



استرس و تأثیر آن بر کارکنان

محمد جواد کشتگر

شرکت برق منطقه‌ای استان فارس (نیروگاه گازی شیراز)

چکیده:

گروهی از صاحب نظران فشارهای عصبی و روانی زندگی روزمره را که به اصطلاح استرس نامیده می‌شود بیماری شایع قرن می‌دانند. دورانی که انسان بیش از هر زمان دیگر در معرض عوامل ایجادکننده استرس قرار گرفته است. چه عواملی ایجادکننده استرس است؟ استرس از دیدگاه پزشکی چه تعریفی دارد و هنگام بروز آن چه تغییراتی در بدن حاصل می‌شود؟ چگونه می‌توان فشار عصبی را شناخت؟ چرا انسان دچار استرس می‌گردد؟ چگونه می‌توان از فشارهای عصبی پرهیز کرد و بالاخره چگونه می‌توان قبل از رسیدن به مراحل حاد با استرس به مقابله پرداخت؟ مقاله حاضر سعی دارد تا حدودی به این سؤالات پاسخ گوید.

شرح مقاله :

به عقیده گروهی از صاحب نظران فشارهای عصبی و روانی زندگی روزمره که به اصطلاح استرس نامیده می‌شود بیماری شایع قرن می‌باشد. گرچه علم پزشکی علل و عوارض فشارهای عصبی را مدتهاست مورد بحث و بررسی قرار داده لیکن بررسی تأثیر آن بر افراد در محیط کار و نقش آن در بروز حوادث چند سالی است که مورد توجه قرار گرفته است.

نگرانی افراد نسبت به کار، خانواده، مشکلات اجتماعی، وضع اقتصادی و کمبودها، انتظارات و توقعات از شرکت یا سازمان، پیشرفت تکنولوژی و ترس و نگرانی از عقب ماندگی اطلاعاتی و بسیاری مسایل دیگر باعث می‌شود که شخص از بامداد تا شام همواره دچار هیجانها، تشنجات، نگرانی‌ها و بیم و امیدهای باشدگاه با ظرفیت روان - تنی او متناسب است و سازگار و گاه از حیطة توانائی او خارج و موجد ناراحتی‌های روانی.

استرس علاوه بر ایجاد حالات روانی خاص در کارکنان دارای آثار و عواقب جسمانی نیز هست و لذا نیروها را تحلیل برده، تلاشها و کوششها را عقیم گذارده و آنها را مستعد و آماده بروز حوادث می‌نماید.

ولی فشار روانی را نباید با انگیزه معمولی برای زیستن اشتباه کرد. انسان برای انجام کارهایش با تکیه بر استعدادهای خود به چنین انگیزه‌ای نیاز دارد. فشار روانی مورد نظر ما آن گونه فشاری است که انسان را بیش از اندازه تحلیل برده و می‌تواند باعث بوجود آمدن بیماریهای روان - تنی شود. تغییرات کوتاه مدت جسم نشانگر آن است که اعضاء و اعصاب به نحوی درگیر فشارهای عصبی شده‌اند. همچنین باید توجه داشت که استرس به معنای اضطراب و بیماری جسمی هم نیست، زیرا اضطراب فقط جنبه روانی دارد و بیماری جسمی فقط کارکرد ناصحیح اعضاء را مد نظر قرار دارد در حالی که استرس هر دو جنبه روان - تنی را در برمی‌گیرد.

تعریف استرس از دیدگاه اندیشمندان علوم رفتاری :

استرس واژه‌ای است با کاربرد روزمره زیاد ولی تعریف دقیق آن مشکل می‌نماید. ساده‌ترین تعریف آن است که بگوییم استرس فرسودگی بدنی یا عاطفی ناشی از مسایل و مشکلات واقعی یا خیالی است. دکتر هانس سلی آن را "پاسخ نامشخص بدن به هرگونه تقاضا" نامیده است. از دیدگاه او استرس مجموعه‌ای از واکنشهای عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و غیرمنتظره خارجی یا به عبارت ساده‌تر اخلال در سیستم سازگاری و تطبیق بدن

آدمی با محیط خارجی است.

دو تن از صاحب نظران علوم روان‌شناختی در مقاله خود تحت عنوان "استرس حرفه‌ای" آن را حالتی قلمداد کرده‌اند که فرد بر اثر محرکهای خارجی از وضعیت و حالت معمول و متعارف خود خارج می‌گردد.

تعریف نویسندگان کتاب "خطرات محل کار" از استرس بدین گونه است: "استرس چیزی است که همه ما در معرض آن قرار داریم معهذ درک ما از آن بسیار ناقص است و کلمه‌ای است که ما اغلب آن را برای بیان خستگی و عدم توانایی در هماهنگی بکار می‌بریم." دکتر هیسائو ایوان عقیده دارد که: "پزشکان حتی نمی‌توانند به درستی بگویند چه تغییرات بدنی سبب می‌شود که ما احساس فرسودگی کنیم، بعضی می‌گویند خستگی و کوفتگی یک عامل خرابی و کاسته شدن از وظایف بدنی است ولی این دو باهم پیش نمی‌روند. مواردی هست که شما احساس خستگی می‌کنید، اما بدن هنوز در بهترین شکل است و عکس آن نیز درست است."

عکس‌العمل بدن به هنگام استرس :

در بدن ما همواره هورمونها و اعصاب به نحوی باهم هماهنگ عمل می‌کنند که بتوانیم انواع شرایطی را که از محیط بر ما تحمیل می‌شود تا حد زیادی تحمل نماییم. یک نمونه جالب از این هماهنگی را می‌توان هنگامی که شخص در معرض استرس با ترس یا عصبانیت شدید قرار می‌گیرد مشاهده نمود در اثر بروز هر یک از موارد بالا سیستم سمپاتیک فعال می‌شود و در انتهای اعصاب خود بطور عمده نور آدرنالین و کمی آدرنالین ترشح می‌نماید و از طرف دیگر تحریک سیستم سمپاتیک بر بخش مرکزی غده فوق کلیوی اثر گذاشته و آن را هم فعال می‌کند. در نتیجه فعالیت غده فوق کلیوی باز هم مقدار عمده‌ای نور آدرنالین و کمی آدرنالین آزاد می‌شود. هورمونهای آزاد شده از انتهای اعصاب و بخش مرکزی غده فوق کلیوی اثرات مختلفی از قبیل: افزایش ضربان قلب، افزایش قدرت انقباضی قلب، افزایش فشار خون، گشاد شدن رگهای قلب، تنگ شدن رگهای دستگاه گوارش، کاهش فعالیت دستگاه گوارش، گشاد شدن مردمک، تریق شدید، گشاد شدن مجاری هوای ریه‌ها برای تنفس بهتر و افزایش قند خون را بدن ایجاد می‌نماید.

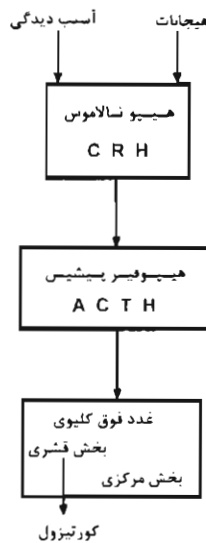
از طرف دیگر زمانی که آسیبی به شخص وارد شود یا دچار هیجانات گردد، غده هیپوتالاموس فعال شده، هورمونی ترشح می‌کند که بر غده هیپوفیز پیشین تأثیر گذارده و منجر به ترشح هورمونی دیگر می‌گردد که این هورمون بطور عمده بر قشر غده فوق کلیوی اثر گذاشته

و باعث ترشح کورتیزول می‌گردد که بدن را برای مقابله با هیجانات و آسیبهای مختلف آماده می‌نماید. کورتیزول به طرق مختلفی سبب افزایش قند خون می‌گردد و چون گلوکز موجود در خون باعث بهتر و راحت‌تر کار کردن عضلات شده و یکی از سوختهای لازم برای تأمین انرژی آنهاست و از طرف دیگر هم سلولهای مغزی برای تأمین انرژی خود تنها از گلوکز استفاده می‌نمایند، لذا افزایش سطح گلوکز خون باعث تسریع و بهبود فعالیت‌های فرد می‌گردد. نمودار ۱ به شکلی ساده بازگوکننده مطالب فوق است.

در اینجا ذکر دو نکته لازم به نظر می‌آید. نخست آنکه، استرس همیشه به علت عوامل ناخوشایند و نامطلوب در فرد بوجود نمی‌آید یعنی اخبار خوب و مسرت بخش هم می‌تواند باعث بروز استرس گردد. دوم آنکه، استرس را نباید الزاماً به عنوان یک پدیده منفی در نظر گرفت. مقدار معینی از استرس می‌تواند سازنده و محرک باشد. کما اینکه وقتی شخصی دچار حادثه شده و مجروح می‌گردد در لحظات اولیه ممکن است در اثر بروز استرس از انتقال پیامهای حسی از شاخ پستی نخاع به نقاط بالاتر در مغز جلوگیری شود و تا وقتی که فرد دچار استرس است درد را حس نکند.

با توجه به تعریف فوق می‌توان استرس را بطور کلی به دو گروه تقسیم کرد:

- الف - استرس مفید که سازنده و موجد انگیزه است و نباید از آن هراسی بدل راه داد.
- ب - استرس مضر و مخل که مورد بحث ما است و عوارض و ضایعاتی را پدید می‌آورد و باید از آن اجتناب کرد.



« نمودار شماره ۱ - رابطه میان غدد و ترشح هورمونها »

عوامل ایجادکننده استرس :

عوامل ایجادکننده استرس را می‌توان به دو گروه عوامل فردی که ناشی از خصوصیات و ویژگی‌های فرد می‌باشد و عوامل گروهی که زاینده روابط جمعی و اجتماع است تقسیم نمود. **الف - عوامل فردی** - هر فردی در زندگی روزانه خود نقش‌های مختلفی را ایفا می‌کند. به عنوان مثال هر یک از کارکنان در خانه پدر و همسر است، در اداره رئیس یا مرئوس و در اجتماع نقش دیگری دارد. اجرای این نقش‌ها تا زمانی که بین آنها تعارضی ایجاد نشده برای انسان طبیعی است، اما همین که تقابلی پیدا شد عاملی برای بروز استرس می‌گردد. ناآگاهی و عدم وجود اطلاعات متناسب با زمان در مورد شغل، تعارض هدف‌های فردی، مشکلات خانوادگی، بیماری‌های سخت، دستمزد کم و فقر نیز از دیگر عوامل هستند که می‌توانند فرد را دچار استرس سازند.

البته نباید شخصیت و روحیه افراد را در دچار شدن به فشار عصبی یا پرهیز از آن از نظر دور داشت. شخصی که بیش از حد حتی در روزهای تعطیل کار می‌کند، برای انجام امور نگران است، با دیگران در حال رقابت بسر می‌برد، آرامش و سکون ندارد، چند هدف را باهم برمی‌گیرند، همیشه شتابزده است، خشن و پرخاشجو است و از مزیت صبر و شکیبایی بی‌بهره است به نسبت آنهایی که هیچیک یا حداقل چند نمونه از صفات فوق را ندارند بیشتر در معرض ابتلا به استرس و فشارهای عصبی است.

ب - عوامل گروهی - عوامل ایجادکننده استرس گروهی را می‌توان به دو گروه عوامل درون سازمانی و برون سازمانی تقسیم کرد. بطور کلی می‌توان گفت که عوامل استرس‌زای درون سازمانی را ناهمگونی بین یک گروه، نداشتن هدف‌های مشترک یا هدف‌های متضاد، قوانین خشک و غیرقابل انعطاف، انتقال‌های نابجا، عدم امکان ارتقاء و پیشرفت، سروصدا یا گرما و سرمای بیش از حد در محیط کار، ارزیابی‌های ناعادلانه و موارد مشابه تشکیل می‌دهند. در حالی که محیط‌های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی به شرطی که تأثیرات مخربی داشته باشند فشار عصبی کارکنان را موجب شده و در حقیقت عوامل برون سازمانی به حساب می‌آیند.

جدول شماره ۱ عوامل استرس‌زا را در یک نگاه کلی نشان می‌دهد.

نکته مهم در مورد عوامل استرس‌زا این است که هر عامل موحد استرس جدید به سطح فشارهای عصبی قبلی می‌افزاید و میزان استرس را در فرد افزایش می‌دهد. بدین ترتیب ممکن است فردی با عامل ایجادکننده استرس بی‌اهمیتی در یک مقطع خاص دچار فشار عصبی شدیدی گردد.

مراحل استرس :

بدن در پاسخ به هرگونه تهدیدی که باعث فشار عصبی شود سه مرحله را طی می‌کند که آن را نشانگان سازگاری عمومی نام نهاده‌اند:

الف - مرحله واکنش آگاهی‌دهنده یا هشداردهنده.

ب - مرحله مقاومت.

ج - مرحله فرسودگی یا تحلیل رفتگی.

در مرحله اول ارگانیزم بدن به صورت افزایش فشار خون، افزایش ضربان قلب، پریدگی رنگ چهره و عرق سرد واکنش نشان می‌دهد.

در مرحله دوم اگر فرد به شوک شدید ناشی از استرس دچار نشده باشد سیستمهای دفاعی بدن به مقابله و مقاومت در برابر استرس پرداخته و بر آن غلبه می‌کنند. تغییرات نیرومند و گسترده هورمونها و موادمیمیائی سبب این مقاومت می‌گردد و بدن برای ادامه مقاومت موادذخیره را به سرعت مصرف می‌کند.

عوامل محیطی	عوامل ناشی از کارهای قراردادی	عوامل شغلی	عوامل ناشی از روابط
- سروصدا	- دستمزد کم	- کار خسته کننده	- روابط با سرپرست و همکاران
- نور ناکافی	- کار شیفتی	- کار کم یا زیاد	- جنسیت و نژاد بررسی
- تهویه نامناسب	- کار متغیر	- سرعت و جریان نامناسب کار	- نکایب خریداران
- ازدحام	- ساعت کار نامناسب	- بازرسی کم یا زیاد	- رفتار غیرانسانی در محل کار
- لرزش	- اضافه کاری بیش از حد	- ضرورت جدائی از دیگران	- کمبود ارتباطات
- حرارت نامناسب	- عدم ایمنی شغلی	- نبود تصمیم‌گیری و هدایت	
- موادمیمیائی و گازهای مسموم		- نبود بازرسی سفلی	
- اسباب و اثاثیه نامناسب		- نشستن دائم	
- دفتر کار رو باز		- نبود زمان استراحت	
- نگهداری و تعمیرات ناکافی		- ندانستن مهارت کافی	
- کمبود امکانات سالن غذاخوری		- کار با مونیتورها و تجهیزات مشابه	
- کمبود امکانات نگهداری از کودکان			

« جدول شماره ۱ - عوامل ایجادکننده استرس »

در مرحله سوم ممکن است اگر زمان طولانی نباشد، فرد به آرامش دست یافته و بهبودی حاصل نماید. بدن از نظر فیزیولوژیکی به ترمیم خود می‌پردازد و اعصاب و روان فرد به حالت عادی باز می‌گردد.

در صورتی که مرحله دوم به درازا بکشد و مرحله سوم کوتاه باشد، فرد بی‌آنکه فرصتی برای ترمیم خود پیدا نموده باشد به کلی خسته و فرسوده می‌شود و به اصطلاح نیروهایش تحلیل می‌رود.

نشانه‌های استرس :

از آنجا که میزان تحمل افراد در برابر فشار روانی و عوامل استرس‌زا یکسان نمی‌باشد طبیعی است که واکنش آنان در برابر استرس نیز یکسان نباشد و به صورت نشانه‌های مختلفی از قبیل: افزایش فشار خون، جویدن ناخن، بی‌اشتهایی، رفتار نابهنجار و تردید در تصمیم‌گیری بروز نماید و لذا تهیه نمودار یا جدولی مبنی بر اینکه چه مقدار استرس باعث بروز چه تغییراتی در فرد می‌شود امکان‌پذیر نمی‌باشد و تنها می‌توان نشانه‌های عمومی استرس را به سه گروه علائم فیزیولوژیکی علائم روانی و علائم رفتاری تقسیم نمود.

الف - علائم فیزیولوژیکی - هرگونه تغییر در ضربان قلب، آهنگ تنفس و فشار خون، سردرد، پشت درد، گردن درد، اختلالات گوارشی، حملات قلبی، اختلال در سوخت و ساز بدن، ناراحتی‌های پوستی، خارش و جوشهای مختلف را علائم فیزیولوژیکی استرس می‌گویند.

ب - علائم روانی - نشانه‌های روانی فشار عصبی ممکن است به صورت عصبانیت، اضطراب، حساسیت، افسردگی، احساس ملامت و بی‌هودگی، خلاء ذهنی و احساسی، فراموشی، اشتباه و ترس از شکست ظاهر گردد. این عوارض اثرات مخربی بر روحیه افراد داشته و باعث از دست دادن اعتماد به نفس، بی‌تفاوتی، آزردگی خاطر از مدیران و سرپرستان، عدم تمرکز حواس، ناتوانی در تصمیم‌گیری و نارضایتی از شغل می‌شود.

ج - علائم رفتاری - نشانه‌های رفتاری فشار عصبی در پاره‌ای از موارد به صورت بی‌خوابی یا خواب زیاد، بی‌اشتهایی یا اشتهای زیاد، شتابزدگی در سخن گفتن، بی‌قراری در انجام امور محوله، غیبت از محیط کار و کاهش کارآئی بروز می‌کند.

جدول شماره ۲ منابع استرس، عوارض و عواقب آن در دراز مدت را نشان می‌دهد.

رابطه استرس با میزان انجام کار :

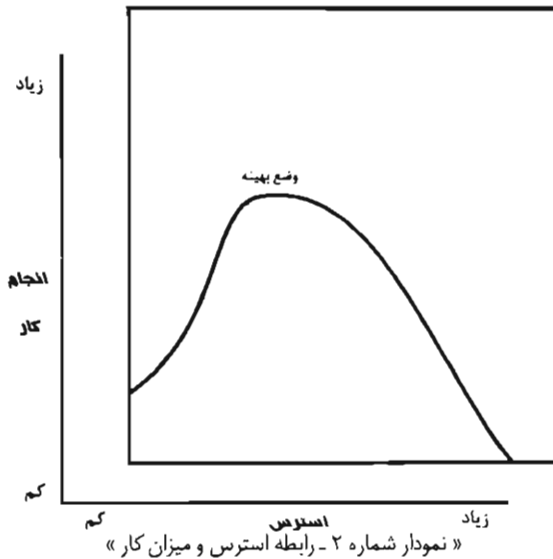
تحقیقات دانشمندان بیانگر آن است که مقدار معینی استرس کارآئی را افزایش می‌دهد ولی خارج از آن مقدار کارآئی رو به نقصان می‌نهد. دکتر تتسونوجو اوهااتا رئیس بخش بیماریهای غیر واگیردار انستیتوی بهداشت عمومی ژاپن معتقد است که اغلب رانندگان از

عوامل استرس	عوارض	عواقب در دراز مدت
- نبود ایمنی شغلی - فقر و بیکاری - اضافه کاری بیش از حد - کار شیفتی - فشار ناشی از سرعت زیاد کار، - سرعت مکانیکی، عدم تولید - کارهای یکنواخت که نیاز به مهارت چندانی ندارند ولی توجه دائمی را می‌طلبند - کار در شرایط خطر آفرین - برخوردها و تنش بین افراد - مسئولیتهای مبهم - انزوا و گوشه‌گیری در محل کار - شرایط نامناسب فیزیکی محل کار	- واکنشهای فیزیکی: سر درد، پشت درد، کم خوابی، بی‌اشتهائی - واکنشهای روانی: خستگی، اضطراب، اشتیاق، تنش، افسردگی، احساس غیرواقعی بودن، عدم تمرکز حواس، نداشتن اعتماد به نفس - اثرات رفتاری: سیگار کشیدن مفرط، برخوردهای رفتاری احساساتی و آئی - اثرات اجتماعی: نداشتن رابطه با دیگران در محیط کار و خانه، ناتوانی در اجرای نقش اجتماعی و خانوادگی، انزوای اجتماعی	- بیماریهای جسمی: بیماریهای قلبی حاد، فشار خون، اختلالات گوارشی - بیماریهای روانی: اختلالات روانی، اضطراب مزمن، افسردگی، عصبی بودن، بی‌خوابی - عواقب اجتماعی: عدم درک متقابل همسر و طلاق، گسستن روابط اجتماعی و ارتباطی

« جدول شماره ۲ - منابع استرس، عوارض و عواقب در دراز مدت »

از بیماری قند خون رنج می‌برند زیرا ساعتهای زیادی کار می‌کنند، به اندازه کافی ورزش و حرکت نمی‌کنند و اغلب اضافه وزن دارند. شغل‌های این چنینی افراد را مستعد بیماری می‌سازد ولی باید به دنبال آن باشیم که چه میزان از کار فعالیت طولانی شمرده می‌شود تا از آن پرهیز نمود.

کار مفرط نه تنها فرد را دچار استرس می‌سازد که در موارد حاد منجر به "کاروشی" می‌شود. از دیدگاه دکتر اوهااتا کاروشی هنگامی رخ می‌دهد که شخص آن قدر سخت کار کند که آهنگ طبیعی زندگی وی از هم گسیخته و خستگی انباشته باعث و خیم تر شدن حالت‌هایی مانند فشار خون، تصلب شرایین و مانند آنها گردد و در نتیجه بدن به حدی ناتوان که منجر به مرگ شود. آقای کیت دیویس رابطه میان استرس و میزان انجام کار را به صورت نمودار ۲ بیان می‌کند.



راههای مقابله با استرس :

با توجه به گوناگونی عوامل استرس زا و یکسان نبودن واکنش افراد در برابر یک عامل مشابه شاید بهترین روش برای مقابله با استرس از بین بردن عامل موجد استرس باشد لیکن این امر همیشه مقدور نمی باشد و در نتیجه بهتر است که راه سازگاری با استرس را در پیش گرفت و تحمل آن را بر خود هموار نمود و شدت آن را کاهش داد. روشهای زیر می تواند در جهت مقابله و سازگاری با استرس مفید واقع شود:

الف - هدف‌گرا بودن - ذات بشر همیشه تمایل به فعالیت و تلاش دارد و پیوسته به دنبال کمال و تعالی است. کما اینکه قرآن کریم نیز بر این نکته تکیه دارد و در آیه ۶ از سوره انشقاق می فرماید: "ای انسان توبه سوی پروردگار خویش بسیار کوشنده هستی و عاقبت او را دیدار خواهی کرد" مؤمنان خالص و زاهدان راستین نمونه بسیار خوبی از افراد هدف‌گرا هستند زیرا فقط به معبود می اندیشند و راه وصل او را می جویند و بنابراین کمتر به فشارها و ناراحتیهای روانی دچار می گردند. اگر برای خود هدفهای با ارزشی داشته باشیم که ضمن با ارزش بودن قابل دستیابی هم باشند، اگر بدانیم به دنبال چه هستیم و اگر شوق به آینده را در خود ایجاد کنیم و اگر هدف خود را با تفکری عمیق و آرمان دار دنبال کنیم، دارای روحیه ای هدف‌گرا خواهیم شد که ما را در مقابل فشار عصبی مقاوم خواهد کرد.

ب - شناخت و تسلط بر موقعیت‌ها - هر انسانی نسبت به بعضی از آدمهای اطراف خود، شرایطها و موقعیتها حساسیت دارد و اگر بتواند به ارزیابی آنها بپردازد و موقعیتهای ناخوشایند را شناسایی کند با دوری جستن از آنها خواهد توانست از بروز فشار روانی جلوگیری به عمل آورد. در این روش به جای آنکه موقعیتها فرد را کنترل کنند وی با آگاهی از وضع می‌تواند آنها را به نفع خود اداره نماید.

ج - استراحت آگاهانه یا واهلش - شخص باید تلاش کند به حالتی آرام و عاری از تنش دست یابد این روش بطور مستقل و یا به کمک یک روان‌شناس قابل اجرا است. در استفاده از تکنیک مرحله به مرحله یا تدریجی واهلش، کار با تنفس عمیق و ست کردن عضلات دستها شروع شده و فرد می‌کوشد احساس راحتی و ست کردن عضلات را در تمام بدن خود گسترش دهد. اگر تمرینات تداوم داشته باشد شخص قدرت تسلط بر اعضاء و اعصاب خود را در هر وضعیتی بدست می‌آورد.

د - احساس مفید بودن - وقتی شخص حس کند مددکار دیگران است و برای آنها مفید واقع می‌شود روحیه‌ای مثبت و قوی پیدا می‌کند که او را برای مقابله با فشار روانی آماده می‌کند. اندیشمندی می‌گوید، بسیاری از رنجها و بیماریهای روانی انسان ناشی از خودخواهی مفرط یا فداکاری بیش از حد اعتدال است. اگر انسان در حالی که خود را می‌خواهد خواهان دیگران هم باشد و سعی کند برای آنان مفید واقع شود در خود احساس رضایت کرده از هجوم استرس در امان می‌ماند.

احساس صمیمیت و حمایت گروهی، درمان ادراکی، ورزش. روی آوردن به طنز و شوخی، تجربه اندوزی در کار، پرهیز از اشتغال به چند کار و بالاخره به پیشنهاد دکتر دونسپاخ داشتن یک رژیم غذایی خوب به شرطی که انسان خود را در معرض استرس قرار ندهد. از دیگر روشهای مقابله با استرس می‌باشد.

نتیجه گیری :

هر کس بهتر می‌داند چه موانعی در کار اوست و لذا روشهای فوق هنگامی کارگر می‌افتد که خود فرد دارای اراده و عزمی راسخ بوده و تسلیم فشارهای روانی نشود و تلاش نماید با «داشتن برنامه صحیح، شناخت جنبه‌های مختلف کار، لذت بردن از شغل خود، استراحت به موقع، فعالیت بدنی و بهره‌گیری از یک رژیم سالم غذایی» به مبارزه با استرس برخیزد و با

ایجاد انگیزه در خود و دیگران و استفاده از روشهای علمی و تجربی استرس مضر و مخرب را به هیجانهای مفید که برای انجام کارهای روزمره ضروری است تبدیل نماید.

منابع :

الوانی، سید مهدی، "فشارهای عصبی در سازمان و راههای مقابله با آن". مدیریت عمومی، تهران، نشر نی، ۱۳۷۲.

فروزان فر، بهروز، "استرس چیست؟"، صنعت و ایمنی، ۲۰ اردیبهشت ۱۳۷۰.
علوی، سید امین... "فشارهای عصبی و روانی در سازمان"، مدیریت دولتی، ۲۰، بهار ۱۳۷۲.

گروه بررسی استرس و سلامتی ژاپن. "مرگ بر اثر کار"، ترجمه امین... علوی، مدیریت دولتی، ۲۳، زمستان ۱۳۷۲
"چرا کارکنان کاری را که از آنان انتظار می رود انجام نمی دهند؟" ترجمه محمد زاهدی، مدیریت دولتی، ۲۰، بهار ۱۳۷۲.

"Stress", Hazards at Work. TUC, 1988.

Canong, William F. "Inhibition & Facilitation of Pain", Rewiew of Medical Physiology. 16.ed. San Francisco: University of California, 1993.

-----, "The Response to Stress". Rewiew of Medical Physiology. 16.ed. San Francisco: University of California, 1993.