

استرس و روش های کنترل آن

مقدمه

از زمانهای قدیم انسان از ارتباط تجارب دردناک زندگی با بروز برخی از بیماریها آگاه بوده است ، و به نقش عوامل روانی در شروع ، تشدید و تداوم مشکلات در متون قدیم اشاره شده است . تحقیقات گسترده در قرون اخیر باعث توجه دقیق تر و علمی به این موضوع گردیده و مکانیسم تاثیر گذاري عوامل مذکور در بسیاری از اختلالات و بیماریها آشکار نشده است . افزایش مشکلات بشر امروزی در نتیجه صنعتی شدن و تحولات سریع اقتصادی ، اجتماعی ، فرهنگی و ... جمعیت رو به ازدیاد ، رشد فزاینده جرم و جنایت ، کاهش اعتقادات و ارزشهای سنتی و ... نهایتا باعث ایجاد ترس و فشارهای روحی شده و بر سلامت جسمانی و روانی آن تاثیرات ناگواری گذاشته است ، در عین حال با شناخت استرس و عوامل استرس زا و برگشت به ارزشهای اعتقادی اجتماعی و یادگیری روشهای کنترل استرس و ... می توان استرس های روزمره که جزء لاینفک زندگی آدمی است را کنترل کرد . در این مقاله به صورت مختصر ضمن شناسایی استرسورهای شغلی (کار در زندان) و تاثیرات جسمانی و روانی آنها بر کارکنان ، روشهای کنترل استرس را بررسی خواهیم کرد .

تعاریف غیر رسمی :

در سه دهه گذشته استرس يك لغت معمولي و قابل استفاده براي عموم گردیده است . در این دیدگاه استرس اغلب به عنوان يك شاخص همیشگی از احساس ناراحتی و نارضایتی افراد به کارگرفته می شود به عنوان مثال رئیس اداره استرس را به عنوان تنش یا ناکامی می شناسد و یا برنامه ریز کامپیوتر آنرا مشکل در تمرکز و ... مطرح می نماید . بدیهی است که افراد درباره استرس نگران بوده و آنرا بر اساس کار و شغل خود به نوعی متفاوت تبیین می نمایند.

تعاریف رسمی :

تعریفهای رسمی استرس با آنچه در نزد عموم مطرح می گردد تفاوت دارد . لغتنامه بین المللی وبستر

(WEBSTER) استرس را بعنوان يك حالت ناخوشایند یا عامل فیزیکی یا شیمیایی یا هیجانی می داند که فرد در تطابق رضایتمندانه با آن شکست می خورد و باعث تنشهای فیزیولوژیک می گردد که می تواند در ایجاد بیماری سهمیم باشد و ... در لغت نامه پزشکی دورلند (DORLADN 28thed) استرس به عنوان مجموعه واکنشهای بیولوژیک به هرگونه محرك متناقض (اعم از فیزیکی ، روانی ، هیجانی ، داخلی یا خارجی) تعریف شده که باعث از هم پاشیدگی تعادل ارگانیسم می گردد . لذا واکنشهای جبرانی نامناسب و نامتناسب می تواند منجر به اختلالات گردد . بطور خلاصه استرس حداقل به سه طریق عمده به کار برده شده است :

(۱) استرس بعنوان عامل استرس زا : استرس اغلب به عنوان يك یا چند عامل استرس زا که باعث ایجاد حالت تنش ، اضطراب یا بهم خوردن تعادل می گردد ، مطرح گردیده بر همین اساس عوامل استرس زا از منابع خارجی (مانند : جنگ ، درگیری ، تصادف و ...) و یا افکار و احساسات درونی (مانند : احساس گناه ، توقعات ارضاء نشده و ...) نشأت می گیرند .

(۲) استرس به عنوان ناراحتی : استرس ممکن است به احساس نگرانی ، تنش یا اضطراب درونی ایجاد شده توسط عوامل استرس زا اطلاق شود . لذا وضعیت شناختی فرد عامل

مهمی در تشخیص استرس قلمداد شده و چنانچه يك عامل باعث نگرانی و تشویش گردد به آن استرس اطلاق میگردد.

(۳) استرس به عنوان يك پاسخ بیولوژیکی : بعضی از دانشمندان و پزشکان به اثرات بیولوژیکی که استرس ایجاد می نماید توجه کرده

لذا وجود استرس در صورت مشاهده پاسخهای قابل پیش بینی

در ضربان قلب ، فشار خون ، هورمونها ، تغییر در سیستم ایمنی و سایر پارامترهای فیزیولوژیکی محقق می گردد . در عین حال بایستی توجه کرد که سنجش و ثبت تغییرات بیولوژیکی ایجاد شده توسط استرس خصوصا در حالت استرس مزمن کاری مشکل است و از طرفی ممکن است به علت تطابق فیزیولوژیکی این علائم تغییر پیدا نماید .

بطور کلی استرس پاسخ فیزیولوژیکی ، هیجانی و روانشناختی به تقاضاها و استرسورها می باشد که بر اساس نقش آن در برهم زدن تعادل و هماهنگی قابل بررسی می باشد . تقسیم بندیهای متعددی از عوامل استرس زا ارائه شده است به عنوان مثال عوامل مذکور می توانند به صورت زیر دسته بندی شوند :

مقیاس اندازه گیری تطابق مجدد اجتماعی (SRRS) که توسط هلمز و راهه (۱۹۶۷) ساخته شده است به شناسایی و درجه بندی حوادث استرس زای روزانه کمک می نماید (جدول شماره ۱) . در این مقیاس حوادث استرس زا لیست شده و یک نمره به هر کدام از حوادث اختصاص یافته است ، با توجه به نمره نهایی فرد که نشان دهنده میزان استرس می باشد ، آمادگی وی برای ابتلا به بیماریهای عمده و خفیف پیش بینی می گردد . چون مقیاس مذکور علیرغم وجود استرسورها و روشهای تطابق مختلف برای همه سنین یکسان به کار برده می شود و توجهی به گذشته فرهنگی و اجتماعی و شخصیت فرد ندارد توسط بعضی از محققان مورد انتقاد واقع شده است (تورسون ۱۹۸۶ ، باکر ۱۹۸۵) .

جدول: مقیاس اندازه گیری تطابق مجدد اجتماعی

29	ترك منزل دختر يا پسر	100	مرگ همسر
29	درگيري با خانواده همسر	73	طلاق
29	ترقي غير مترقبه	65	جدائي زناشوني
28	شروع يا ازد دست دادن شغل همسر	63	زندان
26	شروع و ختم مدرسه	63	مرگ اقوام نزديك
25	تغيير در شرايط زندگي	53	بيماري يا نقص شخصي
24	تجديد نظر در عادات شخصي	50	ازدواج
23	درگيري با رئيس	47	آتش سوزي در كار
20	تغيير ساعات با شرايط كار	45	آشتي مجدد با همسر
20	تغيير محل سكونت	45	بازنشستگي
20	تغيير مدرسه	44	تغيير سلامتي عضو خانواده
19	تغيير وضع تفريحي	44	آبستني
19	تغيير در فعاليتهاي مذهبي	40	مشكلات جنسي
18	تغيير در فعاليتهاي اجتماعي	39	پيدا كردن عضو جديدي در خانواده
17	بدهي يا رهن كردن کمتر از ده هزار دلار	39	روبراه شدن وضعيت شغلي
16	تغيير در عادات خواب	39	تغيير در وضعيت مالي
15	تغيير در دفعات مهماني هاي خانوادگي	38	مرگ دوست نزديك
15	تغيير در عادات غذايي	37	تغيير زمينه شغلي
13	تعطيلات	36	تغيير تعداد درگيري با همسر
12	كريسمس	35	بدهي بيش از ده هزار دلار

علل استرس‌هاش شغلي :

استرسورهائي كه در محيط كار با آنها مواجه مي شويم توسط خصوصيات ويژه فرد مانند شخصيت ، سيستم ارزشي ، سلامت ، جهت گيري اهداف ، سابقه تحصيلي و ادراكهاي موقعيت شغل تعديل و يا تشديد مي گردد . مهمترين استرسهاي شغلي در ارتباط با زمينه هاي زير مي باشد :

۱- استرسورهاي فزيكي در محيط كار : نور ، صدا ، دما

۲- خصوصيات ويژه شغل : سخت بودن كار ، سردرگمي در وظائف ، تعارض در نقش ، مسئوليت كم يا خيلي زياد ، تغيير در وظائف حاصل از محدوديتهاي زماني .

۳- فشارهاي گروه و همكاران : هنجارهاي گروه ، عدم همبستگي با گروه ، کاهش حمايت گروه .

۴- سطح سازماني مديريت : مديريت ضعيف ، ضعف ساختاري ، حمايت ضعيف رئيس ، كاغذ بازي .

۵- وجوه كار : اميدهاي اوليه مربوط به كار ، توقعات و انتظارات بعدي ، نگرانيهاي مربوط به بازنشستگي.

۶- زندگي خارج از محيط كار : زندگي خانوادگي ، ازدواج ، درگيريها و گرفتاريهاي اجتماعي ، مشكلات ريالي ، دوستان خارج از محيط كار .

ملاحظات كلي در كنترل استرسهاي شغلي :

مديران ضمن درك علل عمده استرسهاي كار (احساس بي يابوري و نامطمئن بودن) لازم است كه كارمندان را براي تصميم گيري در حيطه كار خود تقويت نمايند ، به آنها در انجام صحيح وظايف اعتمادكرده و اجازه درك موقعيت خودشان را بدهند .
رعايت موارد ذيل در کاهش استرسهاي عمده كاركنان مؤثر مي باشد :

- ۱- در جهت افزايش عزت نفس كاركنان اقدامات عملي انجام دهيد .
- ۲- به آنها اجازه دهيد كه بدانند داراي ارزش هستند .
- ۳- وظايف آنها را به منظور اجتناب از حالت دلمردگي ، کاهش بهره وري استرس جذاب و متنوع نماييد و همين گونه به تنوع محيط كاري توجه نماييد .
- ۴- برنامه هاي كاري قابل انعطاف طرح ريزي نماييد .
- ۵- مديريت مشاركتي را ارتقاء دهيد .
- ۶- از پاداش هاي حين كار استفاده كنيد .
- ۷- اساس يك تيم كاري و منسجم را پايه ريزي نماييد .
- ۸- در برنامه هاي توسعه و گسترش تواناييهاي پرسنل مشاركت فعال نماييد .
- ۹- پرسنل را با نحوه پرداخت ، ميزان مزايا و ارتقاءشغلي آشنا كنيد .
- ۱۰- كارمندان زير دست را تحت حمايت اجتماعي قرار دهيد .

کارکنان به منظور مقابله و کنترل بیشتر استرس لازم است :

* استرس را بر اساس ادراك چیزهایی که تهدید کننده هستند شناسایی کرده و درك نمایند که قدرت تغییر این ادراك را دارند .

* به شغل به عنوان يك ماموریت نگاه کرده و تعهد و اعتقاد به کار را گسترش دهند .

* مهارتهای شغلی اضافی را گسترش دهد مانند کتاب خواندن، شرکت در سمینارها ، دوره های ضمن خدمت را طی نمودن .کارمند هر چه در شغل شایسته تر گردد احساس کنترل بیشتری بر آن خواهد نمود .

* از کمال گرایی اجتناب نموده و برای عمل به بهترین شکل در حد توان اقدام نماید .

چنانچه استرس ادامه یابد و با روش مناسبی کنترل نگردد باعث ایجاد وضعیتی می گردد که تحت عنوان سندرم فرسودگی روانی مطرح می شود . این سندرم در طی دو مرحله اولیه و نهایی اتفاق می افتد و باعث ایجاد مشکلاتی در سطوح عملکرد شغلی ، وضعیت طبی ، مشکلات رفتاری ، مصرف مواد و خطاهای شناختی می گردد . علائم سندرم فرسودگی در جدول شماره سه منعکس شده است .

روشهای کنترل استرس :

انسانها به اشکال مختلف با تعارضات ، مشکلات ، خطرات و ناامیدی خویش برخورد می نمایند و از شیوه های متعدد کنترل استرس استفاده می نمایند این روشها عمدتاً بر کاهش اضطراب و برانگیختگی جسمانی متمرکز شده اند . و لازم است که درمانگران با گستره ای از این استراتژیها آشنایی داشته تا بتوانند به نحوه مطلوبی از تکنیکهای فردی و اجتماعی کنترل استرس استفاده نمایند . لازاروس (۱۹۹۱) و فالکمن (۱۹۸۴)

به دو نوع از پاسخهای رویارویی با استرس اشاره کرده اند :

- ۱- رویارویی متمرکز بر مشکل که به سمت منبع استرس جهت گیری شده است .
- ۲- رویارویی متمرکز بر هیجان که به سمت واکنش شخصی فرد نسبت به استرس معطوف می شود .

روشهای کنترل استرس :

بطور کلی برای کنترل استرس می توانیم از استراتژیهای زیر استفاده نمائیم . استفاده از چند روش به صورت ترکیبی باعث افزایش کارایی درمان می گردد :

۱- استراتژیهای فردی : در برگیرنده چندین روش فردی کنترل استرس می باشد و آنها عبارتند از :

الف (مقابله مستقیم (یا مقابله متمرکز بر مسئله) که در این روش فرد به صورت مستقیم مشکل موجود را مورد هدف قرار داده و تلاش برای بر طرف کردن آن می نماید . ایجاد تغییرات در محیط و یادگیری مهارتها توسط فرد باعث کاهش استرس و افزایش عزت نفس او می گردد .

ب) مقابله غیر مستقیم (یا مقابله رفتاری) : در این روش به عوض تغییر دادن نیاز و تقاضای فردی بر نحوه صحیح کسب آن نیاز تاکید می شود . (وقتی روشهای مستقیم مقابله ناممکن یا نامتناسب است) .مقابله غیر مستقیم می تواند به پاسخهای سازگارانه مانند برنامه های اصلاح رفتار ، بازسازی شناختی ، و ... کمک نماید .

ج) مقابله جبرانی : این شیوه در برگیرنده استرسهایی است که از اثرات استرس می کاهد مانند ورزش کردن ، ایجاد سرگرمی و .. که همراه با سایر روشها در کنترل استرس نقش دارند .

د) کنترل استرس با استفاده از دارو ، الکل ، مواد مخدر ، خوردن و ... : استفاده از مواد ممکن است به صورت موقت باعث کاهش استرس گردد ولی در دراز مدت اثرات زیانباری دارد .

روشهای کنترل استرس :

۲- **حمایتهای اجتماعی** : زمانیکه يك فرد در معرض استرس قرار میگیرد بسته به میزان حمایت اجتماعی به استرس واکنش نشان می دهد . افراد در هنگام استرس می توانند از تجارب یکدیگر (یادگیری شیوه های مقابله ای دیگران ، تشویق شدن توسط آنها ومورد حمایت قرار گرفتن) استفاده کرده و به نحوه مطلوب استرس ها را کنترل نمایند .

۳- **تکنیکهای روانشناختی** : با توجه به خصوصیات ویژه شخصیتی در تکنیکهای روانشناختی تاکید عمده بر علائم جسمانی استرس و کنترل منبع از طریق آموزش و یادگیری شیوه های مقابله ای جدید است . آرامش تدریجی عضلات ، آموزش اتوژنیک ، بیوفیزیک ، استراتژیهای شناختی و ... از جمله تکنیکهای عمده روانشناختی است که در بحث کنترل استرس مطرح می گردند .

۴- دارو درمانی : دو دسته عمده از داروها (بنزودیازپینها و بتابلوکرها) با اثرات آرامبخش و تاثیر بر سیستم های برانگیختگی محیطی (بتابلوکرها) به منظور کاهش اثرات استرس به کار برده می شوند . مجددا خاطر نشان می سازیم که مؤثرترین برنامه ها برای مقابله با استرس معمولا ترکیبی هستند.