

مدیریت استرس

دکتر مصطفی فروغی

بهمن ماه ۱۳۹۷



به نام خدا

خیر مقدم



**It is better to light a candle
than to curse the darkness.**

دکتر مصطفی فروغی



۰۹۱۲ ۷۷۴ ۹۰۱۶



www.forughi.com

مدرس، مشاور، مجری پروژه

مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی

ارزش‌های محوری

■ انسان به عنوان فرایند (نه فرآورده)

■ نیک نگریستن (تأمل – Reflection)

■ اصلاحات تدریجی (نه انقلابی)

■ خودپیشگامی

■ احترام به مخاطب و تعهد در قبال او

■ تعهد به تخصص

■ گفت‌وگو



شیخ ابوسعید، یکبار به طوس رسید، مردمان از شیخ خواستند که بر منبر رود و وعظ گوید. شیخ پذیرفت.

مجلس را آراستند و منبری بزرگ ساختند. از هر سو مردم می‌آمدند و در جایی می‌نشستند. چون شیخ بر منبر شد، کسی قرآن خواند. جمعیت، همچنان ازدحام می‌کردند تا آن که دیگر جایی برای نشستن نبود. شیخ همچنان بر منبر نشسته بود و آماده سخن. کسی برخاست و فریاد برآورد:

«خدا/یش پیامرزد هر کسی را که از جای خود برخیزد و یک گام فراتر آید.»

شیخ چون این بشنید، گفت: «و صلی الله علی محمد و آله /جمعین.» و از منبر فرود آمد. گفتند یا شیخ! جمعیت از دور و نزدیک آمده‌اند تا سخن تو بشنوند؛ تو ترک منبر می‌گویی؟ گفت: «هر چه ما می‌خواستیم که بگوییم و آنچه پیامبران گفتند، همه را آن مرد به صدای بلند گفت.» آن روز، بیش از این نگفت.

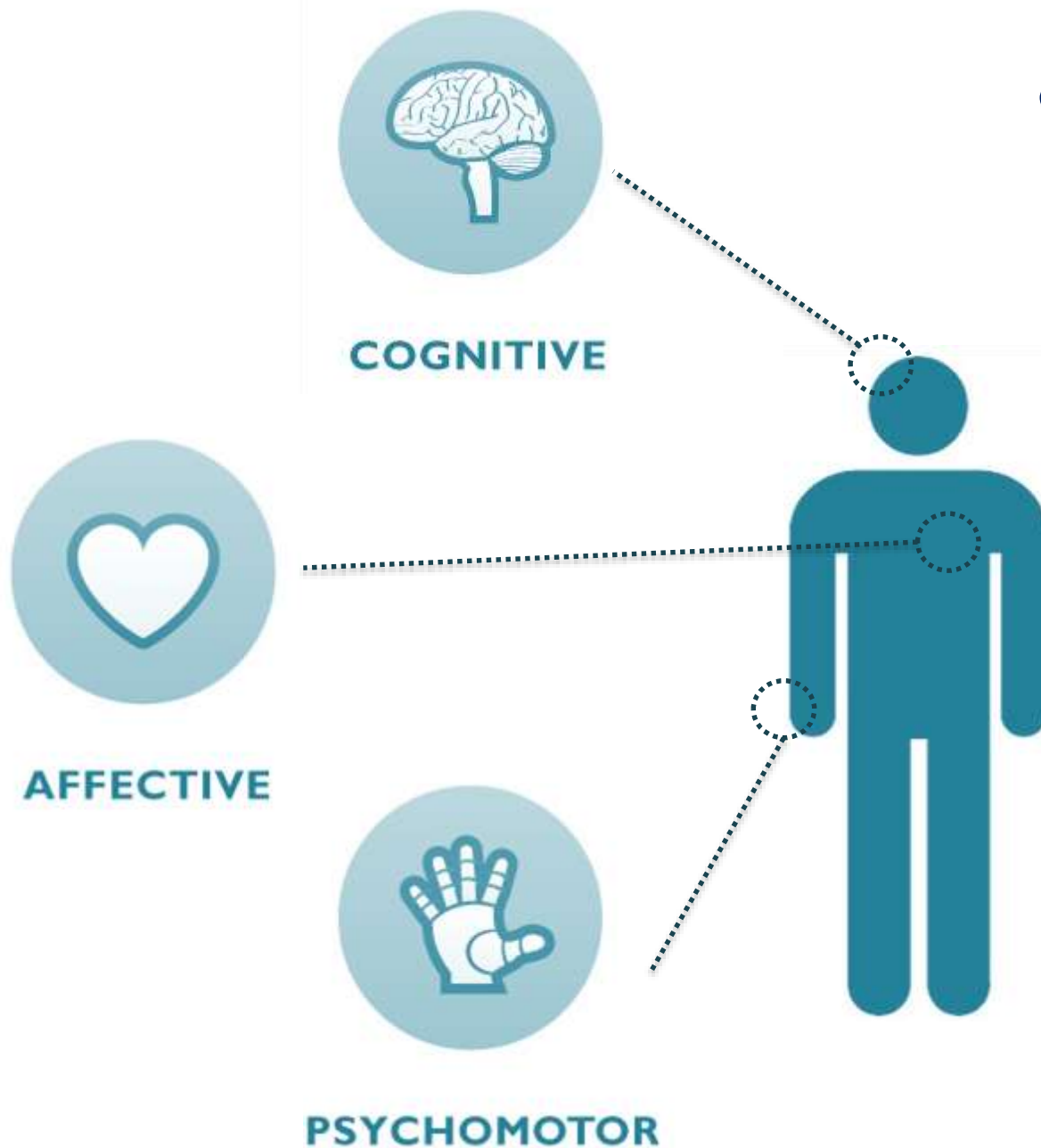




چه به دست خواهیم آورد؟

اهداف دوره

براساس گونه شناسی بلوم



ما چگونه یاد می‌گیریم؟

« پاسخ دقیق

هیچ کس نمی‌داند!

« پاسخ دشوار

نظریه‌های مختلفی وجود دارد.



ما چگونه یاد می‌گیریم؟

به صورت شرطی و واکنشی



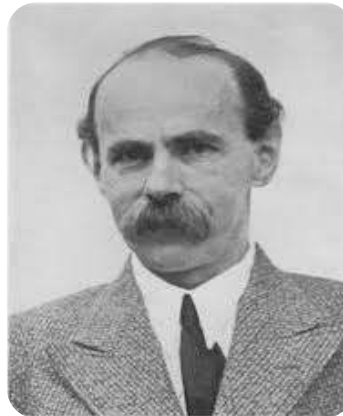
Ivan Pavlov

از مشاهده و مدل‌سازی رفتار دیگران



Albert Bandura

با تکرار و تمرین



Max Wertheimer

از تجربه



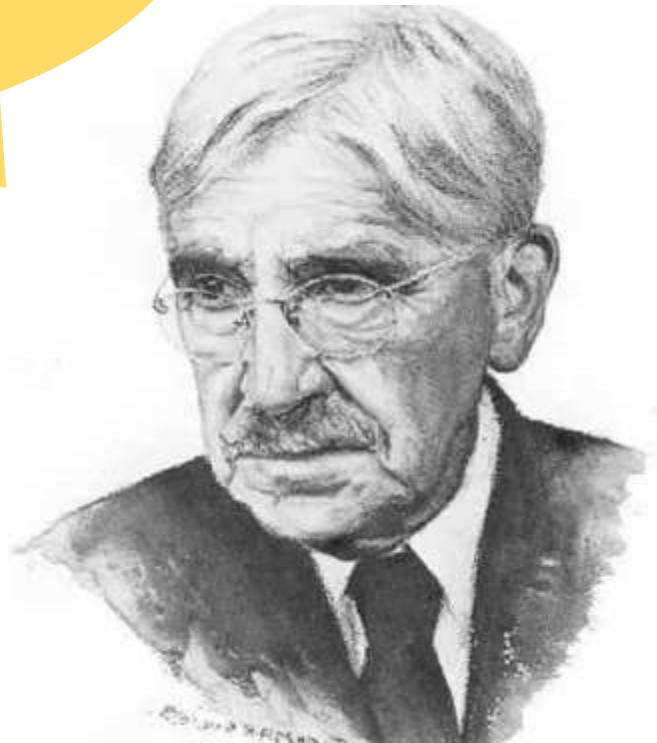
Jean Piaget

یادگیری از تجربه

ما چگونه یاد می‌گیریم؟

ما از **تجربه**، یاد نمی‌گیریم. بلکه

از **تأمل در تجربه** یاد می‌گیریم.





یادگیری

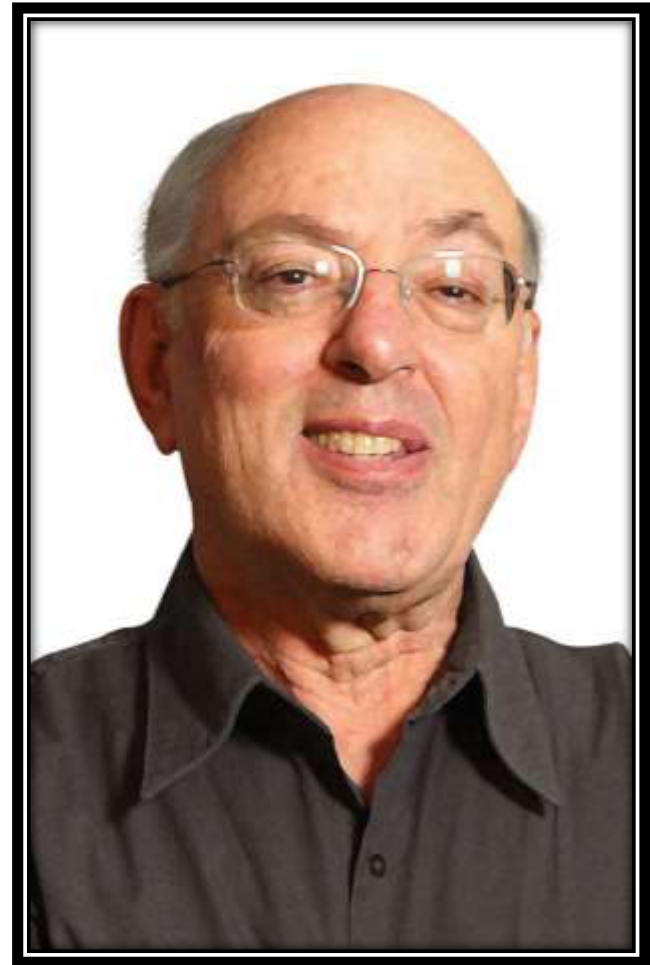
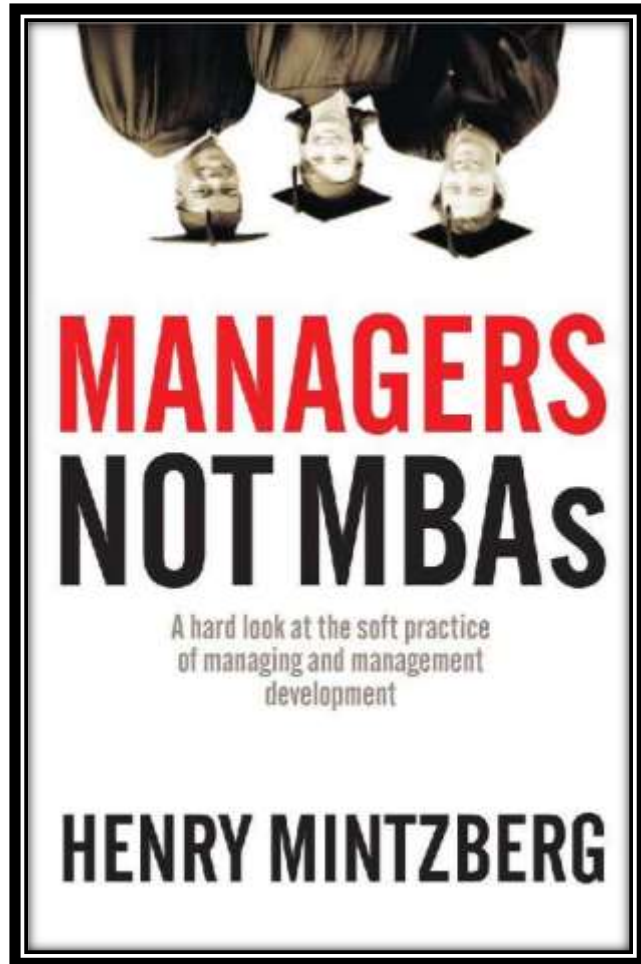
یادگیری؛

✓ فرایند تفسیر شخصی از جهان

✓ معادل با خلق معنا

دانش توسط ما ساخته می شود.

با اتکا به تجارب پیشین خود موقعیت جدید را تفسیر کرده و دانش خود را می سازیم.



رویکردی کاملاً متفاوت به آموزش مدیران



الگوی برگزاری کارگاه

مفاهیم
(از طرف مدرس)



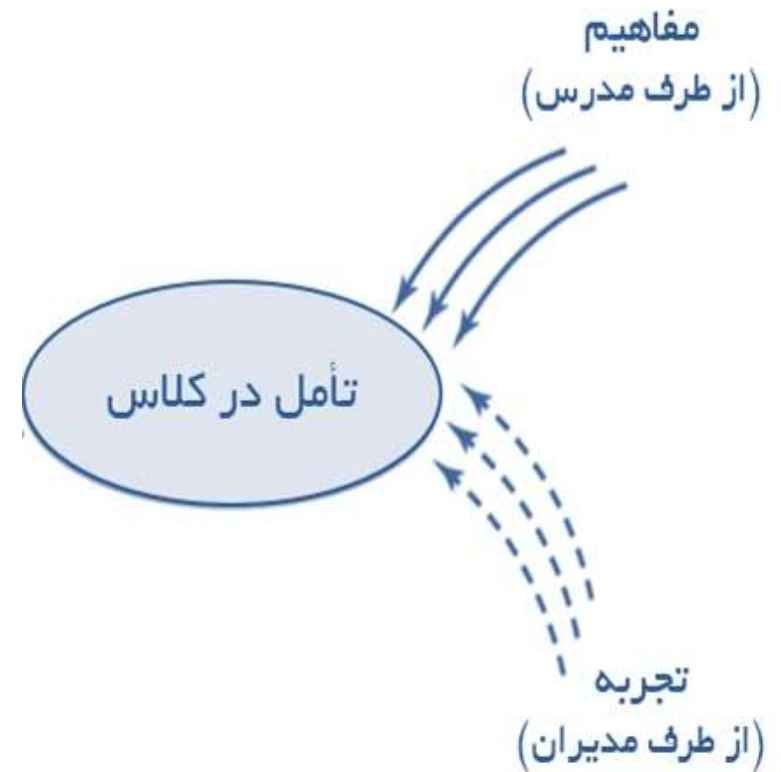
الگوی برگزاری کارگاه

مفاهیم
(از طرف مدرس)

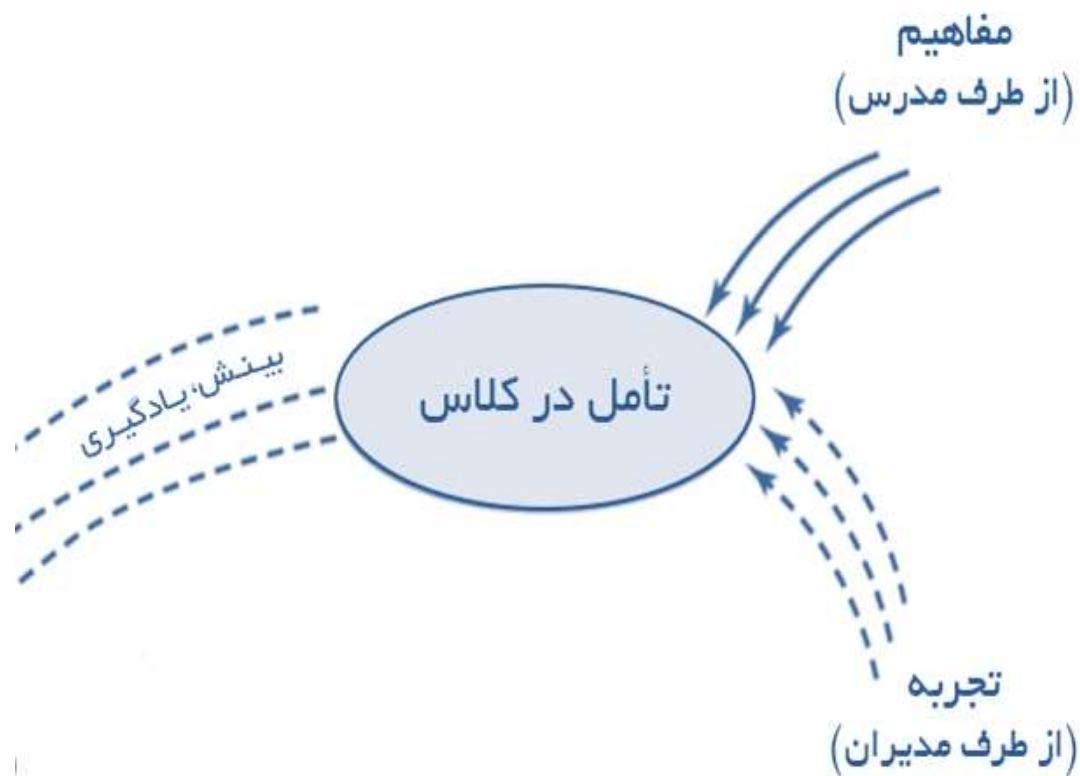


تجربه
(از طرف مدیران)

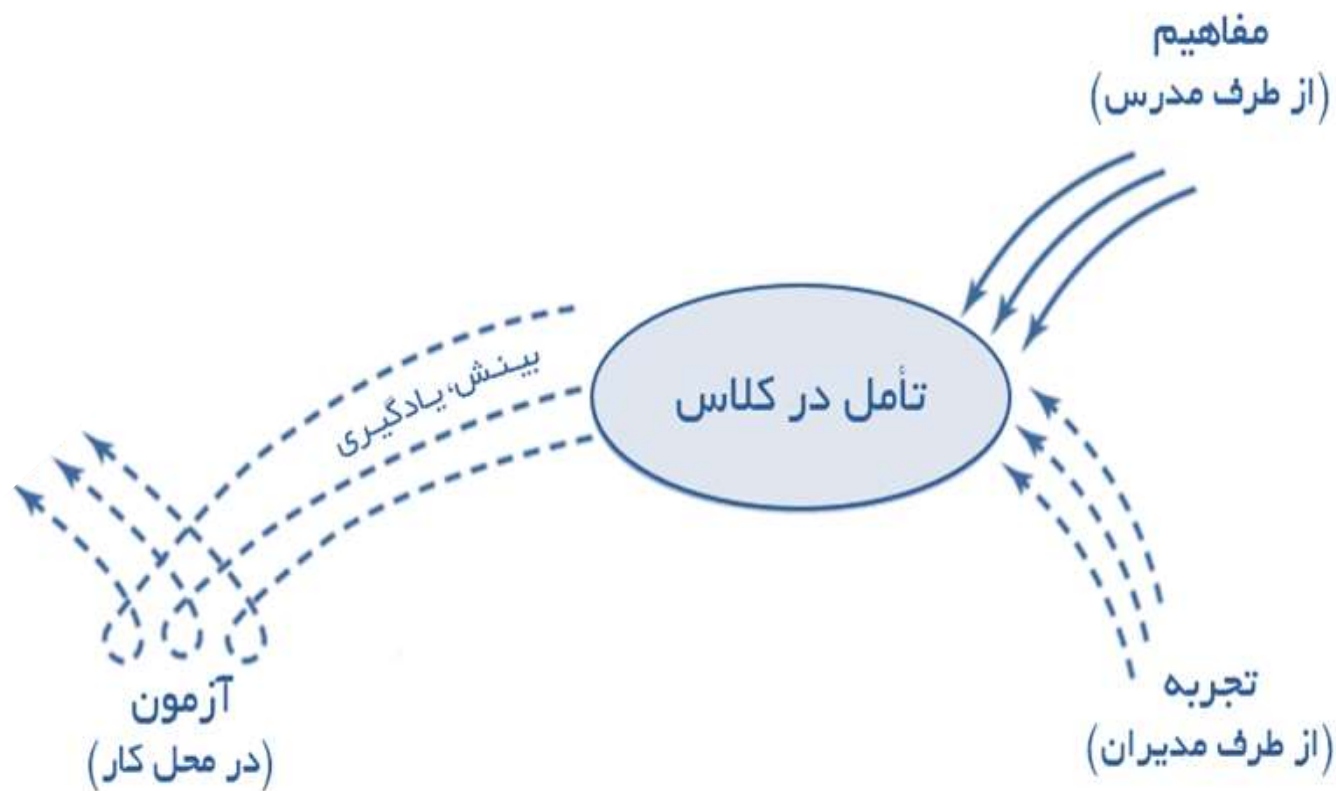
الگوی برگزاری کارگاه



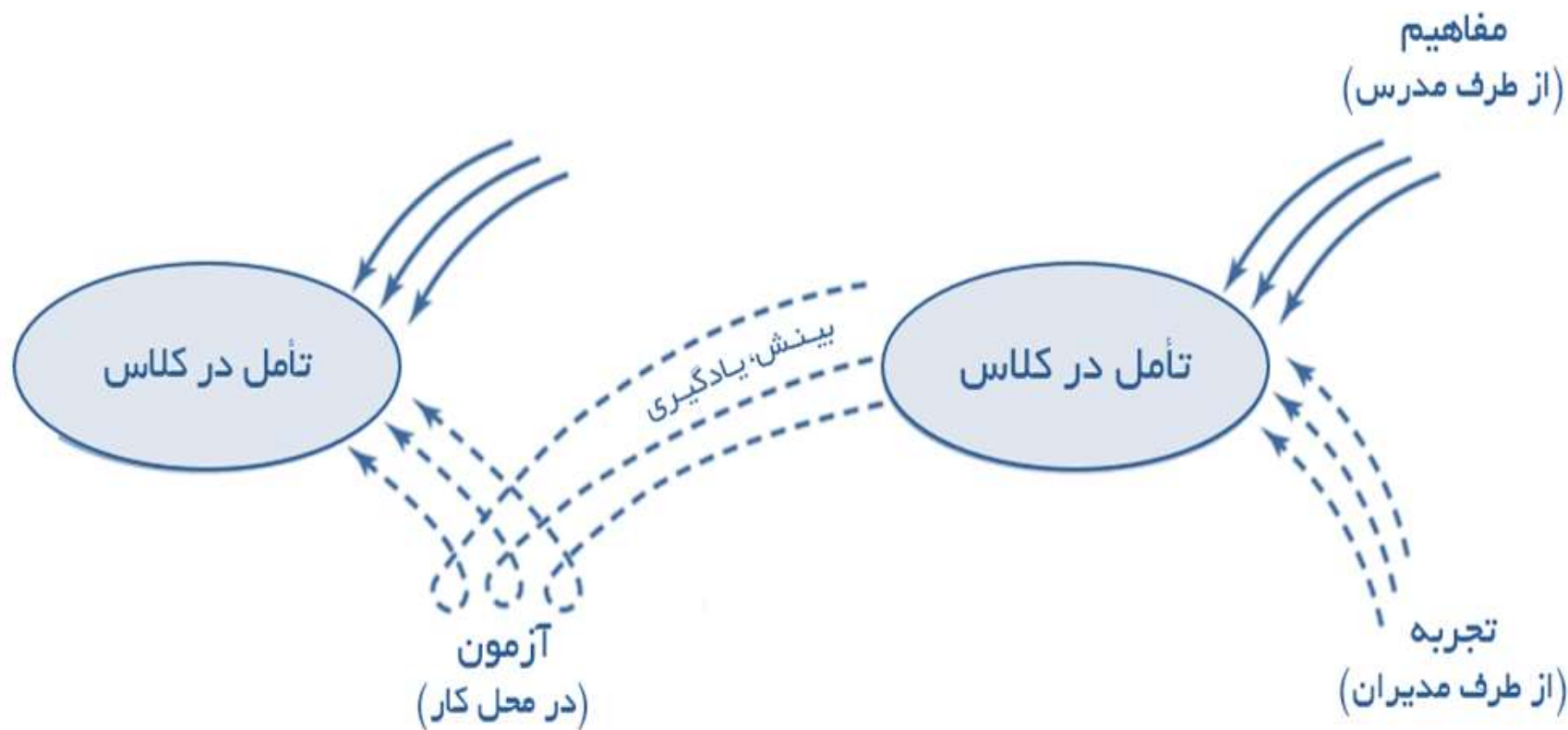
الگوی برگزاری کارگاه



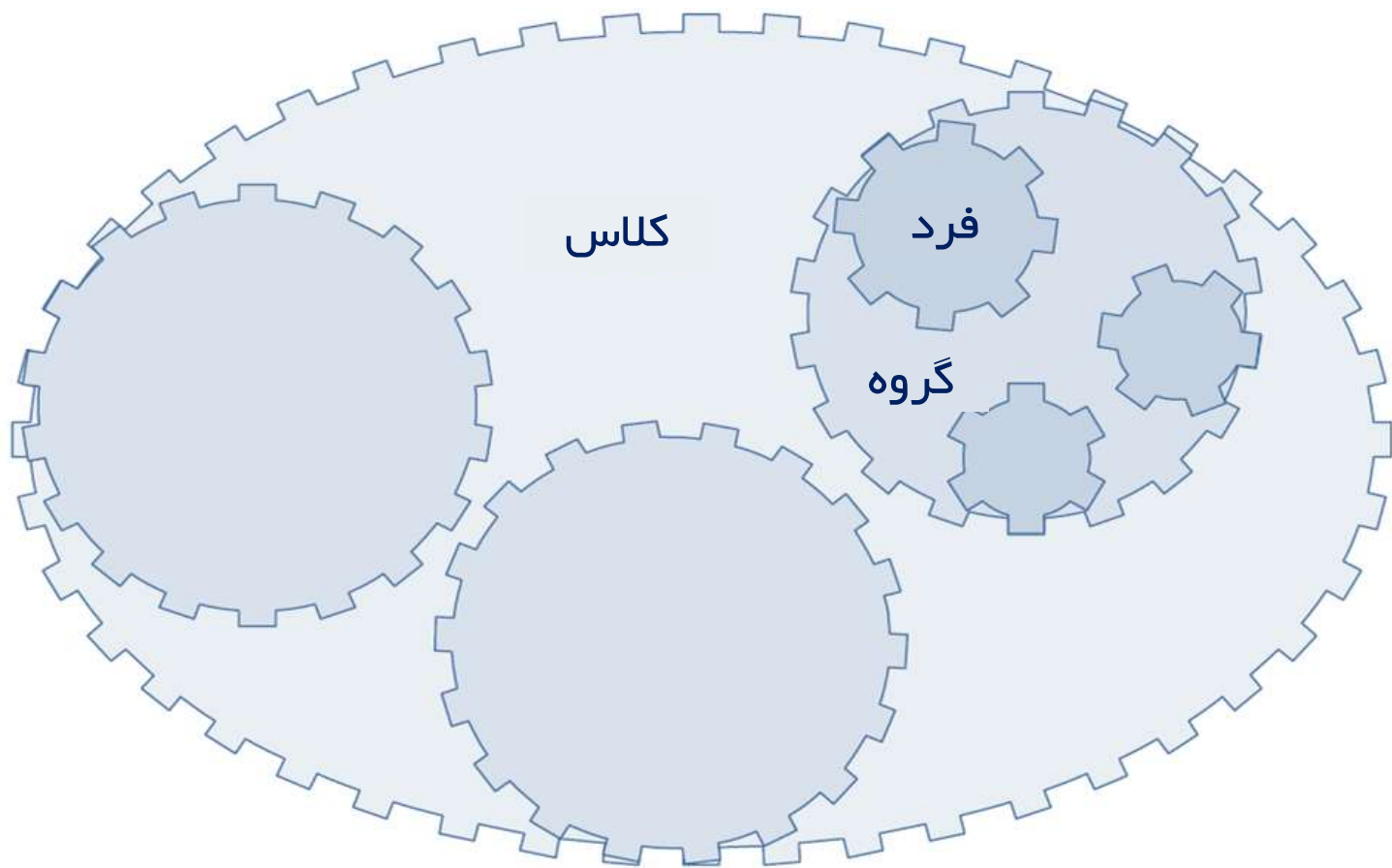
الگوی برگزاری کارگاه



الگوی برگزاری کارگاه



شبکه سه لایه تأمل





منابع

» ABOUT APA

- [Who We Are](#)
- [Governance](#)
- [Directorates and Programs](#)
- [Divisions of APA](#)
- [Advocacy](#)
- [Council Policy Manual](#)
- [Scholarships, Grants, and Awards](#)

[Contact APA](#)



APA is the leading scientific and professional organization representing psychology in the United States, with more than 117,500 researchers, educators, clinicians, consultants and students as its members.

Our Work

Our mission is to advance the creation, communication and application of psychological knowledge to benefit society and improve people's lives. We do this by:



Search Mayo Clinic



Request an Appointment
Find a Doctor
Find a Job
Give Now

Log in to Patient Account

Translated Content ▾



PATIENT CARE &
HEALTH INFO ▾

DEPARTMENTS &
CENTERS ▾

RESEARCH ▾

EDUCATION ▾

FOR MEDICAL
PROFESSIONALS ▾

PRODUCTS &
SERVICES ▾

GIVING TO
MAYO CLINIC ▾

MAYO CLINIC



Ranked #1

in more specialties than any other hospital in the nation



The American Institute of Stress

Mailing Address:

6387B Camp Bowie Blvd #334

Fort Worth, TX 76116 USA

Main: (682) 239-6823

Fax: (817) 394-0593

info@stress.org



About

Services

Daily Life

Join

Give

Learning Center

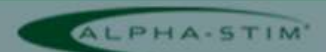


The American Institute of Stress

search...



Click here to watch a video
on alpha-stim.com


alpha-stim.com



> Adults/Youth

Home / Management Tips

“Stress in addition to being itself was also the

**Essential
for an
Excellent
Career**

25,000,000 people each year
use this site to learn the skills
they need for a happy,
successful career. Join them!



MindTools®

Essential skills for an excellent career

[Read More](#)



Free Newsletter

Learn new career skills
every week, and get
our **Personal
Career Plan Workbook**
when you subscribe.

[Privacy Policy](#)

[SIGN ME UP](#)





مدیریت استرس

برنامه آموزشی

✓ درباره استرس

- معرفی مفهوم، ریشه‌ها و مکانیزم
- استرس شغلی
- تأثیر ویژگی‌های فردی بر استرس

✓ مدیریت استرس

- پیشگیری از استرس
- مواجهه با استرس
- درمان استرس

✓ آشتی با استرس!



برنامه آموزشی

✓ درباره استرس

- معرفی مفهوم، ریشه‌ها و مکانیزم
- استرس شغلی
- تأثیر ویژگی‌های فردی بر استرس

✓ مدیریت استرس

- پیشگیری از استرس
- مواجهه با استرس
- درمان استرس

✓ آشتی با استرس!





استرس و مدیریت استرس از جمله واژه‌های رایج این روزهای ما هستند در حالی که نیم قرن قبل، چنین واژه‌هایی وجود نداشتند.





در گذشته زمانی که از عاملان مرگ حرف زده می شد همه به یاد عفونت و بیماری و جنگ و مواردی از این دست می افتادند.

اما به نظر می رسد که امروز عوامل دیگری هستند که حرکت انسانها به سمت مرگ را به صورت نامحسوسی شتاب می بخشند و استرس یکی از آنهاست.

استرس را از جمله بیماری‌های سبک زندگی یا Lifestyle Diseases می‌دانند.

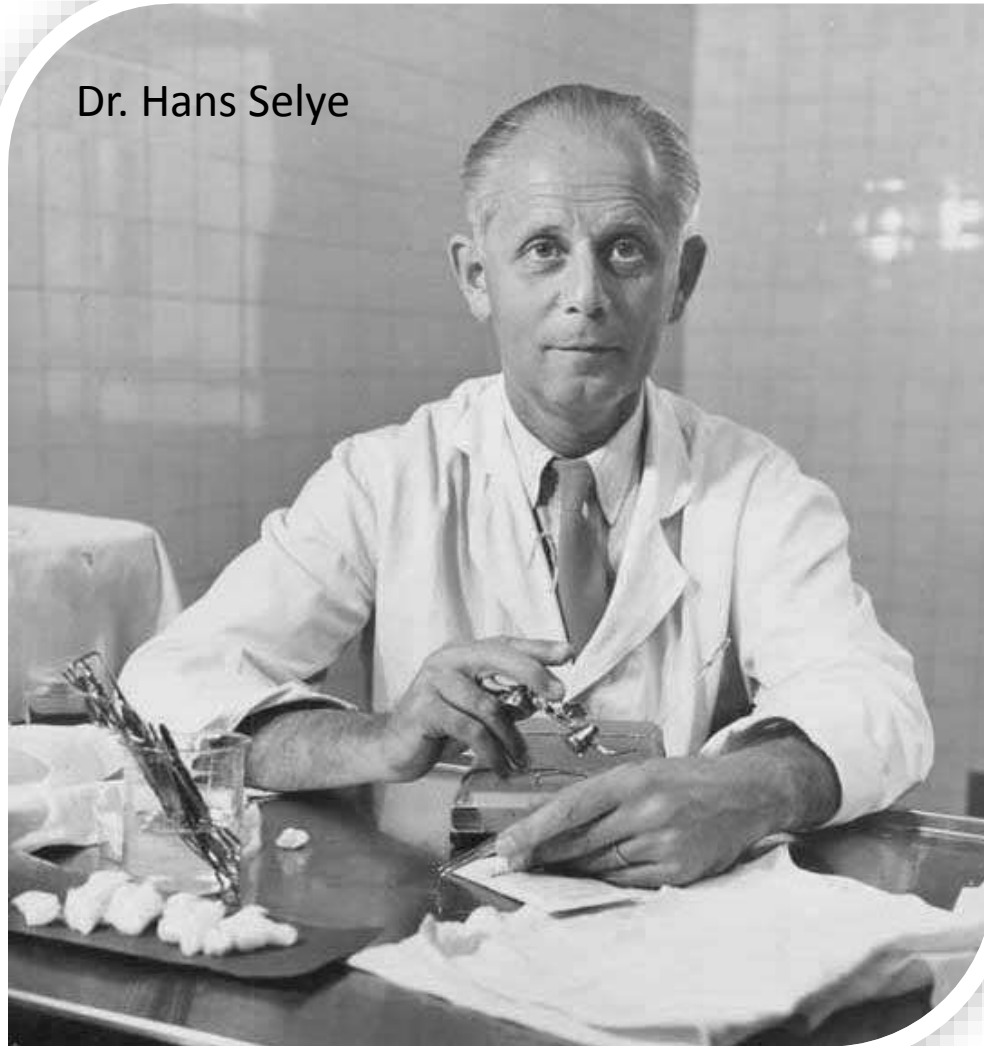


بیماری‌های سبک زندگی بیماری‌های غیرواگیرداری هستند که هر یک از ما به صورت مستقل در دام آنها گرفتار می‌شویم و عموماً در **تغییر عادت‌های زندگی** چه در حوزه رفتار و چه در حوزه ارتباطات و چه در حوزه تغذیه و چه در حوزه تحرک فیزیکی بازمی‌گردند.

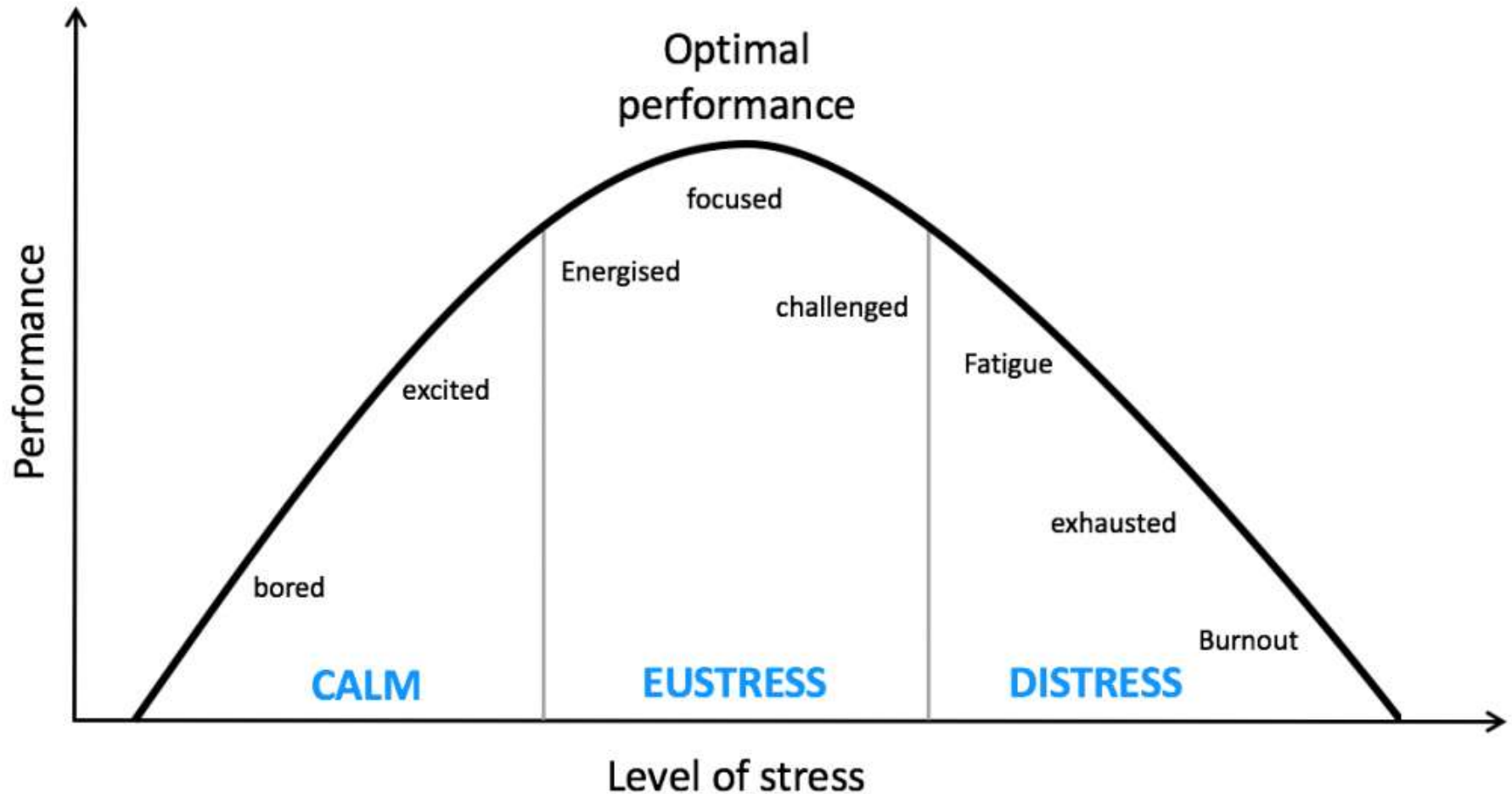
فشار زیاد کار، ابهام در شرایط زندگی، کاهش فرصت برای تفریح و عدم امکان انتخاب سبک دلخواه تفریح و استراحت، حضور دائمی موبایل در کنار ما که خانه و زندگی شخصی را هم به حیات خلوت شرکت‌ها تبدیل کرده است، از بین رفتن حریم‌های شخصی، تغییر رژیم غذایی و عدم فرصت برای نرمش و ورزش، تنها بخشی از عواملی هستند که کمک کرده‌اند تا استرس به یکی از تهدیدهای جدی در زندگی امروزی ما تبدیل شود.



Dr. Hans Selye



استرس مثبت و منفی



استرس مثبت و منفی



Stress has nothing to do with
how many hours you work



And everything to do with how
you feel during those hours



استرس، نوعی از تعامل بین انسان و شرایط اوست

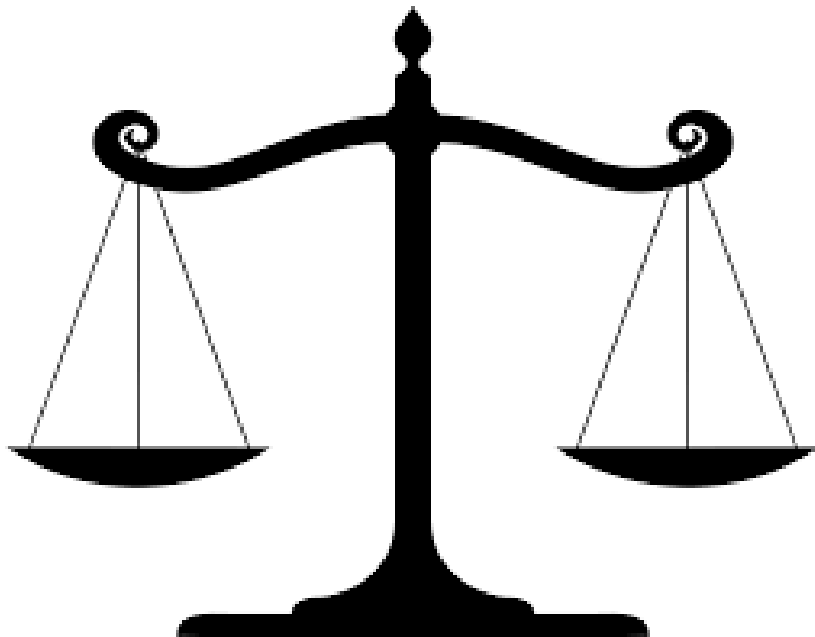
(که به شکل ارزیابی‌های ذهنی، تغییرات فیزیولوژیک و همینطور رفتارهای بیرونی بروز پیدا می‌کند)

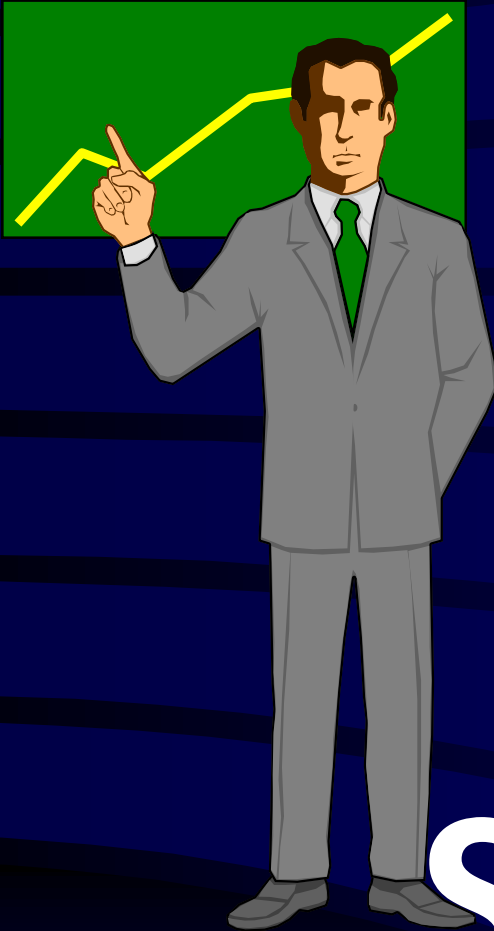
و معمولاً در زمانی به وجود می‌آید که

بین آنچه در اختیار ماست

و آنچه شرایط نیاز دارد،

تعادل و توازن وجود ندارد.





DEFINITION

$$S = P > R$$

Stress occurs when the pressure is greater than the resource



Richard Lazarus

استرس شرایط یا احساسی است که در آن، فرد از لحاظ ادراکی
بر این باور است که مجموع خواسته‌ها و انتظاراتی که از او وجود دارد،
فراتر از امکانات و منابع و توانمندی‌هایی است که در اختیار دارد.



شرایط یا احساس

استرس از یک سو ممکن است به کمک محیط بیرونی و شرایطی که در آن قرار داریم شکل بگیرد. مانند وقتی که مدیران از ما می‌خواهد گزارشی را که تهیه آن به ده ساعت زمان نیاز دارد در یک ساعت آماده و ارائه کنیم.

از سوی دیگر ممکن است احساسی باشد که در درون خود تجربه می‌کنیم. حتی بدون اینکه در بیرون اتفاق خاصی افتاده باشد. به عبارتی منشاء استرس ممکن است بیرونی یا درونی باشد.



ادراک

وقتی از ادراک می‌گوییم منظورمان این است که واقعیت اصلاً مهم نیست. ما در مورد **برداشت** یک فرد حرف می‌زنیم. برداشت ما از رویدادهای بیرونی به خود آن رویدادها، به شرایط محیطی، به تجربیات قبلی ما، به انتظارات ما و به ده‌ها عامل دیگر بازمی‌گردد.

اگر می‌گوییم انتظاری که وجود دارد بیشتر از توانمندی‌های فرد است. منظورمان این است که **او فکر می‌کند** انتظارات بیشتر از توانمندی‌های اوست. چه بسا انتظارات چندان زیاد نباشد. یا بالعکس. انتظارات خیلی زیاد است و او اصلاً متوجه نمی‌شود که توانمندی مورد نیاز در او وجود ندارد.



مجموع انتظارات و خواسته‌هایی که از او وجود دارد

اگر دقت کنید در تعریف لازاروس، از **فعل مجهول** استفاده شده است. به این معنا که **هرکسی** ممکن است چنین انتظاری را ایجاد کند.

از یک سو ممکن است خانواده، مدیریت، کارکنان و در یک کلام **اطرافیان** چنین حسی را ایجاد کنند و از سوی دیگر ممکن است **خود فرد** چنین انتظاراتی را از خودش داشته باشد و به دلیل فاصله زیاد انتظارات در مقایسه با توانمندی‌ها، گرفتار استرس شود.



به وجود آمدن استرس، پدیده‌ای بسیار عادی و قابل درک است و حتی اگر کسی هرگز استرس را تجربه نکند، می‌توان این ویژگی را یک بیماری یا ناهنجاری دانست. آنچه نگران کننده است، **تکرار و تداوم** استرس در زندگی ماست.





ماشینی را در نظر بگیرید که در خیابان در حال حرکت است و در مسیر خود به یک سربالایی می‌رسد.

راننده احساس می‌کند که نیروی پیشرانی که برای حرکت ماشین به جلو لازم است، بیشتر از نیروی فعلی است و به همین دلیل پای خود را روی پدال گاز فشار می‌دهد. این حالت، دقیقاً شبیه شرایطی است که ما احساس می‌کنیم محیط از ما منابعی بیشتر از حالت عادی می‌خواهد.



آنچه نگران کننده است شرایطی است که وقتی پای خود را تا آخر روی پدال گاز فشار می دهیم، باز هم احساس کنیم که ماشین توانایی حرکت با سرعت مناسب را ندارد. یا اینکه اگرچه با سرعت مناسب در حال حرکت است، اما می دانیم که فشار بسیار زیادی به ماشین می آید و مصرف منابع آن (سوخت) بسیار بالاست و این وضعیت نمی تواند مدت طولانی ادامه پیدا کند و ممکن است این ناتوانی به شکل های دیگری خود را بروز دهد (مثلاً بالا رفتن دمای آب و جوش آوردن ماشین).





Let's **Reflect!**

استرس میراث چه کسانی است؟



- I. چرا چیزی به نام استرس وجود دارد و بدن ما چرا به چنین مکانیزمی برای تعامل با محیط مجهز است؟
- II. کدام عوامل بیرونی می‌توانند بدن ما را وادار کنند که پاسخ‌های مرتبط با استرس را از خود بروز دهد؟
- III. ذهن انسان، چگونه به این نتیجه می‌رسد که الان در شرایطی قرار دارد که باید استرس داشته باشد؟
- IV. در شرایط استرس‌آفرین، بدن چگونه پاسخ می‌دهد و به رفع این شرایط کمک می‌کند؟
- V. ما چه مکانیزم‌هایی برای تطبیق با شرایط پراسترس بلد هستیم و چه ابزارهایی را برای مواجهه با این شرایط به کار می‌گیریم؟

انطباق؛ رمز بقا



اصولاً هر مکانیزم و ویژگی در بدن ما، یا به دلیل یکی از نیازهایی که هم اکنون داریم شکل گرفته و به وجود آمده و یا به دلیل یکی از نیازهایی که قبلاً داشته‌ایم.

چرا استرس ؟



وقتی هوا گرم می شود، بدن ما با استفاده از تعریق، خودش را خنک می کند. وقتی سردمان می شود، بدن ما با استفاده از لرزیدن، دمای خود را بالا می برد و سعی می کند حداقل دمای مورد نیاز خود را تامین کند.

وقتی عصبانی می شویم، خون با فشار بیشتری به سمت صورت و دست های ما پمپ می شود و صورت ما برافروخته می شود و دست هایمان محکم تر از همیشه مشت می شود تا بتوانیم طرف مقابلمان را کتک بزنیم!

البته سالهاست که این نیاز کمرنگ تر از گذشته است، اما چند صد هزار سال زندگی انسان بر روی زمین، نیازمند این توانمندی بوده است و شاید سالها طول بکشد تا به تدریج، از این توانمندی بی نیاز شویم.



چرا استرس ؟



اگر فسیل‌های یافته شده از انسانهای نخستین را معیار قرار دهیم، انسان شبیه به همین شکل ظاهری و مشخصات فیزیکی و ویژگی‌های امروزی ما **حدود ۲۰۰ هزار سال** است که بر روی کره زمین زندگی می‌کند.

طبیعی است که دویست هزار سال زندگی بر روی زمین، باعث شده است که به تدریج مغز ما و بدن ما یاد بگیرد که **چگونه در برابر تهدیدهای طبیعی مقاومت کند** و راهکارهای بهتری را برای زندگی و غلبه بر طبیعت یاد بگیرد.

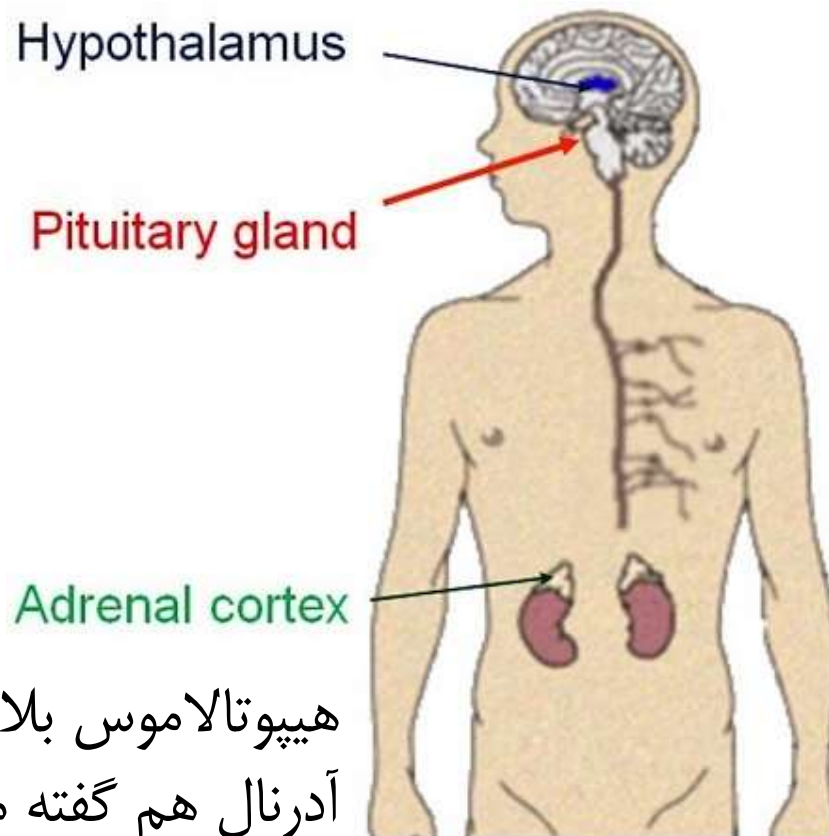


با توجه به اینکه شهرنشینی و تشکیل جوامع مدرن
صرفاً چند هزار سال قدمت دارد، می‌توانیم بگوییم که
نسل انسان قسمت عمده زندگی خود را در طبیعت
زندگی کرده و تلاش کرده خود را در برابر تهدیدهای طبیعی قدرتمندتر کند.



زمانی که پدر من یا شما، بیرون غار با خیال راحت
در حال چیدن تمشک بوده و ناگهان در مقابلش، با فاصله‌ای چندمتری
یک خرس یا پلنگ وحشی ظاهر شده است.

مکانیزم مواجهه با استرس



هیپوتالاموس بلافاصله به **غدد فوق کلیوی** (که به آنها غدد آدرنال هم گفته می‌شود) خبر می‌دهد که باید هورمون‌های مختلفی از جمله **آدرنالین** ترشح کنند و بدن را برای مواجهه با شرایطی که پیش‌بینی نشده است آماده کنند.

در این حالت سطح **قند و چربی خون بالا** می‌رود تا انرژی مورد نیاز توسط ماهیچه‌ها برای جنگیدن یا دویدن و فرار کردن تامین شود. به طور کلی می‌توان گفت مغز و بدن اصطلاحاً در حالت **Alert** و سطح هوشیاری بالا قرار می‌گیرند و هر کار غیرضروری (از جمله هضم غذا، حرکت معده یا حتی ترشح بزاق) کند یا متوقف می‌شود و قلب تندتر کار می‌کند تا خون را برای ستیز یا گریز به ماهیچه‌ها برساند.



مویرگ‌های زیر پوست ما منقبض می‌شوند تا هم فشار خون افزایش پیدا کند (و سریع‌تر به مقاصد مورد نظر برسد) و هم اگر زخمی شدیم، خون زیادی از تن مان نرود و جان مان در معرض تهدید قرار نگیرد.

مغز به مثانه دستور تخلیه می‌دهد

...و



تا اینجا همه چیز طبیعی است. آنچه غیرطبیعی و سخت است شرایط امروز ماست. وقتی که مدیر من و شما بر سر ما فریاد می‌زند که چرا پروژه به موقع آماده نشده است و **مکانیزم ستیز و گریز** فعال می‌شود.





قلب تندتر می‌زند. تنفس تندتر می‌شود. قند و چربی در خون بالا می‌رود. معده فعالیت خود را تعطیل می‌کند و مثانه در این فکر است که اگر سبک کردن بار شما می‌تواند اثر مثبتی داشته باشد، به سهم خود در حل مشکل کمک کند!



این در حالی است که شما نمی‌توانید و نباید جلسه را ترک کنید. قرار هم نیست مدیر خود را کتک بزنید یا او شما را کتک بزند. خون بیشتر و مشت گره کرده کمکی به شما نخواهد کرد. مویرگ منقبض شده هم کارکرد مهمی نخواهد داشت چون قرار نیست پوست من و شما از هم دریده شود.



آنچه می ماند قند و چربی بالای
خون، معده آسیب دیده و قلب
خسته و تنفس تند و هجوم
آدرنالین و فعال شدن گسترده
سیستم اعصاب سمپاتیک است
که تکرار آن می تواند به سلامت
ما آسیب جدی برساند.

SHORT-TERM STRESS RESPONSE

Stress affects

HYPOTHALAMUS

sends nerve signals to

SPINAL CORD

sends nerve signals to

ADRENAL MEDULLA

secretes

ADRENALINE & NORADRENALINE

leads to

- Rising of blood sugar levels
- Higher blood pressure
- Faster breathing
- Faster metabolism
- Increased attention
- Slower digestion and lower kidney function

YOUR BODY on STRESS

LONG-TERM STRESS RESPONSE

Stress affects

HYPOTHALAMUS

releases ACTH to

ANTERIOR PITUITARY GLAND

sends ACTH to

ADRENAL CORTEX

secretes

CORTISOL & ALDOSTERONE

can lead to

- Higher blood volume
- Higher blood pressure
- Processing of proteins and fat to glucose
- Higher blood sugar levels
- Immunosuppression
- Cardiovascular diseases
- Lower production of sexual hormones
- Kidney failure



زمانی که بدن در شرایط استرس شدید قرار می‌گیرد، همه چیز بد نیست. استرس می‌تواند تبعات خوبی هم داشته باشد و اثرات مثبتی ایجاد کند. این اثرات مثبت، حتی در زندگی مدرن امروزی هم همچنان نقش مهمی در رشد و موفقیت و سلامتی ما دارند.

آنچه در مورد استرس می‌تواند نگران کننده باشد، حضور دائمی و جدی استرس در زندگی ماست. به همین دلیل یکی از رایج ترین شیوه‌های طبقه بندی استرس، طبقه بندی آن بر اساس میزان و تکرر وقوع در زندگی است:



۱. عوامل استرس‌زای لحظه‌ای و کوتاه مدت
۲. استرس‌های لحظه‌ای اپیسودیک یا مکرر
۳. عوامل استرس‌زای مزمن یا کرونیک

عوامل استرس‌زای لحظه‌ای و کوتاه مدت



اکثر ما وقتی از استرس صحبت می‌کنیم، احتمالاً منظورمان همین شکل استرس است. این استرس ممکن است به خاطر فشاری که در لحظاتی قبل به ما وارد شده یا فشار و تنش که فکر می‌کنیم در لحظات آتی به ما وارد خواهد شد ایجاد می‌شود. اگر این استرس خیلی شدید و خیلی طولانی نباشد، حتی می‌تواند هیجان‌انگیز هم باشد.



انسانها برای تجربه این نوع استرس حتی بلیط می‌خرند و پول هم می‌دهند! قطارهای شهرسازی و تونل وحشت و دیدن فیلم‌های ترسناک، به نوعی تلاش ما برای تجربه شکل محدود و بی‌خطر این نوع استرس است.



استرس‌هایی هستند که به صورت منظم در زندگی ما تکرار می‌شوند. اگر انسان منظمی نباشید احتمالاً دیر رسیدن به محل کار یک مسئله موردی در زندگی شما نیست. بلکه هر روز صبح این استرس را تحمل می‌کنید. اگر شیطنت دانشجویی را مهار نکرده باشید، احتمالاً به تعداد کوییزها و امتحانات و پروژه‌ها و تمرین‌ها، گرفتار استرس کوتاه مدت می‌شوید.

اگر از یکی از همکاران خود متنفر باشید، هر روز ظهر هنگام ناهار که با او روبرو می‌شوید، استرس را تجربه خواهید کرد.

عوامل استرس‌زای مزمن یا کرونیک



چیزهایی هستند که به صورت دائمی در زندگی ما وجود دارند و بخشی از زندگی ما شده‌اند. معمولاً هر بار که آنها را تجربه می‌کنیم، جدا از فشارهای لحظه‌ای، فشار روانی تجربیات قبلی هم در ذهنمان پررنگ می‌شود. انگار که این عوامل، یکی پس از دیگری بر روی هم انباشته می‌شوند.

این نوع استرس، ساعت به ساعت و روز به روز و ماه به ماه و سال به سال، روح و جسم ما را مستهلک و فرسوده می‌کند.

کسی که در **زندگی خانوادگی خود با همسرش مشکل** دارد، همیشه یک استرس دائمی را تجربه می‌کند. در هنگام درگیری و مشاجره میزان این استرس افزایش می‌یابد و البته عموماً خاطرات تلخ مشاجره‌های قبلی و استرس‌های مرتبط با آن هم در ذهنش مرور می‌شود.

فقر مالی اگر در حدی باشد که تامین نیازهای اولیه زندگی را دشوار کند، می‌تواند عاملی برای شکل‌گیری استرس مزمن در زندگی ما انسانها شود.

شغلی که دوست نداریم،
زندگی خانوادگی که از آن رضایت نداریم و به درست یا غلط باور داریم که
بخش مهمی از سرنوشت امروز ما ناشی از آن است،
نگرانی‌های مالی از وضعیت آینده، نگرانی از زندگی فرزندانمان
و تصور اینکه در تامین آینده آنها ناتوان هستیم،
همه و همه می‌توانند مثال‌هایی از استرس مزمن در زندگی ما باشند.



Let's **Reflect!**

شما کدام نوع استرس را تجربه کرده اید؟



A global measure of **perceived stress**

[\[PDF\] academia.edu](#)

[S Cohen](#), [T Kamarck](#), [R Mermelstein](#) - *Journal of health and social behavior*, 1983 - JSTOR

... The above discussion indicates the desirability of developing an instrument to measure a global level of **perceived stress**. This article presents data on the **Perceived Stress Scale**, a 14-item measure of the degree to which situations in one's life are appraised as stressful. ...

[Cited by 11379](#) [Related articles](#) [All 16 versions](#) [Cite](#) [Save](#)



A Global Measure of Perceived Stress

Sheldon Cohen; Tom Kamarck; Robin Mermelstein

Journal of Health and Social Behavior, Vol. 24, No. 4 (Dec., 1983), 385-396.

Stable URL:

<http://links.jstor.org/sici?sici=0022-1465%28198312%2924%3A4%3C385%3AAGMOPS%3E2.0.CO%3B2-2>

Journal of Health and Social Behavior is currently published by American Sociological Association.

APPENDIX A:

Items and Instructions for Perceived Stress Scale

The questions in this scale ask you about your feelings and thoughts during the last month. In each case, you will be asked to indicate *how often* you felt or thought a certain way. Although some of the questions are similar, there are differences between them and you should treat each one as a separate question. The best approach is to answer each question fairly quickly. That is, don't try to count up the number of times you felt a particular way, but rather indicate the alternative that seems like a reasonable estimate.

For each question choose from the following alternatives:

- 0. never
- 1. almost never
- 2. sometimes
- 3. fairly often
- 4. very often

1. In the last month, how often have you been upset because of something that happened unexpectedly?
2. In the last month, how often have you felt that you were unable to control the important things in your life?
3. In the last month, how often have you felt nervous and "stressed"?
- 4.^a In the last month, how often have you dealt successfully with irritating life hassles?
- 5.^a In the last month, how often have you felt that you were effectively coping with important changes that were occurring in your life?
- 6.^a In the last month, how often have you felt confident about your ability to handle your personal problems?
- 7.^a In the last month, how often have you felt that things were going your way?
8. In the last month, how often have you found that you could not cope with all the things that you had to do?
- 9.^a In the last month, how often have you been able to control irritations in your life?
- 10.^a In the last month, how often have you felt that you were on top of things?

ارزیابی / خودارزیابی / خوداظهاری

TEST



**YOUR
SELF**



Let's **Reflect!**

نظر شما در خصوص نتایج خودارزیابی چیست؟

مقایس «هلمز – راهه» برای ارزشیابی دگرگونیهای زندگی

رویداد	ارزش عددی تغییر	رویداد	ارزش عددی تغییر
مرگ همسر	۱۰۰	تغییر مسئولیت‌های در محل کار	۲۹
طلاق	۷۳	جدا شدن فرزندان از خانواده	۲۹
زندگی جدا از همسر	۶۵	اختلاف با خانواده همسر	۲۹
زندانی شدن	۶۳	پیشرفت‌های شخصی چشمگیر	۲۸
مرگ یکی از اعضاء خانواده	۶۳	آغاز به کار با بیکار شدن همسر مرد	۲۶
زخمی شدن یا بیماری خودشخص	۵۳	آغاز یا پایان یافتن تحصیل	۲۶
ازدواج	۵۰	تغییر شرایط زندگی	۲۵
اخراج از کار	۴۷	تجدیدنظر در عادت‌های شخصی	۲۴
آشتی یا همسر	۴۵	مسئله داشتن با رئیس	۲۳
بازنشستگی	۴۵	تغییر محل مسکونی	۲۰
برهم خوردن سلامت یک عضو خانواده	۴۴	تغییر محل تحصیل	۲۰
بارداری	۴۰	تغییر تفریحات	۱۹
مشکلات جنسی	۳۹	تغییر فعالیت‌های مذهبی	۱۹
ورود یک عضو تازه به خانواده	۳۹	تغییر فعالیت‌های اجتماعی	۱۸
سازگاری مجدد در کسب و کار	۳۹	تغییر عادت‌های مربوط به خواب	۱۶
تغییر وضع مالی	۳۸	تغییر عادت‌های مربوط به خورد و خوراک	۱۵
مرگ دوست صمیمی	۳۷	تعطیلات سالانه	۱۳
تغییر شغل	۳۶	عید کریسمس	۱۲
از دست رفتن وثیقه	۳۰	خلافاکاری‌های جزئی	۱۱

برنامه آموزشی

✓ درباره استرس

- معرفی مفهوم، ریشه‌ها و مکانیزم
- **استرس شغلی**
- تأثیر ویژگی‌های فردی بر استرس

✓ مدیریت استرس

- پیشگیری از استرس
- مواجهه با استرس
- درمان استرس

✓ آشتی با استرس!



استرس شغلی

- برخی از منابع استرس
- انسان و سازمان
- واقعیات آماری درخصوص استرس شغلی
- ابعاد استرس شغلی
- خودارزیابی استرس شغلی
- مشاغل استرس زا
- مدل استرس شغلی

11

SCARY STATISTICS ABOUT
STRESS
AT WORK

officevibe



STRESS

is a silent killer.

There's plenty of research on the subject that shows that too much stress can have traumatizing health effects.



The background is a solid light blue color. Scattered across the entire surface are various icons: several green US dollar bills (some tilted, some upright), several yellow coins, and several capsules of different colors (purple, pink, orange, teal, red).

1

\$300B/year

Annual costs to employers in stress
related health care and missed work.



2

77%

of people regularly
experience **physical**
symptoms caused by stress.

3

73%

regularly experience
psychological symptoms
caused by stress.





4

33%

feel they are living with
extreme stress.



48%

feel their stress has
increased over the past
five years.





6

76%

cited **money and work**
as the leading cause of their
stress.

7



48%

reported **lying awake**
at night due to stress.



8

54%

said stress caused them
to fight with people close
to them.



60% of **26,000** workers in the United States were **so unhappy** with their current jobs that they would prefer to choose a new career.



10

87%

of workers worldwide “**are emotionally disconnected**”
from their workplaces and less
likely to be productive.



11



Unhappy workers are

10%

less productive.

مهر گزارش می دهد:

وضعیت اختلالات روانی در بین ایرانی ها/استرس حرف اول را می زند



کلیک کنید



DIGISTYLE

فروشگاه آنلاین پوشاک
برای مهر آماده شو!

مشاهده >



۱۰ خبر اول



زمین لرزه ۳.۸ ریشتری گلباف
را تکان داد



زمین از ۹ سیاره رصد می شود!



تیراندازی در تگزاس ۸ کشته
بر جای گذاشت



نامزدهای نهمین جشن مستقل
سینمای انیمیشن اعلام شد



دادگاه رسیدگی به قتل بنیتا
آغاز شد



آپارتمان ۸۰ متری (آجاره)

اسفهان، فولادشهر

۱,۰۰۰,۰۰۰ تومان

مشاهده آگهی ها



در ایران چطور ؟

نتایج بررسی عوامل موثر بر ایجاد فشار روانی بین مردم ایران نشان داد از بین ۲۲ عامل تاثیرگذار بر استرس شهروندان تورم و هزینه‌های زندگی با میانگین ۴,۱ از ۵، عامل موثر فشار روانی بر مردم کل کشور است.

جدول زیر شاخص‌های این تحقیق و نتیجه بررسی هرکدام از این شاخص‌ها را نشان می‌دهد:

شاخص‌های تحقیق	مهم‌ترین عامل استرس‌زا در این حوز
فشار روانی در حوزه مسائل زیست‌محیطی و آلودگی شهر	آلودگی هوای شهرها
مسائل مربوط به گرانی و تورم	تورم، گرانی، هزینه‌های بالای زندگی
حوزه ایجاد و احساس ناامنی و ترس در شهروندان	نگرانی از سلامت فردی، ترس از بیماری یکی از اعضا، مصائب ازدواج
مسائل شخصی و خانوادگی شهروندان	پیدا کردن شغل مناسب
مسائل مربوط به محیط کار و شغل	مسائل اخلاقی، مشکلات اداری، ناامیدی به آینده
حوزه معضلات و نابه‌سامانی‌های اجتماعی	



Let's **Reflect!**

شغل شما تا چه حد استرس زا است؟
چه عواملی باعث استرس شغلی می شوند؟





ابعاد استرس شغلی

نقش: درک درست نقش‌های شغلی توسط کارکنان

ارتباطات: وجود ارتباطات جمعی مثبت و مفید

حمایت مدیریت

حمایت همکاران

کنترل: فرد در مسیر انجام کار خود دارای انتخاب و اختیار است

تقاضا: شامل موضوعاتی مانند بار کاری، خصوصیات و محیط کار

تغییر: نحوه سازماندهی و اجرای تغییرت سازمانی

نظر شما در خصوص نتایج خودارزیابی چیست؟

ارزیابی / خودارزیابی / خوداظهاری

پراسٲرس ٲرین مشاغل دنیا ۲۰۱۷

Most Stressful Jobs of 2017



THE 11 STRESS FACTORS

1. Travel, amount of 0-10
2. Growth Potential (income divided by 100)
3. Physical demands (stoop, climb, etc.) 0-14
4. Conditions, Environmental 0-13
5. Hazards encountered 0-5
6. Meeting the public 0-8
7. Competitiveness 0-15
8. Death (Own life at risk) 0-8
9. Life of another at risk 0-10
10. Deadlines 0-9
11. Working in the public-eye 0-5

1. Enlisted Military Personnel



2. Firefighter



3. Airline Pilot



4. Police Officer



5. Event Coordinator



6. Newspaper Reporter



7. Senior Corporate Executive



8. Public Relations Executive



9. Taxi Driver



10. Broadcaster



The site's ranking for the 10 most stressful jobs of 2017 and their stress scores:

- Enlisted military personnel: 72.74
- Firefighter: 72.68
- Airline pilot: 60.54
- Police officer: 51.68
- Event coordinator: 51.15
- Newspaper reporter: 49.9
- Corporate executive (senior): 48.56
- Public relations executive: 48.5
- Taxi driver: 48.18
- Broadcaster: 47.93

Here are this year's least stressful jobs and their stress scores:

- Diagnostic medical sonographer: 4
- Compliance officer: 5.73
- Hair stylist: 6.71
- Audiologist: 7.31
- University professor (tenured): 8.17
- Medical records technician: 8.57
- Jeweler: 8.95
- Operations research analyst: 9.02
- Pharmacy technician: 9.1
- Medical laboratory technician: 10.31



Let's **Reflect!**

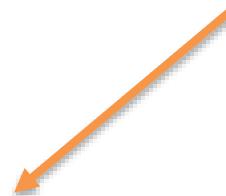
دوباره فکر کنید ...

شغل شما تا چه حد استرس زا است؟

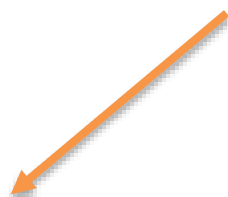
مدل استرس شغلی

مدل استرس شغلی

عوامل بوجود آورنده استرس

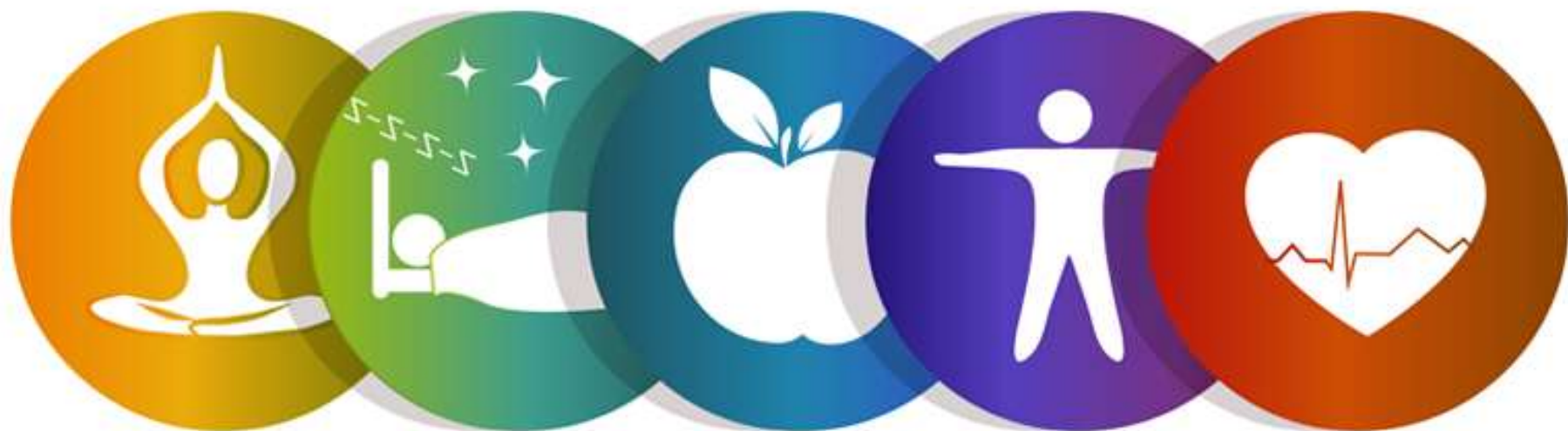


استرس ادراک شده



عوارض استرس

مدیریت استرس ؟



عوامل استرس

سطح فردی

- تقاضاهای شغلی
- تعارض نقش
- ابهام در نقش
- ادراک از کنترل محیطی
- امنیت شغلی
- کار بیش از حد
- کار کمتر از ظرفیت
- یکنواختی در کار

سطح گروهی

- پویایی های گروهی
- رفتار مدیریتی
- آزار جنسیتی

سطح سازمانی

- فرهنگ
- ساختار
- فناوری
- ایجاد تغییر در شرایط کاری

سطح فراسازمانی

- خانواده
- وجهه و اعتبار اجتماعی/اقتصادی
- زمان رفت و آمد
- سر و صدا، گرما، شلوغی و آلودگی هوا

عوارض استرس

جسمانی

- سیستم قلبی عروقی
- سیستم مصونیت در برابر امراض
- سیستم عضلانی جمجمه ای
- سیستم گوارشی

شناختی

- تصمیم گیری ضعیف
- عدم تمرکز ذهنی
- فراموشی

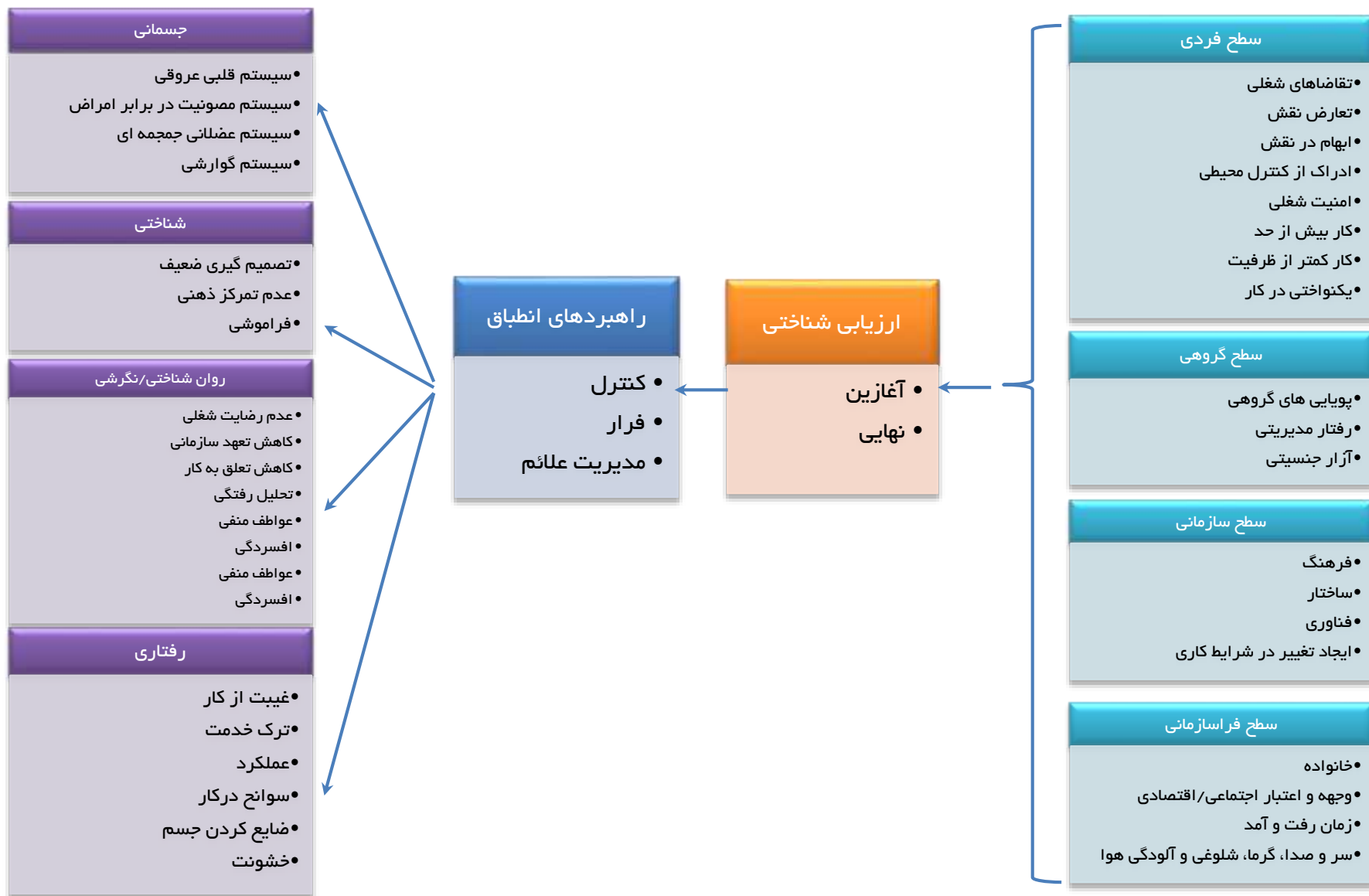
روان شناختی/نگرشی

- عدم رضایت شغلی
- کاهش تعهد سازمانی
- کاهش تعلق به کار
- تحلیل رفتگی
- عواطف منفی
- افسردگی

رفتاری

- غیبت از کار
- ترک خدمت
- عملکرد
- سوانح درکار
- ضایع کردن جسم
- خشونت

مدل استرس شغلی

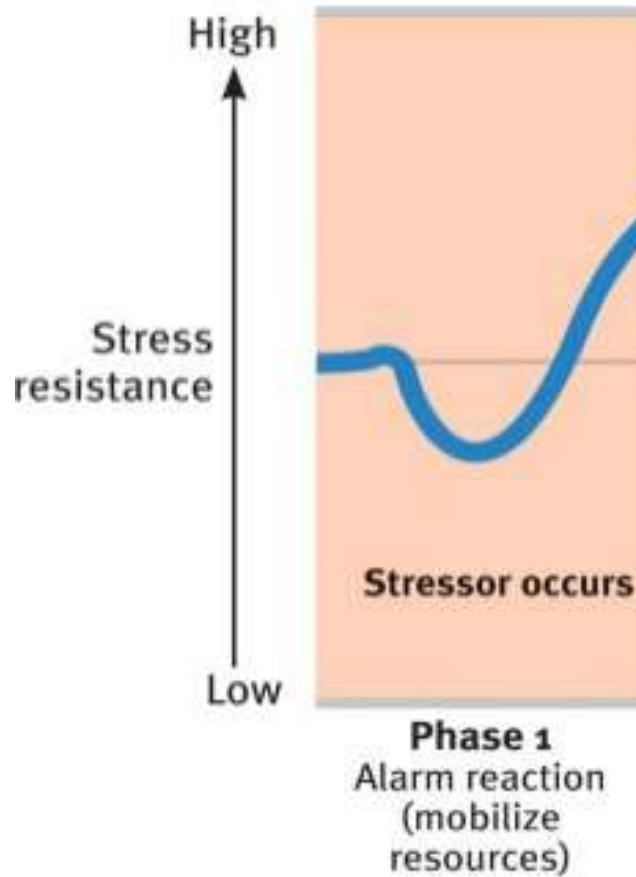




Let's **Reflect!**

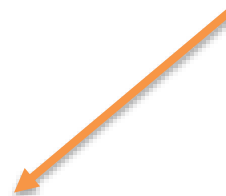
مدل استرس شغلی خود را ترسیم کنید

General adaptation syndrome (GAS)

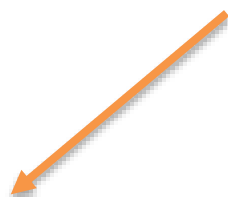


مدل استرس شغلی

عوامل بوجود آورنده استرس



استرس ادراک شده



عوارض استرس

برنامه آموزشی

✓ درباره استرس

- معرفی مفهوم، ریشه‌ها و مکانیزم
- استرس شغلی
- تأثیر ویژگی‌های فردی بر استرس

✓ مدیریت استرس

- پیشگیری از استرس
- مواجهه با استرس
- درمان استرس

✓ آشتی با استرس!





ویژگی های جمعیت شناختی

- سن
- جنسیت
- وضعیت تاهل
- موقعیت سازمانی
- موقعیت اجتماعی
- توانایی، مهارت، تجربه

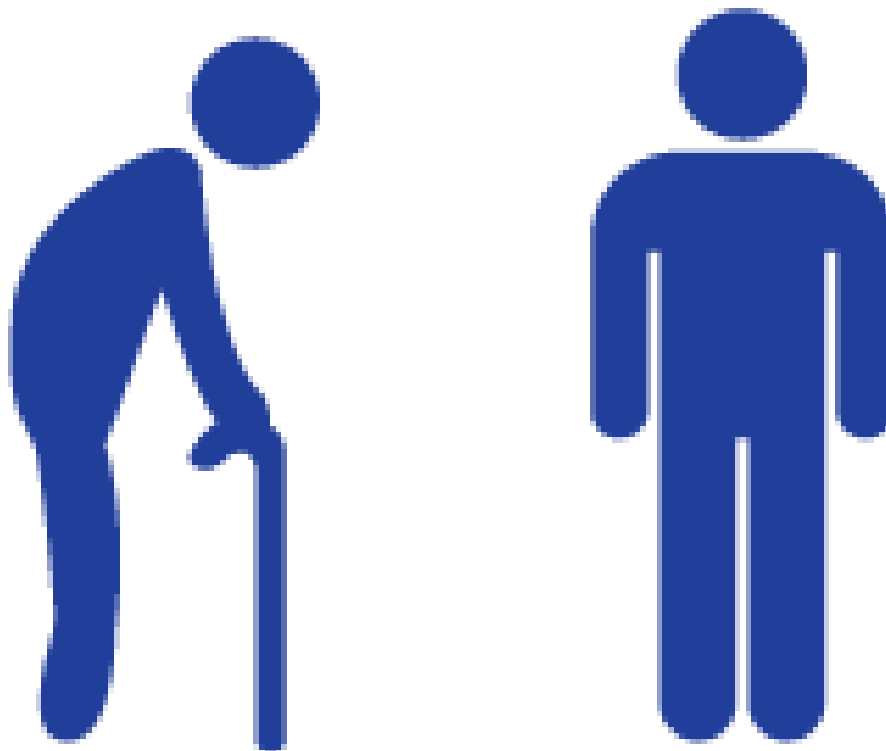
ویژگی های شخصیتی

- شخصیت نوع A و B
- کانون کنترل
- عزت نفس
- شخصیت نستوه
- خود اتکایی
- خودباوری
- خودپایشی

تاثیر ویژگی های فردی بر استرس ادراک شده



سن





جنسیت



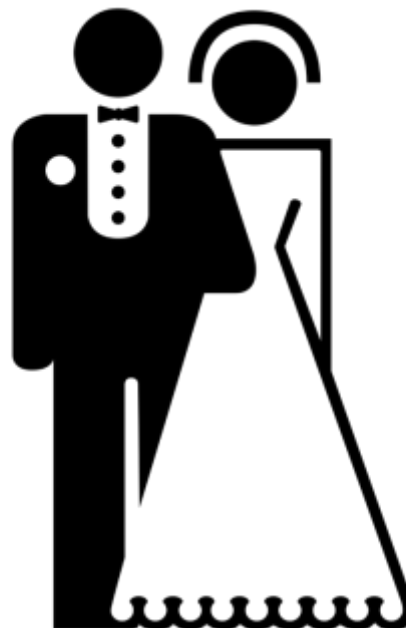
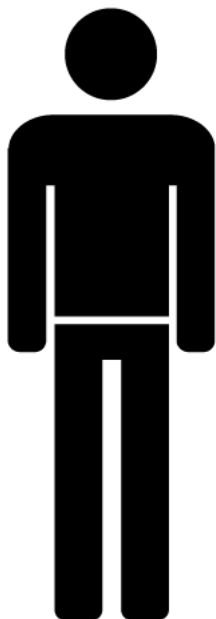


جنسیت

آسیب پذیری زنان و مردان در برابر استرس یکسان نیست .
زنان در شرایط سخت ، خسته کننده و ملال آور بلند مدت مقاوم
تر از مردان اند.
مردان در شرایط دشوار کوتاه مدت مقاومت بیشتری دارند .



وضعیت تاهل





موقعیت سازمانی





موقعیت اجتماعی



تاثیر ویژگی های فردی بر استرس ادراک شده



توانایی، مهارت، تجربه





self
esteem

عزت نفس

Self Esteem

میزانی که افراد خود را دوست دارند و یا از خود
بدشان می آید و به میزانی که خود را به عنوان شخص
ارزشمند و یا بی ارزش می دانند.





کانون کنترل

Locus of Control

□ میزان باور فرد به این امر که تا چه حد بر سرنوشت خود حاکم است

□ یعنی تمایز افراد بر حسب مسئولیت پذیری رفتارهایشان

۱. **کانون کنترل درونی:** خود را عامل اصلی

موفقیت یا شکست میداند و حاکم بر محیط

۲. **کانون کنترل بیرونی:** خود را تابع محیط دانسته

و پیامدهای رفتار را را به علل بیرونی و

سرنوشت نسبت می دهد



کانون کنترل

Locus of Control

- خود را مسئول رفتار خود می دانند نه شانس و عوامل محیطی را .
- کمتر از برون کنترل ها استرس را تجربه می کنند .
- بر این باورند که می توانند بر وقایع زندگی تأثیر بگذارند و آنها را کنترل کنند .
- وقایع استرس زا را پیش بینی و کنترل می کنند .
- از استراتژی های پیشگیری از استرس بیشتر استفاده می کنند .





مبثنی بر نظریه تعلق و وابستگی Attachment Theory است و بر چگونگی تنظیم روابط با دیگران دلالت دارد.

سه الگوی تعلق :

- I. خود اتکایی : در آن وابستگی متقابل سازنده بین افراد در عین استقلال وجود دارد .
ایشان وضعیت های استرس زا را راحت تر مدیریت می کنند .
- II. وابستگی و تعلق بیش از حد : در مواجهه با عوامل استرس زا به دیگران پناه می برند
- III. بی تعلقی : به روابط با دیگران اهمیت نمی دهند و در برابر استرس زها نیاز به دیگران را انکار می کنند . به تک روی بی باکانه و تهاجمی روی می آورند .



خودباوری

Self-efficacy

- میزان باور فرد نسبت به توانمندی های خود در انجام موفقیت آمیز کارها

- منابع خودباوری

- i. تجربیات پیشین (تعدد تجربیات)

- ii. الگوهای رفتاری (بخصوص الگوهای نزدیک)

- iii. ترغیب از ناحیه دیگران (دیگران مهم)

- iv. ارزیابی از وضعیت ظاهری، فیزیکی و احساسی



خودپایشی

Self-monitoring

ability to adjust behavior to external factors



Chameleon Personality

خودپایشی

Self-monitoring

- میزان تعدیل رفتار متناسب با شرایط متغیر
- خود نظارتی به جریان رفتاری اشاره دارد که شخص رفتار خود را مشاهده و آن را با تقاضای موقعیت تطبیق می دهد. افراد با خود نظارتی بالا اغلب **آفتاب پرست** نامیده می شود.
- افرادی که خودپایشی بالایی دارند، به شرایط محیطی حساس بوده و انعطاف پذیری بالایی در تطبیق رفتار خود با عوامل بیرونی و موقعیتی به نمایش می گذارند.



شخصیت خستگی ناپذیر

Proactive Personality

- کمیاب

- مناسب مشاغل پراسترس و پرتنش

**Hardy,
Proactive,
Scarlet.
Personality**



این گونه افراد در برابر عوامل استرس زای مکرر به طور اثر بخشی مقاومت می کنند و در برابر این عوامل طاقت فرسا تسلیم نمی شوند .

توان تحمل ابهام بالا دارند و در محیط های استرس زا کمتر از دیگران دچار بیماری می شوند .

کمتر دچار آسیب های روانی می شوند و رضایت شغلی بیشتری دارند .

مثال : بعضی از رزمندگان که با وجود شهادت نزدیکانشان ، ولی همچنان به طور اثر بخشی به عملیات و وظایف خود می پرداختند .



ویژگی های جمعیت شناختی

- سن
- جنسیت
- وضعیت تاهل
- موقعیت سازمانی
- موقعیت اجتماعی
- توانایی، مهارت، تجربه

ویژگی های شخصیتی

- شخصیت نوع A و B
- کانون کنترل
- عزت نفس
- شخصیت نستوه
- خود اتکایی
- خودباوری
- خودپایشی

تاثیر ویژگی های فردی بر استرس ادراک شده



پرسشنامه تیپ شخصیتی

شناسایی ساده تیپ شخصیتی



شخصیت نوع A

رقابتی

پرتلاش و سختکوش بدون استراحت

توفیق طلب و همواره در تلاش برای بهترین بودن

متمرکز بر کمیات

حساسیت به زمان

احساس فوریت زمانی و تمایل به انجام سریع کارها (غذا خوردن، راه رفتن و...)

افزایش شدت و سرعت کار برای حداکثر کردن نتیجه

ناراضی از وضعیت کنونی و احساس فشار برای پیشرفت

اهمیت دادن به برد و باخت در حال بازی

انجام همزمان چند کار

احساس بطالت و گناه از تفریح

سنجش ارزش خود بر حسب دستاوردهای کمی

ناراضی بودن از سرعت انجام کارها و تعیین مهلت های زمانی

کم حوصله و تحریک پذیر



شخصیت نوع B



غیر رقابتی

خونسرد و صبور

متوجه کیفیات

عدم حساسیت به زمان

از نفس بازی لذت بیشتری می برد تا برد و باخت

برای تفریح و استراحت کار می کند

در هر لحظه یک کار را انجام می دهند

از تفریح کردن احساس گناه ندارد و لذت می برد

نسبت به مهلت های زمانی حساسیت چندانی ندارد

شواهد چه می گویند؟



- اکثر مدیران ارشد سازمانها از دسته بندی نوع B می باشند.
- شخصیت نوع A در مصاحبه های شغلی بهتر عمل می کنند. برای مشاغل فروش تناسب زیادی دارند.
- شخصیت نوع A در معرض استرس بیشتر قرار دارند و ممکن است مورد سوء استفاده قرار گیرند
- افراد دسته B برای مشاغلی که مهارت ارتباطی مهم می باشد افراد مناسب تری می باشند.

شخصیت نوع A و B



افراد دارای تیپ شخصیتی A مستعد دریافت استرس بیشتری هستند و آسیب پذیری آنها در برابر بیماری های قلبی و عروقی

۷۰٪

بیشتر است.

سوال

➤ کدام دسته از افراد بهره ور تر می باشند؟

➤ چرا عمده ما نوع A هستیم.

➤ آیا شخصیت B قابل تغییر به A است ؟ چگونه ؟

➤ ماهیگیری



گام ۱ : رفتارهای تیپ A را شناسایی کنید.

- آزمون خودارزیابی را مرور کنید.
- از دوستان نزدیک خود در مورد ویژگی های نوع A بازخورد بگیرید.
- در طول روز به آینه نگاه کنید. به حالات چهره ای که بیانگر خشم، اضطراب و استرس هستند توجه کنید.
- در پایان هر روز از خود پرسید: آیا کاری کردم که به کسی آسیبی رسیده باشد؟
- در پایان هر روز از خود پرسید: آیا با چهره یا کلمات به دیگران مهربانی کرده ام؟
- مواردی که شما را عصبانی یا مضطرب کرده است را یادداشت کنید. به زمان، مکان، افکار یا رفتار خورد دقت کنید. بدنبال نقاط اشتراک یا موارد تکرار شونده بگردید.



گام ۲: رفتارهای تیپ B را در سبک زندگی خود وارد کنید

- استراحت یا چرت روزانه برای خود در نظر بگیرید.
- شام سبک بخورید و برای گردش در پاساژ یا پارک پیاده روی کنید.
- به دیگران لبخند بزنید.
- زمان هایی از روز را به تنهایی بگذرانید.
- به زیبایی های اطراف توجه کنید.
- واژگان تند و زننده را از گفتار خود حذف کنید.
- صبور بودن و اطمینان داشتن را تمرین کنید.
- به خودتان اجازه بدهید در بازی بازنده شوید.
- نگاه کردن به دنیا را از چشم دیگران، تمرین کنید.
- بیاموزید که به خود بخندید.



گام ۳ : تعمدانه مهربانی کنید

- دیگران را همانگونه که هستند بپذیرید.
- از دوستان نزدیک یا اقوام خود تشکر کنید.
- بدون دلیل برای کسی هدیه ای کوچک بخرید.
- به دوست یا نزدیک خود تلفن بزنید.
- با برنامه ریزی برای ناهار یا سینما، کسی را سورپرایز کنید.
- سلام و صبح بخیر ویژه به خانواده و همکاران نثار کنید.
- در طول روز موقعیت هایی را بیابید که بگویید: شاید من اشتباه کنم. هرچند در آن شک داشته باشید.



گام ۴ : افسانه های زیر را برای همیشه فراموش کنید

- برای پیشرفت باید جنگید.
- من نمی توانم عوض شوم. من همینجوری ام.
- ابراز مهربانی نشانه ضعف است.
- برای هرچیزی یک راهکار صحیح و درست وجود دارد.
- عمل کردن با شک یا عدم اطمینان نشانه ضعف است.



راهکارهای ساده اما نه آسان

Simple But Not Easy



کاربرگ شناسایی و جایگزینی رفتارهای تیپ A

- رفتار (۱) : بنظرم در محل کار، مسئولیت های زیادی پذیرفته ام.
- تکنیک اصلاح اول : تفویض اختیار به زیرمجموعه
- تکنیک اصلاح دوم: بررسی امکان مکانیزه کردن کارها
- تکنیک سوم:

- رفتار (۲) : ...
- تکنیک اصلاح اول : ...
- تکنیک اصلاح دوم: ...

برنامه آموزشی

✓ درباره استرس

- معرفی مفهوم، ریشه‌ها و مکانیزم
- استرس شغلی
- تأثیر ویژگی‌های فردی بر استرس

✓ مدیریت استرس

- پیشگیری از استرس
- مواجهه با استرس
- درمان استرس

✓ آشتی با استرس!



پیشگیری از استرس

- مدیریت زمان
- مدیریت توازن کار و زندگی
- اجتناب از کمالگرایی

مواجهه با استرس

- خوشبینی اکتسابی
- بازتعریف موفقیت
- تصمیم گیری و انتخاب

درمان استرس

- اصلاح سبک زندگی
- ذهن آگاهی
- حمایت اجتماعی

برنامه آموزشی

✓ درباره استرس

- معرفی مفهوم، ریشه‌ها و مکانیزم
- استرس شغلی
- تأثیر ویژگی‌های فردی بر استرس

✓ مدیریت استرس

- پیشگیری از استرس
- مواجهه با استرس
- درمان استرس

✓ آشتی با استرس!



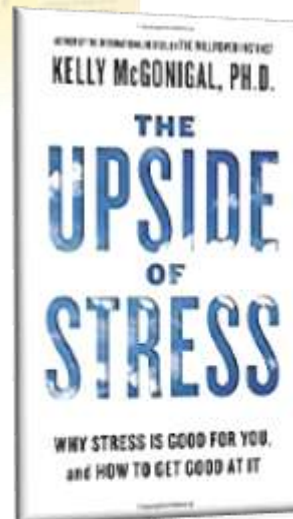
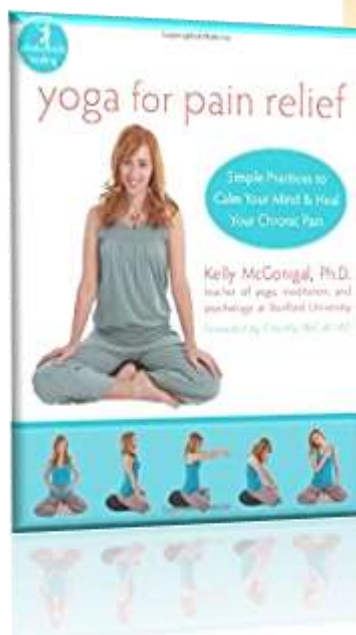
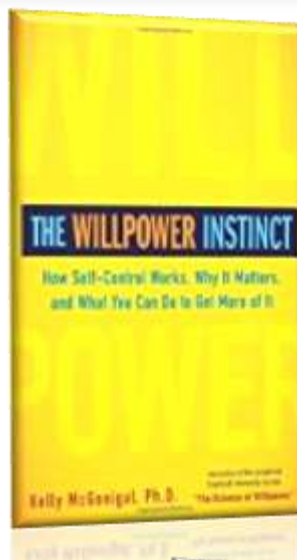


Dr. Kelly McGonigal is a health psychologist and lecturer at Stanford University.

As a pioneer in the field of "science-help," her mission is to translate insights from psychology and neuroscience into practical strategies that support personal well-being and strengthen communities.



آشتی با استرس





Kelly McGonigal:

How to make stress your friend

TEDGlobal 2013 · 14:28 · Filmed Jun 2013

 45 subtitle languages 

 View interactive transcript





ره آسمان درون است، پرِ عشق را بجنبان
پرِ عشق چون قوی شد، غم نردبان نماند