بسم الله الرحمن الرحیم

استرس و مدیریت استرس

گردآوری و تنظیم : اختر خوش نواز

درآمدی بر استرس

- مواجه کارکنان دولتی با طیف گسترده‌ای از مشکلات دشوار و مهم.
- رسیدن به اهدافی متضاد یا مبهم.
- شرایط کار ناخوشایند و گاهی خطرناک.
- عدم قدردانی همیشگی.
- تغییرات پی در پی در زندگی.
- عدم جدایی عوامل استرس‌زای خارج و داخل سازمان.
- عدم توانایی در کنار گذاشتن استرس زندگی شخصی با زندگی کاری.
- به طور خلاصه، بدون استرس، احتمالا مرده باشیم ولی خبر نداریم!

هدف؟

- هدف کسب یک **دانش** و **بینش** است.
- تا هرچه بیشتر استرس خود را مدیریت کنیم نه **غلبه**.
- بدانیم چگونه اقدامات ما باعث ایجاد استرس در زندگی کاری دیگران می‌شود.
- تا استرس را در سازمان‌های عمومی به یک نیروی **مولد** و نه مخرب تبدیل کنیم.

What is the **Stress?**

- **Hans Seyle :the so-called father of stress research, defined stress as the "nonspecific response of the body to any demand made upon it".**

- هانس سایل پدرعلم مدیریت استرس، استرس را چنین تعریف کرد: پاسخ غیر اختصاصي بدن به هر تقاضايي كه بر آن تحميل می‌شود.

- **That is not to say that there is not a cognitive and psychological component to stress; rather, to understand stress, it is necessary to understand its physiological basis.**

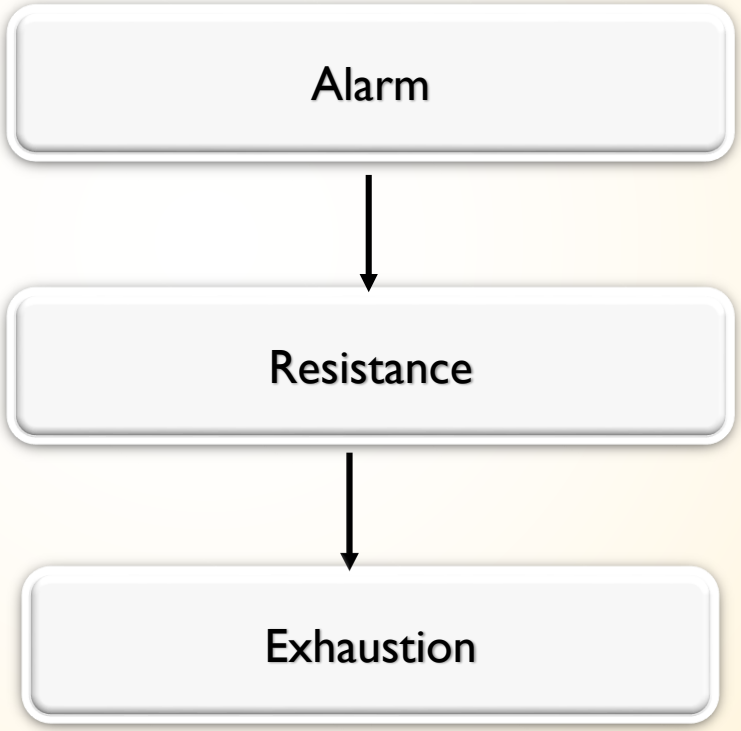
- این بدین معنی نیست که یک عنصر روانشناختی برای استرس وجود ندارد؛ بلکه، برای درک استرس، لازم است تا اساس فیزیولوژیکی آن را نیز درک کنیم.

General Adaptation Syndrome

- فاز اول هشدار:
- فاز دوم مقاومت:
- فاز سوم تحلیل رفتگی:

- *مردان و زنان در واکنش به این تغییرات ممکن است رفتار متفاوت داشته باشند.*

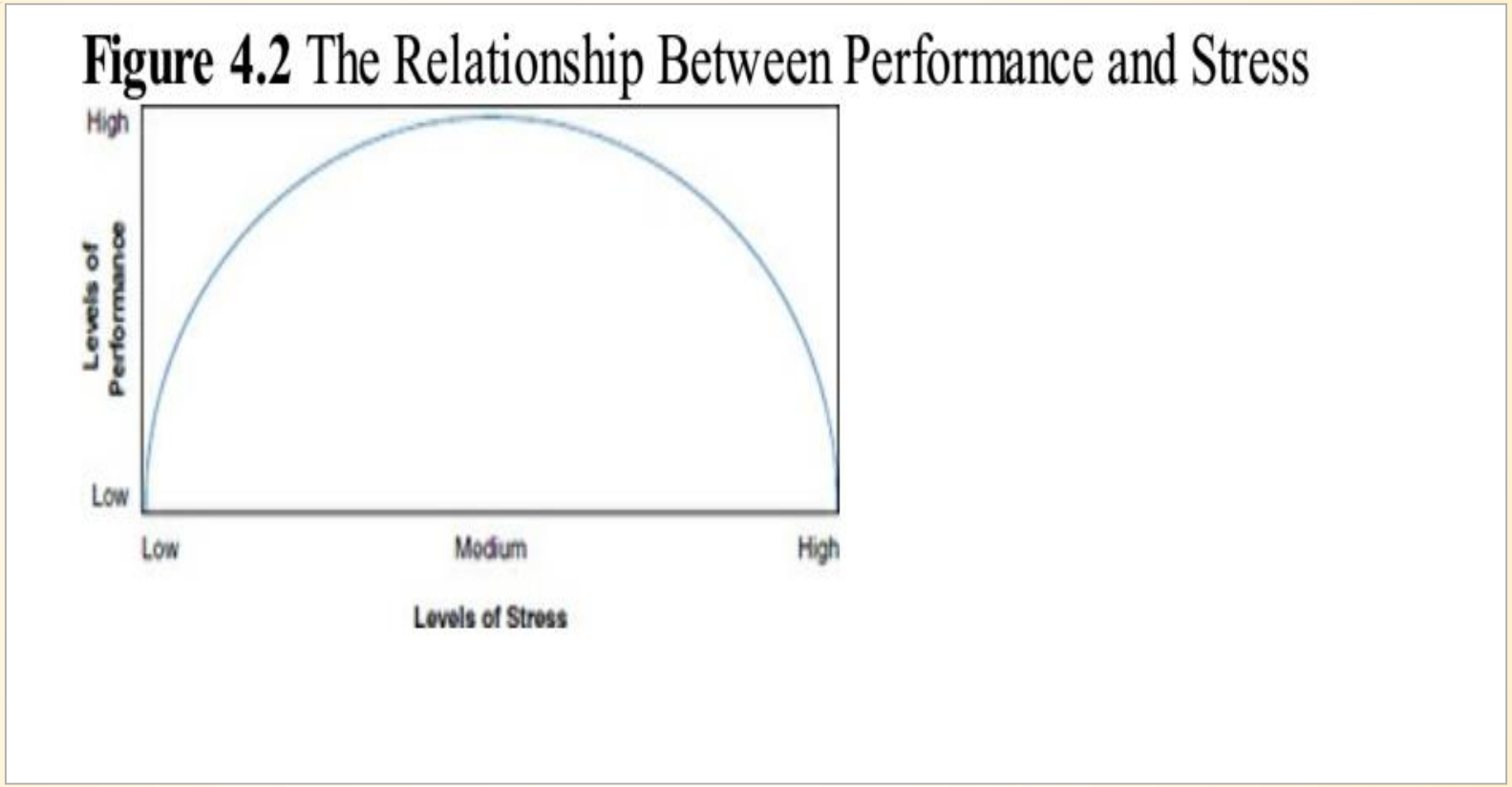
General Adaptation Syndrome



- (Eustress)
- استرسی است مثبت که با نتایج سازنده همراه است. به جای احساس شکست، افراد را به چالش کشانده و می‌انگیزاند.

- (Distress):
- استرسی که عوارض و ضایعاتی را به همراه می‌آورد و فرد را از عملکرد مطلوب باز می‌دارد.

Yerkes–Dodson law



نقطه‌ای که در آن سطوح استرس به یک نیروی مثبت تبدیل می‌شود از فردی به فرد دیگر بر اساس شرایط، شخصیت و عوامل دیگر متفاوت است.

The Consequences and Costs of Stress

- فیزیولوژیک:
- روحی روانی:
- رفتاری:
- اختلالات ارتباطی:
- حوادث مربوط به کار:
- نارضایتی شغلی:
- "فرسودگی" شغلی:

why do we not avoid stress at all costs?

- اول : ما نمی‌توانیم در زندگی روزمره از استرس جلوگیری کنیم.
- دوم : ما نمی‌خواهیم این کار را انجام دهیم.

Sources of Stress :

الف) عوامل فردی

۱) تعارض در نقش

۲) ابهام در نقش

۳) تعارض در هدف

تعارض خواست – خواست

تعارض خواست – ناخواست

تعارض ناخواست – ناخواست

۴) تغییرات و اتفاقات شخصی در زندگی :

مرگ همسر یا والدین / جدایی / طلاق عاطفی / زندان /مرگ یکی از نزدیکان / صدمات شخصی یا بیماری / ازدواج / اخراج / بازنشستگی / تغییر در سلامتی یا تعداد اعضای خانواده / بارداری /و.....

۵) نوع شخصیت در کار

هیچ گاه دیر سر قرارها حاضر نمی‌شوم.	۸ ۷ ٦ ٥ ٤ ۳ ۲ ۱	در قرار ملاقات‌ها چندان مقید نیستم.
با سایرین در سر کارم رقابت می‌کنم.	۸ ۷ ٦ ٥ ٤ ۳ ۲ ۱	علاقه مند به رقابت با دیگران نیستم.
همیشه شتابزده‌ام.	۸ ۷ ٦ ٥ ٤ ۳ ۲ ۱	هیچگاه شتاب زده نیستم.
سعی می‌کنم در لحظه چند کار را با هم انجا بدهم و در زمان یک کار فکر کار بعدی هستم.	۸ ۷ ٦ ٥ ٤ ۳ ۲ ۱	هرکاری را در یک زمان انجام می‌دهم و بعد از فراغت از آن کار بعدی را انجام می‌دهم.
در غذا خوردن راه رفتن و سخن گفتن سریع هستم.	۸ ۷ ٦ ٥ ٤ ۳ ۲ ۱	کارها را آهسته و با تانی انجام می‌دهم.
احساساتم را برای دیگران بیان نمی‌کنم.	۸ ۷ ٦ ٥ ٤ ۳ ۲ ۱	احساساتم را به سادگی بیان می‌کنم.
به غیر کارم سرگرمی دیگری ندارم.	۸ ۷ ٦ ٥ ٤ ۳ ۲ ۱	به غیر از کار سرگرمی‌های دیگری دارم.

طیف شخصیتی

شخصیت الف

- بیش از حد کار می کنند و حتی تمایل به کار در روز تعطیل دارند.
- تحت فشار موعدها و مهلت‌های کاری هستند و برای انجام به موقع امور نگرانند.
- اغلب در حال رقابت با دیگران حتی خود هستند استانداردها و هدف‌های بالایی دارند.
- آرام و سکون ندارند و اغلب آرامش ندارند.
- چند هدف را غالبا با هم دنبال می کنند.
- اوقات فراغت را اتلاف وقت می دانند و به غیر از کار سرگرمی دیگری ندارند.
- در همه امور شتابزده عمل می کنند حتی در حرف زدن...

شخصیت ب

- در کارکردن متعادل هستند درکار افراط نمی‌کنند.
- نسبت به موعد کاری حساسیت نشان نمی دهند.
- اهل رقابت نیستند.
- بدون دغدغه استراحت می کنند.
- اهل لاف زدن و گزافه گویی نیستند.
- صبور و شکیبا هستند.
- برای تفریح کار می‌کنند نه برای برنده شدن.

کمتر از ۹۹ شخصیت ب
۱۰۰ و بالاتر شخصیت الف

عوامل سازمانی

الف)خط مشی‌های سازمانی:

خط مشی‌های ناعادلانه و ناعدالتی در حیطه شغلی

قوانین غیر قابل انعطاف

جابه جایی‌های مکرر و انتقال‌های نابجا

شرح شغل‌های غیر واقعی

ب) ساخت سازمانی

تمرکز بیش از حد و عدم وجود اختیار کافی برای تصمیم‌گیری

امکان ارتقا و پیشرفت ناعادلانه

تخصص‌گرایی افراطی و جزیی‌شدن وظایف شغلی

تضاد صف و ستاد

ج) شرایط فیزیکی سازمان

سر و صدای زیاد در محیط کار و ازدحام بیش از حد

خطرات شغلی و امکان آسیب‌دیدگی شغلی

نور کم و ناکافی برای کار

د) فرایندهای سازمانی

ارتباطات ناقص و عدم انتقال موثر اطلاعات

نبود بازخورد مناسب

کنترل‌های بی‌مورد و آزار دهنده

ارزیابی‌های ناعادلانه

ارایه اطلاعات نادرست

با سپاس از توجه شما

ادامه دارد...