

راه های شناخت و مقابله با استرس شغلی

نویسنده:

مالانسی کینگ

مترجمان:

شادی فرهمند، بهزاد مردآزاد ناو

تلفون: ۴۴۱۶۸۷۰۶

درباره‌ی نویسنده

ملانی کینگ (Melani king) پس از فارغ‌التحصیل شدن در رشته‌ی روابط بین‌الملل از دانشگاه ساسکس (Sussex University)، مدت دو سال در تایلند مشغول به کار شد؛ نخست، به‌طور موقت در اردوگاه پناهندگان تایلندی ساکن شد. سپس، به‌عنوان روزنامه‌نگار در یک روزنامه‌ی محلی کار کرد. وی فعالیت‌ها و سفرهای کاری متعددی به کشورهای مختلف جهان داشته است. از قبیل کمک به شکنجه‌دیدگان؛ نوشتن رزومه‌ی پناهندگان بوسنیایی؛ ویراستاری نشریات مؤسسه‌ی سلطنتی امور بین‌الملل در لندن؛ و فعالیت در مؤسسه‌ی امور آسیای جنوب و جنوب شرقی در بروکسل، به‌عنوان دستیار مدیرعامل. در سال ۱۹۹۱، دوره‌ی آموزشی مشاوره‌ی شغلی را گذراند و ۱۲ سال به‌عنوان مشاور مدرسه، کالج و دانشگاه، در سِمَت‌های مختلف کار کرد. در حال حاضر نیز در آکسفوردشیر (Oxfordshire) به‌عنوان مشاور شغلی مستقل و نویسنده، کار می‌کند.

مقدمه‌ی ناشر

واژه‌ی استرس، نخستین بار در قرن پانزدهم میلادی به معنای «فشار بدنی» به کار رفت. در ابتدای قرن هجدهم، کلمه‌ی «فشار» برای تشریح و بیان دشواری یا بدبختی به کار گرفته شد. در اواخر قرن نوزدهم، معنای استرس یا فشار گسترش یافت و «تنش جسمی و ذهنی» را نیز در بر گرفت. و در نهایت، در قرن بیستم، تحت عنوان «فشار عصبی» مطرح شد که به نوعی تمامی فشارهایی را که انسان در طول زندگی تحمل می‌کند، شامل می‌شد.

هر چند، دانشمندان معتقدند که وجود اندکی استرس برای ایجاد انگیزه و تحرک انسان در زندگی خوب است، لیکن آثار مخرب آن در زندگی فردی و اجتماعی، بر کسی پوشیده نیست. از این رو، وقتی از استرس یا فشار عصبی صحبت می‌شود، عوارض و جنبه‌های منفی آن به ذهن متبادر می‌شود.

در دهه‌های اخیر، موضوع استرس و آثار آن در سازمان‌ها مورد توجه بسیار واقع شده است. تحقیقات علمی ثابت کرده که استرس از عوامل عمده‌ی بیماری‌هاست و عوارض

فیزیولوژیک، روانی و رفتاری نامطلوبی بر روی افراد دارد. افرادی که تحت استرس هستند (چه کم، چه زیاد)، توجه کمتری به کار و زندگی خود نشان می‌دهند. بنابراین، به خود و دیگران آسیب‌های جدی وارد می‌کنند. در سازمان‌هایی که مدیران، کارکنان و حتی ارباب‌رجوع تحت تأثیر فشارهای عصبی هستند، اعمالی انجام می‌دهند که مستقیماً در فعالیت‌ها و بازدهی سازمان منعکس می‌شود. در واقع، استرس شغلی، بازدهی و بهره‌وری کارکنان و به تبع آن سازمان را، پایین می‌آورد.

کارکنان یکی از آسیب‌پذیرترین قشرها در برابر استرس هستند. البته، نشانه‌ها و آثار استرس در همه‌ی افراد یکسان نیست و به همین دلیل، واکنش آن‌ها در برابر عوامل استرس‌زا متفاوت است. برای مثال، این واکنش‌ها طیف وسیعی از: احساس بیماری، ناتوانی در انجام دادن کارها، افسردگی و خستگی، بی‌انگیزگی، کاهش اعتماد به نفس و نظایر آن را شامل می‌شود.

امتیاز کتاب حاضر در این است که بر پایه تحقیقات علمی و تجارب عملی خانم ملانی کینگ نگاشته شده است. در این کتاب سعی شده تا با تبیین فرایند استرس و تشریح آثار نامطلوب آن بر جسم و روح آدمی، آگاهی و شناخت لازم را به افراد بدهد تا برای حفظ سلامتی و عملکرد مثبت خود و ارتباط سازنده با دیگران، برای مقابله با استرس آماده شوند و بتوانند با مدیریت کردن بر استرس‌های کاری و زندگی، تعادل لازم را میان جنبه‌های مختلف کار و زندگی ایجاد کنند. از این رو، مطالعه‌ی کتاب «راه‌های شناخت و مقابله با استرس شغلی» برای خوانندگان گرامی (به‌ویژه، مدیران و کارکنان سازمان‌ها) بسیار سودمند خواهد بود.

از آنجا که انسان امروز را به نام «انسان سازمانی» می‌شناسند و با توجه به گسترش و پیچیدگی روزافزون سازمان‌ها و مدیریت در سطح جهانی، مؤسسه‌ی پندارآفرینان آتی رسالت و وظیفه‌ی خود می‌داند تا با کمک هر چند ناچیز به مدیران و کارکنان این مرز و بوم، قدم کوچکی در مسیر توسعه و اعتلای دانش و سطح مدیریت کشور بردارد. این مؤسسه امیدوار است با انتشار این کتاب با ارزش و پُر بار، و سایر آثار برگزیده و ارزشمند (در زمینه‌های مختلف علمی-فرهنگی)، بتواند در عرصه‌ی علمی و فرهنگی کشور بزرگ و عزیز ایران، نقش خود را به‌نحو شایسته‌ای ایفا کند.

مدیر مسئول

مؤسسه‌ی پندارآفرینان آتی

پیشگفتار مترجمان برای چاپ دوم

بی‌گمان، استرس یا تنش بر تن و روان آدمی تأثیرات نامطلوبی بر جای می‌گذارد. پیشرفت‌های علمی و تحقیقات مختلف و متعدد به‌عمل آمده، اثبات کرده که استرس یکی از عوامل اصلی و عمده‌ی بیماری‌هاست که سلامت جسمی و روحی - روانی انسان را بشدت تهدید می‌کند- هر چند، دانشمندان، وجود اندکی استرس را برای به‌حرکت در آوردن و بقای انسان لازم می‌دانند.

همان‌طور که از مطالب کتاب نیز بر می‌آید، زندگی بشر در هیچ دوره‌ای بدون استرس نبوده و نخواهد بود. بنابراین، از یک‌سو، استرس برای زندگی انسان ضروری است و از سویی دیگر، استرس بیش از حد برای سلامتی بشر تهدید محسوب شده و مخاطره‌آمیز است. پس، چه باید کرد؟!

کتاب حاضر، بر اساس نمونه‌های مطالعاتی واقعی (که توسط نویسنده‌ی کتاب بررسی شده است)، فرایند استرس و چگونگی تأثیر آن را بر جسم و روح آدمی، به‌صورت بسیار

ساده و روشن، تشریح کرده و با ارائه راهکارهای مختلف و گاهی ساده، کمک می‌کند تا خوانندگان با آشنایی و آگاهی از عوامل ایجاد استرس و شناسایی نشانه‌های آن و نیز نحوه‌ی تأثیرگذاری استرس بر زندگی فرد و اطرافیانش، آن‌ها را قادر سازد تا به‌اصطلاح، این پارادوکس را -مضر بودن استرس برای سلامتی انسان؛ و ضرورت استرس برای حفظ و بقای انسان- در زندگی روزمره‌ی خود مدیریت کنند.

از این رو، با توجه به‌سادگی و کاربردی بودن مطالب کتاب و استقبال خوانندگان علاقمند، خیلی زود چاپ اول کتاب به‌پایان رسید و نایاب شد. اما، به‌دلایل گوناگون، چاپ دوم میسر نشد و به‌تأخیر افتاد که در نتیجه، به‌موقع در اختیار علاقمندان قرار نگرفت. ولی، با توجه به‌استقبال زیاد و تقاضا برای چاپ دوم، به‌همت مؤسسه‌ی پندارآفرینان آتی (که فرصت را غنیمت شمرده و از مدیریت محترم مؤسسه‌ی مزبور سپاسگزاری می‌کنیم) چاپ دوم کتاب مهیا و تقدیم طبع دانش‌دوست خوانندگان عزیز شد.

لطفاً ما را از راهنمایی‌ها و پیشنهادهای سازنده‌ی خود محروم نسازید.

فرهمنش - مردآزاد ناو

تهران: مهر ۹۲

پیشگفتار مترجمان

استرس عبارت است از: واکنش‌های جسمی، ذهنی و عاطفی که در نتیجه‌ی تغییرات و نیازهای زندگی فرد تجربه می‌شود. تغییرات می‌تواند بزرگ یا کوچک باشد و پاسخ افراد به این تغییرات متفاوت است. بر خلاف تصور بسیاری از افراد، استرس تنها مربوط به محیط‌های کاری نیست. گذر از هر مرحله‌ی زندگی - که کار هم جزئی از آن محسوب می‌شود- استرس و فشارهای خاص خود را به همراه دارد. استرس از بدو تولد - و حتی پیش از تولد- همراه انسان است و در دوره‌های مختلف زندگی به شکل‌های گوناگون بروز می‌کند: در دوران نوزادی، کودکی، نوجوانی و جوانی، میانسالی و کهنسالی؛ و در مسائلی از قبیل: درس خواندن، خدمت سربازی، ورود به دانشگاه، یافتن شغل، انتخاب همسر، تأمین آینده‌ی خانواده، و حتی مرگ.

به همین دلیل، روان‌شناسان معتقدند که مقدار کمی استرس، از ضروریات زندگی بشر است و برای حفظ و بقای نسل انسان می‌تواند نیروی محرکه و عامل انگیزاننده‌ی افراد

باشد. از طرفی، بر اساس مطالعات متعدد و بررسی‌های به‌عمل آمده، ثابت شده که استرس، سلامت جسمی و روحی-روانی انسان را به‌مخاطره می‌اندازد و به‌عنوان عامل بسیاری از بیماری‌ها، نقش تعیین‌کننده‌ای دارد.

از آنجا که بخش عمده‌ای از زندگی انسان و تأمین نیازهای مادی و معنوی او، از طریق کار کردن میسر خواهد شد، بنابراین، شناخت این پدیده (استرس) و نحوه‌ی کنترل و اداره کردن آن، یا به‌عبارت دیگر، مدیریت استرس، برای مقابله با عوارض و پیامدهای نامطلوب آن، اهمیت فوق‌العاده‌ای دارد.

کتاب حاضر که توسط خانم ملانی کینگ نوشته شده، استرس را از ابعاد مختلف بررسی کرده و چگونگی تأثیر آن را بر جسم و روان انسان‌ها تشریح کرده است. از ویژگی‌های مهم این کتاب این است که تمامی مباحث آن بر پایه‌ی مطالعات و تحقیقات علمی‌ای که در زمینه‌ی استرس انجام شده، استوار است.

از این‌رو، به‌دلیل تفاوت‌های فرهنگی-اجتماعی، برخی از مطالب عنوان شده در کتاب اصلی با مسائل حاکم بر جامعه‌ی ما مطابقت ندارد. مانند مباحث مربوط به حقوق کارفرمایان، کارکنان و کارگران، اتحادیه‌های صنفی (از ابعاد مختلف آن)، دادگاه‌های ویژه‌ی رسیدگی به شکایات شغلی، قوانین و مقررات مربوط به کار و حاکم بر سازمان‌ها، که در کشور ایران، یا پیش‌بینی نشده، یا در مراحل ابتدایی قرار دارد یا اینکه ضمانت اجرایی لازم را ندارد. همچنین، مثال‌هایی که بر اساس شواهد و مدارک موجود در جوامع غربی مصداق دارد و ارائه شده است. با این حال، مطالب چنین کتاب‌هایی می‌تواند زمینه‌ی مناسبی برای آگاهی و شناخت مسئولان و افراد جامعه از مسائل مربوط به استرس و بحث‌های مرتبط با کار و قوانین آن باشد. امید است با بهره‌گیری از تعالیم انسان‌ساز و متعالی اسلام و به‌کمک متخصصان متعهد و دلسوز، گام‌های مؤثری در تدوین و اصلاح قوانین کار کشورمان برداریم و در این عرصه نیز شاهد پیشرفت‌ها و موفقیت‌های بزرگی برای کشور عزیزمان باشیم.

در پایان، بر خود فرض می‌دانیم تا از همه‌ی کسانی که در چاپ این اثر، مترجمان را یاری کرده‌اند، به‌ویژه، آقای دکتر علی حسین سازمند، مدیر مسئول مجله‌ی نشریات دانش‌تشرک و قدردانی کنیم. همچنین، پیشاپیش از تمامی خوانندگان و صاحب‌نظران عزیزی که با رهنمودهای خویش، اشتباهات و کاستی‌های ما را گوشزد خواهند کرد، سپاسگزاری می‌کنیم.

فره‌متد - مردآزاد ناو

تهران: آبان ۸۷

پیشگفتار نویسنده

این کتاب نظریات کلی را ارائه می‌کند و نباید به‌عنوان جایگزینی برای مشاوره‌های پزشکی و حقوقی در نظر گرفته شود. نویسنده و ناشر هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال بیماری یا زیان مالی ناشی از عدم پیگیری هر گونه مشاوره‌ی پزشکی و مشاوره‌ی حقوقی با پزشک یا مراکز مشاوره‌ی حرفه‌ای را نمی‌پذیرند. تمامی نمونه‌های مطالعاتی این کتاب بر روی افراد حقیقی انجام شده، ولی اسامی افراد و محل کارشان برای حفظ اطلاعات شخصی آنان تغییر داده شده است.

از همسر ماس (Ross) نه تنها برای نگاه مشتاق و اصلاح‌گرایانه‌اش، بلکه برای تمام حمایت‌های بی‌وقفه‌اش در انجام دادن این کار - که بدون او این کتاب پایان نمی‌یافت - قدردانی می‌کنم. همچنین، مایلم از دوست عزیزم سوزان آدامز (Susan Adams) برای مطالعه‌ی بردبارانه‌ی فصل‌فصل کتاب و اصلاح برخی از اصطلاحات علمی بیگانه تشکر کنم. ضمناً، دیدگاه وی به‌عنوان کارفرما بسیار ارزشمند بوده است.

از اندرو گرین (Andrew Green) از کلینیک کارپوراکتیس آکسفوردشیر (Oxfordshire Chiropractice clinic) که تمامی مطالب مربوط به این بخش را مطالعه کرد، سپاسگزارم. همچنین، از استاد جینگ هوا چن (Jing Hua Chen)، پزشک و مشاور کلینیک هال و مجتمع پزشکی در لندن که به عنوان یک دوست و متخصص خستگی ناپذیر، پیشنهادهایی برای توسعه‌ی بخش مربوط به طب سوزنی و درمان استرس ارائه کرد، قدردانی می‌کنم. تشکر می‌کنم از دانکن میدوینتر (Duncan Midwinter) برای طراحی جلد و صفحه‌بندی کتاب، از دکتر بارینگتن-وارد (Barrington-ward)، نیام هایلند (Niamh Hyland)، توشیو نومورا (Toshio Nomura)، تیم فیلد (Tim Fild) و نیک ویلیامز (Nick Williams) بنیانگذار مؤسسه‌ی آسیب در محیط کار لندن، جامعه‌ی دریم‌بیلدرز (Dreambuilders) و هیأت امنای دایرکتور آلترناتیوز (Director of Alternatives) برای تمام محبت‌هایشان. تشکر می‌کنم از بنی (Bunny)، دستین (Destine)، استیو (Steve)، بن (Ben)، اندرو (Andrew) و آن (Anne) برای اینکه به فکرم بودند.

در آخر، از تمامی کسانی که حکایت‌هایشان را با من در میان گذاشتند (که نام آن‌ها ذکر نشده) و الهام‌بخش نگارش این کتاب شدند، سپاسگزاری می‌کنم. امیدوارم شما هم الهام‌بخش افرادی باشید که درباره‌ی مسائل مربوط به استرس محیط کار گام برمی‌دارند، همان طور که آن‌ها برای من این چنین بودند.

این کتاب برای شما مفید است، اگر:

- هر روز از محل کار، افسرده و خسته به خانه می‌روید.
- احساس می‌کنید که نمی‌توانید با افزایش فشار کار مواجه شوید.
- تمام اشتیاق و انگیزه‌ی خود را برای کار از دست داده‌اید.
- اعتماد به نفس شما کاهش یافته است.
- بیشتر اوقات احساس می‌کنید که بیمار هستید.
- گردش کاری در محل کارتان سریع است و همکاران شما اغلب بیماری و ضعف ندارند، ولی شما در انجام دادن کارها ناتوان هستید و احساس ضعف می‌کنید.
- نزدیکان شما معتقدند که شخصیت شما تغییر کرده است.

فهرست مطالب

۲۱ / بخش یک: تعطیلات ناخوشایند: زمینه‌ای برای استرس‌های شغلی و تأثیرات آن

۲۳ / فصل اول: مشکل تا چه اندازه بزرگ است؟

۴۹ / فصل دوم: بدن، معز و استرس

۷۳ / فصل سوم: حقوق من چیست؟

۹۹ / بخش دو: چه تدبیری باید بیندیشیم؟

۱۰۱ / فصل چهارم: اقدام کردن

۱۲۳ / فصل پنجم: باید، بمانم یا باید بروم؟

۱۴۹ / فصل ششم: به کارگیری راهبردها

۱۷۱ / فصل هفتم: احساس خوب بودن

۱۹۷ / فصل هشتم: تقویت جسم

۲۱۹ / فصل نهم: نتیجه‌گیری: لغزش و نه سقوط

۲۲۵ / ضمائم

۲۲۷ / ضمیمه ۱

۲۲۹ / ضمیمه ۲

۲۳۰ / ضمیمه ۳

۲۳۱ / ضمیمه ۴ (الف)

۲۳۲ / ضمیمه ۴ (ب)

۲۳۳ / فهرست متابع

۲۴۷ / نمایه‌ها

۲۴۹ / موضوع‌نما

۲۵۰ / جای‌نما

۲۵۱ / نام‌نما