

استرس در محیط کار

استرس در محیط کار دیگر تنها منوط به مشاغل خاص مانند افراد فعال در حوزه درمان یا آتش‌نشانی نیست. تحقیقات گالوپ نشان داده است که سطح استرس، ناراحتی و خشم در سال‌های اخیر به بالاترین سطح خود در مقایسه با سال‌های گذشته رسیده است که یکی از عوامل اصلی تشدیدکننده آن را ویروس کرونا و تأثیری که بر روی اقتصاد و اعتماد بین کارمندان و کارفرما داشته است، بیان می‌کند. حال بماند که ما در ایران شرایط اقتصادی، سیاسی و اجتماعی خاص خود را داشته‌ایم که شاید دوران کرونا در مقابل اتفاقات اخیر، مانند شوخی بیش نباشد و همه این شرایط، سازمان‌ها را مجبور می‌کند تا به دنبال راهکاری برای کنترل استرس، خشم و احساسات منفی در محیط کار باشند تا بتوانند بهره‌وری خود را حفظ کنند. در این مقاله استرس در محیط کار در [سیمپل](#) **اچ آر**، به بررسی عوامل ایجاد این فشار روانی و راه درمان آن می‌پردازیم.

عامل ایجاد استرس در محیط کار چیست؟

در ابتدا باید بدانیم که استرس الزاماً به محیط، شرایط و افراد بستگی ندارد؛ یعنی ریشه استرس، عوامل بیرونی نیستند، بلکه به نحوه‌ای که اتفاقات اطراف توسط افراد برداشت می‌شود، بستگی دارد. بنابراین ممکن است گروهی را ببینید که در معدن مشغول به کار هستند و احساس استرس ندارند، گروهی دیگر را ببینید که کار اداری انجام می‌دهند ولی هر روز **تنش در محیط کار** را بسیار زیاد تحمل می‌کنند. پس زمانی که درباره استرس در محیط کار صحبت می‌کنیم، در واقع منظورمان احساسی است که افراد از محیط کار و سازمانشان دریافت می‌کند. پس نمی‌توانید بگویید که «در سازمان ما که تنش خاصی وجود ندارد.» یا «ما اصلاً به پرسنل خود تنش وارد نمی‌کنیم»، بلکه باید از خود بپرسید: «پرسنلتان درباره سازمانتان چه احساسی دارند؟» همچنین باید توجه کنیم که این استرس به **افسردگی شغلی** منجر نشود.

مدیریت استرس در محیط کار

نادیده گرفتن احساسات کار درستی نیست و یکی از عوامل تشدیدکننده احساسات منفی، نادیده گرفتن احساسات است. اما با توجه به اینکه گفتیم «استرس»، به احساسی که پرسنل سازمان از محیط خود دارند، برمی‌گردد، شما به‌عنوان مدیر سازمان یا فعال منابع انسانی، چه کاری می‌توانید انجام دهید تا استرس در محیط کار و احساس پرسنل نسبت به سازمان بهتر شود و آن‌ها احساس بهتری نسبت به کارشان داشته باشند؟ در ادامه، در سه قدم یک راهکار کاربردی پیشنهاد داده شده است:

۱. گرد و خاک را بنشانید

در اولین قدم برای مدیریت استرس در محیط کار، وقتی با شخصی صحبت می‌کنید که او را مضطرب می‌دانید، سعی کنید آشفته‌گی ذهن او را آرام کنید و دقیقاً متوجه شوید که استرس او در محیط کار بابت چه موضوعی است؟ اگر بابت این است که برای مثال، به‌صورت **دورکاری** با سازمان کار می‌کند و احساس می‌کند کارش به اندازه افرادی که حضوری کار می‌کنند دیده نمی‌شود، پس مشکل او دورکاری نیست؛ بلکه دیده‌نشدن است. پس در اولین گام سعی کنید متوجه شوید که دقیقاً چه اتفاقی باعث ایجاد چنین احساسی در فرد شده است.

۲. مشابه پیدا کنید

در گام دوم مدیریت استرس در محیط کار سعی کنید فردی مشابه با آن شخص را در سازمان پیدا کنید یا از خودش بخواهید که فردی با شرایط کاری مشابه خود را پیدا کند که به نظر خودش از پس این مشکل برآمده است؛ یعنی برای مثال، ممکن است شما برای همین شخص دورکار با افراد دیگر نیز صحبت کنید و از آنان بپرسید که چنین احساس دیده‌نشدن دارند یا خیر؟ اگر داشتند، به فکر حل کردن مشکلشان باشید و نگاهی به **مقاله مدیریت کارکنان دورکاری** ببینید. اما اگر نداشتند، ببینید چه دیدگاهی به این قضیه دارند که دچار این ناراحتی و استرس نشده‌اند.

همه به دیده‌شدن نیاز دارند اما این افراد، دیده‌شدن را در چه چیزی می‌بینند که سازمان پاسخ مناسبی به آنان می‌دهد؟ ولی آن پاسخ برای شخص مضطرب ما به چشم نیامده است. البته که هر شخصی، راهکار خاص خودش را دارد و هر روشی برای همه جواب نمی‌دهد. اما نکته در این است که شخص فقط ببیند در شرایط مشابه او فردی وجود

دارد که مضطرب نیست و راحت با این قضیه برخورد کرده است؛ پس احتمالاً او نیز می‌تواند راهکاری پیدا کند.

۳. قست پر را (تروخدا) ببینید!

ذهن ما طراحی و تمرین دیده است تا به نکات منفی اطرافمان توجه کند تا ما را در امنیت نگه‌دارد. این قضیه از نیاکانانمان به ما ارث رسیده است که نسبت به کوچک‌ترین اتفاقات اطراف، بدترین سناریوهای ممکن احتمالی را در ذهنمان مرور کنیم تا زنده بمانیم؛ زیرا برای مثال، در گذشته با شنیدن صدای پا در جنگل، احتمال خورده‌شدن توسط حیوان وحشی وجود داشت و احتمالاً بعد از اینکه چند نسل از انسان‌ها با همین فرآیند خورده‌شدند، ذهن ما یادگرفت که دیگر بعد از شنیدن صدای پا در جنگل شروع به دویدن کند و دیگر به چیزی فکر نکند.

بسیاری از این فرآیندها، هنوز در ذهن ما از نیاکانانمان وجود دارد که اگر به آن‌ها توجه کنیم، متوجه می‌شویم که دیگر جنگلی وجود ندارد تا نگران خورده‌شدن توسط حیواناتش باشیم. پس می‌توانیم امیدوارم باشیم صدای پا، صدای پای دوستی آشنا است و اتفاق خوبیست. ذهن ما برای اتفاقات منفی به صورت خودکار عمل می‌کند، اما برای اینکه دیدمان را مثبت کنیم، لازم است از حالت خودکار خارج شویم و «بخوایم» که مثبت نگاه کنیم. در گام سوم مدیریت استرس در محیط کار شاید لازم باشد که این چند نکته را به آن فرد مضطرب یادآور شوید و از او بخواهید که کمی به قسمت پر نگاه کند.

مدیران چگونه استرس را زیاد می‌کنند؟

هیچ سازمانی نمی‌خواهد که عمده‌اً استرس پرسنلش را زیاد کند، اما مدیران رفتارهایی دارند که معمولاً به صورت ناخودآگاه باعث افزایش استرس در محیط کار می‌شود:

- **تلخی:** بعضی مدیران علاقه خاصی به استفاده از کلمات منفی و تلخ دارند تا تأکید و تأثیرگذاری بیشتری ایجاد کنند، اما تحقیقات نشان داده که استفاده از کلمات منفی، تنها تأثیری که ایجاد می‌کند، افزایش «استرس» در شنونده است و هیچ تأثیر مثبتی نمی‌تواند ایجاد کند.
- **یهویی‌بودن:** ما به دنبال ثبات می‌گردیم، به دنبال ابدی‌شدن، ابدی‌ساختن، قابل پیش‌بینی‌بودن، تحت کنترل درآوردن هستیم. درست است که گاهی مدیران شعار می‌دهند که طرفدار کارهای یهویی و به اصطلاح خلاقانه هستند، اما

خودشان نیز به دنبال ایجاد کردن روتین‌هایی در سازمان هستند که کنترل برایشان راحت‌تر شود؛ اما با وجود همه این توضیحات، مدیرانی هستند که باعث ایجاد استرس در محیط کار می‌شوند و رفتارهایی مانند این که تصمیمات ناگهانی می‌گیرند که اعضای سازمان را سوپرایز می‌کنند.

مدیرانی که رفتارشان برای اعضای سازمان قابل پیش‌بینی نیست، مدیرانی که نمی‌دانی امروز صبح او را ببینی، ممکن است چه پروژه جدیدی را به تو اضافه کند. این مدیران شاید در داخل ذهنشان در حال پیروی از یک الگوی ذهنی خاص باشند، اما نتیجه کارشان چیزی جز افزایش استرس بر روی پرسنل سازمان نیست. رفتار مدیران باید برای پرسنل سازمان قابل پیش‌بینی باشد تا باعث افزایش استرس نشود.

- **هیجانی:** همانطور که در رفتار و عملکرد به دنبال ثبات می‌گردیم، پرسنل سازمان نیز در احساسات مدیران به دنبال ثبات و منطق می‌گردند. مدیری که دلیل احساساتش را پرسنلش متوجه نشوند یا بالا و پایین‌ها احساسی فراوانی را از او ببینند، باعث تشدید استرس در محیط کار می‌شود. مدیری که صبح خوش‌اخلاق است و غروب طوری برخورد می‌کند که شما انگار او را تا آن ساعت مجبور کرده‌اید بایستد، از نمونه رفتارهای استرس‌زای سازمانی است.