

الله الزم

► مهارت مدیریت استرس

دکتر مینا محسنی

Several white lines of varying lengths and angles are positioned in the bottom right corner of the slide, creating a modern, abstract graphic element.

تعریف استرس

▶ استرسور عبارت است از تغییر شرایط محیطی که فرد با مطالبات جدیدی در محیط روبرو می شود و نیاز به انجام اقدامات انطباقی دارد تا فرد بتواند به تعادل قبلی با محیط پیرامون خود برسد

▶ استرسور در واقع آن عامل محیطی است که تعادل فیزیکی و روانی فرد را به هم می زند

▶ استرس : استرس یا اضطراب مجموعه ای از پاسخ های متعامل فرد در پاسخ به تغییر محیط در یک زمان خاص هست تا تعادل خود را حفظ کند و موجب بقای حیات می گردد.

انواع استرسور

► 1- استرسور سازنده، مفید و خوش خیم:

احساسات مثبتی که به یک شخص دست می دهد در اثر اتفاقات خوشایند مثل مسافرت ، قبولی در دانشگاه ، شروع کار جدید ، تشویق به خاطر انجام درست وظیفه ، تغییر محل زندگی و... نیز چون نوعی تغییر و سازگاری با شرایط جدید را ایجاد می کنند، می توانند استرس را باشند

► 2- استرسور مخرب، مضر و بدخیم:

استرسوری که نامطبوع، زیان آور و بیماری زا است و عمده تمرکز مباحث تئوریک در استرس بر روی استرس بدخیم است.

► به نظر پزشک اتریشی (هانس سلیه) پدر استرس

✓ استرس اجتناب ناپذیر است... افراد بدون استرس؟

✓ زندگی مملو از استرس است و استرس با مرگ پایان می یابد

آشنایی با مهارت مدیریت استرس

- ▶ مواجهه و چالش، بخشی از زندگی روزمره هر فرد می باشد
- ▶ بسیاری از افراد در زندگی با مشکل، دردسر، گرفتاری، بحران و ... روبرو می شوند، اما همه آنها به طور یکسان از این تجرب استرس را آسیب نمی بینند
- ▶ مهارت مدیریت استرس مادرزادی نیست ، فقط تئوری هم کافی نیست لازم است نحوه بکارگیری این مهارت در موقعیتهای واقعی زندگی را تمرین کنید

باورهای غلط در مورد اضطراب :

▶ وجود اضطراب را دلیل بر ضعف، بی کفایتی، بی لیاقتی و یا بدشانسی خود می دانند.

▶ **اضطراب واکنش طبیعی هست به تغییرات محیطی**

▶ معتقدند یک دنیای خوب، دنیای بدون استرس است.

▶ روش مناسب، اجتناب یا فرار است.

▶ این تصور که "همة قسمتهای یک مشکل قابل کنترل هستند"،

غیرمنطقی و خلاف واقعیت است، اما می توان با حل مسئله قسمتهای قابل کنترل را ارزیابی کرد تا با مدیریت این قسمتها استرس کمتری به ما وارد شود

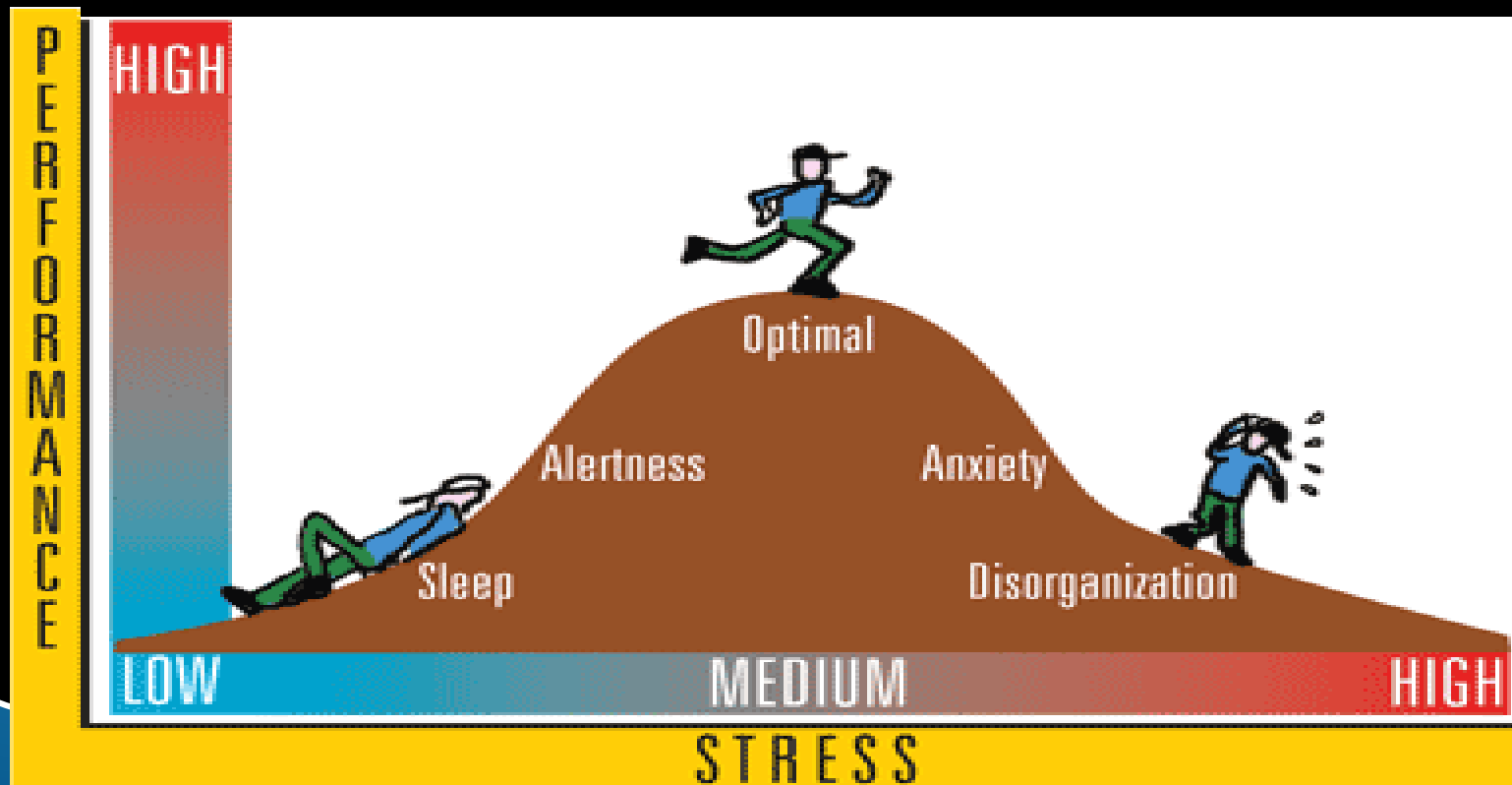
▶ عامل مهم تاثیر گذار کمالگرایی هست، **تَشْرِیْفُ دِیْ پَنَهِشِیْ**

لَمَنْ يَهَيَّ بِهٖ شَيْءٌ يَدْعُ يَذْبُ فَيُشْكِكُ . يَهَيَّ بِهٖ شَيْءٌ يَدْعُ يَذْبُ فَيُشْكِكُ 2

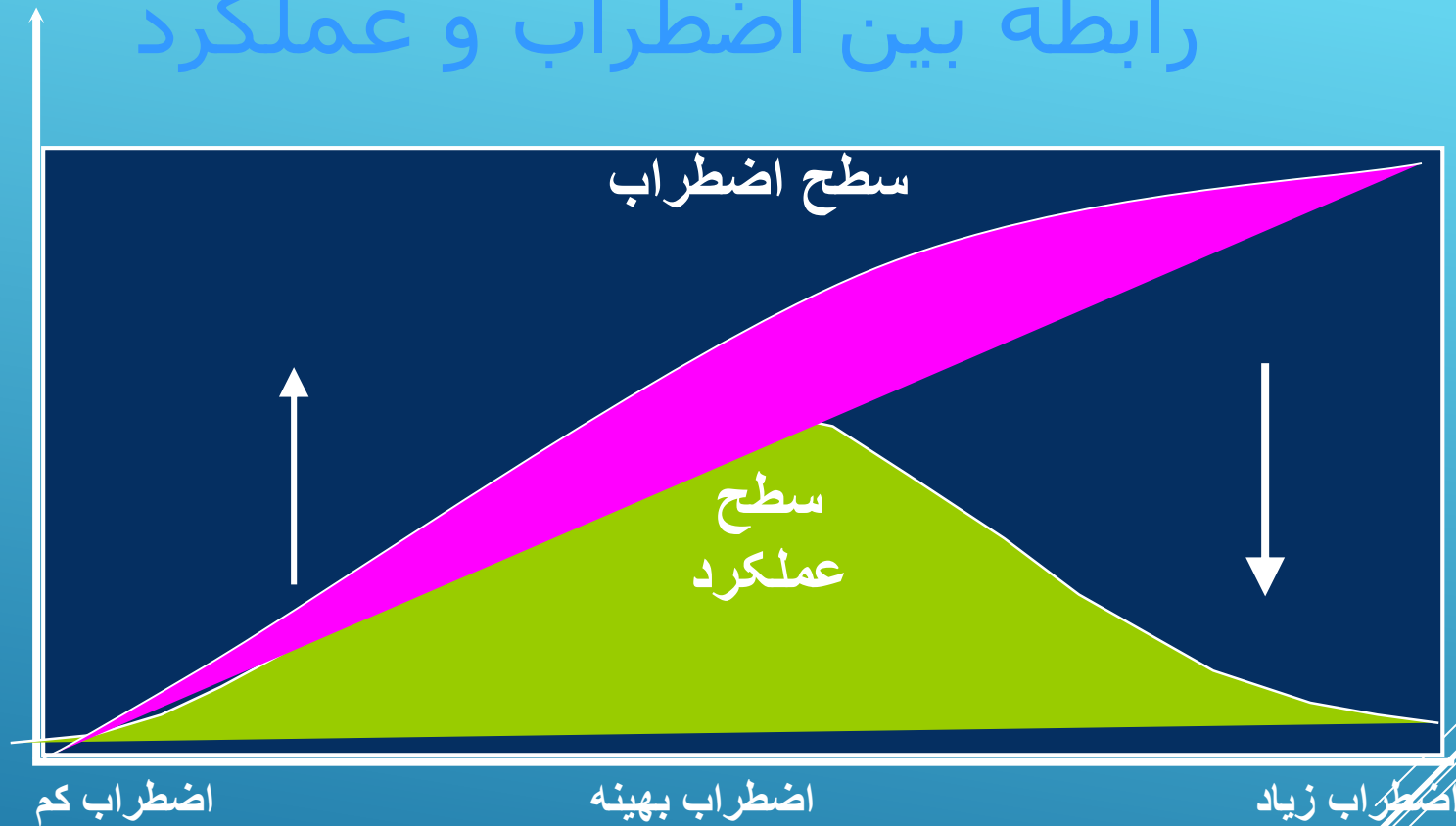
استرس کارکردی:

اضطراب متناسب یا کارکردی مزایایی همچون تمرکز بهینه در شرایط اضطراری، افزایش انگیزش و انرژی را در پی دارد. در مقابل استرس بیمارگونه افت عملکرد، مشکلات رفتاری، بیماریهای جسمانی و اختلالات روانی را به دنبال دارد. استرس بسیار کم به بی تفاوتی، بی حالی، بی حوصلگی و بی انگیزگی منجر می شود و استرس بسیار زیاد موجب وحشت از تصمیم گیری و اتلاف انرژی می گردد. بر اساس قانون یرسون، استرس فقط در محدوده منطقه بهینه کارکردی است و خارج از این محدوده اثر مخرب دارد. (Yerkes-Dodson Law)

Stress Performance Connection



رابطه بین اضطراب و عملکرد



بی حوصلگی
، خستگی
، دلمردگی، ناکامی
، عدم رضایت

خلاقیت، حل منطقی
مسأله، تغییر، پیشرفت
، رضایت

درماندگی، خستگی،
بیماری، برخورد
غیر منطقی با
مسائل

مدیریت استرس در ساده ترین سطح عبارت است از

- (1) شناسایی علائم و نشانه های اضطرابی
- (2) تعیین علل استرس را
- (3) اقدام برای رسیدگی و از بین بردن یا کاهش علل استرس را
- (4) استفاده از شیوه های کاهش علائم اضطرابی در فرد

روشهاي مدیریت استرس

► استرس هایتان را بشناسید:

- در چه زمانهایی / در چه ساعاتی از روز؟

- در چه مکانهایی؟

- اضطراب با چه علائم جسمانی /

روانی / رفتاری؟

- با چه شدتی؟

استرس هایتان را پیش بینی کنید.

► اگر در معرض رویدادهای تنش زا هستید به خود فرصت دهید.



نشانه های جسمی اضطراب شدید :

- ▶ تنش و درد (قفسه سینه،
معدۀ ، شانه ها، گردن و فک)
- ▶ سرد شدن دست ها و پا ها
- ▶ سردرد
- ▶ خستگی
- ▶ کمر درد
- ▶ درد معدۀ
- ▶ درد گردن
- ▶ حالت تهوع
- ▶ تنفس نامنظم
- ▶ تکرر ادرار
- ▶ تپش قلب در حالت استراحت
- ▶ تعریق
- ▶ تنگی نفس در حالت استراحت
- ▶ خشک شدن دهان
- ▶ بی قراری

نشانه هاي رواني اضطراب شديد :

▶ قضاوت نادرست در ارتباط با

دیگران و موقعیت ها

▶ تصمیم گیری بدون فکر و

ناگهانی

▶ تردید و دودلی

▶ افسردگی

▶ کابوس دیدن

▶ ناتوانی در تمرکز

▶ فراموشکاری

▶ ناتوانی در بیاد آوردن

وقایع اخیر

▶ افکار مزاحم و وسواسی

نشانه هاي رفتاري اضطراب شديد:

- ▶ تحريك پذيری
- ▶ خطر پذيری
- ▶ ناخن خوردن
- ▶ كندن مو ها
- ▶ نيشگون پوست
- ▶ اعمال وسواسي

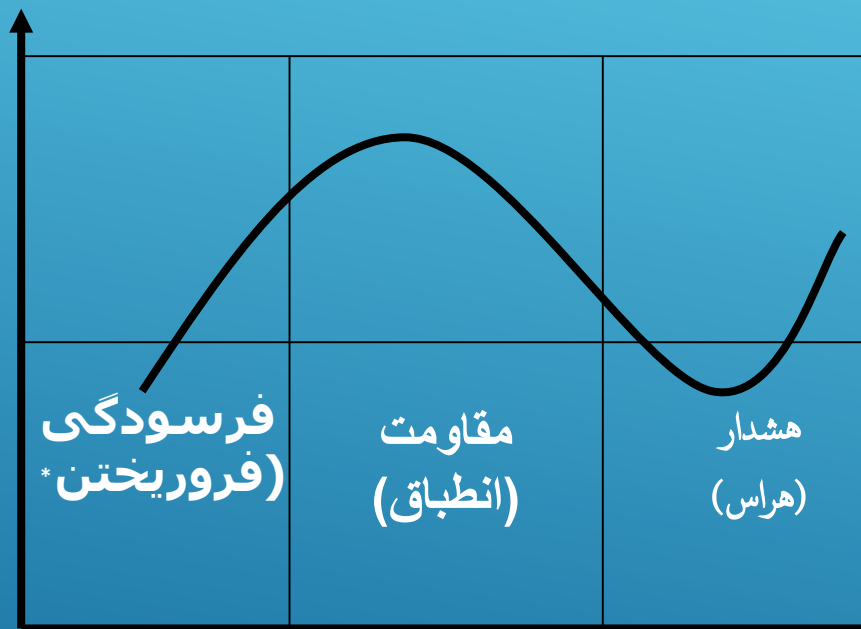
عوارض کلی انطباق (سندرم عمومی سازگاری):

✓ **مرحله اخطار:** شخص از وجود استرس آگاه می شود و سازوکارهای مناسب را آماده می کند. این مرحله کوتاه و فوری است

✓ **مرحله مقاومت:** شخص با عوامل استرس مواجه است و در نتیجه آن در اکثر موارد، سازگاری و بازگشت به تعادل است.

✓ **مرحله فرسودگی:** در صورتی که فرد در مرحله مقاومت به سازگاری نرسد، انرژی صرف شده برای مقابله، تعادل فرد را مختل می کند و وی دچار اضمحلال می شود.

مرحله 1 مرحله 2 مرحله 3



بسیار موثر

سطح اثربخشی انطباق با استرس

بسیار ناموثر

آغاز

زمان صرف شده برای مقاومت در برابر استرس

پایان

اثر بخشی انطباق با فشار روانی در طی
زمان

نشانه هاي "فرسودگي" عبارتند از:

▶ احساس درماندگي

▶ خستگي مزمن (بي حالي، بي حوصلگي و احساس فقدان انرژی)

▶ همواره خشمگين شدن نسبت به مطالبات ديگران يا محيط

▶ همواره سرزنش کردن خود

▶ بي قراري دائمي

▶ احساسی مثل تحت محاصره بودن و نداشتن آزادي

▶ ناراحتی های جسمی مزمن اعم از میگرن، زخم معده، آسم، ارتريت روماتويد و سرطان

▶ افزايش يا کاهش بيش از حد وزن

▶ اختلالات خواب دائمي



کتاب * استراتژی های فردی

- خودمراقبتی
- تکنیک حل مسئله
- مدیریت زمان (تدوین برنامه زمان بندی شده)
- مقابله با افکار غیرمنطقی
- ورزش و مدیتیشن
- الگوی خواب مناسب
- حمایت های اجتماعی
- دریافت اطلاعات صحیح
- تفریحات و سرگرمی
- روی آوردن به طنز و شوخی

روشهای
مدیریت
استرس

کتاب * استراتژی های سازمانی

- ابهام زدایی در محیط کار
- تعیین هدفهای واقعی و متناسب با توان افراد
- رعایت توازن بین کار و استراحت
- مشارکت دادن افراد در تصمیم گیری
- ارتباطات سازمانی
- حمایت سازمانی
- سبک رهبری
- برنامه های جانبی

استراتژی های سازمانی مقابله با استرس

- ✓ تناسب وظیف و اگذار شده باتوجه به توان افراد (کمباری یا گرانباری یا ناسازگاری نباشد)
- ✓ حمایت اجتماعی
- ✓ ایجاد امکانات ورزشی در محل کار
- ✓ ابهام زدایی و شفاف سازی
- ✓ مشاوره های روانی
- ✓ برنامه سازی محیط کاردما ، صدا ونور
- ✓ برنامه های کمک به کارکنان
- ✓ تعادل بین کار و استراحت
- ✓ مرخصی استرس
- ✓ برنامه زمانی کار
- ✓ سبک مدیریتی مناسب
- ✓ فرهنگ سازمانی و ارتباطات
- ✓ نظام پاداش عادلانه
- ✓ ایجاد امنیت شغلی

► مقابله مسأله مدار

دو شیوه مقابله با استرس

► مقابله هیجان مدار



مقابله هاي هيجان مدار سالم

- ▶ دعا و نيايش
- ▶ معنای جديد و مثبت دادن به استرس
- ▶ ابراز عواطف
- ▶ گفتگوي دروني مثبت
- ▶ آرامسازي

مقابله هاي هيجان مدار ناسازگار

▶ انكار اجتناب

▶ پناه بردن به مواد مخدر و سيگار

▶ انجام رفتارهاي تكانشي و بدون فكر و تأمل

▶ كنار گذاشتن فعاليتها و دست از تلاش
برداشتن (نااميدي)

مقابله هاي مسئله مدار

▶ جستجوي اطلاعات صحيح

▶ مدیریت زمان

▶ استفاده از مهارت حل مسئله

▶ برنامه ريزي

▶ مقابله با افکار غیر منطقي

مهارت حل مسأله

- 1- پذیرش موقعیت
- 2- تعریف مشکل
- 3- بارش فکری راه حل ها
- 4- تصمیم گیری
- 5- طرحریزی برای اجرای بهترین راه حل
- 6- اجرای راه حل انتخاب شده
- 7- ارزیابی نتایج اجرای راه حل



فرایند حل مسئله از مراحل زیر تشکیل شده است:

1- مرحله خود آگاهی و تمرکز ذهنی (گفتار درونی):

◀ گفتار درونی مثبت

- ▶ "در زندگی همیشه احتمال بروز مشکلات وجود دارد."
- ▶ "من می توانم از پس این مشکل برآیم."
- ▶ "روبرو شدن با مشکلات مرا برای مشکلات شدیدتر و بزرگتر آماده می کند."
- ▶ "من هر آن چه را که در توان دارم برای حل این مشکل بکار می برم"

◀ گفتار درونی منفی

- ▶ "من نمی توانم از عهده این مشکل بر آیم"
- ▶ "من آدم بی فایده و ناتوانی هستم"
- ▶ "هیچوقت نتوانسته ام که مشکلات خود را بدرستی حل کنم"
- ▶ "انگار هر چه مشکل است برای من ساخته شده است"

فرایند حل مسئله از مراحل زیر تشکیل شده است:

2- روشن سازی و تعریف دقیق مسئله:

◀ بررسی عوامل موثر در به وجود آمدن مشکل و تعریف دقیق مشکلي که باید حل شود.

▶ "مشکل من این است که باید درس بخوانم، فردا امتحان دارم ولي دوست دارم که مسابقه فوتبال را هم تماشا کنم"

▶ "باید بیشتر مراقب ارتباط فرزندم با دوستانش باشم ولي ممکن است او مرا پدر مستبدی بداند!"

فرایند حل مسئله از مراحل زیر تشکیل شده است:

3- بارش فکری درباره راه حل های مختلف:

◀ **منطق بارش فکری این است که کمیت، تولید کیفیت می کند.**

▶ **« در این مرحله تا آنجا که ممکن است به ارائه راه حل های گوناگون می پردازیم بدون آن که به درست یا غلط بودن آنها فکر کنیم.»**

فرایند حل مسئله از مراحل زیر تشکیل شده است:

4- ارزیابی راه حل ها و انتخاب بهترین راه حل:

◀ تفکر درباره هر یک از راه حل ها ، اساس این مرحله را تشکیل می دهد.

▶ "مزایا و معایب (پیامدهای مثبت و منفی) هر راه حل را مورد ارزیابی و قضاوت قرار می دهیم و در آخر با توجه به موارد مثبت و منفی هر راه حل، یک یا چند مورد از آنها را انتخاب می کنیم."

فرایند حل مسئله از مراحل زیر تشکیل شده است:

5- بکار بستن و بازبینی راه حل ها:

◀ پس از انتخاب بهترین راه حل(ها) باید آنها را بکار بست.

▶ "چه گامهایی باید برداشته شوند تا راهکار انتخاب شده به عمل درآید؟ (در این مورد دقیقاً مشخص کنید که چه کسی چه کارهایی باید انجام دهد و صرفاً به این که "من باید سخت تر تلاش کنم" اکتفا نکنید).

▶ چطور باید تشخیص دهید که آیا گامها به درستی طی می شوند یا خیر؟ (اینها همان شاخص های موفقیت طرح شما برای حل مشکل هستند)

▶ چه منابعی اعم از هزینه، افراد یا تسهیلات برای اجرای راه حل نیاز دارید؟

▶ برای اجرای راه حل چقدر وقت نیاز است؟ (برنامه ای تهیه کنید که در آن زمان آغاز کار و زمانی که انتظار می رود شاخص های موفقیت حاصل شوند، مشخص شده باشد).

6- اجراي راه حل انتخاب شده

► وقتي براي اجراي راه حل انتخاب شده طرحريزي شد، گام بعدي، عمل کردن به آن راه حل است .

► در طي اجراي راهکار، مراقب باشید که فرایند به همان گونه اي که برنامه ريزي کرده بودید، پیش برود.

► گاهي اوقات راه حلي که انتخاب مي شود، صحيح است اما چون به طرز صحيحي اجرا نمي گردد، به شکست در حل مسأله و بهبود شرایط مي انجامد

► اگر روند اجراي راه حل با طرحي که پیش بيني کرده اید همخواني نداشت، بررسی کنید که آیا منابع پیش بيني شده براي اجراي طرح کافي است؟ آیا زمان یا نيروي بيشتري براي به عمل درآوردن این راهکار نیاز است؟ آیا باید طرح بهتري براي اجراي این راهکار اندیشید؟ و

....

7- ارزیابی نتایج اجرای راه حل

در این مرحله اثرات اجرای راه حل را ارزیابی کنید. ببینید آیا مشکل شما به طور رضایت بخش حل شده و یا اینکه دیگر اشتغال ذهنی برای شما ایجاد نمی کند یا خیر

بله (فرایند حل مسأله پایان یافته است).

آیا مشکل حل شده است؟
/

خیر (اولویت دوم راه حل ها را انتخاب کرده و سایر مراحل را پیش بروید.

این فرایند را تا حل مشکل ادامه دهید)

ارزیابی

- آیا راه حل رضایت بخش بوده؟
- آیا راه حل شما بهترین راه حل بوده؟
- آیا راه حل انتخاب شده را درست اجرا نموده اید؟

برنامه ریزی

برنامه ریزی، مهارت نظم بخشی به زمان بر مبنای هدف های کوتاه مدت و بلند مدت است.



تهیه فهرست وظایف

- ▶ فهرستی از کارهایی که باید در طی این هفته انجام بدهید تهیه کنید.
- ▶ مدت زمان لازم برای هرکدام را تخمین زده و جلوی آن بنویسید.
- ▶ ساعات خواب، ماندن در ترافیک، غذا خوردن و ... را محاسبه کرده و از ساعات روز خود کم کنید.
- ▶ چقدر زمان دارید؟
- ▶ آیا می‌توان در يك جعبه پنج کیلویی، ده کیلو بار گذاشت؟

به این سؤالات پاسخ بدهید:

- ▶ برای رسیدن به این اهداف به چه مهارت‌هایی نیاز دارم؟
- ▶ به چه دانش یا اطلاعاتی نیاز دارم؟
- ▶ به چه کمک‌ها و همکاری‌هایی نیاز دارم؟
- ▶ چه منابعی در اختیار دارم؟
- ▶ چه موانعی بر سر راه رسیدن من به این اهداف وجود دارد؟
- ▶ آیا پیش‌فرض‌هایی برای خودم درست کرده‌ام؟
- ▶ آیا راه بهتری برای انجام این کار وجود دارد؟

مدیریت زمان

کارها را اولویت بندی کنید

مهم و فوری	مهم و غیر فوری
غیر مهم و فوری	غیر مهم و غیر فوری

طی سه روز گذشته چه کارهایی انجام داده‌اید؟

► چه کارهایی برای خودمراقبتی انجام دادین؟ دو کفه ترازو در تعادل بود؟

مشخص کنید که کدامیک از کارها را می‌توانید به دیگران واگذار کنید و از کدام کارها می‌توانید صرف نظر کنید.

استراتژی های فردی کاهش استرس یا خود مراقبتی

رژیم غذایی مناسب
بهبود الگوی خواب
تعدیل محیط فیزیکی مثل دمای مناسب محیط
دوری از تنش های محیط
داشتن سرگرمی و تفریحات
ورزش منظم
آرامسازی
گوش دادن به موسیقی

آرام سازی : فنون آرام سازی شامل تمرین تنفس، آرام سازی عضلانی، مدیتیشن می شود. ورزش روش مناسبی برای تناسب اندام و پیشگیری و مقابله با استرس است. ورزشهای هوازی باعث می شود که قلب آهسته تر کار کند و آسیبهای ناشی از استرس سریعتر بهبود یابند، عملکرد و رضایت شغلی را افزایش می دهد

مدیتیشن: حتما نباید در محیط خاص و شرایط خاص باشد/

میتواند با کمک گیری از حواس پنج گانه در هر موقعیتی باشد/

همیشه افکار می آیند و فقط با گفتگوی درونی مثبت بذارین افکار رد شوند/ حتما نباید زمان خاصی داشته باشد، ساده بگیرید با عادات روزانه همراهش کنید/ حتما نباید مدت خاصی باشد

در لحظه بودن و لذت از تک تک کارهایی که انجام می دهیم



بهبود الگوی خواب

در طول روز ورزش کنید ولی از ورزش کردن قبل از خواب پرهیز کنید.

▶ دمای اتاق خود را پایین نگه دارید.

▶ بین شام و زمان خواب حداقل یک ساعت فاصله در نظر بگیرید.

▶ در حالی که دراز کشیده اید و چشمان خود را بسته اید قبل از خوابیدن به رادیو گوش کنید.

▶ در صورت امکان دوش آب گرم بگیرید.

▶ از خوردن چای یا قهوه پیش از خواب پرهیزید.

▶ از کار کردن در تخت خواب و یا بحث درباره مشکلات خوداری کنید.

▶ برای زمان خوابیدن و بیدار شدن نظمی را ایجاد کنید.

▶ یادداشت برداری قبل از خوابیدن

▶ به مسائل خوبی که در طول روز برای شما رخ داده است فکر کنید هر چند آنها ساده و معمولی باشند.

مدیریت اوقات کاری: مدیریت اوقات کاری یا مدیریت زمان به کارکنان برای استفاده مؤثر از زمان کمک می کند. کسی که زمان را مدیریت می کند الزاماً کسی نیست که کار بیشتری را انجام می دهد بلکه فعالیتهای مناسب را در زمان مناسبی انجام می دهد

مدیریت اوقات فراغت: اوقات فراغت فرصتی برای تجدید قوا و استراحت و رهایی از فشار فعالیتهای روزمره کاری است. برخی از افراد اوقات فراغت را اتلاف وقت می دانند که این تفکر بویژه در افراد تیپ A موجب استرس می شود... به تعطیلات بروید ... دو کفه ترازو

کمک و حمایت دیگران .
از کمال گرایی روی برگردانید . بعضی کارها را به دیگران محول کنید

درمان پزشکی: هرچقدر این بیماریها مزمن تر شوند، درمان آنها سخت تر است

استراتژی های فردی مقابله با استرس

- ✓ شوخ طبعی
- ✓ مدیریت اوقات کاری
- ✓ خودمراقبتی
- ✓ مدیریت اوقات فراغت
- ✓ تسلط بر موقعیت و ترک محیط
- ✓ ارزیابی شناختی از استرس
- ✓ استرس
- ✓ فنون سازگاری
- ✓ خودگشودگی (Self- Disclosure)
- ✓ (Relaxation)
- ✓ برنامه ریزی زمانی
- ✓ ورزش و فعالیت های بدنی
- ✓ مراقبه (Meditation)
- ✓ درمان پزشکی

- تنفس صحيح انجام دهيد (در ناحيه شکم و قفسه سينه)

▶ استراحت کوتاه (5 تا 10 دقيقه) داشته باشيد.

▶ در حالي که نشسته ايد چيزي بخوريد مثلاً یک میوه یا چندتکه بیسکویت.

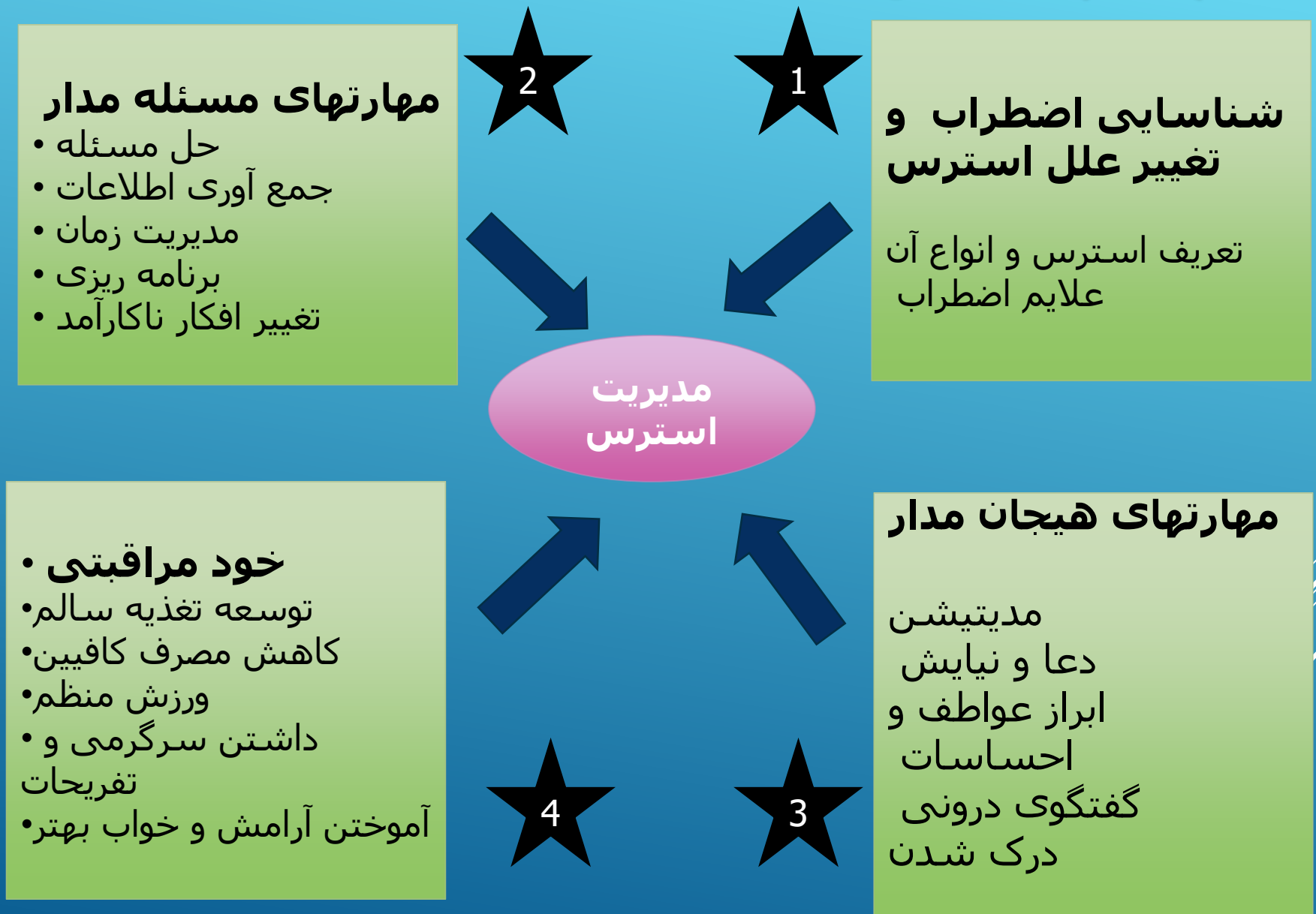
▶ براي لحظه اي که شده از محلي که کار مي کردید دور شويد.

▶ به گوشه اي آرام برويد و در حالي که چشمانتان بسته است چند دقيقه استراحت کنيد.

▶ اگر در اتاق خود کار مي کنيد مي توانيد چند دقيقه اي در حالي که دست از کار برداشته ايد ، با چشماني بسته به موسيقي گوش کنيد.

▶ عضلات بدن خود را همراه با تنفس عميق شل کنيد.

یکی چهار چوب عملی:



سیاس از توجه شما

