت‌های روزانه خود را در جدولی یادداشت کنید تا با مشکل روبه‌رو نشوید.

#### زندگی را ساخت‌تغییر کنید

مسائل زندگی خود را اولویت‌بندی و برای آن‌ها برنامه‌ای تنظیم کنید و همگام با آن پیش‌بروید. با کاستن از برخی فعالیت‌ها یا محول کردن آن‌ها به دیگران، زندگی را برای خود آسان‌تر سازید. کارهای مربوط به خانه، خودرو و سایر متعلقات شخصی را به ترتیب اهمیت برنامه‌ریزی کنید تا متحمل تغییرات ناگهنگام، پرهزینه و استرس‌زا نشوید.

#### استراحت را فراموش نکنید

محیط خانه و کار را به گونه‌ای سر و سامان دهید که مجبور نباشید وقت زیادی را برای پیدا کردن اشیای گم شده تلف کنید. همچنین در طول روز به طور متناوب زمانی را به استراحت، نوشتن یا قدیم‌زدن اختصاص دهید. توجه داشته باشید که یک بدن سالم به بهبود سلامت روان کمک می‌کند. خواب و استراحت در شما نیروی مضاعفی برای مقابله با مشکلات ایجاد می‌کند.

#### درباره نگرانی‌های خود صحبت کنید

صحبت کردن با یک دوست قابل اعتماد به رفع استرس و فشار عصبی کمک می‌کند و ممکن است در این میان راه‌حلی هم برای آن پیدا کنید. همچنین کارهای مهم را به خاطر بسپارید و روی اولویت‌های خود تصمیم بگیرید و بر چیزهایی که اهمیت بیشتری برای شما دارند، متمرکز شوید.

#### شوخی طبیعی را فراموش نکنید

بهتر است بخشی از وقت خود را با افرادی سپری کنید که به همه چیز با نگاه مثبت می‌نگرند. بی‌خیال و آسوده‌خاطرند یا شوخ‌طبع، خنده، تنش‌های عصبی را کاهش می‌دهد.

## عارضه‌ای به نام فرسودگی شغلی

سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت، چکیده‌ای از پایان‌نامه تحصیلی خود با عنوان «بررسی اثربخشی مشاوره شغلی به روش نظریه یادگیری اجتماعی بر کاهش فرسودگی شغلی بهیاران بیمارستان مرکزی نفت» را که با راهنمایی دکتر عبدالله شفیع آبادی و مشاوره دکتر ابوالفضل کریمی تهیه شده، در قالب مقاله‌ای برای مشعل ارسال کرده‌اند که بخش‌های عمومی‌ترین پژوهش‌ها را که می‌تواند مورد استفاده همکاران و برنامه‌ریزان نیروی انسانی قرار گیرد، در ادامه می‌خوانید.

کاهش رضایتمندی از شغل و فرسودگی فرد شود که پیامد آن کسالت، بی‌تفاوتی، کاهش اثربخشی، خستگی، ناکامی و حتی دل‌سردی است. فرسودگی شغلی نه تنها با بهداشت روانی شخص بلکه با میزان بهره‌وری او نیز در ارتباط است. لذا آشنا شدن با روش‌های مقابله موثر با فشارهای روانی و غلبه بر فرسودگی شغلی، می‌تواند به ارتقای بهداشت روانی و افزایش اثربخشی و بهره‌وری نیروی انسانی کمک کند. خاتم‌الهام عبدالله شهبابی، کارشناس ارشد مشاوره و یکی از همکاران شاغل در

در بسیاری از محیط‌های کاری، عوامل متعددی به عنوان منابع فشارهای روانی (استرس) وجود دارند، از قبیل عامل‌های محیطی و فیزیکی (مثل سروصدا، ازدحام، نور و صوت نامناسب)، عامل‌های انسانی (چون تعارض با افراد دیگر)، عامل‌های سازمانی (تغییر تراکم کاری، سیاست‌گذاری نادرست و...) که چنانچه شخص قادر به مقابله موثر با آن‌ها نباشد، دستخوش عوارض متعدد جسمی و روانی و رفتاری می‌شود، ضمن این که طولانی شدن فشارهای روانی ممکن است موجب

شغلی، به صورت واضح بیان شود.

#### رابطه فرسودگی شغلی با استرس شغلی

یکی از عوامل تاثیرگذار در فرسودگی شغلی، ارتباط ضعیف میان کارمندان و کارکنان یک سازمان است، زیرا استرس شغلی افراد، زمانی افزایش می‌یابد که روستا و همکاران شان از نظر اجتماعی فرساینده بوده و نسبت به نیازهای دیگران بی‌اعتنا و نامهربان باشند. عدم دریافت ترفیع یا گسترش ناکامی‌ها، یکی دیگر از این عوامل است. اگر کارمندی ترفیع مورد انتظار را در کار خود دریافت نکند دچار استرس می‌شود. عامل مهم دیگر از دست دادن شغل است. افراد زمانی دچار استرس می‌شوند که شغل شان را از دست داده و یا فکر می‌کنند که امنیت شغلی آن‌ها مورد تهدید واقع شده است. کسالتی که احتمال اخراج و یا بازنشستگی آن‌ها وجود دارد، دچار احساس نامنی شغلی می‌شوند و این موضوع برای آنان ایجاد استرس می‌کند، به‌ویژه اگر یافتن شغل دیگر برای آنان ضعیف باشد.

دیگر، این گروه رضایت شغلی را در مرتبه نخست دیده‌گاه‌های روانی و خصوصیات فردی قلمداد می‌کنند. پژوهش‌های مختلف در زمینه ارتباط فرسودگی شغلی و رضایت شغلی همبستگی منفی بین این دو را نشان می‌دهد. اگرچه میزان این همبستگی‌ها کم است و نمی‌توان از آن نتیجه گرفت که این دو سازه یکی هستند، اما به نظر می‌رسد که این دو، سازه‌هایی جداگانه و در عین حال مرتبط با یکدیگر باشند؛ به عبارتی دیگر، این احتمال وجود دارد که برخی از ناراضی‌های شغلی بر اثر فرسودگی شغلی ایجاد شود.

#### علائم فرسودگی شغلی

یکی از پژوهشگران، علائم فرسودگی شغلی را به ۴ دسته فرسودگی جسمی، فرسودگی هیجانی و فرسودگی نگرشی تقسیم می‌کند و علائم آن‌ها را چنین توضیح می‌دهد:

۱- علائم فرسودگی جسمی: قدرت کم برای کار کردن، خستگی و ناتوانی در بیشتر اوقات، سردردهای مکرر، تهوع، اختلال در خوابیدن و تغییر عادات مربوط به غذا خوردن مثل بی‌اشتهایی.

علائم فرسودگی هیجانی: افسردگی، احساس درماندگی و احساس به دام افتادن در کار و شغل خود.

علائم فرسودگی نگرشی: بدگمانی و نگرش منفی به دیگران و رفتار کردن با دیگران همانند یک شی.

نشانه‌های فرسودگی شغلی نیز ۱- کاهش‌های جسمانی، شامل انواع سردردها، اختلال در خواب، کاهش وزن، اختلال‌های معده‌ای - روده‌ای، فرسودگی و خستگی.

تغییرات رفتاری، شامل تحریک‌پذیری فراینده تغییرات خلقی، کاهش تحمل و ظرفیت برای ناکامی، افزایش سوءظن به دیگران، آمادگی بیشتر برای قبول خطر، تلاش برای خودرمانی (با داروها و مواد مخدر). عملکرد شغلی، شامل کاهش رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است، عاملی که باعث افزایش کارایی و همچنین احساس رضایت فردی می‌شود. گروهی معتقدند رضایت شغلی ارتباطی آنکارناپذیر با عوامل روانی دارد، به عبارت

#### رضایت شغلی

#### در برابر فرسودگی شغلی

رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است، عاملی که باعث افزایش کارایی و همچنین احساس رضایت فردی می‌شود. گروهی معتقدند رضایت شغلی ارتباطی آنکارناپذیر با عوامل روانی دارد، به عبارت

#### افزایش ناراضی‌ی و بدبینی، افزایش غیبت از کار و پایین آمدن کارایی از جمله پیامدهای زاینبار فرسودگی شغلی به شمار می‌رود

#### فرسودگی شغلی در بهیاران

بهیاران مانند هر فرد دیگری در معرض استرس‌های زندگی شخصی و کاری خود قرار دارند. یک بهیار در بیمارستان، به غیر از استرس‌های شغلی و محیطی، موظف به ارائه خدمات بهداشتی روانی بالا به بیماران لاعلاج یا صعب‌العلاج است.

نتیجه یک پژوهش به دربار به پرستاران بخش اطفال، نشان داده است که این پرستاران در معرض فرسودگی شغلی بالایی قرار دارند.

یک پژوهش انجام شده در سال ۱۳۸۰ با عنوان «بررسی میزان فرسودگی شغلی کادر پرستاری» که در یکی از بیمارستان‌های کشور انجام شد، نشان داد که ۷۰ درصد از افراد مورد مطالعه، دارای فرسودگی شغلی کم، ۶۴ درصد گرفتار فرسودگی شغلی زیاد و ۲۹ درصد، دچار فرسودگی شغلی بسیار زیاد هستند.

این پژوهش در نتیجه‌گیری خود، فرسودگی شغلی را پدیده‌ای شایع در بین حرفه‌های باری‌رسان دانسته و این موضوع را به عوامل متعددی از جمله شرایط محیط کار، تجربه کاری، بالا بودن حجم کار، فشار روانی مرتبط با کار و میزان رضایت شغلی و نیز سختی شرایط کار وابسته می‌داند.

مشخص نبودن شرح وظایف بهیاری، انتظار بسیار از بهیاران در زمینه عملکرد بالا، نحوه نادرست برخورد هم‌راهان بیمار و گاه خود بیماران، نبودن امکانات لازم در حیطه کار بهیاری، فقدان نیروی انسانی کافی در زمان ارائه خدمات، ناآشنایی برخی از مسوولان با دشواری‌ها، سختی‌ها و حوزه وظایف کادر بهیاری، عدم حمایت روحی و روانی صحیح و ارائه پاداش‌های درست، از جمله عوامل اصلی در ایجاد فرسودگی شغلی بهیاران است.

بهیاریانی که دچار فرسودگی شغلی می‌شوند، علاوه بر این که علائم و عوارض جسمانی را تجربه می‌کنند، اثرات منفی شغل خود را بر زندگی شخصی و یا روابط بین فردی با سایر انسان‌ها نیز بر جای می‌گذارند.

کار آمدی (صرف زمان زیاد برای انجام دادن یک کار که در عین حال با بهره‌وری ناچیز همراه است)، کاهش علاقه نسبت به کار، کاهش ظرفیت برای حفظ عملکرد اثربخش در مواردی که فرد تحت فشار روانی قرار گرفته است، انعطاف‌ناپذیری فراینده فکری.

فرسودگی شغلی پیامدهای زیانباری نیز به همراه دارد شامل: کاهش نیروی ذخیره شده در بدن فرد، پایین آمدن سطح مقاومت فرد نسبت به بیماری، افزایش ناراضی‌ی و بدبینی، افزایش غیبت از کار و کاهش کارایی، مشکلات بین فردی و کناره‌گیری، سوء‌صرف مواد و داروها و خودرمانی برای کاستن تنش‌ها.

یکی از پژوهشگران دیگر نیز، علائم فرسودگی را به ۴ دسته تقسیم می‌کند که عبارتند از: علائم جسمانی، علائم روانی، علائم اجتماعی و علائم سازمانی.

علائم جسمانی فرسودگی عبارتند از: خستگی، اختلال در خواب، اختلال در خوردن (خیلی زیاد یا کم)، سردرد، دردهای معده‌ای - روده‌ای و آمادگی برای بیماری.

علائم روانی فرسودگی عبارتند از: خشم، تحریک‌پذیری، افسردگی، بی‌حوصلگی، عدم اعتماد، انعطاف‌پذیری شناختی، کاهش عزت نفس و نگرش منفی کلی در مورد کار.

علائم اجتماعی فرسودگی عبارتند از: گسستگی ارتباطی، گوشه‌گیری یا درگیری با اعضای خانواده و همکاران.

علائم سازمانی فرسودگی عبارتند از: غیبت در کار، درصد بالای بی‌کاری در سازمان، چشم و هم‌چشمی و رقابت، شیوه انجام کار با بازدهی و کارایی کمتر.

#### آیا نوع شغل تاثیر گذار است؟

آیا فرسودگی شغلی در همه مشاغل و به یک میزان وجود دارد؟ به طور معمول، اغلب مشاغل، به گونه‌ای با نوعی استرس همراه است که این میزان در مشاغل مختلف، متفاوت است، به همین دلیل میزان فرسودگی شغلی نیز در مشاغل مختلف یکسان نبوده و همه افراد به یک اندازه در معرض خطر فرسودگی شغلی قرار ندارند.

اولین پژوهش‌ها در این زمینه در مشاغل خدماتی و یاورانه انجام شد و شاید به همین دلیل باشد که تاکنون وجود فرسودگی شغلی در چنین مشاغلی تایید شده است.

پزشکان و کارمندان بهداشتی، از جمله افرادی هستند که به میزان بالایی علائم فرسودگی شغلی در آن‌ها ایجاد می‌شود، حتی ادعا شده است که این پدیده ۴۰ درصد پزشکان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و ممکن است این افراد در سطح کارایی مطلوب یا عملکرد حرفه‌ای مشکل پیدا کنند.

یک مطالعه در فلاند نشان داده است که میزان فرسودگی در واحدهای بالینی و بهداشت حرفه‌ای، روان‌پزشکی، روان‌پزشکی اطفال، طب داخلی، سرطان‌شناسی، بیماری‌های ریوی، پوست و مقاربتی در حد زیادی بوده است. در عین حال در این پژوهش‌ها عمدتاً زنان و افراد مجرد فرسودگی بیشتری را نشان داده‌اند.

به نظر می‌رسد موفق نبودن درمان، ناتوانی در کمک به بیمار و کار کردن با بیماران لاعلاج، از جمله مهم‌ترین عوامل موثر بر فرسودگی شغلی کارکنان بهداشتی باشد، اما به غیر از کادر درمانی، یعنی پزشکان، پرستاران، دندانپزشکان و داروسازان، افرادی که به کارهای معلمی، مدیریتی، کتابداری، مددکاری اجتماعی، پلیسی، آتش‌نشانی، مشاوره‌ای و روان‌درمانگری می‌پردازند نیز در معرض فرسودگی شغلی بالایی قرار دارند، هرچند در سال‌های اخیر اعتقاد بر این است که فرسودگی شغلی پدیده‌ای عمومی بوده و در هر شغلی می‌تواند ایجاد شود.