

فرسودگی شغلی

مقدمه

محیط بشر شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی و روانی است که هر کدام در وضعیت سلامتی بشر نقش مهمی دارند. یکی از عوامل تنیدگی زا در انسان، محیط کار وی است که می تواند دیگر حیطه های زندگی او را تحت تاثیر قرار دهد. قسمت عمده ای از زندگی روزانه ی هر شخص صرف اشتغال به کار می شود.

یکی از مفاهیمی که در سالهای اخیر توجه روان شناسان کار، روان شناسان بهره وری و روان شناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف داشته، نشانه ها، علل و آثار فرسودگی شغلی است.

به نظر می آید فرسودگی شغلی با فشار های روانی ارتباط داشته باشد. فشارهای روانی وقتی رخ می دهد که عدم تعادل بین مطالبات و خواسته های محیطی باتوانائی فرد برای پاسخ دادن به آنها وجود داشته باشد. هرچه مطالبات و خواسته های محیطی افزایش یابد و توانائی فرد برای پاسخ دادن به آنها کاهش یابد فشار روانی ایجاد می شود که باعث تجربه ی منفی در فرد و فرسودگی شغلی می گردد. در واقع فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می آید (فاربر 1983)، (نقل از احمدی 1381). فرسودگی شغلی موجب تباهی در کیفیت خدماتی می گردد که به وسیله ی کارکنان ارائه می گردد (ساعتچی، 1382) در تعریف فرسودگی شغلی می توان گفت:

فرسودگی شغلی نشانگان فروپاشی عاطفی بعد از سالها درگیری و اشتغال به کار است. این نشانگان خصوصاً در بین افرادی که در شغل های خدمات انسانی از قبیل آموزشی و پزشکی شاغل اند بیشتر شایع است (ساراسون 1984، نشانه های فروپاشی شغلی با فقدان شور و اشتیاق، احساس محرومیت و شکست، غیبت از کار، بی علاقه‌گی نسبت به قبول مسئولیت، افسردگی و علائم جسمانی مشخص می شود).

علل فروپاشی شغلی متعدد است. بعضی علل خار جی هستند (وظایف محیط کار) و بعضی علل داخلی (درگیر شدن بیش از حد در کار و انتظارات غیر واقعی در مورد آنچه می تواند انجام شود). تلاش برای درمان فروپاشی شغلی شامل روان درمانی، درمان های شیمیائی، درمان های فیزیکی و درمان های عصبی است. هدف اصلی این پژوهش تبیین و سپس مراحل ابتلاء و درمان آن است

فرسودگی شغلی چیست؟

استفاده ی فنی و تخصصی از واژه ی فرسودگی شغلی در اصل به فریدنبرگر، به سال 1975 بر می گردد و پانیس نیز همپای او در کالیفرنیا ی آمریکا، در رشد توجه روانشناسان نسبت به ابعاد گوناگون این مفهوم، نقش داشته است (ساعتچی، 1382 هر وقت فعالیت در حد توانائی افراد باشد و کار در شرایط مناسب انجام شود، خستگی بوجود آمده طبیعی است و معمولاً با خواب و استراحت بر طرف می شود. در واقع خستگی عادی فیزیولوژیک قابل جبران است اما همین خستگی ساده ممکن است در اثر کارهای یک نواخت و طولانی و انجام کار در شرایط نامساعد به تدریج به صورت مزمن در آید و پس از مدتی عوارض و ناراحتی هائی مانند، کوفتگی، خواب، تب، اختلالات جسمی و روحی در فرد ایجاد کند که اگر در این مرحله درمان نشود به صورت خستگی های مزمن، خستگی عمومی و خستگی عصبی و در نهایت خستگی مفرط در می آید و تمام اعمال جسمی

و ذهنی فرد را مختل می کند (فولاد بند، 1385) امروزه در بسیاری از سازمانها، فشارهای عصبی و روانی به درجات گوناگونی وجود دارد. یکی از پیامدهای این عوامل پدیده ی فرسودگی ی شغلی است. فرسودگی شغلی در نتیجه ی استرس افزایش می یابد (مایو کلینیک 2006)، وقتی انگیزه روبه کاهش می گذارد ما دچار فرسودگی شغلی می شویم (بورلی پاتر 2، 1998، مزلچ و جکسون 4، 1981، نقل از شکر کن، 1381) فرسودگی شغلی را دارای سه مؤلفه می دانند.

مؤلفه ی اول، زوال شخصیت است. که عبارت است از کناره گیری هیجانی از مراقبت مستقیم از مراجعان است که به نوعی نگرش، بی توجهی و بی حسی نسبت به دیگران منجر می شود. به عبارت دیگر فرد احساس بی توجهی نسبت به دیگران پیدا می کند.

مؤلفه ی دوم، خستگی هیجانی است. که خستگی و کوفتگی است.

مؤلفه ی سوم، کاهش فعالیت است. که عبارت است از این که فرد شاغل احساس می کند فعالیت سودمندی انجام نمی دهد.

تعریف فرسودگی شغلی

از لحاظ لغوی فرسودگی شغلی را می توان تحلیل قوای روانی که گاهی با افسردگی همراه است و از تلاش برای کمک به بیماران روانی یا افراد تحت فشار روانی ناشی می گردد تعریف کرد (پور افکاری، 1380). فرسودگی شغلی

نشانگان خستگی مفرط عاطفی بدنبال سالها درگیری و تعهد نسبت به " کار و مردم" است (ساراسون، 1984)

به عبارت دیگر فرسودگی شغلی خستگی فیزیکی، هیجانی و روانی بدنبال قرار گرفتن طولانی مدت در موقعیت کار

سخت است (مایو کلینیک، 2006) این نشانگان حالتی است که در آن قدرت و توانائی افراد کم و رغبت و تمایل

آنها به انجام کار و فعالیت کاهش می یابد (فولادبند، 1385) بطور کلی فرسودگی شغلی را می توان نوعی اختلال که به دلیل قرار گرفتن طولانی مدت شخص در معرض فشار روانی در ارتباط با کار و مردم، در وی ایجاد می شود دانست و با نشانگان فروپاشی هیجانی، جسمی و ذهنی همراه است. عزت نفس فردمبتلا پائین است و احساس نا سودمندی را تجربه می کند.

افراد در معرض خطر

کسانی که فاقد تعادل بین کار و زندگی شخصی خود هستند و کسانی که کارشان یکنواخت است و کسانی که نسبت به کارشان راضی نبوده و آشکارا با مردم خصومت می ورزند، کسانی که درگیر تصمیم گیری در باره زندگی و مرگ افراد هستند مثل پزشکان مدیران، گروه رهبران، کسانی که تحت شرایط دشوار و سخت کار می کنند، کسانی که کارشان به توجه دقیق نیاز دارد، کسانی که کارشان تکراری است و کسانی که سر و کارشان با مردم است بیشتر از همه در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند (بورلی پاتر، 1998) بویژه اگر احساس کنند تلاشهایشان به اهداف مطلوبی منجر نمی شود (ساراسون، 1984) کسی از فرسودگی شغلی ایمن نیست. افراد در هر حرفه ای و در هر سطحی می توانند در معرض فرسودگی شغلی قرار گیرند (بورلی پاتر، 1998)

علائم و نشانه های فرسودگی شغلی

در دوره هائی از زندگی احساس نا امیدی، عصبانیت، افسردگی، نارضایتی و اضطراب عادی به نظر می رسد. اما، افراد در حالت فرسودگی شغلی این هیجانات منفی را بیشتر از حد معمول تجربه می کنند. در بدترین حالت افراد از نوعی خستگی یا نقصان عاطفی شکایت دارند.

فرسودگی شغلی با کاهش در شور و شوق و درخشندگی شغلی مشخص می شود. بدنبال فرسودگی شغلی عوارضی بروز پیدا می کند که اولین عوارض آن فرسودگی جسمی است.

در کل می توان علائم و نشانه های فرسودگی شغلی را چنین برشمرد:

1- بی تفاوتی نسبت به کار

2- احساس کسالت و سستی و عدم تمایل به ادامه کار

3- کاهش ظرفیت و قابلیت انجام کار

4- اختلال در کار طبیعی دستگاههای بدن مانند جریان خون ، تنفس ، سیستم عصبی و غیره

5- کاهش کمی و کیفی کار به علت کاهش قدرت و دقت

6-افزایش ساعات غیبت از کار.

7-افزایش حوادث ناشی از کار.

8-تشدید و ازدیاد اختلاف ها و بر خورد ها در محیط کار و زندگی تنش و پرخاشگری در محیط کار و خانواده

9-بروز عوارض عصبی و روانی و کاهش توانائی انجام کارهای روزمره زندگی در خارج از محیط کار.

10- اختلال در روابط اجتماعی،عدم توجه به وظایف اجتماعی و تمایل به معاشرت بادیگران.

11- پیری زود رس و کوتاهی عمر و مبتلا شدن به برخی بیماری ها.

12- مشکلات بین فردی و کناره گیری.

13- کاهش نیروی ذخیره شده در بدن.

علاوه بر موارد فوق احساس ذهنی فروپاشی عاطفی و محرومیت و شکست، اغلب علائم جسمی از قبیل آشفتگی خواب، دردهای مزمن پشت، تغییرات فیزیولوژیکی مثل اختلال در فشار خون سردرد و کاهش مقاومت در برابر عفونت نیز شایع هستند (ساراسون، 1984، ساعتچی، 1380). این علائم فیزیکی با کاهش عملکرد، کناره گیری، مشکلات بین فردی، سوء استفاده از مواد، غیبت از کار و بیماری همراه هستند (بورلی پاتر، 1998)

علل فرسودگی شغلی

فهم علل فرسودگی شغلی به فهم انگیزه ی آن کمک می کند. چرا باید افراد دست اندرکار خدمات انسانی از قبیل پرستاران و پزشکان و معلمین که سالها کارشان را با فداکاری دنبال کرده اند ناگهان از پای در آیند؟ نوعاً این افراد تا رسیدن به نقطه ی فروپاشی از چند مرحله می گذرند. مرحله ی اولیه با شور و هیجان، امیدواری زیاد و حتا احساس رسالت مشخص می شود. افراد مستعد فرسودگی شغلی اکثراً فرصتهای استراحت را از یاد می برند و تعطیلات را بخاطر احساس ضرورت وافر لغو می نمایند. واقعیت به تدریج توقعات غیر واقعی آنها را ناکام می سازد و آنها شروع به تردید در مورد اهداف، شیوه ها و ارزشهای خود می نمایند. رفته رفته بیشتر عصبانی شده و شکوه می کنند و احساس بی ارزشی کرده و افسرده می گردند. آنگاه بی علاقی فرا می رسد. بنابراین افرادی که ممکن است با بیشترین شور و شوق وارد کارشان شوند اغلب بیشترین دلسردی را تجربه می نمایند (ساراسون، 1984) فرسودگی شغلی هم منشأ بیرونی دارد و هم منشأ درونی. منابع بیرونی شامل، فعالیتهای اداری، احساس ناتوانی همراه با بار سنگین کارها، مراجعین مشکل دار، بیماران صعب العلاج و وظایف و کارهای تکراری است. منابع درونی فرسودگی شغلی شامل، انتظارات غیر واقعی و دلزدگی است (همان). تاکنون در رابطه با فرسودگی شغلی، رویکردهای گوناگونی ارائه شده است که مهمترین آن عبارتند از: رویکرد بالینی، رویکرد

روان شناختی- اجتماعی، رویکرد تعاملی چرنیس³ و مدل کاپنر (ساعتچی، 1382) در رویکرد بالینی نشانگان فرسودگی شغلی به صورت علائم مختلف ظاهری می شود. این علائم و شدت آنها از یک فرد به فرد دیگر تفاوت دارد، این عوارض یکسال پس از شروع به کار در فرد ظاهر می شود و کارکنان فداکار و متعهد به سازمان، افرادی که سازمان را جایگزین زندگی اجتماعی خود می کنند، آنانی که دارای شخصیت سلطه طلب هستند و بالاخره مدیران، بیشتر گرفتار عارضه ی فرسودگی شغلی می شوند (همان). در رویکرد روان شناختی- اجتماعی فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی است که از سه مؤلفه ی مرتبط با هم، یعنی تحلیل یا خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، پائین بودن احساس موفقیت فردی، تشکیل شده است در رویکرد تعاملی چرنیس منابع فرسودگی شغلی متعدد هستند. فشارها باعث می شوند فرد دچار آشفتگی روانی شود و مقابله دفاعی از طریق مجموعه ای از تغییرات در نگرش و رفتار فرد مشخص می شود در مدل کاپنر نیز نسبت به این اعتقاد تاکید می شود که: بین فشارها و آشفتگی روانی، میزان آشفتگی روانی و درجات و تعداد مکانیسم های دفاعی، آشفتگی روانی و احساس شخصیت نوع A و فشارها های ادراکی، رابطه ی مثبت و بین این سنخ از شخصیت و حمایت اجتماعی رابطه ی منفی وجود دارد افرادی که در مشاغل سطوح بالا قرار دارند و احساس خشنودی در مورد کارشان دارند کمتر احتمال می رود فرسودگی شغلی را تجربه کنند. کارکنانی که روابط خوبی با همکاران خود دارند و پسخوراندی نیز از دیگران دریافت می کنند و همینطور کسانی که احساس می کنند می توانند محیط کار خود را تحت تأثیر قرار دهند نیز کمتر احتمال می رود از پای در آیند (ساراسون، 1984) از بین متغیرهای دیگری که با فرسودگی شغلی دخیل هستند می توان به وضعیت تأهل افراد اشاره کرد. تحقیقات حکایت از این دارند که موارد کمتری از فرسودگی شغلی در بین اشخاص متأهل نسبت به افراد مجرد گزارش شده است (بارون و گرین برگ

1990) (نقل از سلطانی، 1379) دلیل احتمالی این امر نیز شاید به وجود روابط عاطفی گرم، حمایت های اجتماعی و مواردی از این قبیل باشد.

تحقیق روی فر سودگی شغلی معطوف به تبیین علل و ارائه طرق عملی مقابله با آن است. یک یافته ی جدید حاکی از آن است که افسردگی جزء مهم فر سودگی است (ساراسون، 1984) هنگامیکه افراد افسردگی و فر سودگی شغلی را تجربه می کنند احساس بدی دارند. به علاوه بسیاری از افراد بدون کمک دیگران در تشخیص دقیق احساسات خود ناتوان هستند همان طبق تحقیقات صاحب نظران علوم رفتاری، یکی از مهمترین عوامل مولد فر سودگی شغلی در سازمان، سبک رهبری خاصی است که توسط سرپرستان سازمان اتخاذ می شود. در این زمینه در مجموع تحقیقات حکایت از این دارند، کارکنانی که با سرپرستان دارای ملاحظه کاری کم، کار می کنند، برای مثال، پائین بودن رفاه و آسایش کارکنان و پائین بودن روابط دوستانه و گرم بین سرپرستان و پرسنل نسبت به افرادی که رابطه ی صمیمانه تری را با سرپرستان خود دارند، بیشتر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار دارند.

بر اساس دیدگاه های کارشناسان رفتار سازمانی، رفتار ملاحظه کارانه شامل کارهایی از قبیل مشاوره، گوش دادن و پیشنهاد های یاری دهنده به اعضای سازمان می شود.

به هر حال وجود سبک ملاحظه کارانه ی معقول در سازمان در کاهش فر سودگی شغلی می تواند مؤثر واقع شود (سلطانی، 1379) همان طور که بیان شد علل و عوامل جسمی و روانی متعددی در ایجاد فر سودگی

شغلی مؤثر هستند که مهمترین آنها عبارتند از:

1- درماندگی آموخته شده.

- 2- فقدان کنترل.
- 3- عدم هماهنگی.
- 4- عدم تعادل در ارزشها.
- 5- فعالیت افراطی.
- 6- بی علاقه بودن به محیط کار، همکاران، کار فرما.
- 7- کار یکنواخت.
- 8- کم بودن یا زیاد بودن کار نسبت به توانائی فرد.
- 9- مسائل و مشکلات خانوادگی و مالی.
- 10- بیماری های جسمی و روحی.
- 11- مسائل اجتماعی و سیاسی.
- 12- فقدان پاداش.
- 13- احساس ضعف.
- 14- نا مناسب بودن نظام ارزیابی عملکرد شغلی افراد و جایگزین شدن رابطه به جای ضابطه در سازمان.
- 15- هماهنگ نبودن میزان پرداخت حقوق و مزایا و میزان کاری که انتظار می رود فرد در سازمان انجام دهد.
- 16 - نا آشنا بودن افراد با اهداف سازمان یا قابل درک نبودن این اهداف برای آنان.
- 17 - عدم بهره گیری از همه توان و استعداد های بالقوه افراد در انجام دادن وظایف شغلی

تفاوت بین فرسودگی و افسردگی

امروزه فرسودگی و افسردگی مشکلات رایج در بین کارمندان است . افسردگی و فرسودگی به هم وابسته اند و تشخیص تفاوت‌های بین آنها مستلزم توجه به یکسری نکات اساسی است . فرسودگی به عنوان یک حالت ذهنی پایدار مرتبط با شغل تعریف می شود پژوهش‌های قبلی نشان داده فرسودگی نتیجه فشارهای مزمن زندگی شغلی است فشارهایی مثل سنگینی و حجم کار ، تعارض نقش ، ابهام نقش ، نبود مشارکت

اجتماعی

اختلال افسردگی شامل افسردگی عمیق و افسردگی خویی است (انجمن روانشناسی امریکا) که هرکدام از نظر مدت و تعداد نشانه هایشان با هم متفاوتند . یکی از عوامل استرس که می تواند باعث فعال شدن افسردگی گردد استرس‌های محیط کار است .

برطبق 12 مطالعه در زمینه فرسودگی و افسردگی نشان داده شده بین نشانگان افسردگی و ابعاد مچزای فرسودگی رابطه وجود دارد اما در عین حال فرسودگی به صورت آماری با نشانگان افسردگی متفاوت است . مطالعات نشان می دهند فرایند فرسودگی با فرایند افسردگی مشابه است اما این دو در زمینه ها و بافتهای متفاوتی اتفاق می افتد و فرسودگی می تواند مرحله ای در ایجاد و توسعه افسردگی تلقی گردد. تقریبا از افرادی که فرسودگی شدید دارند دچار اختلال افسردگی هستند و چنانچه فرد دچار فرسودگی مزمن گردد ریسک داشتن افسردگی بالاتر می رود در انتها فرسودگی مرتبط با شغل و اختلال افسردگی با هم آمیخته است اما این مساله به این معنی نیست که تمام کسانی که فرسودگی شدید دارند دچار اختلال افسردگی هستند بلکه این مساله نشان دهنده ارتباط بین فرسودگی و افسردگی است . در حالیکه این دو

مفهوم همانند نیستند . تغییر در محیط کاری فرد فرسوده برای بهبود طولانی مدت کافی است در حالیکه

بیماران افسرده علاوه بر این ، نیازمند دارودرمانی و روان درمانی هستند

مسلش و همکارانش (2001) فرسودگی را دارای سه مولفه اصلی می دانند:

خستگی عاطفی

: عامل اصلی فرسودگی است و آشکارترین درجه نشانه های فرسودگی است . این بعد از فرسودگی شغلی

دلالت بر استرس است . در حقیقت خستگی عاطفی یک بعد مورد نیاز برای تعریف فرسودگی شغلی است و

بدون آن مفهوم فرسودگی ناقص است . به بیان دقیق ، خستگی عاطفی موجب می شود تا کارمندان به لحاظ

هیجانی و شناختی از کارشان فاصله بگیرند و احتمالاً این راهی برای مقابله با فشارهای کاری است .

خستگی عاطفی در واقع وجود احساساتی است که در آن شخص نیروهای هیجانی خود را از دست داده

است وقادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران است .

مسخ شخصیت

: مارو در بازنگری تعدادی از مطالعات مربوط به فرسودگی معتقد است که مسخ شخصیت معمولاً بعد از

خستگی عاطفی روی می دهد و در واقع نوعی پاسخ مستقیم به استرس شغلی است . به عبارت دیگر مسخ

شخصیت به پاسخهای غیر احساسی ، نامربوط و خشن نسبت به مراجعین و همکاران و ... با سندرم

فرسودگی احساسات منفی و نگرش های منفی همراه با سرزنش دیگران اطلاق می شود .

عدم کارایی فردی (عدم موفقیت فردی)

رابطه بین عدم کارایی فردی با دو بعد دیگر فرسودگی تا حدودی پیچیده تر است . در بعضی از تحقیقات ، به نظر می رسد که بعد عدم کارایی فردی ، نتیجه دو بعد دیگر فرسودگی است ولی در موارد دیگر ، این فرضیه مورد تایید قرار نگرفته و تاکید می کند که این مولفه ها به جای این که به صورت زنجیر وار قرار داشته باشند ، به طور موازی و به همراه یکدیگر رشد می کنند . به عبارت دیگر ، موفقیت فردی به احساس کفایت و پیشرفت موفقیت آمیز در کار با افراد اطلاق می شوند از تلاشهای حرفه ای خود برداشت های منفی دارند و احساس می کنند که در شغل خودشان پیشرفتی ندارند و در کار و تلاش و حرفه خویش نتایج مثبت به همراه ندارند .

مراحل فرسودگی شغلی :

مراحل ایجاد فرسودگی شغلی به شرح زیر است :

1- **مرحله ماه عسل** : زمانی است که ما در جایی استخدام می شویم و با شور و شمع خاصی

کار خود را شروع می کنیم . اگر تشویق و رضایت به دنبال کار نباشد کاهش انرژی آغاز می شود

و فرد بدون آنکه خودش متوجه باشد و به تدریج از انرژی جسمی و روانی تهی می شود.

2- **کاهش انرژی کاری** : مرحله ای است که فرد احساس کم آوردن انرژی می کن و نارضایتی

شغلی و خستگی شروع می شود و فرد سعی می کند از طریق پناه آوردن به خواب زیاد ، مصرف

سیگار و ... به نوعی خود را فریب دهد.

3- آغاز نشانه های مزمن فرسودگی : در این مرحله خستگی مزمن ، سردردهای دوره ای ،

ترش کردن معده ، خشم و افسردگی شدت پیدا میکند .

4- بحران : در این مرحله بدبینی عمیق ، شک به تواناییهای شخصی ، ناامیدی و بروز ذهنیت فرار از

مشکلات ایجاد می شود .

5- مرحله به بن بست رسیدن : یعنی فرد مستعد خطر از دست دادن شغل می شود . با

همکاران و مدیر در محل کار درگیر می شود . درخانه نیز با همسر و فرزندان خود برخوردهای

مکرری نشان می دهد .

طبقه بندی عوامل فرسودگی شغلی

1 - عوامل سازمانی مرتبط با فرسودگی :

الف - تعارض نقش

عاملی که به استرس ناشی از کار منجر می شود ناسازگاری نقش یا تعارض می باشد و زمانی رخ می دهد که

تن دادن به مجموعه ای از الزامات شغلی با پذیرش مجموعه ای دیگر از الزامات شغلی مغایر ، یا به کل ناممکن

است . شخصی که مسوولیت های متعارضی دارد ، این احساس را خواهد داشت که به چند جهت کشیده می

شود. چنین شخصی مجبور خواهد بود چندین کار را همزمان به انجام تعارض برساند و در نتیجه ، به خستگی

از کار و نهایتاً فرسودگی شغلی مبتلا خواهد شد .

در بررسی هایی که تاکنون انجام شده چهار گونه تعارض نقش شناخته شده است که عبارتند از :

1- ناسازگاری درون نقش ، که در این نوع ناسازگاری شخص در معرض انتظارات ، خواستها و فشارهای متضاد قرار می گیرد.

2- ناسازگاری تنوع نقش ، زمانی پیش می آید که از فرد شاغل خواسته می شود که فعالیت های گوناگون را انجام دهد که با یکدیگر جور در نمی آید و یا با هم ناسازگارند .

3- ناسازگاری ارزشی ، این ناسازگاری نتیجه آن است که نقشهایی که در کار به فرد محول می شود با باورها و ارزشهای شخصی او تضاد دارد.

4- ناسازگاری ناشی از کار و زندگی ، در این ناسازگاری فرد شاغل با دو دسته انتظارات و خواستها روبرو است . یک دسته انتظارات و خواستهای افرادی که در محیط کار هستند ، و در طرف دیگر ، انتظارات و خواستهای افرادی که خارج از محیط کار قرار دارند .

تعارض نقش در سازمان حالتی است که در آن اعضا سازمان در وضعیتی قرار می گیرند که باید چند وظیفه متضاد و متعارض را انجام داده یا اینکه از آنها خواسته می شود که دو یا چند هدف متعارض را دنبال کنند.

تعارض نقش انواع مختلفی دارد، گاهی تعارض نقش هنگامی پیش می آید که فرد ، از ایفا کننده یک نقش انتظارات متعارضی داشته باشد . مثلا مدیر از کارمند هم درخواست کار با سرعت و هم با دقت ، کیفیت و در عین حال سخت را داشته باشد و همچنین زمانی پیش می آید که افرادی که ایفا کننده نقش با آنها سروکار دارد از او انتظارات متفاوت متعارضی داشته باشند . مثلا انتظارات روسا از فرد با انتظارات مشتریان متفاوت است . تعارض نقش منبع اضطراب ، افسردگی و کاهش رضایت شغلی است .

ب - ابهام نقش

یکی از عوامل محیط کار که منجر به استرس می شود ابهام نقش می باشد . ابهام نقش را به عنوان یکی از ویژگی های نقش چنین تعریف کرده اند : وضعیت شغلی معینی که در آن پاره ای اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور مطلوب نارسا یا گمراه کننده اند در نتیجه فرد نمی داند که چه انتظاری از وی برای انجام شغلش دارند . از طرفی ابهام نقش زمانی پدید می آید که روشن نباشد نقش فرد چیست و یا هنگامی که به روشنی معلوم نباشد هدف از شغل معینی چیست یا حدود مسئولیتهای فرد کدام است .

ابهام نقش زمانی به فرسودگی منجر می شود که فرد را از بهره وری و پیشرفت باز دارد .

بعضی از افراد ، از انتظاری که از آنها می رود آگاه نیستند . چنین افرادی ، تنها می دانند که از آنها انتظاری رود شخص کارآمدی در حرفه خود باشند اما مطمئن نیستند که چگونه می توانند این انتظار را برآورده سازند و این عدم اطمینان ، بدین دلیل است که برای ایفای نقش خود ،الگو یا راهنمایی ندارند که از او پیروی کنند یاالگو برداری نمایند . نتیجه این عدم آگاهی نسبت به وظیفه محوله ، این خواهد بود که فرد شاغل هرگز این احساس را تجربه نخواهد نمود که می تواند در انجام کار خود ، ارزشمند و موفق باشد.

از دیگر استرس های شغلی که نقشی آسیب زا دارد نقش شغلی تعارض انگیز یا مبهم ، فقدان فرصتهایی برای اعمال کنترل بروضعیت خود در سرکار یا موقعیت های دیگر ، فقدان آزادی برای تصمیم گیری ، برخوردار نبودن از حمایت همکاران ، رییس ، دوستان و اعضای خانواده . چنین شرایطی نه تنها با یکدیگر بلکه با خصوصیات فردی کارگر نیز تعامل داند که از آن جمله است :

- میزان آسیب پذیری ژنتیک
- گرایش به پرخاشگری
- تمرکز بیش از حد بر فعالیت شغلی
- احساس دائمی اضطراب و فوریت
- گرایش به اهداف غیر واقع بینانه
- پایین بودن عزت نفس
- ناتوانی در بازگشت به آرامش
- ناتوانی بر پذیرش و قبولی بی چون و چرای امور تغییر ناپذیر
- داشتن سبک زندگی آسیب زا (در ارتباط با دخانیات ، الکل ، غذا ، ورزش و مراقبت از سلامت خود)
- تمایل به واکنش های تسلیم گرایانه .

ج- تفریط نقش

یکی دیگر از عوامل مرتبط تفریط نقش می باشد . یعنی وضعیتی که در آن مهارتهای شخص به طور تمام و کامل استفاده نمی شود.

تفریط نقش می تواند کمی یا کیفی باشد یعنی هنگامی که افراد مدت زمان زیادی در اختیار دارند و کار اندکی دارند تفریط نقش کمی پیش می آید و هنگامی که افراد انگیزه فکری برای انجام کارهای تکراری نداشته باشند و

توانایی آنها بیش از کارهای تکراری و یکنواختی باشد که انجام می دهند در این حالت تفریط نقش کیفی پیش می آید.

گاهی اوقات کمی کارها و کاهش نقشی که فرد باید انجام دهد یا یکنواختی و تکراری بودن نقش افراد ممکن است برای آنها فشار روانی ایجاد کند. از عوارض تفریط نقش پایین آمدن اعتماد به نفس، عصبانیت، شکایت های جسمی و روانی را می توان نام برد. همچنین بی ارادگی از عوارض دیگری است که موجب افسردگی می شود.

د- ازدیاد نقش

بعضی افراد نمی توانند به پیشنهاد کاری و مسئولیت های فراوان و بیش از حدی که به آن ها میشود نه بگویند و در نتیجه، مسئولیت ها و وظایف زیادی را به خود تحمیل می نمایند. چنین افرادی از جمله کسانی هستند که بیشتر در معرض ابتلاء به فرسودگی شغلی قرار دارند.

2- عوامل بین فردی

تحقیقات مختلفی که بر بروی نقش حمایت در فشار روانی و فرسودگی شغلی صورت گرفته است حمایت اجتماعی را به عنوان یک منبع کمک به افراد برای مقابله با فشار روانی و فرسودگی شغلی مشخص کرده است، حمایت

اجتماعی موجب تسلی رفتارهای انطباقی فرد می شود که البته به ماهیت اجتماعی فرد باز می گردد . به عبارت دیگر زمانی شکل می گیرد که روابط عمیق حاکی از علاقه و نگرانی نسبت به هم بین افراد به وجود آید .

3- عوامل دورن فردی

الف - عدم آمادگی برای احراز شغل : نقش تعیین کننده ای در فرآیند فرسودگی شغلی دارد.

افرادی که آموزش های لازم برای احراز شغل را کسب نکرده اند آمادگی بیشتری برای مبتلا شدن به فرسودگی شغلی را دارند

ب- متغیر های جمعیت شناختی : (جنس ، سن ، میزان تحصیلات ، وضعیت تاهل و سابقه کار) نقش موثری در فرسودگی شغلی دارند .

ج- ویژگی های شخصیتی : افراد می تواند به عنوان زمینه ساز فرسودگی شغلی عمل نماید به عنوان مثال افرادی که دارای عزت نفس بالایی هستند در مواجهه با مشکلات و موقعیت های خطرناک مقاوم و فعال هستند در حالیکه افراد با عزت نفس پایین سعی می کنند از موقعیت هایی به این شکل اجتناب کنند.

رابطه فرسودگی شغلی و ویژگی های شخصیتی

در حالی که برخی محققان به دنبال بررسی رابطه ی نشانگان فرسودگی شغلی و فشار روانی هستند، برخی دیگر در پی یافتن ویژگی های شخصیتی با علائم مشخص این نشانگان هستند.

مطالعات نشان می دهد افرادی که از لحاظ عاطفی دچار فرسودگی شغلی می شوند، اغلب کمال گرا و به طور افراطی در گیر کار و شغلشان هستند و از طرفی اهداف غیر واقعی را برای خود مجسم می کنند. پژوهشگران اشاره دارند که بین الگوی و علائم فرسودگی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد. لازم به توضیح است نوع

رفتاری A در بسیاری از مواقع دارای ویژگیهای زیر عمل می کنند:

وقتی محدودیت زمانی وجود نداشته باشد بیشتر تلاش می کنند.

امتیازات تحصیلی بیشتری به دست می آورند.

اهداف تحصیلی بالاتری انتخاب می کنند.

تا سرحد توان کار می کنند.

کمتر اظهار خستگی می کنند.

تکلیف مدار هستند.

به فوریت های زمانی حساسیت دارند.

رقابت جو و اهل پیشرفت هستند.

رابطه فرسودگی شغلی و ویژگی های محیط های کاری :

محیط های کاری که دارای ویژگی های زیر هستند، کارکنان آن بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند :

فشارهای ناشی از مواجهه با تقاضاها و درخواست های مکرر دیگران.

رقابت سخت و فشرده .

نیازهای مالی و تلاش برای کسب درآمد.

محرومیت از آنچه فرد شایسته آن است. پیامدهای فرسودگی شغلی :

برخی از پیامدهای زیانبار فرسودگی شغلی عبارتند از :

اولین آسیب فرسودگی کاری عبارت از رنج بردن از فرسودگی بدنی (Physical Exhaustion) است. افرادی که

از این عارضه رنج می‌برند، اصولاً دارای انرژی کم و دارای احساس خستگی بیش از حد هستند. به علاوه اینکه

مبتلایان برخی از نشانه‌های فشار بدنی (Physical Strain) نظیر سردرد، تهوع، کم‌خوابی و تغییراتی در عادات

غذایی را به طور فراوان گزارش می‌دهند .

افراد مبتلا به فرسودگی شغلی، فرسودگی عاطفی را نیز تجربه می‌کنند. افسردگی (Depression) احساس

درماندگی ، احساس عدم کارایی در شغل خود و مواردی از این قبیل، همگی نمونه‌هایی از فرسودگی شغلی هستند .

وجود نگرش‌های منفی نسبت به خود، شغل ، سازمان و به طور کلی نسبت به زندگی نشانگر فرسودگیهای نگرشی

هستند.

اغلب مبتلایان احساس پایین بودن پیشرفت و ترقی شخصی را گزارش می‌دهند .

یکی دیگر از پیامدهای فرسودگی شغلی کاهش عملکرد است که در آن فرد نمی‌تواند از تمام و قسمت اعظم توان،

استعداد و انرژی جسمی و روانی خود برای انجام کارها استفاده کند .

فرد فرسوده تلاش برای یافتن مشاغل و حرفه‌های جدید دارد، در مطالعه‌ای که توسط جکسون، اسکاپ و اسکالر

(1986) بر روی صدها معلم صورت گرفت، مشخص شد که معلمان در معرض فرسودگی کاری به دنبال شغل و

حرفه دیگری هستند .

اغلب قربانیان سندرم فرسودگی شغلی در واقع از لحاظ روان شناختی حالت کناره‌گیری (Withdraw) پیشه

می‌کنند و تا زمانی بازنشستگی دچار چنین وضعیتی خواهند بود .

از جمله پیامدهای دیگر فرسودگی شغلی می‌توان به افزایش غیبت از کار و کاهش کارایی در کار اشاره کرد .

از جمله روشهای بهبود فرسودگی شغل می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

کاهش و از بین بردن استرسهای موجود در محیط کار؛

حمایت خانواده، دوستان و همکاران از افراد مبتلا به فرسودگی شغلی؛

تغییر شرایط کاری نامساعد و نامطلوب؛

استفاده از روش مدیریت زمان ؛

آموختن و استفاده از روشهای کارآمد برای انجام کارها؛

استفاده از روشهای خاص آرامش مانند آموزش نظامدار آرمیدگی یا ریلکسیشن، مراقبه و مانند آن؛

تغییر طرز فکر نسبت به کار و زندگی

(خوشبینی و استفاده از خودگویی‌های مثبت نسبت به خود و دیگران)؛

شناسایی محدودیت‌ها و پرهیز کردن از انجام کارهایی که توان ذهنی و جسمی لازم برای آنها را نداریم؛

توجه جدی به رفاه جسمی و روانی از قبیل تغذیه مناسب، ورزش و استراحت؛

توزیع کارها و کمک گرفتن از دیگران؛

شناخت و قبول تواناییها و ناتوانیهای خود (پذیرش خود)؛

پذیرش واقعیتها و رها کردن آرمان و آرزوهای ناممکن؛

توسعه روابط دوستانه و صمیمانه با دیگران؛

انعطاف‌پذیری در پذیرش دیدگاه‌های دیگران؛

پرورش حس شوخ‌طبعی و خندیدن؛

در صورت حل نشدن مشکل، استفاده از خدمات روانشناسی و مشاوره تخصصی .

فرسودگی شغلی و رابطه با سن :

در بین خصوصیات جمعیت شناختی، سن با ثبات‌ترین رابطه را با فرسودگی شغلی دارد. یعنی افراد جوان‌تر

فرسودگی بیشتری دارند. در عین حال افراد متأهل و زنان و نیز نسبت مجردها و مردها، فرسودگی بیشتری را

گزارش میکنند.

نشانه‌های فرسودگی شغلی در بین مدیران :

- مدیر انگیزه‌چندانی برای ارتقاء و رشد خود ندارد.
- اعتماد به نفس در تصمیم‌گیریها کاهش می‌یابد
- مدت زمان میان تصمیم‌گیری و انجام تصمیم بیشتر و بیشتر می‌شود یعنی تصمیم خیلی دیر به اجرا گذاشته می‌شود
- نبود علاقه در مدیر برای آگاهی از رخدادهای آن سوی سازمان، در حالی که کار خود را انجام می‌دهد.
- بروز خشونت، گسترش فرهنگ گناه را بر گردن دیگران انداختن
- گسترش فرهنگ سر هم بندی کردن

نشانه های فرسودگی شغلی در بین کارکنان

- از دست دادن خلاقیت شغلی
- افزایش غیبتها و کاهش عملکرد
- بیماری و تمارض در کار
- نگرانی های مزمن و طولانی
- احساس ناکارآمدی (ناشی از کار زیاد و عدم قدر دانی شایسته)
- احساسات منفی
- احساس بیگانگی نسبت به مراجعین (مشتریان ، همکاران)
- کاهش انگیزه های کاری

گروه های مستعد ابتلا به فرسودگی شغلی

گروه 1 – کارکنان فداکار و متعهد به سازمان: گروهی که همواره در صدد کمک به دیگران هستند و برایشان اهمیت ندارد که مددجو کیست. بلکه به این مسئله توجه دارند که مددجویان نیازمند کمک هستند و باید به آنها رسیدگی شود ، این کارکنان با فشار مضاعف گریبانگیر هستند. از یک طرف نیرویی از درون ، آنها را برای عملکرد بهتر تحریک می کند و از سوی دیگر مراجعان آنان را تحت فشار قرار می دهند. هر چند تعهد به سازمان به خودی خود عامل فرسودگی شغلی نیست اما اگر این عوامل فشار آور

به عوامل فشار زای سازمانی اضافه شود ، فرد متعهد به سازمان ، به سوی فرسودگی شغلی هدایت می شود.

گروه 2 – افرادی که سازمان را به عنوان جایگزینی برای زندگی اجتماعی به کار می برند:

این گروه از کارکنان افرادی هستند که زندگی بیرون از اداره برای آنها رضایت بخش نیست ، در واقع این کارکنان تعهد بیش از حد به کار دارند و مدت طولانی را در سازمان کار می کنند و بیانگر این مسئله است که ، کارمند زندگی خارج از کار را رها کرده است که خود زمینه ای برای تجربه فرسودگی شغلی است.

گروه 3 – افراد سلطه طلب: این گروه نیاز زیادی دارند که دیگران را کنترل کنند و معتقدند هیچ کس نمی تواند کارها را به خوبی آنان انجام دهد. به این دلیل است که افراد سلطه طلب سعی می کنند دیگران را از آموزش های لازم برای انجام کار عقب نگه دارند. سلطه جویی این افراد اثرات منفی روی سازمان می گذارد و منجر به نگرش منفی و بدبینی و تنفر افراد سازمان می شود و از آنجایی که افراد سلطه جو در تمام امور سازمان دخالت می کنند به تدریج دچار فرسودگی شغلی می شوند.

گروه 4 – مدیران و مسئولین ارشد:

گروه دیگری که استعداد زیادی برای مبتلا شدن به فرسودگی شغلی دارند ، مدیرانی هستند که بیش از حد کار می کنند ، گروهی از مدیران هنگام شروع کار در موسسه از نیرویی قوی برخوردارند و می توانند سازمان را فعال کنند و امور سازمان را تحت کنترل و نظارت خویش بگیرند.

خصوصیات افراد مستعد فرسودگی شغلی

- مشغول کار هستند
- دیر از سز کار برمیگردند
- زود سر کار می روند
- کارها را به منزل می برند
- به ندرت به مرخصی یا تعطیلات می روند
- تفریح رفتن آنها به خاطر کارشان است
- وقت را برای همسر و فرزندان جیره بندی می کنند
- مدت طولانی در یک شغل ثابت اشتغال به کار دارند

اثرات فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی دارای اثرات گوناگونی است که مهمترین آنها عبارتند از:

1- کاهش عملکرد، که در آن فرد نمی تواند از تمام و قسمت اعظم توان، استعداد و انرژی جسمی و روانی خود برای

انجام کار استفاده کند (سلطانی، 1381-تلاش برای یافتن مشاغل و حرفه های جدید

در مطالعه ای که توسط جکسون، اسکاپ و اسکا لر 1986، (نقل از سلطانی، 1381) بر روی صدها معلم صورت

گرفت، مشخص گردید که معلمان در معرض فرسودگی شغلی به دنبال شغل و حرفه ی دیگری هستند

همچنین، همان گونه که انتظار می رفت، معلمانی که درجه فرسودگی شغلی شان بالاتر بود بیشتر به دنبال مشاغل

دیگر و تغییر کار خود بودند.

3- اغلب قربانیان نشانگان فرسودگی شغلی در واقع از لحاظ روان شناختی حالت کناره گیری پیشه می کنند و تا زمان باز نشستگی دچار چنین وضعیتی خواهند بود.

4- افرادی که از نشانگان فرسودگی شغلی رنج می برند ممکن است در جستجوی مشاغل و نقشهای اداری و اجرایی باشند یکی از اثرات فرسودگی شغلی رنج بردن از فرسودگی بدنی است. افرادی که از این

عارضه رنج می برند، اصولاً دارای انرژی کم و خستگی بیش از حد هستند. به علاوه اینکه، برخی از نشانه های

فشار بدنی نظیر سردرد، تهوع، کم خوابی و تغییراتی در عادات غذایی را به طور فراوان گزاش می دهند. اثر دیگر

این است که افراد مبتلا به فرسودگی شغلی فرسودگی عاطفی را نیز تجربه می کنند. افسردگی، احساس

درماندگی، احساس عدم کارایی در شغل خود و مواردی از این قبیل، همگی نمونه هایی از فرسودگی شغلی هستند

پیشگیری از فرسودگی شغلی موارد زیر می تواند ما را در پیشگیری از فرسودگی شغلی راهنمائی نماید:

1- بهتر است قبل از به کار گماردن افراد، توانائی های آنها را برای انجام کار از نظر فعالیت های

فیزیکی، فیزیولوژیکی و روانی سنجید و افرادی را که دارای این توانمندی ها هستند به کار مشغول کرد.

2- مناسب کردن شرایط محیط کار مانند کاهش سر و صدا، رطوبت و درجه ی حرارت مناسب، روشنائی کافی.

3- توجه به حق و حقوق کارکنان و کمک گرفتن از یک روان شناس برای بهبود روابط کاری.

4- توجه به این موضوع که تولید زیاد و افزایش بهره وری در صورت توجه به ارزشهای انسانی کارکنان بهتر و

راحت تر به دست می آید.

5- رعایت عدالت و انصاف در محیط کار و مشخص بودن شرح وظایف کارکنان.

6- تعداد روزهای کاری و جمع ساعات کار هفتگی در محدوده ی پیش بینی شده در قوانین کار.

8- کاهش یا حذف حرکات غیر ضروری در کار و انجام دادن کار با سرعت متعادل.

9- ایجاد تنوع در کار.

10- استراحت های کوتاه بین کار.

11- پرهیز از اضافه کاری زیاد و غیر ضروری به ویژه در کارهای سخت.

12- استفاده از تعطیلات و مرخصی های قانونی که به تمدد اعصاب و افزایش قدرت جسم و روان کمک می کند.

13- کار نکردن در ساعات شب در صورت امکان، چون در هنگام شب خستگی زود تر به سراغ کارکنان می آید.

14- توجه به رفاه کارکنان و تشویق آنها به انجام ورزش و تفریحات سالم. این کار به طور قابل ملاحظه ای سبب

افزایش توانمندی افراد و مقابله با خستگی می شود.

15- توجه به وضعیت روانی کارکنان در خارج از محل کار.

16- مصرف نکردن بیش از حد مواد محرک زان، مثل قهوه و چای.

17- عدم مصرف دخانیات، مواد مخدر و داروهای آفتمین.

18- استراحت و خواب کافی.

درمان فرسودگی شغلی

غلبه بر بسیاری از اختلالات تنش زا در وهله اول به نظر آسان می آید اما واقعاً احتمال می رود پیچیده تر از آن

باشد که ما فکر می کنیم. دلیل این پیچیدگی آن است که ویژگی های فردی و عوامل موقعیتی ترکیب می شوند تا

دوره ی انتقال حل و فصل شود (ساراسون، 1984) اگر خستگی به صورت مزمن و پیشرفته در آید نیاز به در

مان خواهد بود. شواهد و یافته های جدید علمی نشان می دهد که امکان بهبود و بازگشت سلامتی به فرد

وجود دارد. برای درمان فرسودگی شغلی قبل از هر چیز باید بدنبال علت آن باشیم تا بتوانیم برای رفع آن اقدام کنیم.

تلاش برای درمان فرسودگی شغلی شامل تهیه فرصتهائی است برای حساسیت اجتماعی، افزایش آموزش عملی کارکنان و بهبود کیفیت مدیریت.

مدیران مقتدر و معتاد بکار ایجا د فشار روانی می نمایند. رهبران مردمی که می توانند رفتارهای خود را تعدیل نمایند فرسودگی را کاهش می دهند (ساراسون، 1984) روشهای درمانی گوناگونی برای فرسودگی شغلی وجود دارد که مهمترین آنها عبارتند از:

1- روان درمانی:

روان درمانی سهم عمده ای را در اصلاح نشانگان فرسودگی شغلی دارد. تغییر نگرش های منفی مبتلایان و دمیدن روح عزت نفس و خود ارزشمندی از نیاز های مبتلایان می باشد (سلطانی، 1381) برای حل مشکلات باید مهارت های زندگی و کاری را به آنها آموخت و در جهت بالا بردن سطح توانمندی ها تلاش کرد. باید به آن ها اطمینان داده شود که وضعی غیر عادی ندارند و کفایت و لیاقت آنان یاد آوری شود. حمایت های روحی و عاطفی از این دسته افراد در بهبود آنها نقش مهمی دارد.

2- درمان های شیمیائی:

داروها و مواد شیمیائی مثل، ویتامین ها، آدرنالین، هورمون ها و اسید های آمینه می توانند به رفع خستگی کمک کنند. استفاده از این مواد باید تحت نظر پزشک معالج باشد (فولاد بند، 1385)

3- درمان های فیزیکی:

ساده ترین درمان های فیزیکی ماساژ است. برای درمان گرفتگی و کوفتگی عضلات که در اثر انجام کار های بدنی سخت ایجاد می شود ما ساژ بسیار موثر است. ماساژ میتواند با تسریع جریان خون در عضلات به دفع مواد سمی کمک بکند، و با عمل انعکاسی خود خستگی عصبی را کاهش دهد (همان 0)

4-در مان های عصبی:

در مواردی که علت خستگی عصبی باشد دارو درمانی مفید خواهد بود. در دارودرمانی استفاده از دارو های آرام بخش توصیه می شود.

در بحث درمان اشاره به این نکته ضروری است که هر گونه اقدام و فعالیتی به منظور از بین بردن علائم و نشانه های فرسودگی شغلی افراد قدمی به سوی افزایش بهره وری و فرهنگ کاری مثبت است. از آنجائی که مبتلا یان به نشانگان فرسودگی شغلی قبل از ابتلا افرادی پر کار و دارای جدیت بسیار در انجام وظایف محوله بوده اند بنابراین بر گرداندن آنها به وضع و حال اولیه شان ،سازمانها را در دستیابی به اهداف شان کمک می کند در نهایت اینکه بهترین نوع درمان تلفیقی از در مان های فوق می باشد.

راه حل های کوتاه مدت برای مقابله با فرسودگی شغلی

1-طالب کار بیشتری باشید . با مافوق خود رک و راست باشید و از او کار بیشتری طلب کنید و مسئولیت های خود را بیشتر کنید. اگر در شرکت شما کار ها به صورت گروهی انجام می گیرد می توانید کارها یتان را با همکارانتان جابجا کنید. یا اینکه به همکارانتان در انجام کار ها کمک کنید. اما همیشه مراقب باشید که همکارانتان

با نداشتن کارها ایشان به گردن شما سوء استفاده نکنند. حتماً در این مواقع ما فوق خود را در جریان کارها قرار دهید.

2- به کارها یتان ارزش دهید. به مافوق خود نشان دهید که چه توانایی‌هایی دارید. برای این منظور کارها را بدون اینکه کسی از همکاران تان متوجه شود انجام دهید فقط ما فوق از این کار اطلاع داشته باشد. بعد که مافوق با پیشنهادتان موافقت کرد چند روز بعد کار را به او تحویل دهید. با این کار می‌توانید توانایی‌ها و علاقه‌ی خود را بالاتر برده و خستگی و بی‌حوصلگی را از خود دور کنید.

3- برای کارهایی که در حیطه‌ی مسئولیت شما نیست هم داوطلب باشید. می‌توانید در کارهای فوق برنامه شرکت داشته باشید که شما را سرگرم نگاه خواهد داشت. در هر زمینه‌ای که می‌توانید استعدادها و مهارت‌ها یتان را نشان دهید.

4- ابتکار به خرج دهید و کار جدیدی را شروع کنید. همیشه شروع کننده باشید. پیشنهاد کار و پروژه‌های جدید بدهید. این مطالب را با دست‌اندرکاران مربوطه در میان بگذارید. هدف‌تان این باشد که علاقه‌ی خود را به کار کردن نشان دهید اما نگذارید دیگران فکر کنند با این کارها قصد خودنمایی دارید.

5- دیدگاه‌تان را در مورد کارتان تغییر دهید. در هر پستی که کار می‌کنید سعی کنید نگاه خوبی به کارتان داشته باشید. کار خود را دست‌کم نگیرید. در هر پستی نقش خود را در پیشبرد اهداف سازمان مؤثر بدانید. با این طرز تفکر کار خود را بهتر انجام خواهید داد و به سرعت ترفیع پیدا می‌کنید.

6- از زمان استراحتتان بهترین استفاده را ببرید. اگر می بینید که کار باعث خستگی تان شده است کمی استراحت کنید. از ساعات استراحت خود نهایت استفاده را ببرید تاخستگی تان را کاملاً از تنتان بیرون کند و بتوانید دوباره با انرژی کارتان را دنبال کنید

راه حل های طولانی مدت برای مقابله با فرسودگی شغلی

1- در مورد محل کارتان بیشتر بدانید . سعی کنید اطلاعات بیشتری در مورد سازمان خود کسب کنید از همکارانتان در این زمینه سوال کنید. از روابط سازمان آگاهی پیدا کنید. همکارانتان را بشناسید و از سیاست ها و خط مشی شرکت آگاهی یابید.

2- آموزش های خود را بالاتر ببرید. از حالت یکنواخت همیشگی بیرون بیایید و دانش خود را در زمینه حرفه تان بالا ببرید. همینطور که از نردبان ترقی بالا می روید زمان برایتان ارزش زیادی پیدا می کند. بنابراین سعی کنید معلومات و علم خود را در کاری که انجام می دهید افزایش دهید.

3- مربی داشته باشید. در هر مرحله ای از کارتان، خوب است که برای خود مربی پیدا کنید تا شما را در انجام کارهایتان راهنمایی کند. او می تواند به شما کمک کند تا در کارتان موفق تر باشید.

4- هوشیار باشید و مثبت فکر کنید. هر کس باید در جایی شروع کند. ممکن است از خود انتظار داشته باشید که کاری مهم تر و چالش بر انگیز تر داشته باشید اما شکایت نکنید. از منفی بافی در مورد کارتان دوری

کنید و سعی کنید که بهترین استفاده را از موقعیت فعلیتان ببرید. آگاهی هایتان را افزایش دهید و مهارت هایتان را توسعه دهید. در حد توانائی هایتان کار کنید و به زودی خواهید دید که خستگی و ملالت ناپدید می شود

راهبردهای سازمانی مقابله با فرسودگی شغلی

- 1- به کار گماردن افرادی که به آن کار علاقه مند هستند و از ویژگی های لازم برای انجام دادن درست وظایف شغلی برخوردارند.
- 2- برگزاری دوره های آموزشی مناسب برای متصدیان مشاغل گوناگون سازمان.
- 3- استفاده کمتر از روش های تنبیهی و توبیخ . به جای عام بکارگیری روش های شرطی کردن عامل .
- 4- فراهم آوردن زمینه افزایش کنترل مهارت های افراد تحت نظارت در سازمان
- 5- به حداقل رساندن شرایط خطر آفرین در سازمان

مروری بر مطالعات انجام شده مرتبط

در این بخش به طور کلی مروری بر پژوهشهای مرتبط با فرسودگی شغلی که در گروه درمان گران و پرستاران و روانشناسان در جهان صورت گرفته خواهیم داشت.

تقریباً از دهه 90 میلادی پژوهشها در زمینه یافتن میزان فرسودگی شغلی در میان پزشکان و دانشجویان پزشکی در نقاط مختلف دنیا آغاز گردید. گزارش شده است که این پدیده 40 درصد پزشکان را تحت تاثیر

قرار داده است و ممکن است در سطح کارایی مطلوب در امور شخصی و نیز عملکرد حرفه ای آنها مشکل ایجاد کند.

موضوع فرسودگی شغلی در ایران برای اولین بار فیلیان در سال (1371) تحت عنوان میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روشهای مقابله ای به کار گرفته شده در پرستاران بیمارستانهای آموزشی شهر تهران انجام داد. که نتیجه گرفت در تعداد زیادی از آنها فرسودگی شغلی بارز است. به طوریکه 28/75 % فرسودگی شغلی بالا داشتند. در ارتباط با تاثیر مشخصات فردی مانند سن، جنس، تاهل و نوع شیفت رابطه معناداری بین دو گروه وجود داشت و در مجردها و افراد جوان نیز آسیب پذیری بیشتر بود.

جکسون و همکارانش (1986) پژوهشی را با عنوان برداشتی از پدیده فرسودگی شغلی انجام دادند. در این پژوهش، فرسودگی شغلی به عنوان نشانگان روان شناختی (شامل خستگی هیجانی، نگرش منفی در پاسخ به دیگران و عدم موفقیت فردی) تعریف شده است. یافته های این پژوهش عبارتند از

1) انتظارات برآورده نشده در فرسودگی شغلی اثر ندارد.

2) خستگی هیجانی شدید ترین همبستگی را با تعارض نقش دارد

3) بالاترین میزان احساس موفقیت فردی مربوط به افرادی است که در محیط حمایت می شوند

4) فقدان حمایت فردی تنها عاملی است که با نگرش منفی در پاسخ به دیگران رابطه دارد.

در مطالعه ای که دوریزنگها و همکارانش در سال 2006 در مرکز ملی تحقیقات سوء مصرف مواد و

الکل در استرالیا به منظور بررسی عوامل موثر بر سلامتی، استرس و فرسودگی شغلی (280 مدیر که

61% زن و 39% مرد) انجام دادند نتیجه گرفته شد که عواملی مانند ارتباط کاری، عدم صلاحیت مدیریتی

، حجم بالای کار و عدم پاداش مشروط به عملکرد منجر به تمایل به جابجایی شغلی و فرسودگی شغلی می شود.

اریکسون و همکارانش در سال 2009 در دانشگاه آلبرتا در کانادا به ارتباط بین خودکارایی ، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در 110 نفر از درمانگران اعتیاد در مراکز درمان و بازتوانی اعتیاد پرداخته که نتیجه گرفته شده است که بین خودکارایی و رضایت شغلی بالا و پایین بودن سطح فرسودگی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد.

طی پژوهش هایی که کولیر (2002) در ایالات متحده انجام داد گزارش شد که سه چهارم پزشکان در سال اول طبابت خود با علایم فرسودگی شغلی از جمله خستگی عاطفی ، مسخ شخصیت و احساس عدم موفقیت (کاهش عملکرد) فردی روبرو هستند، بیشتر این پزشکان علت مشکلات خود را وضعیت نامناسب اقتصادی عنوان کردند.

طایی و همکاران (1387) پژوهشی در مورد فراوانی سندروم فرسودگی شغلی در پزشکان عمومی شهر کرمان انجام دادند. این پژوهش بر روی 150 نفر از پزشکان عمومی شاغل در مراکز بهداشتی درمانی ، بیمارستانها و مطب های شهر کرمان انجام گرفته است. بطور کلی 94/7% افراد مورد بررسی میزان بالای مسخ شخصیت ، 23/7% خستگی عاطفی متوسط به بالا و 73/7% عدم موفقیت شخصی متوسط داشتند . نتایج نشان دهنده خستگی عاطفی ، مسخ شخصیت بیشتر در پزشکان عمومی مرد نسبت به زن بود. تاهل و سابقه کار با هیچ کدام از حیطه های فرسودگی شغلی ارتباط معنی داری نداشت و خستگی عاطفی و مسخ شخصیت در پزشکان شاغل در بیمارستانها بیشتر بود.

اسنیب و همکاران (1998) پژوهشی تحت عنوان بررسی فرسودگی شغلی در پزشکان عمومی (مطب شخصی) و کارشناسان خدمات روان درمانی (روانپزشک، روانشناس و مددکار اجتماعی) شاغل در بیمارستان روانی در امریکا انجام دادند. در نتایج بدست آمده در بین پزشکان عمومی خستگی عاطفی و مسخ شخصیت نسبت به کارشناسان خدمات روان درمانی بطور متوسط گزارش شده است.

کمپل در تحقیق خود نشان داد که دو سوم جراحان سطوح بالایی از خستگی هیجانی، 13 درصد آنها سطوح بالای مسخ شخصیت و 4 درصد کفایت شخصی (عملکرد) را در سطح پایین داشته اند.

در پژوهشی بر روی بیش از 3500 دندانپزشک، 38 درصد آنها همیشه و یا بیشتر احساس نگرانی و اضطراب داشته اند. 34 درصد آنها بیشتر احساس خستگی عاطفی داشتند و 26 درصد آنها غالباً دچار سردرد یا کمر درد بودند.

عاطف و همکارانش (1383) مطالعه ای مبنی بر مقایسه فرسودگی شغلی پزشکان جراح عمومی و متخصص داخلی شهر اصفهان انجام دادند. میانگین نمرات کل فرسودگی شغلی پزشکتان جراح عمومی به طور معناداری بیشتر از متخصصان داخلی بود. ضمناً میانگین نمرات خستگی عاطفی و احساس عدم موفقیت (عملکرد فردی) جراحان عمومی بیشتر از متخصصان داخلی بود. بین میانگین نمرات مسخ شخصیت پزشکان متخصص جراحی عمومی و داخلی تفاوت وجود ندارد ولی میانگین نمرات مسخ شخصیت هر دو گروه بالاست که نشان دهنده فشار و حجم کار زیاد و شغل پر تنش است.

در مطالعه ای در سال 2001 (چن و همکاران) به منظور بررسی ارتباط فرسودگی شغلی و متغیرهای ویژه دموگرافیک در بین روانشناسان شاغل در کلینیک های روانی طراحی شد. 562 روانشناس

پرسشنامه ماسلاخ را تکمیل نمودند. در نهایت نشان داده شده است که در بیش از 1/3 حجم نمونه سطح بالایی از خستگی عاطفی و مسخ شخصیت گزارش شده است. اکثر افراد شرکت کننده در این مطالعه ، جوان با درآمد پایین ، احساس عدم کنترل در جلسه با مراجعه و تعهد بیش از حد به مراجع را گزارش داده اند.

سنجش فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی به مفهوم از دست دادن انرژی و نشاط در کار تعریف شده است . شخصی که دچار فرسودگی شغلی می شود از خود احساس کسالت نسبت به انجام وظایف شغلی بروز می دهد که علت آن فشار شغلی دایمی این پرسشنامه شامل 25 سوال است که چهار عامل زیر را به تفکیک بررسی می نماید.

1- خستگی عاطفی

ماحصل استرسها و اضطراب مداوم در طی یک روز فرد است که شدت آن به متغیرهای فردی مثل سن ، سابقه کار ، تاهل و میزان پیش بینی مشکلات بستگی دارد.

2- عملکرد شخصی .

فشارهای ناشی از کار و فعالیتها باعث ضعف عملکرد شغلی است که علت آن در دو جنبه محیطی و فردی مطرح می شود. عملکرد شغلی حاصل از فرسودگی شغلی به شیوه های گوناگون از قبیل کناره گیری از کار ، غیبت و تغییرات عملکرد مشاهده می شود.

3- مسخ شخصیت

واکنشها و استرسها انسان را از هرچیزی که شخصیت و خصلت اوست عمیقا جدا می سازد و باعث گم شدن نقش شخص می شود.

4- درگیری

فرد درگیر تمرکز اصلی اش بر روی شغل است و برای شغلش زندگی می کند و در شغل خود غرق است (با رغبت بودن در شغل)

مقیاس و امتیاز سوالات

هر سوال با دو مقیاس ، اندازه گیری و امتیاز داده می شود 1- مقیاس فراوانی 2- مقیاس شدت جدول امتیازات این 2 مقیاس در زیر آمده است

هرگز	سالی چندبار	ماهانه	ماهی چندبار	هر هفته	هفته ای چندبار	هر روز	-	فراوانی
ناچیز	خیلی کم	کم	قابل ملاحظه	ملايم	نسبتا زياد	زياد	خیلی زیاد	شدت
0	1	2	3	4	5	6	7	امتیاز

اجرای پرسشنامه

- 1- ابتدا از پرسشنامه پیوست پرینت تهیه نمایید.
- 2- هر جمله را با دقت بخوانید و در مقابل هر سوال با توجه به میزان فراوانی و شدت علامت ضربدر بزنید .
- 3- اگر در ستون فراوانی هرگز را انتخاب کرده اید در ستون شدت نیز می بایست گزینه ناچیز را انتخاب نمایید.

4- وقتی 25 سوال را مطالعه و پاسخ دادید به بخش نتایج مراجعه نمایید.

پرسشنامه فرسودگی شغلی

شدت								فراوانی							عنوان	رتبه
خیلی زیاد	نهایتا	نسبتا زیاد	ملائم	قابل ملاحظه	کم	خیلی کم	ناچیز	هرروز	هفته ای چندبار	هر هفته	ماهی چندبار	ماهانه	سالی چندبار	هرگز		
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	احساس می کنم که از نظر عاطفی از کارم خسته شده ام	1
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	احساس می کنم که در پایان کار روزانه از کار افتاده شده ام	2
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	صبح که از خواب برمی خیزم از اینکه مجبورم روز دیگری کار کنم احساس حسرتی شدید می کنم	3
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	احساس می کنم سروکار داشتن با مراجعان بر تمام روز بر من فشار می آورد	4
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	احساس می کنم که کار مرا از پا در آورده است	5
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	از شغلم احساس ناکامی می کنم	6
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	احساس می کنم در شغلم بی مورد سختی میکشیم	7
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	کارکردن مستقیم با مراجعان باعث استرس برای من میشود	8
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	احساس می کنم که به آخر خط رسیده ام	9
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	می توانم به خوبی احساس مراجعان را در باره مطالب مطرح شده درک کنم	10
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	من به شیون بسیاری موثری به حل مشکلات مراجعان می پردازم	11
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	احساس می کنم به صورت مثبتی از طریق کار خود بر زندگی مراجعان تاثیر می گذارم	12

7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	احساس می‌کنم پر انرژی و فعال هستم	13
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	به راحتی می‌توانم محیط آرامی را برای مراجعان ایجاد کنم	14
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	پس از کار صمیمانه با مراجعانم احساس شادمانی و نشاط می‌کنم	15
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	احساس می‌کنم کارهای ارزشمند زیادی را در این شغل به انجام رسانیده‌ام	16
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	در کارم مسائل عاطفی را با آرامش کامل سروسامان می‌دهم	17
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	احساس می‌کنم با برخی از مراجعانم مانند اشیاء رفتار می‌کنم	18
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	احساس می‌کنم از وقتی که به این کار پرداخته‌ام نسبت به مراجعان بی‌عاطفه شده‌ام	19
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	نگرانم شغلم مرا از نظر عاطفی خشن کرده باشد	20
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	واقعا برایم مهم نیست که برای بعضی از مراجعان چه پیش می‌آید	21
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	احساس می‌کنم که مراجعان مرا به خاطر بی‌توجهی به بعضی از مشکلاتشان سرزنش می‌کنند	22
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	احساس می‌کنم از برخی جهات شبیه مراجعان هستم	23
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	احساس می‌کنم درگیر مشکلات مراجعان شده‌ام	24
7	6	5	4	3	2	1	0	6	5	4	3	2	1	0	درباره روش برخوردیم با بعضی از مراجعان احساس نامطلوبی دارم	25

استرس عبارت است از واکنشهای فیزیکی، ذهنی و عاطفی که در نتیجه تغییرات و نیازهای زندگی فرد، تجربه

می شوند. تغییرات می توانند بزرگ یا کوچک باشند. پاسخ افراد به تغییرات زندگی متفاوت است. استرس مثبت

می تواند یک انگیزش دهنده باشد در حالی که استرس منفی می تواند در زمانی که این تغییرات و نیازها، فرد را

شکست می دهند، ایجاد شود .

بدن در یک موقعیت پر استرس با افزایش تولید هورمونهای خاصی جواب می دهد که باعث تغییراتی در ضربان

قلب، فشار خون ، متابولیسم و فعالیت در زمان ابتلا به این بیماری فیزیکی می گردد.

تغییر در شیوه زندگی و اختلال در امور روزمره طبیعی شخص که می تواند استرس ایجاد کند. برخی از

علل شایع استرس عبارتند از:

مرگ اخیر فرد مورد علاقه (همسر، کودک، دوست)

از دست دادن هر چیزی که برای فرد ارزشمند باشد.

آسیبها یا بیماریهای شدید

اخراج شدن یا تغییر شغل

نقل مکان کردن به یک شهر یا استان جدید

مشکلات جنسی بین فرد و شریک جنسی او

ورشکستگی مالی یا مقروض شدن شدید مثلاً به خاطر خرید یک خانه جدید

تعارض مدام بین فرد و یکی از اعضای خانواده ، دوست نزدیک یا همکار

خستگی دایمی ناشی از استراحت، خواب یا تفریح ناکافی

و از لحاظ فیزیکی استرس میتواند باعث: گرفتگی عضلانی، درد قفسه سینه، ناراحتی معده، اسهال یا یبوست، افزایش ضربان قلب، دستهای سرد و مرطوب، خستگی، تعریق شدید، بثورات، تنفس سریع، لرز، تیک، تحریک پذیری، کم‌اشتهایی یا بی‌اشتهایی، ضعف، احساس خستگی، گیجی گردد

و از لحاظ عاطفی استرس باعث: عصبانیت، اعتماد به نفس پایین، افسردگی، بی‌تفاوتی، تحریک‌پذیری، ترس و پاسخهای هراسی، اشکال در تمرکز، احساس گناهکاری، نگرانی، بی‌قراری، اضطراب و وحشت.

و از لحاظ رفتاری استرس باعث: سوء‌مصرف الکل یا مواد مخدر، افزایش مصرف سیگار، اختلالات خواب، پرخوری، کاهش حافظه و منگی.

استرس مزمن می‌تواند در بسیاری از مشکلات مربوط به سلامت شامل حوادث، آرتریت، آسم، سرماخوردگی، کولیت، دیابت، اختلالات غدد درون‌ریز، خستگی، سردرد، کمردرد، مشکلات گوارشی، اختلالات پوستی، بیماری قلبی، فشار خون بالا، بی‌خوابی، دردهای عضلانی، اختلال کارکرد جنسی و زخم‌ها نقش بازی کند.

از زمانهای قدیم انسان از ارتباط تجارب دردناک زندگی با بروز برخی از بیماریها آگاه بوده است، و به نقش عوامل روانی در شروع، تشدید و تداوم مشکلات در متون قدیم اشاره شده است. تحقیقات گسترده در قرون اخیر باعث توجه دقیق‌تر و علمی به این موضوع گردیده و مکانیسم تاثیر گذاری عوامل مذکور در بسیاری از اختلالات و بیماریها آشکار نشده است. افزایش مشکلات بشر امروزی در نتیجه صنعتی شدن و تحولات سریع اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و ... جمعیت رو به ازدیاد، رشد فزاینده جرم و جنایت، کاهش اعتقادات و ارزشهای سنتی و ... نهایتاً باعث ایجاد ترس و فشارهای روحی شده و بر سلامت جسمانی و روانی آن تاثیرات ناگواری گذاشته است

در عین حال با شناخت استرس و عوامل استرس زا و برگشت به ارزشهای اعتقادی اجتماعی و یادگیری روشهای کنترل استرس و ... می توان استرس های روزمره که جزء لاینفک زندگی آدمی است را کنترل کرد. در سه دهه گذشته استرس یک لغت معمولی و قابل استفاده برای عموم گردیده است. در این دیدگاه استرس اغلب به عنوان یک شاخص همیشگی از احساس ناراحتی و نارضایتی افراد به کارگرفته می شود. بدیهی است که افراد درباره استرس نگران بوده و آنرا بر اساس کار و شغل خود به نوعی متفاوت تبیین می نمایند.

لغتنامه بین المللی وبستر (WEBSTER) استرس را بعنوان یک حالت ناخوشایند یا عامل فیزیکی یا شیمیایی یا هیجانی می داند که فرد در تطابق رضایتمندانه با آن شکست می خورد و باعث تنشهای فیزیولوژیک می گردد که می تواند در ایجاد بیماری سهمیم باشد و ... در لغت نامه پزشکی دورلند (DORLAND 28th ed) استرس به عنوان مجموعه واکنشهای بیولوژیک به هرگونه محرک متناقض (اعم از فیزیکی، روانی، هیجانی، داخلی یا خارجی) تعریف شده که باعث از هم پاشیدگی تعادل ارگانیزم می گردد. لذا واکنشهای جبرانی نامناسب و نامتناسب می تواند منجر به اختلالات گردد. بطور خلاصه استرس حداقل به سه طریق عمده به کار برده شده است :

(1) استرس بعنوان عامل استرس زا : استرس اغلب به عنوان یک یا چند عامل استرس زا که باعث

ایجاد حالت تنش، اضطراب یا بهم خوردن تعادل می گردد، مطرح گردیده بر همین اساس عوامل استرس زا از منابع خارجی (مانند: جنگ، درگیری، تصادف و ...) و یا افکار و احساسات درونی (مانند: احساس گناه، توقعات ارضاء نشده و ...) نشات می گیرند.

(2) استرس به عنوان ناراحتی : استرس ممکن است به احساس نگرانی ، تنش یا اضطراب درونی ایجاد

شده توسط عوامل استرس زا اطلاق شود . لذا وضعیت شناختی فرد عامل مهمی در تشخیص استرس قلمداد شده و

چنانچه یک عامل باعث نگرانی و تشویش گردد به آن استرس اطلاق میگردد.

(3) استرس به عنوان یک پاسخ بیولوژیکی : بعضی از دانشمندان و پزشکان به اثرات بیولوژیکی

که استرس ایجاد می نماید توجه کرده اند ، لذا وجود استرس در صورت مشاهده پاسخهای قابل پیش بینی در

ضربان قلب ، فشار خون ، هورمونها ، تغییر در سیستم ایمنی و سایر پارامترهای فیزیولوژیکی محقق می گردد . در

عین حال بایستی توجه کرد که سنجش و ثبت تغییرات بیولوژیکی ایجاد شده توسط استرس خصوصا در حالت

استرس مزمن کاری مشکل است و از طرفی ممکن است به علت تطابق فیزیولوژیکی این علائم تغییر پیدا نماید .

1- فیزیکی ، هیجانی یا هر دو

2- ناگهانی ، مزمن یا هر دو

3- تک عامل یا چند عاملی

4- از گذشته ، زمان حال یا آینده

5- انکار شده اعتراف شده

6- هوشیار یا نا هوشیار

بطور کلی استرس پاسخ فیزیولوژیکی ، هیجانی و روانشناختی به تقاضاها و استرسورها می باشد که بر اساس نقش آن در برهم زدن تعادل و هماهنگی قابل بررسی می باشد

استرس شغلی :

استرس شغلی را می توان روی هم جمع شدن عاملهای استرس زا و آنگونه وضعیتهای مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند. استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می شود. به بیان دیگر در استرس ناشی از شغل چند نکته نهفته است:

شخص شاغل تا چه اندازه از تجربه برخوردار است (کار آزموده است یا تازه کار) و چه نوع شخصیتی از خود در محیط کار نشان می دهد ، میزان قدرت و ضعف او در مقابله با شرایط موجود چقدر است . کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگیهای فردی شاغل به گونه ای است که خواستههای محیط کار و در نتیجه فشار های مرتبط با آن بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها بر آید. این تعریف به بافت روابط فرد با محیط نظر دارد. و این امکان را فراهم می کند تا بتوانیم سهم هر یک از ویژگیهای فردی شاغل ، شرایط کار و تاثیر متقابل آنها را در پدید آمدن استرس شغلی بررسی کنیم.

علل استرسها شغلی :

استرسورهایی که در محیط کار با آنها مواجه می شویم توسط خصوصیات ویژه فرد مانند شخصیت ، سیستم ارزشی ، سلامت ، جهت گیری اهداف ، سابقه تحصیلی و ادراکهای موقعیت شغل تعدیل و یا تشدید می گردد .

مهمترین استرسهای شغلی در ارتباط با زمینه های زیر می باشد :

- 1- استرسورهای فیزیکی در محیط کار : نور ، صدا ، دما
- 2- خصوصیات ویژه شغل : سخت بودن کار ، سردرگمی در وظایف ، تعارض در نقش ، مسئولیت کم یا خیلی زیاد ، تغییر در وظایف حاصل از محدودیتهای زمانی .
- 3- فشارهای گروه و همکاران : هنجارهای گروه ، عدم همبستگی با گروه ، کاهش حمایت گروه .
- 4- سطح سازمانی مدیریت : مدیریت ضعیف ، ضعف ساختاری ، حمایت ضعیف رئیس ، کاغذ بازی .
- 5- وجوه کار : امیدهای اولیه مربوط به کار ، توقعات و انتظارات بعدی ، نگرانیهای مربوط به بازنشستگی
- 6- زندگی خارج از محیط کار : زندگی خانوادگی ، ازدواج ، درگیریها و گرفتاریهای اجتماعی ، مشکلات ریالی ، دوستان خارج از محیط کار .

نشانه های استرس شغلی چیست؟

" بیر " و " نیومن" در سال 1978 سه دسته از نشانه را که در شرایط در استرس شغلی بروز می کنند نام برده

اند 1 : نشانه های روانی ، 2 نشانه های جسمانی و 3 نشانه های رفتاری

1- نشانه های روانی:

آن دسته از مشکلات عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی های ناشی از استرس شغلی بروز می کنند .
 نارضایتی از شغل یکی از رایجترین پیامدهای استرس شغلی است . شخصی که از شغل خود ناراضی است یا بی میلی و با تأخیر به سرکار خود می آید و برای اینکه کارش را به خوبی انجام دهد دلیل چندانی نمی بیند . دیگر نشانه های روانی عبارت اند از : افسردگی ، اضطراب ، ملالت ، احساس ناکامی ، انزوا و بیزاری .

2- نشانه های جسمانی :

این نشانه را مشکلات می توان تشخیص داد زیرا در حالی که شرایط کاری معینی با بیماریها و ناراحتی های جسمانی معینی اما دشوار می توان فهمید که این ناخوشی ها تا چه اندازه صرفاً معلول شغل و چه اندازه نتیجه دیگر، همراه است جنبه های زندگی شخص است. با این حال شواهد و مدارک پژوهشی نشان داده اند که همواره رابطه ای بین استرس شغلی و نشانه ها و بیماریهای جسمانی معنی وجود دارد. یکی از عمومی ترین نشانه های بیماری جسمانی مرتبط با استرس شغلی بیماریهای - قلبی عروقی است .

3 - نشانه های رفتاری :

این نشانه ها به دو دسته تقسیم می شوند :

دسته اول : نشانه هایی هستند که می توان گفت به طور مستقیم متوجه خود فرد شاغل است این دسته شامل رفتارهایی است مثل خودداری از کار کردن مصرف روزافزون مواد مخدر ، مشروبات الکلی و دارو ، پرخوری یا بی اشتها ، رفتارهای ستیزه جویانه در برابر همکاران یا اعضای خانواده و ، طور کل مشکلاتی میان فردی .

دسته دوم : از نشانه های رفتاری پیامدش به سازمان یا تشکیلات اداری برمی گردد از جمله غیبت از کار ، رها کردن شغل ، افزایش حادثه های ناشی از کار و فقدان بهره وری.

از توان افتادگی (یا بریدن ، فرسودگی) چه بستگی با استرس شغلی دارد؟

واژه از توان افتادگی، فرسودگی اصطلاح چندان رایجی است که بسیاری افراد ، آن را با استرس شغلی یک پدیده می پندارند. از توان افتادگی خود یکی از عمده ترین پیامدهای اجتناب ناپذیر استرس شغلی است و مادامی که این استرس از میان برداشته نشود ، همچنان ادامه خواهد داشت.

از توان افتادگی یا فرسودگی سه وجه دارد:

اولین وجه آن فرسودگی جسمانی است

دومین وجه از توان افتادگی فرسودگی عاطفی است

سومین جنبه از توان افتادگی فرسودگی روانی است

هزینه های ناشی از استرس شغلی هزینه هایی که استرس های شغلی ایجاد می کند سنگین است ولی تعیین میزان دقیق آن دشوار است

تأثیر عاملهای متغیر فردی در استرس شغلی :

عواملی را که از راههای گوناگون موجب استرس شغلی می شوند می توان چنین برشمرد: عامل هایی که به فرد عواملی که به محیط بستگی دارند و کنشهای متقابلی که میان این عاملها (فردی و محیطی) رخ، بستگی دارند میدهد.

ویژگیهای شخصیت هر فرد در برابر استرس:

منطقی است بپذیریم رفتارهایی که از فرد و محیط کار سر می زند، یعنی پاسخی که به خواستههای شغلی اش می دهد و کنشهای متقابلی که با همکاران دارد، مثل آینه ای تمام نما است که تصویر کلی کنشهای متقابل او را در دیگر حوزه های زندگی نشان می دهد از این رو، برای ما اهمیت دارد بدانیم که این ویژگیهای شخصیتی که در دیگر حوزه های زندگی بررسی شده اند چگونه در تجربه شاغل در محیط کار اثر می گذارند.

دو ویژگی شخصیت را در خصوص استرس ها میتوان بررسی می کنیم:

1 - الگوی رفتاری نوع الف

2 - احساس کنترل.

1- الگوی رفتاری نوع الف :

یکی از طرز فکریهایی که درباره افراد و شخصیت آنها قبول عام یافته است مبتنی بر مفهومی است که هم در میان متخصصان از اعتبار زیادی برخوردار است و هم در میان افراد عادی رواج دارد. این مفهوم را الگوی رفتاری نوع

الف نامیده اند. اول آنکه فرد دارای شخصیت ، الگوی رفتاری نوع الف یا شخصیت نوع الف چند مؤلفه یا جزء تشکیل دهنده دارد ،نوع الف همیشه شتاب زده اند و چون اغلب می کوشند در زمان محدودی کارهای هرچه بیشتری انجام دهند ،همواره دچار کمبود وقت هستند مانند وقتی در صنف اتوبوس ایستاده اند یا از همین رو به علت آنکه در یک زمان چند کار با هم انجام میدهند ، ،ساعاتی که وقت شان با فعالیتهای پیش پا افتاده تلف می شود وسیله نقلیه نشسته اند دچار بی حوصلگی می شوند و تند تند حرف میزنند .

دومین جزء شخصیت آنها این است که همیشه در تلاشی ستیزه آمیز به سر می برند :سائقی برای پیشرفت دارند که آنها را به رقابتی شدید با دیگران وا می دارد و در جریان این رقابت احساسهای دیگران را نادیده می گیرند.

2-احساس کنترل :

کلمه " کنترل" از نظر روان شناسان به این معنی است که فرد چه تصویری (از پیش) نسبت به نتایج، اعمال خود دارد .بخصوص آن گونه نتایجی که برای شخص دارای اهمیت اند دارد همچنین کنترل به این نیز بستگی که شخص چه تصویری از امکان انتخاب خود از میان راههای گوناگون دارد. معلوم شده است که احساس کنترل بر پاسخ شخص در برابر استرس تأثیر بسزایی دارد و همین طور در استرس شغلی نیز نقش بازی می کند. در واقع پرورش قدرت کنترل از طریق تصمیم گیری درباره کار ، ارزش زیادی از لحاظ کاستن یا جلوگیری از استرس شغلی دارد. کنترل یکی از حساسترین اجزای تشکیل دهنده استرس شغلی است. کارکنانی که به تجربه دریافته اند کنترل آمادگی خاصی برای استرس ، چندان ندارند و در همین حال در شغل خود در برابر خواستههای زیاد قرار

می گیرند شغلی دارند. بعلاوه فقدان کنترل از خصیصه هایی است که بیشتر شاغلان در طول اشتغال خود با آن روبرو هستند و عاملی است که سهم بسیار بزرگی در پدید آمدن استرس شغلی دارد.

کنترل دو جنبه مهم دارد: یک کنترلی است که افراد شاغل بنا بر تجربه احساس می کند (کنترل ادراک شده) و دیگری کنترلی است که، جنبه کارکنان در جریان انجام شغل خود به عمل در می آورند (کنترل تحقیق یافته).

تاثیر جنسیت در استرس :

هرچند که جنسیت افراد از صفات شخصیت شمرده نمی شود ، اما جنسیت شخص بخشی از موجودیت او نقشی که جنسیت در تجربه های کاری دارد موضوعی است که بیش ، است که در محیط کار نیز با وی همراه است از پیش به آن توجه شده است بویژه از آن رو که زنان به تعداد روزافزون درکارگاهها و شتغلهایی مشغول کار شده اند که از قدیم در قلمرو نفوذ و قدرت مردان به حساب آمده است. در جامعه چه در حوزه ای کار موجب شده است موضوع تأثیر جنسیت بر استرس شغلی مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

عاملهای استرس شغلی :

درباره عوامل خاص محیط کار که موجب استرس شغلی می شوند بحث خواهیم کرد و نشان خواهیم داد که چگونه با شناخت این عوامل می توان مداخلاتی به منظور پیشگیری یا کاهش استرس شغلی صورت داد. طبقه بندی عاملهای استرس شغلی موجود در محیط کار و شرایط هر طبقه از این عوامل بنابر روشهایی صورت گرفته که برخی پژوهشگران ارائه کرده اند. عاملهایی که در طبقه بندی ما مورد بحث قرار گرفته اند به دسته های زیر

تقسیم شده اند: ویژگیهای نقش ، ویژگیهای شغل ، روابط میان- فردی، جو و ساختار سازمانی، راه و روشهای

مدیری منابع انسانی و فن آوری و خصوصیات مادی

ویژگیهای نقش :

شناخت عاملهای روان شناختی محیط کار را ، روشی می دانند کته از آن راه می توان درک درست از استرس شغلی به دست آورد .در این باره ، پژوهشگران ، بویژه با استفاده از "نظریه نقش" سعی کرده اند مسایل مربوط به استرس را شناسایی کنند و دریابند که فشارهای ناشی از نقش تا چه اندازه در پدید آمدن استرس شغلی تأثیر دارند.

چهار نوع ویژگی برای نقش ، برشمرده اند :

الف -ابهام نقش

ب- گرانباری نقش

ج- کمباری نقش

د- ناسازگاری نقش

الف -ابهام نقش : ابهام نقش را به عنوان یکی از ویژگیهای نقش چنین تعریف کرده اند :وضعیت شغلی معینی

که در آن پاره ای اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور مطلوب ، نارسا یا گمراه کننده اند (در نتیجه فرد نمی داند

که چه انتظاری از وی برای انجام شغل اش دارند). گذشته بر این ، گفته اند که ابهام نقش زمانی پدید می آید که روشن نباشد نقش فرد چیست ، از جمله هنگامی که به روشنی معلوم نباشد که هدف از شغل معینی چیست ؟ یا حدود مسئولیتهای فرد معینی کدام است.؟

ب - گرانباری نقش : یکی دیگر از ویژگیهای نقش که آن را منشأ دیگری برای استرس شغلی می باشد ، گرانباری نقش است به این معنی که اگر فرد نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برآید ، دچار استرس خواهد شد. گرانباری نقش در کار به این معنی است که در میان یک گروه کار که کارهای بسیار زیادی برای انجام شدن وجود دارند، فردی ممکن است دچار کژکاری و بد عمل کردن شود.

ج - کمبازی نقش : کمبازی نقش یعنی، وضعیتی که در آن از مهارتهای شخص به طور تمام و کامل استفاده نمی شود. به بیان دیگر ، مهارتها و توانایی های فرد کمتر از اندازه ممکن به کار گرفته میشوند . استرس ناشی از این وضعیت را نیز کمبازی نقش می نامند.

د - ناسازگاری نقش : می توان گفت ناسازگاری نقش زمانی رخ می دهد که تن دادن به مجموعه ای از الزامهای شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزامهای شغلی ، مغایر و یا به کل ناممکن است. در بررسیهایی که تاکنون انجام شده اند چهار گونه ناسازگاری نقش شناخته شده است.

ناسازگاری نقش، میان -فرست : این ناسازگاری در وضعیتی رخ می دهد که انتظارات ، خواستها و فشارهایی که شخص از یک سو با آنها روبرو است ، یا انتظارات ، خواستها و فشارهایی که از سوی دیگر بر او وارد می شوند

ناسازگاری دارند، به بیان دیگر، شخص از دو سو در معترض انتظارات ، خواستها و فشارهای متضاد قرار می گیرد.

ناسازگاری نقش دیگری وجود دارد که آن را ناسازگاری نقش درون - فرست نامیده اند. این زمانی پیش می آید که از فرد شاغل خواسته شود فعالیتهای گوناگونی را انجام دهد که با یکدیگر جور در نمی آیند و یا با هم ناسازگارند.

سومین نوع ناسازگاری ، ناسازگاری فرد - نقش است این ناسازگاری نتیجه آن است که نقشهایی که در کار به فرد محول می شوند با باورها و ارزشهای شخصی او تضاد دارند.

چهارمین یا آخرین نوع ناسازگاری نقش ، ناسازگاری میان - نقش است وقتی این ناسازگاری رخ میدهد که فرد شاغل با دو دسته خواستها و انتظارات ناسازگار رو به رو است در یک طرف ، انتظارات و خواستهای افرادی که در محیط کار هستند وجود دارد ، و در طرف دیگر ، انتظارات و خواستهای افرادی که خارج از محیط کار قرار دارند. ویژگیهای شغل : ویژگیهای شغل نیز از جمله عاملهای دیگری هستند که ممکن است منجر به استرس شغلی شوند. بررسیهایی که در این زمینه انجام شده به شیوه رایج بر شغلهایی تکیه کرده اند که به شغلهای کارگری یابیدی معروف اند.

این ویژگیها چهار دسته گوناگون را تشکیل می دهند که عبارت اند از : آهنگ کار ، تکرار کار، نوبتکاری و ویژگیهای مربوط به وظیفه

آهنگ کار :

یکی از ویژگیهایی که می توان گفت عاملی در استرس شغلی است ، سرعت ، یا بهتر بگوییم، آهنگی است که فرد باید با آن کار کند .آهنگ کار به این بستگی دارد که چه کسی یا چه چیزی آهنگ کار را کنترل می کند و به ویژه بستگی دارد به میزان کنترلی که لازم است شاغل بر فرآیند کار داشته باشد. تکرار کار :

تعداد دفعات تکرار در کار یکی از ویژگیهای شغل است که می تواند عامل موثری در استرس شغل باشد. هر چه شغل معینی تکراری تر باشد به احتمال بیشتری در پیدایش استرس نقش دارد.

نوبتکاری :

شغلهایی که مستلزم کار کردن در ساعتهایی خارج از ساعات معمولی کار روزانه است، عامل دیگری است که ممکن است به استرس شغلی منجر شود .رواج شیوه ای که کل ساعات شبانه روز را به دو یا سه نوبت کاری تقسیم می کند از جنگ جهانی اول گسترشی بیش از پیش یافته است بعضی شغلها که مستلزم برقراری نوبتکاری یا شیفت های پیوسته به هم است در واقع نتیجه ضرورت اجتماعی بوده است. ویژگیهای مربوط به وظیفه :

بخش دیگری از ویژگیهای شغلی را که به استرس شغلی منجر می شوند، زیر عنوان خصوصیات مرتبط با وظیفه نام برده اند .عقیده برآن است که این دسته از ویژگیهای شغلی به طور مستقیم یا نامستقیم بر پاستخهای رفتاری و عاطفی فرد در برابر شغل اثر می گذارند که عبارتند از :

1-روابط کاری میان فردی:

کیفیت روابط کارکنان در محیط کار ، همواره رابطه موثری با استرس شغلی دارد. پژوهشگران اظهار کرده اند که در بررسیهای انجام شده دست کم سه نوع روابط میان فردی دیده شده است. روابط با همکاران ، روابط درون گروههای کار و روابط سرپرستان و رهبران

2- روابط با همکاران / روابط گروه کار :

وقتی روابط با همکاران ضعیف باشد ، کارکنان احساس نگرانی و خطر می کنند. بعلاوه داشتن روابطی ضعیف با همکاران منجر به کم اعتمادی ، کم علائقی و کم حمایتی می شود و در نتیجه افراد رغبتی به شنیدن درد دل و مشکل دیگران و همدردی با آنان از خود نشان نمی دهند. حتی چنین اظهار نظر کرده اند که کارکنانی که روابط سنتی با همکاران دارند وقتی دستخوش استرس شغلی می شوند، همکاران خود را مقصر می دانند برعکس، کارکنانی که اذعان به داشتن بیشترین همبستگی گروهی دارند، بهتر از دیگران می توانند با استرس شغلی مقابله کنند و از پس آن برآیند.

3- روابط با سرپرستان:

به طور کلی هرکس که کار می کند رئیس یا سرپرستی دارد همان طور که روابط با همکاران در چون و چند استرسی که فرد در محیط کار دچارش می شود ، اهمیت تعیین کننده دارد ، روابطی که فرد شاغل یا رئیس یا سرپرست خود دارد نیز در این تجربه عامل موثری است ، یعنی این روابط را از چند جنبه عامل شناخته اند که بالقوه در استرس مرتبط با کار نقش دارد. نخست آنکه سرپرستانی که در رهبری زیردستان خود روش میانه روی در پیش می گیرند ، موجب می شوند تا کارکنانشان کمتر دستخوش استرس شوند چنین شیوه رهبری دارای این

ویژگی است که به کارکنان اجازه می دهد در تصمیم گیری مشارکت فعال داشته باشند و ارتباط دو سویه خوبی (بین سرپرست و زیر دست) ایجاد می کند.

4- روابط با مراجعان و مشتریان:

یکی دیگر از روابطی که بالقوه استرس زا شناخته شده ، کنشهای متقابل با مشتریان و مراجعان در محیط کار است . اغلب این روابط پیش از هر چیز بستگی به کاری دارد ، که کارمند یا کارگر انجام می دهند افرادی که کارشان عرضه خدمات به دیگران است همواره در معرض استرس میباشند .

5- ساختار و جوّ سازمانی :

بیشتر کارها در بافت سازمان انجام می شوند ، و کارشناسان رفتار سازمانی و توسعه سازمانی نیز برای دریافتن تأثیرهایی که سازمان در کار دارد ، نقش سازمان را کانون توجه خود قرار داده اند .

6- راه و روشهای مدیریت منابع انسانی :

مجموعه دیگری از عاملهای نهفه استرس در محیط کار به شیوه های کار در مدیریت منابع انسانی بستگی پیدا می کند . در سالهای اخیر ، بسیاری سازمانها نام قسمت امور کارکنان را به " مدیریت منابع انسانی " یا نامی مشابه آن تغییر داده اند . این تغییر نام ، بازتاب کننده تغییری در این مفهوم است که کارکرد مدیریت منابع انسانی گسترده تر از آن است که به گزینش و تعیین شغل کارکنان محدود نمود . امروزه ، وظیفه منابع انسانی در بسیاری

سازمانها در بردارنده اموری است مانند آموزش ، رشد و توسعه شغلی، برنامه ریزی پیگیرانه، حقوق و مزایا، برکناری از شغل و کارهای رفاهی و مسایل گوناگون دیگر.

7- ورود به محیط کار:

هنگامی که فرد به محیط کار تازه ای وارد می شود ، بیش از هر زمان دیگری آمادگی برای استرس دارد . بویژه پرسنلی که تازه وارد یک محیط کار میشوند در می یابند آنچه در ذهن خود نسبت به چگونگی یک محیط کار می پنداشتند با آنچه در واقعیت می بینند ، تفاوت دارد ، در همین زمان از چند عامل دیگر نیز به عنوان عاملهای بالقوه استرس نام برده اند : رو به رو شدن با ابهام و بی تکلیفی ، نگرانی از شکل گیری نوعی هویت سازمانی ،ویادگیری طرز برخورد با مدیران و همکاران ، بسیاری از این عوامل استرس با نیاز به جامعه پذیری مناسب در محیط کار تازه بستگی دارند.

8- نبود آموزش:

از آنجا که آموزش کارکنان از راه کارگاههای آموزشی ، سمینارها ، دوره های کار آموزی ، دوره های چرخشی کار و آموزش پیوسته ، در بسیاری سازمانها رواج یافته است ، بیشتر کارهای دفتر مدیریت منابع انسانی بر آموزش جاری کارکنان متمرکز شده است .آموزش ارزش بسیار پیدا کرده است ، زیرا از راه آموزش به فرد فرد کارکنان ، این پاداش روانی داده می شود تا خود را رشد و توسعه دهند و سازمانها نیز دو برابر از داشتن کارکنانی ماهرتر بهره می برند .همچنین آموزش جزء اصلی فرایند جامعه پذیری کارکنان تازه است.

9- ساختن و حفظ شغل یا حرفه:

چند عامل استرس گوناگون را در زمره عواملی دانسته اند که افراد را پس از پشت سر گذاردن دوره ورود خود به محیط کار ، در معرض تهدید قرار می دهند. این عاملها اغلب با رشد نیمه - حرفه ای افراد همراه است (برای نمونه ، ارتقاء اضافی ، ارتقای کمتر از اندازه ، ناهمخوانی مقام و بلند پروازی ناممکن). مثلاً توقف شغلی وضعیتی است که در آن افراد احساس می کنند محبوس شده اند ، زیرا با توانایی کردن از شغل فعلی را ندارند. یا تنها شغلی که واجد شرایط آن اند از همان نوعی است که پیش از این هم در دست داشته اند.

10- بازخورد عملکرد:

یکی دیگر از حوزه هایی که استرس شغلی باز هم با مدیریت منابع انسانی بستگی پیدا می کند ، بازخورد عملکرد است. دیرزمانی است معلوم شده که دریافت بازخورد می تواند عملکرد و انگیزه را تقویت کند ، به همین قیاس ، فقدان بازخورد ممکن است عامل بالقوه ای برای استرس شغلی باشد در شناخت رابطه ای که بین استرس شغلی و بازخورد عملکرد وجود دارد دو بعد دیده شده است: نخستداین طور اظهار نظر شده که سیستم بازخورد نادرست ممکن است به استرس شغلی منجر شود از جمله می توان به کاربرد نوعی فرم ارزشیابی اشاره کرد که نمونه های رفتاری روشنی از عملکرد را نشان نمی دهد ، بلکه در بردارنده نوعی ارزیابی ابتکار عمل است. این نظام ارزشیابی ممکن است برای افراد شاغل استرس آور از کار در آید ، به این دلیل که وی نمی فهمد که کم ارزیابی شدن ابتکار عمل او مربوط به این واقعیت است که مدیرش فعالیتها و اقدامات سازنده تازه وی را برای سازمان یا اداره فوق

ندیده است. بعد دوم مربوط می شود به فراوانی (یا تعداد دفعاتی) که فرد بازخورد دریافت می کند. می توان انتظار داشت که هر چه فرد بازخورد مستقیم را به دفعات کمتر دریافت کند ، به احتمال بیشتر دستخوش استرس میشود .

11- پاداشها :

پاداشی که برای انجام کار به کارکنان داده می شود نیز عامل بالقوه دیگری است که ممکن است آنها را دستخوش استرس کند به این معنی که اگر کارکنان احساس کنند استحقاق دریافت پاداش شایسته ای برای عملکردشان نداشته اند ، چنین احساسی ممکن است استرس را باشد. یک طرف قضیه این است که پاداش عملکرد ، طبق روشهای جاری شامل مزایا و جوه پولی است که در قسمت مدیریت منابع انسانی سازمان تعیین و پرداخت می شود. طرف دیگر قضیه آنکه ، اگر کارکنان احساس کنند پاداشهایی که دریافت می کنند مناسب آنها نیست ، ممکن است دستخوش استرس شوند چنین پاداشهایی عبارت اند از: درمان های خاص ، امتیازها ، تقدیر .

12- نداشتن تأمین و ابهام در آینده شغلی:

مسئله دیگری که در حوزه کار کارشناسان مدیریت منابع انسانی قرار می گیرد این است که اگر کارکنان نسبت به تأمین شغلی خود یقین نداشته باشند ، احتمال دارد دستخوش استرس شوند. در سالهای اخیر در ساختارهای سازمانی سنتی دگرگونی به وجود آمده است (برای نمونه ، کوچک کردن ابعاد سازمان ، اصلاح کردن ابعاد سازمان ، از میان برداشتن مدیریت میانه ، تشکیل گروههای کار خود گردان ،) این دگرگونیها گویای آن بوده اند که شغلای پابرجای پیشین (به ویژه مدیریت و مشاغل تخصصی) دیگر احتمال ندارد اشتغال بلند مدتی را برای کارکنان تأمین و تضمین کنند. این دگرگونیها و استرس پیامد آن برای کارکنان ناشی از سه عامل بوده است : افزایش شمار

ادغامهای سازمانی و دستیاف های تازه ، و افزایش رقابت برای شغل به این سبب که جوانترهایی که وارد محیط کار می شوند نسبت به کارکنان قدیمی تر از تعلیم و تربیت بیشتری برخوردارند و ورود پیوسته فن آوری جدید که دیگر نیازی به مهارتهای کهنه بسیاری از کارکنان باقی نمی گذارد.

13- گذارهای شغل و حرفه:

اجبار به تغییر یا انتقال از هر نوعی ممکن است استرس زا باشد و این گفته در مورد انتقالهایی نیز که در حوزه کار فرد رخ می دهند، علی القاعده صادق است. انواع گذارهایی که در کنار افراد پیش می آیند ممکن است در نتیجه تغییر شغل و حرفه یا تغییر وضعیت کاری (مانند تبدیل کار به پاره وقت به سبب مرخصی زایمان) باشد. این جابجایی ها ممکن است استرس زا باشد زیرا فرد در عمل ناگزیر می شود کار و حتی زندگی خارج از محیط کار خود را تغییر دهد

14- ترک کار:

مورد خاصی از انتقال یا گذار (شغلی) هنگامی پیش می آید که شاغل، محیط کارش را ترک می کند. در این هنگام است که چندین عامل استرس زا بروز می کند و فرد را به خطر می اندازد. این مرحله گذار عبارت است از پایان دادن (یا پایان یافتن) شغل و حرفه برای بازنشسته شدن. عاملهای استرسی که در این مرحله نهفته اند، حوزه های روانی، جسمانی و اجتماعی زندگی شخص را در برمی گیرند.

15- فن آوری و خصیصه های مادی:

خصیصه های مادی استرس کار را چنین تعریف کرده اند: "شرایط مادی که فرد را در میان گرفته است" در رابطه با متغیرهای مادی، استرس زمانی رخ می دهد که حداقل شرایط زیستی و ایمنی جسمانی حفظ نشده باشد. خصیصه های مادی کار را که بالقوه استرس زا هستند اغلب به عنوان "محرکهای استرس کارگری" معرفی کرده اند، زیرا این محرکها اغلب در محیطهای کاری مشاهده می شوند که کارکنانشان کارگرند. عوامل های استرس زا دیگر با عوامل زیر مجموعه آنان در جدول ذیل معرفی شده اند .

عوامل استرس	اجزاء عوامل
نور	نور ناکافی در محیط کاری
	تابش شدید و خیره کننده نور در محیط کاری
سروصدا	(شرایط خاص روانی در اداره (مانند هیجان و مهمه
	قرار گرفتن مداوم در معرض صدای بلند ماشین آلات
	مزاحمت صداهای بلند در اداره
دما	سرما یا شدید در بناهای باز و بی در و پیکر
	قرار گرفتن طولانی در معرض گرما در محیط کاری
	نوسان در دمای فضای اداری
ارتعاش و حرک	تجهیزات عملیاتی (مانند مته ضربه ای
	رانندگی ماشینهایی مانند چنگک بالابر

تنفس گازها و دودهای سمی در آزمایشگاه ها	هوای آلوده
قرار گرفتن پوست بدن در معرض عامل بیماری زا	
قرار گرفتن در معرض پرتوها	
بار کاری زیاد بر ماهیچه ها	عاملهای ارگونومیک
فشار شدید حسی	
کارهای تنظیم شده ماشینی یا دیجیتالی و کامپیوتری	

شیوه های مداخله در محیط کار

برای کمک به افراد در مقابله با استرس ، روشهای گوناگونی برای ایجاد تغییر در محیط کار و نیز برای

طبقه بندی روشهای مداخله پیشنهاد شده است " ساطر " ابتدا به این بررسی می پردازد که حوزه روان شناسی چه

پاسخی برای استرس شغلی دارد ، و در پی آن پیشنهادی برای طبقه بندی شیوه های مداخله ارائه می کند طبقه

بندی او از چهار عنوان تشکیل شده است:

1 - برنامه ریزی شغلی برای بهبود شرایط کار

2-مراقبت در برابر بی نظمی های روانی و عاملهای خطر

3-انتشار اطلاعات و آموزش

۴- گسترش خدمات بهداشت روانی برای کارکنان ، گرچه این طبقه بندی چارچوبی را به دست می

دهد تابتوان

روشهای بهداشت روانی را برای استرس شغلی شناخت ، اما وسیعتر از آن است که متخصص بهداشت کار در سازمان واحدی بتواند از آن سود جوید .طبقه بندی ما برای شیوه های مداخله که در این فصل شرح می دهیم، طبق همان چارچوبی است که برای عاملهای محیط کار(فصل چهارم)به کار بردیم .اجزای این طبقه بندی عبارت اند از :ویژگیهای نقش ، خصوصیات شغل ، روابط میان فردی ، جو و ساختار سازمانی و سیستم مدیریت منابع انسانی .این طبقه بندی نکات راهگشایی را نشان می دهد که ممکن است متخصص بهداشت کار برای برنامه ریزی شیوه های مداخله مورد توجه قرار دهد.

ویژگیهای نقش

برای نمونه ، در وضعیتهایی که کارکنان احساس کاملاً مشخصی نسبت به مسئولیتهای شغلی خود دارند کمتر دچار ابهام نقش می شوند .مدیران و سرپرستانی که با کارکنان خود سروکار دارند، می توانند به درک آنها از مسئولیتهای شغلی خویش کمک کنند و اطمینان یابند که تکلیفها به وضوح مشخص و وظیفه ها به خوبی شناخته شده اند .از این رو ، مدیران باید ببینند که چگونه می توانند الزامات اصلی شغل معینی را به کارکنان خود بشناسانند.

خلاق

در گروه کار ما ، جان همیشه نیروی خلاق بوده است، بخصوص آنکه برای چهار مشکل عمده ای که سال 155 دلار برای شرکت / گذشته در تولید داشتیم، راه حل‌هایی پیدا کرد. حل یکی از این مشکلات باعث شد که 555 ما صرفه جویی شود.

دارای حس همکاری

جان کارمندی است دارای حس همکاری شدید، مثلاً هر ماه وقتی منشی ما دو روز درگیر تنظیم لیست های حقوق می شود، جان وقت می گذارد و به جای او به تلفن ها جواب می دهد.

ویژگیهای شغل

مسأله بعدی که سرپرست و کارمند پیش رو دارند این است که در برابر عامل استرس چه تصمیمی باید بگیرند. متخصصان بهداشت حرفه ای که با چنین وضعیتی روبه رو می شوند خواه به طور مستقیم، خواه در جریان مشاوره با سرپرست یا مدیر، باید بررسی کنند و ببینند که چگونه می توان ویژگیهای شغل را بهبود بخشید.

روابط میان فردی

روابط میان همکاران از راه ارتباطهای گوناگون شکل می گیرد، و ارتباطات میان همکاران، سرچشمه حمایت عاطفی است و موجب می شود تا افراد در کارها به یکدیگر کمک کنند. از این رو ، مدیرانی که می کوشند با ایجاد روابط مثبت میان همکاران نتایج سودمندی به دست آورند و از جمله استرس را کاهش می دهند باید راه و روشهایی را دنبال کنند تا به شکل گیری هر دو نوع ارتباط (رسمی و غیر رسمی) بیانجامند.

ساختار و جو سازمانی

ساختار و جو سازمانی نیز در استرس های شغلی کارکنان عاملهایی زمینه ساز و گاهی تعیین کننده اند.

برای مقابله با استرس هایی که به سبب ساختار و جو سازمانی رخ می دهند ، تاکنون سه راهبردمداخله پیشنهاد

شده است : تمرکززدایی ، تصمیم گیری مشارکتی ، و بررسی یا زمینه پژوهی، درباره جوسازمان هر یک از این

سه راهبرد را جداگانه شرح می دهیم:

تمرکززدایی

روشهایی برای تمرکززدایی در سازمانها پیشنهاد شده است ، از جمله دگرگون سازی الگوهای ارتباطی و شبکه های

درون سازمانها و توسعه کارهای گروهی .گروههای کاراز کارکنانی تشکیل می شوند که به آنها "خودگردان " می

گویند، زیرا اعضای این گروهها خودشان به طور جمعی تصمیم می گیرند که چه مسیری را بایددر چارچوب

سیاستها و روشهای حاکم، دنبال کنند .همچنین ، اعضای هر گروه از پاداش هایی که به آن تعلق می گیرد به طور

برابر سهم می برند.

تصمیم گیری مشارکتی

شیوه دیگری که برای تمرکززدایی به کار گرفته می شود ، تصمیم گیری مشارکتی است .تصمیم گیری مشارکتی ،

یعنی ایجاد سیستم ها و کانال های ارتباطی در سازمان، با این هدف که علاوه بر مدیران رأس سازمان، کارکنان نیز

در تصمیم گیری های مهم شرکت جویند .با وارد کردن کارکنان در جریان تصمیم گیری ،اطلاعات بیشتری در

دسترس آنها قرار می گیرد و احساس می کنند که نقش و نفوذ بیشتری در سازمان دارند و در نتیجه از احساس

ناهمخوانی و ناراحتی آنها کاسته می شود.

زمینه یابی جو سازمانی

موضوع دیگری که در مدیریت استرس در محیط کار مورد توجه است و باز هم به چگونگی ساختار سازمانی

مربوط می شود، زمینه یابی جو سازمانی است. نامهای دیگری نیز به این گونه بررسی ها داده اند، مانند:

زمینه پژوهی نگرش، بررسی عقاید، یا بررسی واکنش کارکنان، این زمینه یابی ها در واقع به آن منظور انجام

می شوند تا دریابند که کارکنان چه خواستهها و سلیقه هایی دارند و چه واکنشهایی می توان از آنها انتظار داشت.

کارمندیابی و گزینش

کارمندیابی و گزینش عبارت است از، جذب افراد به سازمان و انتخاب شایسته ترین آنها براساس ضوابط سازمان و

شرایط لازم برای شغل. در بسیاری سازمانها بخش اعظم فعالیتهای مربوط به کارمندیابی و گزینش درست

کارشناسان مدیریت منابع انسانی است، از همین رو، راهبردهای خاصی نیز برای مدیریت استرس در این حوزه

پیشنهاد شده اند.

در زمینه کارمندیابی (یا تأمین نیروی انسانی)، روشی عملی وجود دارد که به آن پی، درآمد واقعی شغل

می گویند

با این روش کارکنان احتمالی را پیش از آنکه استخدام شوند با واقعیتهای و شرایط محیط کار مایه کوبی می کنند تا

مصونیت پیدا کنند (یا دست کم آسیب پذیری آنها کاسته شود)، درست مانند آنکه مقداری از عامل بیماری زا را از

راه واکسن وارد بدن شخص می کنند تا وی در برابر آن نوع بیماری به کل ایمنی یابد. به بیان دیگر، وقتی فردی

پیش از آنکه کار خود را شروع کنند، در عمل آن را می آزمایند، موجب می شود تا پس از استخدام و شروع کار

واقعی نیز، در برابر انتظارات غیر واقع بینانه ای که ممکن است منجر به استرس شوند، مقاومت پیدا کند.

شماری از سازمانهای بزرگ آمریکا این روش را به کار بسته اند ، از جمله شرکت ابزار تکزاس ، شرکت بیمه عمر پرودنشال و دانشگاه نظام . این روش با اطلاعاتی که به کارکنان آتی می دهد آنها را با خوب و بد محیط کار آشنا می کند و می توان آن را به شکل های گوناگون انجام داد : با کتابچه های راهنما ، فیلم ، ویدئو ، عرضه اطلاعات به طور شفاهی و با سخنرانی ، بازدید از شغل و شبیه سازی نمونه کار . برخی سازمانها از دانشجویان در برنامه های آموزش جنبی و کارهای اداری یا نوشتاری کمک می گیرند .

جامعه پذیری و آشناسازی

پس از آنکه فردی وارد سازمانی شد ، کار بعدی او آن است که خود را با محیط کار تازه اش سازگار کند . این دوره که به آن **مرحله جامعه پذیری** می گویند ، مرحله حساسی است و به احتمال زیاد موجب استرس خواهد شد . فرایند ورود فرد به سازمان و سازگار شدنش با محیط کار را با چند الگو شرح داده اند . مثلاً "مات هسون" و "ایوانس ویچ" در 1987 گفته اند که افراد هنگام وارد شدن به محیط کار باید سه مرحله را طی کنند : اول ، مرحله وارد شدن است ، گفته اند که این مرحله بسیاری از عاملهایی را که در قبلا شرح دادیم در برمی گیرد . دوم مرحله **سردرآوردن** است ، یعنی در این مرحله فرد از سازمان ، روابط همکاران ، وظایف شغلی تازه ، تشریفات و روشهای اداری ، ابهام زدایی نقش و جریان ارزیابی ، آگاهی هایی به دست می آورد و سرانجام به مرحله سوم می رسد که به آن **مرحله جالفتادن** می گویند . در این مرحله فرد به حل دو نتوع تضاد می رستد :

تضاد میان خواسته های شغلی و خواسته های دیگران در محیط کتار و تضاد میان خواسته های زندگی شغلی و خواسته های زندگی غیر شغلی یا شخصی .

هدفگذاری

در فصلهای پیش بارها براین موضوع تأکید کردیم که ابهام نقش و سردرگمی در نقش از عاملهای عمده استرس شغلی اند. یکی از شیوه های مداخله که در برطرف کردن این چنین مشکلاتی بسیار موثر است، هدفگذاری است. به زبان ساده، هدفگذاری عبارت است از تعیین معیارهای معینی که باید در عمل دنبال شوند. فرآیند هدفگذاری به چهار علت، موجب کاهش یافتن استرس می شود: اول وقتی فرد شاغل به هدفی دست یابد، احساس رضایت می کند، دوم خود جریان درگیر شدن در عمل خاصی ممکن است بازهم اطمینان بیشتری در فرد ایجاد کند. سوم فرآیند هدفگذاری در فرد شاغل ایتن احساس را پدید می آورد که به طور پیوسته به سوی هد معینی در حرکت است و چهارم گفته اند که هدفگذاری موجب کاهش یافتن احساس های بی تکلیفی و تردیدهایی می شود که فرد ممکن است از بابت ارزیابی عملکردش دستخوش آنها شود.

بازخورد عملکرد

دیرزمانی است که دانسته اند دریافت بازخورد عملکرد تأثیر بسزایی در انگیزه و رضایت افراد دارد، و این قضیه بخصوص در مورد کار صادق است. پیش از این شرح دادیم که شیوه های نادرستی که برای بازخورد عملکرد به کار می روند،

بویژه فرم های ارزیابی و ارزشگذاری عملکرد، ممکن است بته استتس منجر شوند. این روشها نه تنها استرس ایجاد می کند، چه بسیار که موجب از توان افتادگی کارکنان نیز می شوند.

آموزش

در تمام راههای مداخله که در برابر استرس تدبیر می شوند ، آموزش را عنصری اساسی می دانند . درحوزه مدیریت استرس چند نوع آموزش لازم است : آموزش به فرد برای مقابله با استرس ، آموزش به مدیران درباره اهمیت طراحی شغل ، و آگاهی دادن به کارکنان درباره میزان بروز بی نظمی های روانی و در متورد آن دسته از عاملهای شغلی که خطر بروز بی نظمی های روانی را افزایش می دهند.

باید توجه داشت که آموزش در مدیریت استرس به تنهایی برای برطر کردن مشکل کافی نیست ، بلکه چنین آموزشی را باید بخشی از راهبرد بزرگتری برای مداخله به حساب آورد.

رشد شغلی

امروزه عاملهای چندی وجود دارند که سرتاسر فرآیند مدیریت شغل را نسبت به سالهای گذشته پیچیده تر کرده اند . زمانی در سازمانها مدیریت شغل معرف همان نردبان شغلی مرسوم بود و سابقه استخدامی و عملکرد نیز پایه های این نردبان یا ترقی شغلی را تشکیل می دادند . اما امروز رشد شغلی مفهوم وسیع و پیشترفته تری یافته و ترقی شغلی مستلزم عاملهای گوناگون اس : تغییرات ستاختاری درون سازمانها (مثلا حذف مدیران سطوح میانه در بسیاری سازمانها) ، دگرگونی های جمعیتی در نیروی کار (مثلا افزایش ، والدین شاغل و زندگی دوگانه خانوادگی) و دگرگونی هایی در ماهیت کار (مانند رشد سریع تکنولوژی که منجر به کهنگی برخی مهارتها و از رواج افتادن آنها می شود) .

این عوامل ایجاب می کنند که سازمانها در برابر استرسی که کارکنان در جریان رشد شغلی با آن روبرومی شوند ، واکنشی نشان دهند . برای نمونه ، کارکنان اکنون دریافته اند که خودشان نیز موظف اند برای طی مدارج شغلی اقدام

هایی انجام دهند. دریافته اند که فرد دیگر نمی تواند فقط صبر کند و انتظار بکشد تا سازمان روزی مزده ارتقاء به او بدهد.

برای کاهش و مدیریت استرس چند راهکار ساده که می تواند مثرثمر برای همگان باشد ارائه می شود:

1- افکار خوب تولید کنید

یادمان باشد اگر شاد بیندیشیم، شاد می شویم. اگر فکر بد بکنیم احساس بدی پیدا میکنیم. اگر فکرهای ترسناک کنیم هراسان می شویم، همواره شادی در حکم خوردن غصه ها و استرس در حکم علف هرزافکار است.

2- ترس از دست دادن موقعیت موفق خود را از بین ببرید

همواره باید آمادگی آن را داشته باشید که ممکن است با یک اتفاق موقعیت خود را از دست بدهیم. هرزگاه موقعیت خود را مسلم فرض نکنیم. با این نگاه حتی اگر بیمار هم شویم، می توانیم به آن غلبه کنیم.

3- قبل از تغییر دادن دیگران، خودتان را تغییر دهید

همواره یادمان باشد در بسیاری از موارد لزوماً این افراد نیستند که باید تغییر کنند بلکه این خود ما هستیم که باید با تغییر خود، الگویی برای دیگران هم باشیم.

4- از فرصت فکر کردن برای کاهش استرس کمک بگیرید

بعضی از مواقع با فکر کردن، یادداشت کردن، بیرون ریختن افکار بیهوده از ذهن و بازاندیشی می توان استرس را کنترل کرد. نباید به این موضوع فکر کرد که دیگران در مورد ما چگونه فکر می کنند. مهم این است که کارمان را یاد بگیریم و هرگاه اشتباه کردیم، بپذیریم. در اینگونه مواقع باید از بچه ها یاد گرفت. آنها با یک چشم می خندند، با یک چشم اشک میریزند و توهین و ناراحتی را خیلی زود فراموش می کنند.

5- خودتان را تنها با خودتان مقایسه کنید

هیچ وقت حسرت بالاتر از خودتان را نخورید. سعی کنید به آنهایی که از شما موقعیت بدتری دارند نیز فکر کنید. شما می توانید شرایط خودتان را کنترل کنید اما دیگران را با توانمندی های خودتان مقایسه کنید.

6- با خلاقیت خشم خود را کنترل کنید

به این فکر کنید که تنها کسانی که مشکل ندارند، آدم هایی هستند که در گورستان خوابیده اند. برای کنترل خشم یکی از بهترین راه ها، زدن یک راه میان بر و استفاده از خلاقیت برای حل مشکل است که افراد را آرام می کند.

7- اصل حقیقت گویی

حقیقت را بگویید. ممکن است یک، دو یا سه دقیقه استرس پیدا کنید اما این مهم نیست. توفان هرچه شدیدتر باشد، سریع تر هم فروکش می کند. پس از آن احساس مطلوبی از خودتان پیدا می کنید.

8- وقت خودتان را مانند پولتان مدیریت کنید

برای این منظور مدیریت زمان بهترین توصیه است. همه می خواهند کارهایی را که در دست دارند، انجام بدهند؛ کارهایی را که مهم اند و باید انجام شوند بنابراین باید زمان را مدیریت کرد. کارهای مهم را زودتر انجام دادو از شر آنها خلاص شد. به موقع تصمیم گرفت و ابتدا کارهای مهم را که روی ذهن تاثیر می گذارند زودتر انجام داد. در عین حال نباید زندگی را پر از فعالیت های متعدد و متنوع کرد.

9- حرص نزنید

نه در کار و نه در خوردن حرص نزنید حرص خوردن علاوه بر کاهش تمرکز شما، سلامت جسم روح و فکرتان را به خطر می اندازد.

10- به مردم و آنچه می گویند فکر نکنید

هیچ وقت به این فکر نکنید که مردم در خصوص شما چه می گویند. هیچ گاه حرمت نفستان را از دست ندهید. یادمان باشد شکست به معنای سقوط کردن نیست. با یک گزارش مثبت می شود همه چیز را درست کرد. با خوشحال کردن دیگران می توان استرس را کم کرد و هیچ گاه تصمیم گیری خود را به خوشامد، حرف یا فکر دیگران منوط نکنید.

11- بیاموزید که بلافاصله سپاسگزاری یا ابراز تاسف کنید

برای این کار در اولین فرصت ممکن اقدام کنید. یادتان باشد سلام کردن، هدیه دادن، سپاسگزاری کردن، معذرت خواستن و... شخصیت شما را کوچک نخواهد کرد اما سعی کنید دوباره دچار همان خطا نشوید.

12- نه گفتن را بیاموزید و نه شنیدن را قبول کنید

رک گویی ممکن است در آغاز کسی را دلخور کند ولی در بلندمدت اعتبار و حیثیت را بالا برده و استرس را کم میکند اما مهم است که چگونه نه بگوییم که دیگران را دچار استرس نکند. توضیح دادن دلایل و نحوه نه گفتن بسیار مهم است. همچنین ظرفیت نه شنیدن از دیگران را نیز داشته باشید

13- انیایش را فراموش نکنید

الا بذکرا...تطمئن القلوب

شکر کنید به داشته ها و نداشته ها، همیشه بگویید: خدایا شاکرم، همه آن چیزهایی را که نیاز دارم به من داده ای و آن چیز را که نیاز ندارم، نداده ای. خدایا به من سلامتی، درایت و توانایی عطا کن. مطمئن باشید

یاد مستمر خداوند استرس شما را کاهش می دهد و به آرامش قلبی، روحی و فکری مناسبی برای مواجهه با مسائل می رسید.

-14 بدهید و بگیرید

یکی از قانون های توانمندی مهم جاذبه و دافعه دادن و گرفتن است. یادتان باشد که با ثروت، قلب کسی را نمی توان دزدید. یادتان باشد برای رسیدن به عظمت باید کاری برای انجام دادن، چیزی برای دوست داشتن و دستمایه ای برای امید داشتن. یادمان باشد بخشودن و توقع نداشتن در این اصل بسیار مهم است.

-15 تلاش

یادمان باشد برنده هرگز دست از تلاش نمی کشد. کسی که دست از تلاش بردارد هرگز برنده نمی شود. کسی که دست از تلاش می کشد استرس زده می شود.

-16 نامالایمات زندگی را کمی پذیرا باشید

روی نامالایمات تمرکز و آنها را کنترل کنید، آنها همیشه وجود دارند. با اولویت بندی نامالایمات می شود آنها را کنترل کرد اما یادتان باشد که همه را نمی توان در یک برهه از زمان حل کرد.

-17 بخندید

خنده نیروبخش ترین ماده طبیعت است. می گویند: خنده نوعی نیاز است اگر بتوانید بخندید، نیایش کردن را آموخته اید.

ملاحظات کلی در کنترل استرسهای شغلی :

مدیران ضمن درک علل عمده استرسهای کار (احساس بی یابوری و نامطمئن بودن) لازم است که کارمندان را برای تصمیم گیری در حیطه کار خود تقویت نمایند، به آنها در انجام صحیح وظایف اعتماد کرده و اجازه درک موقعیت خودشان را بدهند. رعایت موارد ذیل در کاهش استرسهای عمده کارکنان مؤثر می باشد:

1- در جهت افزایش عزت نفس کارکنان اقدامات عملی انجام دهید.

2- به آنها اجازه دهید که بدانند دارای ارزش هستند.

3- وظایف آنها را به منظور اجتناب از حالت دلمردگی، کاهش بهره وری استرس جذاب و متنوع نمائید و همین گونه به تنوع محیط کاری توجه نمائید.

4- برنامه های کاری قابل انعطاف طرح ریزی نمائید.

5- مدیریت مشارکتی را ارتقاء دهید.

6- از پاداش های حین کار استفاده کنید.

7- اساس یک تیم کاری و منسجم را پایه ریزی نمائید.

8- در برنامه های توسعه و گسترش تواناییهای پرسنل مشارکت فعال نمائید.

9- پرسنل را با نحوه پرداخت، میزان مزایا و ارتقاء شغلی آشنا کنید.

10- کارمندان زیر دست را تحت حمایت اجتماعی قرار دهید.

کارکنان به منظور مقابله و کنترل بیشتر استرس لازم است:

* استرس را بر اساس ادراک چیزهایی که تهدید کننده هستند شناسایی کرده و درک نمایند که قدرت تغییر این

ادراک را دارند.

* به شغل به عنوان یک ماموریت نگاه کرده و تعهد و اعتقاد به کار را گسترش دهند .

* مهارت‌های شغلی اضافی را گسترش دهد مانند کتاب خواندن، شرکت در سمینارها ، دوره های ضمن خدمت را طی

نمودن .کارمند هر چه در شغل شایسته تر گردد احساس کنترل بیشتری بر آن خواهد نمود .

* از کمال گرایی اجتناب نموده و برای عمل به بهترین شکل در حد توان اقدام نماید .

چنانچه استرس ادامه یابد و با روش مناسبی کنترل نگردد باعث ایجاد وضعیتی می گردد که تحت عنوان سندرم

فرسودگی روانی مطرح می شود . این سندرم در طی دو مرحله اولیه و نهایی اتفاق می افتد و باعث ایجادمشکلاتی

در سطوح عملکرد شغلی ، وضعیت طبی ، مشکلات رفتاری ، مصرف مواد و خطاهای شناختی می شود

روشهای کنترل استرس :

انسانها به اشکال مختلف با تعارضات ، مشکلات ، خطرات و ناامیدی خویش برخورد می نمایند و از شیوه های

متعدد کنترل استرس استفاده می نمایند این روشها عمدتا بر کاهش اضطراب و برانگیختگی جسمانی متمرکز شده

اند . و لازم است که درمانگران با گستره ای از این استراتژیها آشنایی داشته تا بتوانند به نحوه مطلوبی از تکنیکهای

فردی و اجتماعی کنترل استرس استفاده نمایند . لازاروس (1991) و فالکمن (1984) به دو نوع از پاسخهای

رویارویی با استرس اشاره کرده اند :

1- رویارویی متمرکز بر مشکل که به سمت منبع استرس جهت گیری شده است .

2- رویارویی متمرکز بر هیجان که به سمت واکنش شخصی فرد نسبت به استرس معطوف می شود .

بطور کلی برای کنترل استرس می توانیم از استراتژیهای زیر استفاده نماییم . استفاده از چند روش به صورت ترکیبی باعث افزایش کارایی درمان می گردد :

1- استراتژیهای فردی : در برگیرنده چندین روش فردی کنترل استرس می باشد و آنها عبارتند از :

الف (مقابله مستقیم (یا مقابله متمرکز بر مسئله) که در این روش فرد به صورت مستقیم مشکل موجود را مورد هدف قرار داده و تلاش برای بر طرف کردن آن می نماید . ایجاد تغییرات در محیط و یادگیری مهارتها توسط فرد باعث کاهش استرس و افزایش عزت نفس او می گردد.

ب) مقابله غیر مستقیم (یا مقابله رفتاری) : در این روش به عوض تغییر دادن نیاز و تقاضای فردی بر نحوه صحیح کسب آن نیاز تاکید می شود . (وقتی روشهای مستقیم مقابله ناممکن یا نا متناسب است) .مقابله غیر مستقیم می تواند به پاسخهای سازگارانه مانند برنامه های اصلاح رفتار ، بازسازی شناختی ، و ... کمک نماید .

ج) مقابله جبرانی : این شیوه در برگیرنده استرسهایی است که از اثرات استرس می کاهد مانند ورزش کردن ، ایجاد سرگرمی و .. که همراه با سایر روشها در کنترل استرس نقش دارند .

د) کنترل استرس با استفاده از دارو ، الکل ، مواد مخدر ، خوردن و ... : استفاده از مواد ممکن است به صورت موقت باعث کاهش استرس گردد ولی در دراز مدت اثرات زیانباری دارد .

2- حمایتهای اجتماعی : زمانیکه یک فرد در معرض استرس قرار میگیرد بسته به میزان حمایت اجتماعی به استرس واکنش نشان می دهد . افراد در هنگام استرس می توانند از تجارب یکدیگر (یادگیری شیوه های مقابله ای دیگران ، تشویق شدن توسط آنها ومورد حمایت قرار گرفتن) استفاده کرده و به نحوه مطلوب استرس ها را کنترل نمایند .

3- تکنیکهای روانشناختی : با توجه به خصوصیات ویژه شخصیتی در تکنیکهای روانشناختی تاکید عمده بر علائم جسمانی استرس و کنترل منبع از طریق آموزش و یادگیری شیوه های مقابله ای جدید است . آرامش تدریجی عضلات ، آموزش اتوژنیک ، بیوفیزیک ، استراتژیهای شناختی و ... از جمله تکنیکهای عمده روانشناختی است که در بحث کنترل استرس مطرح می گردند .

4- دارو درمانی : دو دسته عمده از داروها (بنزودیازپینها و بتابلوکرها) با اثرات آرامبخش و تاثیر بر سیستم های برانگیختگی محیطی (بتابلوکرها) به منظور کاهش اثرات استرس به کار برده می شوند . مجددا خاطر نشان می سازیم که مؤثرترین برنامه ها برای مقابله با استرس معمولا ترکیبی هستند.

تفاوت فرسودگی با استرس

فرسودگی اغلب در چهار چوب پژوهشهای مربوط به استرس در نظر گرفته می شود. فرسودگی و احساس فشار واکنش های متفاوتی هستند که به استرس زاهای حرفه ای داده می شود و به نظر می رسد که دارای پیامدهای متفاوتی باشند.

استرس زاهای شغلی بیشتر با احساس فشار همبستگی دارند تا با فرسودگی ، در حالیکه اهمیت و ارزش شغلی بیشتر با فرسودگی همبستگی دارد تا با احساس فشارهای شغلی. فرسودگی بیشتر با نتایج و پیامدهایی مثل ناخشنودی حرفه ای ، میل به ترک شغل ، نشانه های جسمانی و سطح عملکرد ادراک شده مرتبط است.

مسلش و دیگران (2001) به عنوان مثال ((فرسودگی شغلیرا به عنوان یک واکنش طولانی مدت به استرس زاهای بین فردی و هیجانات شدید در محیط کاری)) می دانند. هبفول و شیروم (2000) معتقدند فرسودگی در نتیجه استرسهای مزمن محیط شغلی آشکار می شود.

کوپر و دیگران فرسودگی را نتیجه استرسهای شغلی مزمن می دانند. شواهد زیادی وجود دارد که حکایت از این مساله دارد که فرسودگی حرفه ای همیشه نتیجه استرس بالا نیست همچنین کار با اهمیت تر با فرسودگی کمتر همبستگی دارد. یک مثال خوب در این زمینه پرستاران بیمارستانند که گفتگوی فردی از میان آنها با این عبارت آمده است ((من از روزی لذت می برم که کارم سنگین باشد و زمانی فرسودگیم بیشتر می شود که برای کمک به بیمار قادر به انجام هیچ کاری نباشم)). اساس کاربرد این مطلب نظریه وجود گرایی است و تا زمانی که فرسودگی یکی از زیر مجموعه های استرس در نظر گرفته شود ، تفاوت های مختصری در مورد پیش آیندها ، همبستگی ها و پیامدهای آن وجود دارد. اما طبق نظریه وجود گرایی دلیل احساس فرسودگی نیاز مبرم مردم به داشتن یک زندگی با معنا و اعتقاد داشتن به این مساله که کارهایی که انجام می دهند مفید و مهم است.

فرانکل در نوشته های خود بیان می کند ((اولین نیروی انگیزشی انسان تلاش برای یافتن معنای زندگی است)). نیز انسان به داشتن این اعتقاد که کارهایی که انجام می دهد معنادار است راهی است برای مقابله با وحشتی که از مواجهه با مرگ برای او به وجود می آید، پیدا می کند.

افرادی که از شغلشان انتظار به دست آوردن معنای وجودی دارند در انتخاب خود اهداف بلند مدت و آرمان گرایانه را وارد می کنند و زمانی احساس شکست، ناامیدی، درماندگی و سرانجام فرسودگی می کنند که شغلشان بی اهمیت و بی معنا باشد.

زمانی که کارکنان با یکسری اهداف و انتظارات از شغل وارد کار می شوند، نرسیدن به این اهداف استرس زها هستند که سرانجام باعث فرسودگیشان می شود. به عنوان مثال برای پرستاران هدف اصلی کمک به افراد دردمند است، در نتیجه بزرگترین علت فرسودگی آنها مشاهده انسان های درمندی است که قادر نیستند آنها را یاری رسانند یا برای معلمان بالاترین هدف تعلیم و تربیت دانش آموزان، القا کردن مطالب و ترغیب کردن آنان است، در نتیجه اصلی ترین علت فرسودگی معلمان، مشکلات انضباطی و دانش آموزان گستاخ است، یا برای مدیران با اهمیت ترین هدف، نفوذ بسیار زیاد بر سازمان است در نتیجه قدرتمندترین علت فرسودگی نداشتن، قدرت و منابع جهت تاثیر واقعی بر سازمان است.

بحث و نتیجه گیری

فرسودگی شغلی از جمله اختلال هائی است که در سال های اخیر مورد توجه روان شناسان قرار گرفته است و نتایج تحقیقات نیز نشان می دهد که درصد قابل توجهی از افراد سازمان های فعال از این عارضه در رنج هستند. این پدیده نشانگانی است که شامل فرسودگی جسمی، عاطفی، هیجانی، نگرشی و روانی است و توأم با احساس شدید پائین بودن عملکرد و پیشرفت شخصی در فرد است. بدین معنی که افراد درگیر با این مسأله احساس می کنند هیچگونه پیشرفت و ترقی در زندگی حرفه ای و شخصی خویش ندارند. در محیط های صنعتی و سازمانی

عوامل و علل مختلفی را می توان برای بروز فرسودگی شغلی معرفی کرد که عمده ترین آن ها روشی است که سرپرستان و مدیران سازمان به عنوان سبک رهبری و کنترل افراد و سازمان برای خود اتخاذ می کنند.

سازمان ها و محیط های کاری که دارای سبک ملاحظه کارانه کمتری هستند، کارکنان خود را بیشتر در معرض ابتلا به پدیده ی فرسودگی شغلی قرار می دهند. به عبارت دیگر نشانگان فرسودگی شغلی بیشتر قربانیان خود را از بین سازمان ها و مؤسساتی می گیرد که رفتار های ملاحظه کارانه و گرم و عاطفی کمتری از طرف مدیران و روسای آنها سر می زند. مدیران و سرپرستانی که به طور کاملاً خشک و رسمی در سازمان رفتار می کنند و از فراهم آوردن محیطی آرام، عاطفی و گرم برای کارکنان خود دریغ می ورزند مسلماً باید آگاه باشند که زیر دستان خود را بیشتر به وادی فرسودگی شغلی رهنمون می سازند و تلاش کمتری در جهت بهبود و بهره وری در سازمان از خود نشان می دهند.

اگر چه برخی از افراد از لحاظ شخصیتی و صفات فردی و درونی بیشتر مستعد ابتلا به این عارضه هستند با این حال فرسودگی شغلی با اتخاذ شیوه ها و تدابیر خاصی قابل اصلاح و برگشت پذیر است و می توان تدابیری را جهت درمان آن به کار برد.

تاکنون شیوه های مختلفی برای کنار آمدن اثر بخش با فرسودگی شغلی به کار گرفته شده است که نمونه هایی از آن عبارتند از روان درمانی، درمان های شیمیائی، درمان های فیزیکی و درمان های عصبی. در صورتی که فرد نتوانست با به کارگیری این نوع روشها از فرسودگی شغلی نجات پیدا کند و اطمینان حاصل کرد که مشکل مربوط به خود او یا ویژگیهای شخصیتی وی نیست بهتر است شغل خود یا محل کارش را تغییر دهد