

# نقش استرس بر سلامت روانی آتش نشانان و راهکار مقابله با آن

محمود خادمی

کارشناس کامپیوتر و آتش نشان سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری اصفهان

## چکیده

سطح رضایتمندی در هر سازمانی از جمله سازمان آتش نشانی از جمله عوامل مهم در ایجاد سطح بالای کیفیت کار در راستای کمک به شهروندان است. سلامت و ایمنی کارمندان نیز ارتباط مستقیم با سطح رضایتمندی کارکنان دارد. وجود مشکلات و عدم امنیت شغلی و کمبود مزایا، و از همه مهمتر استرس از جمله عواملی است که کیفیت سلامت، ایمنی و رضایتمندی کارکنان را کاهش می‌دهد. فشار روانی یا استرس، مجموعه واکنش‌های انسانی به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده درونی و بیرونی است. به همین جهت نقش استرس بر سلامت روانی آتش نشانان و راهکار مقابله با آن؛ هدف شکل‌گیری این مقاله است. این مقاله با تحقیقات کتابخانه‌ای در زمینه ادبیات مربوط به آن و بررسی نظریات روانشناسان و مصاحبه با افراد مربوط با این مبحث آغاز گردید و در ادامه به شناسایی راهکارهای مفید در جهت مقابله با این معضل پرداخته شد. در پایان به این نتیجه رسیدیم که ارائه راهکارهای مفید در پایین آوردن سطح استرس زمانی می‌تواند مفید و سازگار باشد که علاوه بر کنترل عوامل درونی به عوامل بیرونی نیز توجه کرده و مدیران شرایط را به گونه‌ای طراحی کنند که مأموران آتشنشانی بتوانند در سطح بالای کیفیتی به ارائه خدمات بپردازند زیرا شغل آتشنشانی به نوبه خود مملو از خطر و استرس است و دامن زدن به آن با سوء مدیریت و عدم توجه به نیازهای مأموران می‌تواند حادثه آفرین باشد.

کلید واژه‌ها: آتشنشانان، رضایتمندی، استرس، مقابله، راهکار.

## The role of stress on firefighters' mental health and strategies

### Abstract

Satisfaction level is very important in any organization, including the fire department because it enhances the quality of service to citizens. Also the health and safety of employees is directly related to the level of satisfaction. Problems, job insecurity and lack of job benefits, and most of all, stress are factors that reduce quality, health, and employee satisfaction. Psychological stress or stress is the set of human reactions to internal and external unexpected and unforeseen factors. Therefore, the purpose of this article is to investigate the role of stress on firefighters' mental health and ways to deal with it. This article began with a library research on the literature related to the article and a review of the theories of psychologists and interviews with those involved. Following are some useful strategies to deal with stress. Finally, strategies to reduce stress levels will be effective when considering both internal and external factors. The job of firefighters is fraught with danger and stress, and managers need to prepare for high quality agents to deliver their services and avoid accidents with inadequate management and neglect of agents' needs.

Key word: Firefighters, Satisfaction, Stress, Prevention, Strategy.

## ۱- مقدمه

آشنانشان از جمله افرادی هستند که در جامعه امروز علاوه بر تحمل فشارهای اقتصادی-سیاسی مجبور به رویارویی با مسائلی هستند که هرروز روح و جسم آنها را تحلیل برده و بیماری‌های متعددی را گریبان‌گیر آنها می‌کند. در این زمینه پژوهشگران تمرکز ویژه‌ای را بر سطح سلامتی آشنانشان در سطح بین‌المللی انجام داده و عواملی که سلامت روانی آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد را مورد بررسی قرار داده‌اند. با توجه به این مسئله که این طرح در ایران کمابیش مورد اهمیت قرار داده شده است در این مقاله قصد برآن داریم به جنبه‌ای از عواملی که سلامت آشنانشان را تحت شعاع قرار می‌دهد، بپردازیم.

«آشنانشان در طول شیفت کاری با اموری مواجه هستند که رویارویی با آنها برای مردم در اندازه اندک نیز بیماری‌زا است. اموری همچون: صدای زنگ حریق، استرس رانندگی و ترافیک، حوادث، استرس جوابگویی به بی‌سیم، استرس هنگام رسیدن به محل، دود و گازهای سمی، حرارت در محل آتش‌سوزی، تماس یا جذب مواد شیمیایی از طریق پوست، صدمات فیزیکی هنگام انجام وظیفه، پرتوهای یون‌ساز، ترس و دلهره انجام بهینه عملیات، حفظ جان خود و همکاران، عوارض ناشی از وقوع انفجار در صحنه حادثه، ارگونومی وسایل، تجهیزات و ماشین‌آلات، حمل و نقل تجهیزات سنگین، انجام خدمت در شیفت ۲۴ ساعته، نبود تغذیه صحیح و متناسب با حرفه آتش‌نشانی» [۱].

در آگوست ۲۰۰۲ پژوهشی توسط ویلیام دانگلو در دانشکده آتش‌نشانی دانشگاه میشیگان شرقی صورت گرفت. بر طبق این تحقیق مشخص گردید که حسن انجام کار در سرویس‌های آتش‌نشانی بطور گسترده وابسته بر طرز مهار خطر در موقعیت‌های دشوار و مدیریت عکس‌العمل‌های ناشی از استرس‌های آتش‌نشانی است، نتایج این تحقیق اعلام داشته که: شرایط حاکم بر محیط ایستگاه آتش‌نشانی، نوع ارتباط با افسران و فرماندهان، شرایط مدیریتی رایج، ابزارهای محافظتی آنان، استرس‌های زندگی شخصی کارکنان از عوامل مهم استرس است. در این تحقیق مشخص گردید که: آتش‌نشانی با داشتن تحصیلات و تمرینات روانشناختی و مشاورین روانشناسی متخصص در مواجهه با حوادث، بهتر می‌توانند انجام وظیفه نمایند و کارایی و روحیه بالاتری دارند لذا از استرس کمتری برخوردارند.

در مقاله‌ای از دکتر بلوم آمده است که؛ بالاترین آمار طلاق و سوءرفتار، صدمات فیزیکی، تحمل درد و ناراحتی، عدم تعادل و تعامل در مناسبت‌های روحی در بین آتش‌نشانیان، افسران پلیس و فوریت‌های پلیس است. حس ماندن یا فرار کردن، تحت کنترل در آوردن وقایع و یا محیط، ایجاد صدای آرام و یا نامفهوم، حس مواجه شدن با صحنه‌های غیرمعمولی، استرس زنده ماندن در عملیات آتش‌نشانی، باعث ترشح هورمون آدرنالین و تشدید استرس می‌گردد.

در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در سازمان آشنانشانی یکی از مباحث اصلی مدیریت رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است و فشار عصبی در سازمان همچون آفتی فعالیت‌ها را تحلیل داده و از بین می‌برد. توجه به محیط‌های شغلی و شرایط مأموران عملیاتی امری است که موجب بالا بردن کیفیت کار، حفظ سلامت و بهداشت کار مأموران و جهت بهره‌جویی بیشتر و بهتر از طول مدت سنوات کاری مورد توجه قرار گرفته است. بنا بر آنچه گفته شد در این تحقیق قصد داریم استرس، عوامل، منابع و راهکارهای مقابله با آن را بررسی کرده و سعی بر آن شده است تا راهکارهای عملی برون رفت آن نیز ارائه گردد.

## ۲- منابع اصلی استرس

فشار روانی یا استرس، مجموعه واکنش‌های انسانی به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده درونی و بیرونی است. البته باید در نظر داشت که همه افراد یک موقعیت را استرس زا تصور نمی‌کنند و اختلافات و تیپ‌های مختلف شخصیتی، تجارب زندگی، موقعیت‌های دشوار و پاسخ آنان به هر یک از این امور، فشار روانی متفاوتی را در هر فرد ایجاد می‌کند. انواع زیادی از عوامل می‌توانند برای افراد استرس‌زا بوده و آنها را تحت تأثیر قرار دهند. در یک دسته‌بندی مشهور چهارنوع منابع اصلی استرس عبارتند از:

#### • ناکامی

ناکامی زمانی احساس می‌شود که دنبال کردن برخی هدف‌ها با مانع رو به رو شده باشد. در واقع زمانی احساس ناکامی می‌کنید که چیزی را می‌خواهید ولی نمی‌توانید آن را داشته باشید. البته اغلب ناکامی‌ها کوتاه مدت و بی اهمیت هستند ولی برخی از ناکامی‌ها، مانند ناتوانی در گرفتن ترفیع شغل یا از دست دادن یک دوست در حین مأموریت می‌تواند از منابع استرس باشد.

#### • تعارض

تعارض زمانی روی می‌دهد که دو یا چند انگیزش یا تکانه‌های رفتاری مغایر، برای ابرار شدن با یکدیگر رقابت کنند. زیگموند فروید یک قرن پیش اعلام داشت که تعارض‌های درونی، ناراحتی‌های روانی زیادی ایجاد می‌کنند. لورا کینگ (۱۹۹۰) و رابرت امونس (۱۹۹۱) دریافتند که تعارض در سطح بالا، با سطوح بالای اضطراب، افسردگی و نشانه‌های جسمانی ارتباط دارد.

#### • تغییر

توماس هولمز و ریچارد راهه معتقدند که تغییرات زندگی از جمله رویدادهای خوشایند مانند؛ نجات جان انسان‌ها یا ترفیع و مزایای شغلی نوع مهمی از استرس است. تغییرات زندگی هرگونه تحولات محسوس در شرایط زندگی فرد هستند که به سازگاری مجدد نیاز دارد.

#### • فشار

فشار عبارت است از توقعات یا انتظارات در این‌باره که فرد به صورت خاصی رفتار کند. زمانی شما تحت فشار قرار دارید که انتظار داشته باشید که تکالیف و مسئولیت‌هایی را سریع، به طور نتیجه بخش و با موفقیت انجام دهید. برای مثال انتظار روحیه شاد در محیط ایستگاهی در حالیکه جو شاد و دوستانه‌ای وجود ندارد، بهره‌وری در حالیکه حقوق و مزایای مالی مناسبی به آتش‌نشانان داده نمی‌شود یا انجام مسئولیت‌های درون ایستگاهی در حالیکه خارج از محدوده اختیارات و مسئولیت‌های آتش‌نشانان است و تنها منجر به خستگی بی مورد آنها می‌شود.

#### عوامل استرس‌زا

عوامل بسیاری در ایجاد استرس مؤثر هستند که از جمله مهمترین‌های آنها می‌توان به: «رژیم غذایی، فعالیت فیزیکی<sup>۱</sup>، داشتن شخصیت خوش بین<sup>۲</sup> یا بدبین، تفریحات و رابطه سلطه گر یا سلطه پذیر»<sup>[۱۲]</sup> اشاره کرد.

#### منابع استرس‌زای درون جامعه

«جامعه نیز می‌تواند سرچشمه متعددی از استرس برای فرد باشد. برای نمونه، مدرسه و رقابت‌های ورزشی ممکن است برای کودکان استرس‌زا باشد»<sup>[۳]</sup>. بیشترین استرسی که گریبانگیر بزرگسالان می‌شود؛ ناشی از شغل و دیگر موقعیت‌های محیطی است.

#### استرس و شغل

<sup>۱</sup> Physical Activity

<sup>۲</sup> Optimistic Personality

تقریباً همه مردم، زمانی به استرسی که با شغل آنان مرتبط است، دچار می‌شوند. اغلب این استرس‌ها جزئی و کوتاه مدت است و تأثیر کمی بر فرد دارد. اما برای بسیاری از مردم، به خصوص جامعه آتش‌نشانان استرس شدید و طولانی مدت است. چه عواملی، شغل را استرس زا می‌کند؟

وظایف محوله ممکن است موجب ایجاد استرس شوند. اول این که، «امکان دارد حجم کار خیلی زیاد باشد. بعضی افراد خود را ملزم به انجام دادن کارهای سخت و طولانی مدت می‌بینند. نتیج پژوهش‌ها نشان داده که حجم زیاد کار با تعداد حوادث و مشکلات بهداشتی مرتبط است» [۸]، [۷]. دوم این که، بعضی از کارها بیش از فعالیت‌های دیگر استرس‌زا هستند. از جمله این شغل‌ها فعالیت به عنوان یک آتش‌نشان است. شغلی که ارتباط مستقیم با جان مرد دارد و کوچکترین اشتباهی ممکن است پیامدهای جبران ناپذیری داشته باشد. در بخش مأمور عملیاتی؛ موقعیت‌های اضطراری بسیاری پیش می‌آید که لازم است تصمیم‌های آنی گرفته و بی درنگ و دقیقاً اجرا شود. این‌گونه شرایط و نظایر آن در حرفه آتشنشانی؛ تأثیر خود را می‌گذارند و اغلب موجب فرسایش روانی شاغلان این حرفه‌ها می‌شوند.

### اثرات استرس در محیط کار

استرس روی سازمان و ایستگاه‌ها و آتش‌نشانان موجود در آن تأثیر می‌گذارد. تأثیر استرس سازمانی با افزایش میزان کار گریزی، تعویض زود هنگام کارکنان، ارتباط نامناسب با ارباب رجوع، کاهش میزان امنیت شغلی، عدم سلامت محیط کار، کنترل ضعیف کیفیت عملکرد و... ارتباط دارد. به بیان دیگر هر چه میزان استرس سازمانی بالاتر باشد، عوامل ذکر شده از فراوانی بیشتری برخوردارند. استرس باعث فشارهای روانی بسیاری بر روی آتش‌نشانان می‌شود که این فشارها به شکل‌های مختلف در رفتار فرد در محیط کاری خود را نشان می‌دهد. «برخی از این رفتارها عبارتند از:

- زودرنجی یا پرخاشگری در برخورد با همکاران و مراجعین؛
- بی‌تفاوتی و بی‌علاقگی به آراستگی ظاهری خود و دیگران؛
- کاهش خلاقیت و فقدان اعتماد به نفس؛
- بی‌تفاوتی نسبت به کار و افزایش اشتباهات؛
- عدم توانایی تمرکز بر روی کار و ناتوانی در تصمیم‌گیری؛
- خستگی مفرط، ناراحتی و احساس گناه؛
- ناتوانی در تحمل اطرافیان و تمایل به انزوا» [۱۲].

همه این عوامل در نهایت منجر به کاهش بهره‌وری و افزایش ضایعات می‌شود و از طرف دیگر این افراد به علت ناتوانی در کنترل احساسات، ناتوانی در تصمیم‌گیری صحیح و دیگر موارد ذکر شده استعداد فوق‌العاده در ایجاد حادثه برای خود و دیگران پیدا می‌کنند.

### عوامل استرس شغلی در محیط کار

عوامل طبقه‌بندی شده از نظر متخصصان در این زمینه عبارتند از: «ویژگی‌های نقش، ویژگی‌های شغل، روابط میان- فردی، جو و ساختار سازمانی، راه و روش‌های مدیریت منابع سازمانی و خصوصیات مادی» [۴]. هریک از عوامل ذکر شده در جای خود دارای مباحث پیچیده و مفصلی هستند که در حد اختصار به آنها پرداخته می‌شود.

#### • ویژگی نقش

شناخت عامل‌های روانشناختی محیط کار را، روشی می‌دانند که از آن راه می‌توان درک درستی از استرس شغلی به دست آورد.

در این باره، پژوهشگران، به ویژه با استفاده از «نظریه نقش» سعی کرده اند مسائل مربوط به استرس را شناسایی کنند و دریابند که فشارهای ناشی از نقش تا چه اندازه در پدید آمدن استرس شغلی تأثیر دارند. مثلاً «ایوانس و بیچ» و «ماتسسون» (۱۹۸۰) چنین اظهار نظر کرده اند که فشار ناشی از نقش زمانی رخ می دهد که بین انتظارات یا خواسته های فرد و انتظارات یا خواسته های سازمان ناسازگاری وجود داشته باشد و گفته اند که بررسی ویژگی های نقش از پدیده ترین پژوهش هایی بوده که تاکنون درباره شرایط سازمانی مؤثر در استرس انجام شده اند.

«بنابر نتیجه این پژوهش ها، چهار نوع ویژگی برای نقش بر شمرده اند:

۱- ابهام نقش

۲- گرانباری نقش

۳- کمباری نقش

۴- ناسازگاری نقش» [۱۱].

#### • روابط میان فردی و جو و ساختار سازمانی

روابط میان فردی از جمله عواملی است که بسته به تیپ شخصیتی هر فرد متفاوت است. لذا حضور مأموران عملیاتی و فرمانده در هر شیفت کاری در ایستگاه های آشنشانی محل برخورد تیپ های شخصیتی متفاوتی است که عدم سازگاری حتی در یک فرد، جو ایستگاه را تحت تأثیر قرار داده و عامل ایجاد استرس در دیگر اعضا می شود. روابط خشک و عدم اعتماد بین افراد نه تنها سطح عملکرد اعضا را در عملیات ها پایین می آورد بلکه عدم اعتماد؛ درصد استرس افراد را در حوادث بالا می برد. در کنار این امور قوانین و ساختار سازمانی که همپایه با دستورالعمل های نظامی است و به صورت طبقه بندی شغلی اداره می گردد به ایجاد محیط خشک و غیر قابل انعطاف دامن می زند.

#### • راه و روش های مدیریت منابع سازمانی

مدیریت منابع انسانی از اساسی ترین امور اداره هر سازمان محسوب می شود. مدیریت مأموران و افراد در سطح ایستگاهی به روش چارت بندی انجام می گیرد. بدین صورت که در رأس رئیس و بعد از آن فرمانده و معاون فرمانده قرار دارند. لذا برقراری ارتباط بین زیرگروه ها و تلاش برای ارتقاء شغلی از جمله عواملی است که نه تنها در سازمان آشنشانی که در سطح بین المللی باعث ایجاد رقابت و در کنار آن استرس شغلی می گردد. همچنین کمبود نیرو باعث ایجاد ضعف مدیریتی در بین افراد می شود زیرا هر فرد مازاد بر مسئولیت، وظایفی را برعهده می گیرد که نه تنها دایره مدیریت فرمانده را گسترده و غیرقابل کنترل می کند بلکه خستگی بیش از حد مأموران را در پی دارد. خستگی سطح هوشیاری افراد و به تبع آن استرس آنان را در انجام عکس العمل مفید و مؤثر بالا می برد.

#### • خصوصیات مادی

مهم ترین اصل ایجاد محیط امن شغلی، امنیت در قراردادهای کاری و دریافت مزایای شغلی به تبع شغل است. شغل آشنشانی از لحاظ تبعات شغلی جزء مشاغل پرخطر و دارای قانون دریافت سختی کار است اما در سازمان آشنشانی با وجود تصویب این قانون هیچگونه مزایا یا افزایش حقوق در نظر گرفته نشده است. در کنار این نقصان مأموران قراردادی و شرکتی از امنیت شغلی و قراردادی برخوردار نبوده و حتی حداقل بیمه و مزایای کار به آنها اختصاص داده نشده است. جمیع این مشکلات نه تنها سطح کیفیتی کار را تحت تأثیر قرار می دهد بلکه مهم ترین اصل امنیت شغلی زیر سؤال رفته و استرس کارکنان به حداکثر می رسد.

#### راه حل های استرس زا

هدف از این بخش معرفی برخی از راه حل های کاهش استرس با توجه به نظر سارافینو ۱۳۸۴ است؛

#### • حل مشکل با برنامه ریزی

تحلیل موقعیت برای رسیدن به یک راه حل و انجام دادن اقدامات مستقیم برای رفع مشکل. برای مثال: بررسی و بازرسی ایستگاه‌های آتشنشانی و شناخت مشکلات درون ایستگاهی، عملیاتی و شغلی مأموران جهت حل هرچه سریع‌تر آنها.

- **مقابله کردن**

قاطعانه عمل کردن، اغلب شامل عصبانیت یا خطر کردن برای تغییر موقعیت می‌شود. برای مثال: مأموران برای رسیدن به موقعیت مناسب شغلی باید قاطعانه رفتار کرده و تقاضای تغییرات مزایای شغلی را داشته باشند و روی آن پافشاری کنند.

- **کسب حمایت اجتماعی**

کسب حمایت اطلاعاتی یا عاطفی. یکی از راه‌های کاهش استرس ایجاد رابطه عاطفی با اطرافیان جهت کسب حمایت روحی و روانی آنها است. لذا با پرس و جو از اطرافیان و در میان گذاشتن مشکلات با نزدیکان می‌توان از سطح استرس درونی کم کرد. برای مثال: سازمان آتشنشانی می‌تواند دوره‌هایی را برای کارمندان قرار دهد که در آن ماهانه مأموران به روانشناس سازمان مراجعه کنند و مشکلات خود را با آن در میان بگذارند. جلسات مشاوره علی‌الخصوص پس از حوادث و حریق‌های بزرگ از الزامات محسوب شود.

- **فاصله گرفتن**

تلاش‌های فکری برای کنار کشیدن از موقعیت یا ایجاد نگرش مثبت. برای مثال: تلاش برای نگرش مثبت در کارمندان کمکی است که اعتماد بین افراد را بالا برده و از استرس کم می‌کند.

- **فرار - اجتناب**

خوش‌بینی در مورد موقعیت‌های پیش‌رو یا انجام اقداماتی جهت اجتناب از موقعیت‌های خطرناک. مهم‌ترین اصل در شغل آتش‌نشانی پس از آمادگی و آموزش؛ خوش‌بینی در رویارویی با مأموریت‌ها و انجام بهترین عکس‌العمل در برابر خطرات است که افراد را از موقعیت‌های خطرناک دور کرده و استرس را از بین می‌برد.

- **مهار فردی**

تلاش برای تعدیل احساسات یا اقدامات مرتبط با مشکل. بنا بر این مأموران می‌توانند احساسات خود را، به منظور پیشگیری از تعامل هیجانی با دیگران یا گند کردن فرآیند تصمیم‌گیری، پنهان کنند.

- **پذیرش مسئولیت**

پذیرفتن نقش خود را در ایجاد مشکل و در عین حال سعی برای سر و سامان بخشیدن کارها. به طور مختصر؛ سازمان باید بپذیرد که اکثر کلاس‌های آموزشی برای مأموران چندان مفید نبوده و با مشاوره مفید باید کلاس‌هایی جهت کسب آمادگی مفید و مؤثر تدارک ببیند و مأموران باید بپذیرند که ارتباط دوستانه اصل اساسی در ایجاد اعتماد و کاهش استرس است و در جهت ایجاد آن تلاش کنند. مدیران و مسئولان منابع انسانی باید بپذیرند که حق هر مأموری است که از حقوق و مزایای مناسب برخوردار باشد و در حد توان مسئولیت بر دوش بگیرد.

- **ارزیابی مجدد مثبت**

تلاش برای بخشیدن معنایی مثبت به موقعیت از نظر تعالی فردی و مذهبی. یکی از مهم‌ترین مفاهیم انسانی کمک به دیگران است. این امر از لحاظ مذهبی نیز از ارج و منزلت بالایی برخوردار است. لذا فکر دربارهٔ انسانیتی که در حرفه آتش‌نشانی موج می‌زند، معنایی مثبت است که موقعیت پیش‌رو را قابل اهمیت و سرانجام آن را ارتقاء شخصیتی و تعالی فردی رقم می‌زند [۶].

### ۳- نتیجه گیری و راهکار

با توجه به مباحث مطرح شده و با بررسی منابع اصلی استرس به خصوص در رابطه با مبحث شغل و سازمان و با توجه به دیدگاه‌های متعددی که بسیاری از آنها میان فرهنگی، بین‌المللی و حالت عمومی دارند و مهم‌ترین آنها که مبحث اثرات استرس شغلی و محیط کار است؛ می‌توان گفت عوامل استرس در اصل ماهیتی روانشناختی دارند و با ارائه راهکارهای مفید می‌توان از آن جلوگیری یا آن را کاهش داد.

#### راهکارهای رفتاری و شناختی کاهش استرس

روان‌شناسان، برای آموزش کاهش استرس، روش‌هایی را در نظر گرفته‌اند که بعضی از این روش‌ها به طور عمده به رفتار فرد می‌پردازند و بعضی به فرآیند تفکر توجه دارند. کسانی که از این روش‌ها استفاده کرده‌اند، آنها را به طور کلی مفید یافته‌اند:

#### • آرامش و شرطی سازی کلاسیک

«آرامش نقطه مقابل برانگیختگی است، بنابراین آرامش شیوه‌ای مناسب برای کاهش استرس است. اما به هنگام استرس، سخن گفتن در مورد آرامش آسان‌تر از عمل به آن است. به واقع، دستیابی به آرامش در شرایط استرس‌زا چنانچه از چگونگی انجام دادن آن با خبر باشید، چندان هم سخت نیست. یکی از روش‌های مهار تنش، آرامش گام به گام ماهیچه‌ها نام دارد. در این روش ماهیچه‌های خاصی را منقبض و سپس، منبسط می‌کنند» [۶].

«نظریه آموزش شل کردن ماهیچه‌ها برای کاهش استرس روانی را چندین سال پیش، ادموند جیکر بسون مطرح کرد. او دستگاهی برای اندازه‌گیری فعالیت ماهیچه‌ها ساخت. وی با استفاده از این دستگاه، به این نتیجه رسید که تنها با گفتن «بنشین و استراحت کن» به افراد مورد آزمایش، تنش در ماهیچه‌های آنان کاهش می‌یابد. بعدها یافته‌های او نشان داد که اگر به افراد گفته شود که به حس خود در هنگام تنش و آرامش ماهیچه‌ها توجه کنند از تنش ماهیچه‌های آن‌ها بسیار بیشتر کاسته می‌شود. یافته‌های تحقیقات نشان داده است که ایجاد افکار خوشایند، یکی از دلایل توفیق این روش در کاهش استرس است» [۲].

بیشتر اوقات، پس از آنکه افراد این روش‌ها را به طور کامل یاد گرفتند، می‌توانند مدت زمان آن‌ها را کاهش دهند، به گونه‌ای که در زمان استرس، نوع سریع آن را به کار برند. «گونه سریع این روش، می‌تواند شامل این مراحل باشد:

۱- کشیدن نفس عمیق؛

۲- گفتن این جمله که: «راحت باش و احساس آرامش و زیبایی بکن»؛

۳- فکر کردن به خردادی خوشایند؛

به این ترتیب، روش‌های ایجاد آرامش می‌توانند به طور مستقیم برای کمک به مردم در کنار آمدن با وقایع استرس‌زای روزانه به کار روند.

پژوهش‌ها نشان داده که آرامش گام به گام ماهیچه‌ها در کاهش استرس بسیار مؤثر است» [۹]. اگرچه آرامش به تنهایی می‌تواند به افراد برای کنار آمدن با مشکلات کمک کند، اغلب به همراه حساسیت زدایی منظم، که روشی مؤثر در کاهش ترس و اضطراب است به کار می‌رود.

#### • روش حساسیت زدایی منظم

«در این روش در حالی که فرد آرام و راحت است. مراحل گوناگون این سلسله مراتب تک تک به انجام می‌رسد» (سارافینو، ۱۹۹۶). این مراحل از راحت‌ترین تا ترسناک‌ترین، طبقه‌بندی شده‌اند. «هر مرحله ممکن است نگرانی یا ترس فرد را در پی داشته باشد، اما او تشویق می‌شود که آرامش خود را حفظ کند. هنگامی که فرد نگرانی هر مرحله را پشت سر بگذارد و آرام بگیرد، مرحله بعدی آغاز می‌شود. برای کاهش استرس شدید؛ تکمیل این مراحل را می‌توان سریع‌تر انجام داد» [۱۲].

## • الگوبرداری

«افراد با مشاهده کردن نیز می‌آموزند. آنان رفتارهای دیگران و پیامدهای آن را می‌بینند. در نتیجه، به این نوع یادگیری، الگوبرداری و گاه یادگیری «مشاهده‌ای» و «اجتماعی» می‌گویند. افراد می‌توانند ترس یا سایر رفتارهای مرتبط با استرس را با دیدن رفتارهای افراد ترسو یاد بگیرند» [۱۰]. استفاده درمانی از الگوبرداری مشابه روش حساسیت‌زدایی است: فرد در حالتی راحت و آرام، به الگویی که رشته‌ای فعالیت‌ها را انجام می‌دهد که از نظر میزان استرس درجه‌بندی شده‌اند، نگاه می‌کند.

### راهکارهای متمرکز بر فرآیند شناختی در کاهش استرس

چون استرس در نتیجه ارزیابی‌های شناختی فرد از موقعیت ایجاد می‌شود که به دلیل کمبود اطلاعات، برداشت اشتباه یا اعتقادات بی‌منطق، نادرست است. بعضی از رویکردهای کنار آمدن با استرس، بر تعدیل الگوهای رفتاری و فکری افراد تأکید کرده‌اند. در این روش‌ها، به افراد در بازسازی الگوی فکری آنان کمک می‌شود. به فرآیند جایگزین ساختن افکار و باورهای استرس‌آور با افکار سازنده و واقع‌بینانه که سبب کاهش ارزیابی منفی فرد از رخدادی می‌شود، بازسازی شناختی گفته می‌شود.

## • درمان عقلانی - عاطفی (RET)

«یکی از رویکردهای شناخته شده‌ای که بر بازسازی شناختی تأکید دارد. درمان عقلانی-عاطفی (ret) است. روش درمان عقلانی-عاطفی بر این نظریه مبتنی است که استرس اغلب در نتیجه افکار اشتباه یا غیرمنطقی ایجاد می‌شود. این گونه فکر کردن، بر فرآیند ارزیابی اثر می‌گذارد. تحقیقات نشان داده که درمان عقلانی-عاطفی در درمان افسردگی و اضطراب اثربخش است» [۵].

## • الگوی A-B-C-D-E درمان عقلانی-عاطفی

- A: «به تجربه فعال کننده گفته می‌شود. ناراحتی شدید که فعال کننده سطح بالای استرس می‌گردد.
- B: به باورها و افکاری که در پاسخ به مرحله A به مغز فرد خطور می‌کند. این افکار ممکن است منطقی و عقلانی باشد.
- C: به پیامدهای رفتاری و احساسی ناامیدی و تصمیم گرفتن برای بهتر شدن، گفته می‌شود. به احساس ناامیدی و ضعف پس از شکست در نجات کسی یا از دست دادن یکی از همکاران در حین مأموریت، می‌توان اشاره کرد.
- D: به زیر سؤال بردن باورهای غیرمنطقی در طول دوران درمان گفته می‌شود، که شامل تمایز قائل شدن بین باورهای صحیح و باورهای غیرمنطقی می‌شود. در فرآیند درمان عقلانی-عاطفی، باورهای غیرمنطقی با دقت مورد بررسی قرار می‌گیرند و در مورد صحت نداشتن آنها، به فرد تأکید می‌شود» [۱۳]

ارائه راهکارهای مفید در پایین آوردن سطح استرس زمانی می‌تواند مفید و سازگار باشد که علاوه بر کنترل عوامل درونی به عوامل بیرونی نیز توجه کرده و مدیران شرایط را به گونه‌ای طراحی کنند که مأموران آشنشانی بتوانند در سطح بالای کیفیتی به ارائه خدمات بپردازند زیرا شغل آشنشانی به نوبه خود مملو از خطر و استرس است و دامن زدن به آن با سوء مدیریت و عدم توجه به نیازهای مأموران می‌تواند حادثه آفرین باشد.

## ۴- منابع

- [۱] بلانچارد، کنت، ۱۳۷۶، «مدیریت استرس»، مترجم بهزاد رضانی، انتشارات اوحدی، چاپ اول.
- [۲] پاول، ترور-ج و همکاران، ۱۳۷۷، «آرامش بیکران»، مترجم: سید رضا جمالیان، انتشارات نسل نو اندیش، چاپ دوم.
- [۳] تورکینگتون، کارول، ۱۳۸۳، «مدیریت استرس برای افراد پر مشغله»، مترجم: رقیه بلالی و همکار، انتشارات بعثت، چاپ اول
- [۴] خدادادی، مهدی، دولتیاری باستانی، رضا، ۱۳۸۶، «استرس شغلی (راه‌های پیشگیری و مقابله)»، انتشارات مدبر.
- [۵] رندال و همکاران، ۱۳۷۷، «استرس شغلی»، ترجمه غلامرضا خواجه پور، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.



- [۶] سارافینو، ادوآدپ، ۱۳۸۴، «روانشناسی سلامت»، مترجم الهه میرزایی، انتشارات رشد، چاپ اول.
- [۷] شفر، مارتین، ۱۳۷۵، «فشار روانی»، مترجم پروین بلورچی، انتشارات پازنگ، چاپ دوم.
- [۸] نایک، آنیتا، ۱۳۸۳، «استرس»، مترجم مینا اخباری آزاد، انتشارات پیدایش، چاپ اول.
- [۹] هنری لو، پیرلو، ۱۳۷۱، «استرس دائمی»، مترجم عباس قریب، انتشارات درخشش، چاپ اول.
- [۱۰] هویت، جیمز، ۱۳۷۶، «ریلاکسیشن مدیتیشن»، مترجم رضا جمالیان، انتشارات دکلمه گران، چاپ اول.

[۱۱] Barber, Elizabeth h, ۲۰۰۴, plateauism in the work place.

<http://www.indianr.edu.barber.html>.

[۱۲] Dable, CharyI, ۲۰۰۰, twice the career in half the time.

[http://www.fastcompancy.com/online\\_career.html](http://www.fastcompancy.com/online_career.html).

[۱۳] Kidd, Jenifer m, ۲۰۰۱, surviving the career doldrums. Icdl. Uncg.Edu/ft/html.