

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# استرس شغلی

با تاکید بر مراکز تماس

رضا دولتیار باستانی

## تعریف هانس سلیه از استرس :

---

استرس به معنی تغییر در درجه سوخت و ساز بدن است که بر اثر

فشارهای زندگی رخ داده باشد.



## فشارهای زندگی:

---

این گروه از فشارها شامل سه دسته شغلی ، فردی و اجتماعی می

باشد.

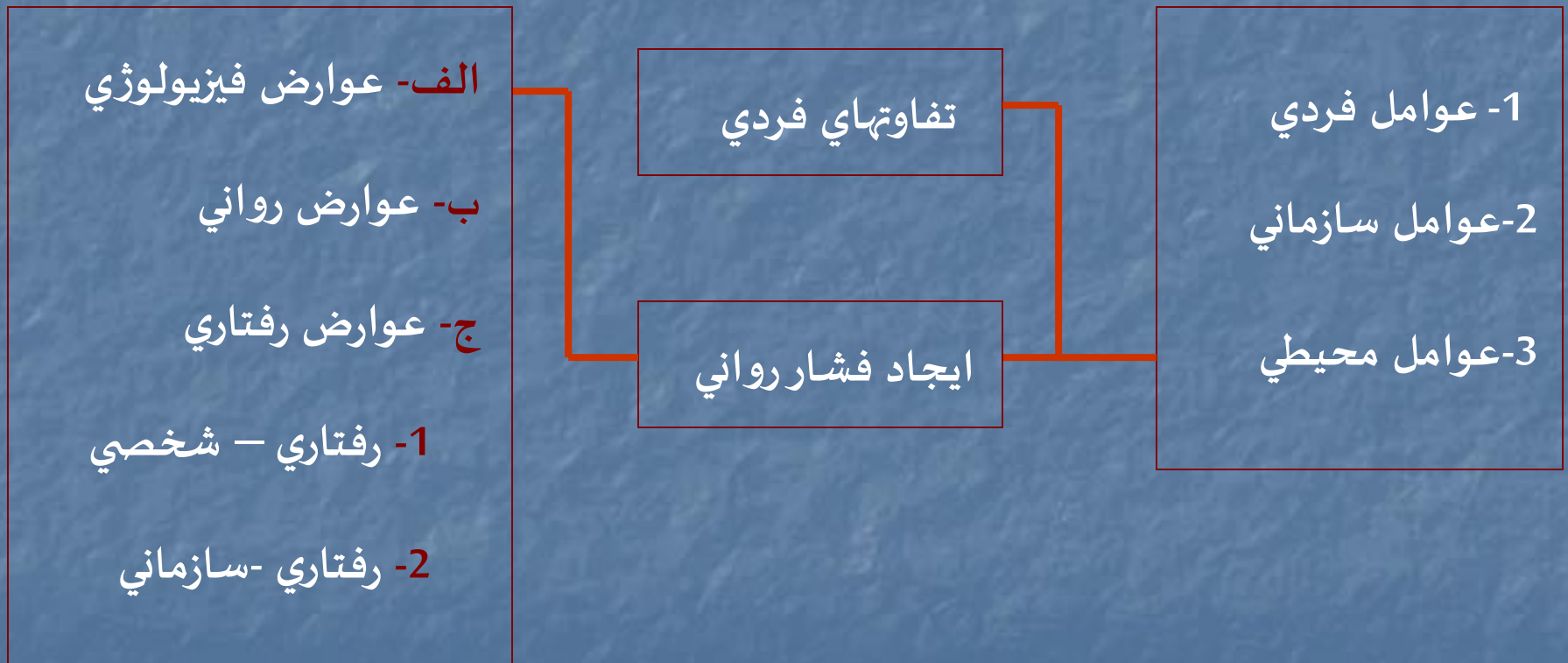


# فرایند استرس ( فشاررواني ):

عوامل استرس زا

تعدیل کننده

پیامدهای حاصل از استرس



## عوامل ایجاد کننده استرس ( فشارعصبي):

### الف - عوامل فردي :

1- تضاد در نقش

2- ابهام در نقش

3- تعارض در هدفهاي فردي

گرایش - گرایش

گرایش - اجتناب

اجتناب - اجتناب

4- اتفاقات و تغييرات غيرمنتظره در زندگي شخصي

5- مسائل اقتصادي

## عوامل ایجاد کننده استرس ( فشار عصبي):

### ب - عوامل سازمانی :

#### 1 - ساختار سازمانی :

◆ تمرکز بیش از حد و عدم وجود اختیار کافی برای تصمیم گیری

◆ عدم امکان ارتقاء و پیشرفت شغلی

این گروه از عوامل سازمانی در بین مراکز تماس شایعتر بوده و مخصوصاً در مورد شماره دو امکان ارتقاء شغلی در این حوزه مقداری محدود می باشد.

## عوامل ایجاد کننده استرس ( فشار عصبي):

### ب - عوامل سازماني :

#### 2 - فرایند سازماني :



عدم وجود بازخورد از فعاليتها

کنترل هاي بي مورد و آزار دهنده

این گروه از عوامل سازمانی ربطی به نوع شغل نداشته و بیشتر به مدیران ارشد و نوع سیستمهای کنترلی در یک صرغه باز میگردد.



## عوامل ایجاد کننده استرس ( فشارعصي):

### ب – عوامل سازمانی :

#### 3 – خط مشی های سازمانی سازمان :

◆ خط مشی های ناعادلانه و عدم وجود عدالت شغلی

◆ قوانین خشک و غیر قابل انعطاف

این گروه از عوامل سازمانی را در بین مراکز تماس هم میتوان یافت چرا که قوانین بعضاً از شرکتهای دیگر به این مراکز تممیل میگرددند و طبیعتاً برای کلیه اعضای مراکز لازم الاجراست.

## عوامل ایجاد کننده استرس ( فشار عصبي):

### ب – عوامل سازماني :

#### 4 – الزامات شغلي :

- ◆ عدم تناسب فرد
- ◆ عدم آزادي عمل و استقلال در انجام وظايف
- ◆ محدوديت امکانات و منابع
- ◆ حجم نا متناسب کار با زمان در اختيار
- ◆ وجود همکاران ناخوشايند

این گروه از عوامل سازمانی در بین تمامی شرکتها و سازمانها مشترک می باشد و باید در انتقاب افراد برای واگذاری پست بیشتر دقت نمود. مورد چهارم در مراکز تماس قابل کنترل نبوده و نمیتوان حجم تماس را در مقطعی از زمان پیش بینی نمود.

## متغیرهای تاثیرگذار

روانشناسان صنعتی و سازمانی اصرار دارند که  
با فشارهای وارده، با  
افراد میتوانند علیرغم فشارهای وارده، با  
استفاده از این متغیرها مقدار یا شدت برخی  
عوامل، کنترل نمود.

ادراك

تجربه كاري

حمایت های اجتماعی

ویژگیهای شخصیتی

## پیامد های حاصل از استرس:

---

### الف- عوامل فیزیولوژیکی ( جسمی ):

- ◆ تغییر رنگ چهره
- ◆ تغییر ضربان قلب
- ◆ تغییر فشار خون
- ◆ سردرد
- ◆ اختلالات گوارشی ( در وارد حاد زخم معده)
- ◆ ناراحتی های پوستی ( مانند جوش صورت و کهیر و خارش پوستی)
- ◆ اختلال در سوخت و ساز بدن
- ◆ بیماری های قلبی

## پیامدهای حاصل از استرس:

---

### ب- عوارض روانی :

- ◆ اضطراب و دلشوره
- ◆ افسردگی
- ◆ حساسیت
- ◆ احساس ملالت و بی‌هودگی
- ◆ از بین رفتن اعتماد به نفس
- ◆ از دست دادن قدرت تمرکز
- ◆ بی‌تفاوتی نسبت به مسائل پیرامون

## پیامد های حاصل از استرس:

---

### ج- عوارض رفتاری :

#### 1- عوارض رفتاری - شخصی :

- ◆ عصبانیت
- ◆ بی خوابی یا پر خوابی
- ◆ کم اشتهایی یا اشتهای بسیار (تغییر در عادات غذایی)
- ◆ افزایش مصرف دخانیات و ...
- ◆ شتاب زدگی در سخن گفتن
- ◆ بی قراری در انجام امور

## روشهاي مدیریت استرس:

### الف – استراتژي فردي مقابله با استرس :

◆ تفکر عمیق و آرمان دار و متوجه به هدف

◆ مدیریت نقش

◆ ورزش

◆ استراحت ( تمدد اعصاب )

◆ حمايتهاي اجتماعي

◆ درمان ادراكي

◆ خودخواهي دگرخواهانه

◆ روي آوردن به طنز و شوخي



پاپان