

بررسی عوامل استرس زای محیط کاری و راهکارهای کاهش آن

(مطالعه موردی سازمان آرامستانهای مشهد)

ماهنامه خودرو و خدمات شهری شماره ۳۵

حسین امجد یزدی کارشناس ارشد جغرافیا حوزه خدمات شهری سازمان آرامستانهای شهرداری مشهد

ناهید کرمی کارشناس بهداشت حوزه خدمات شهری سازمان آرامستانهای شهرداری مشهد

مقدمه :

استرس یکی از پدیده های رایج زندگی است؛ جامعه امروز بشری که دستخوش تحولات سریعی همچون شهر نشینی، مهاجرت، صنعتی شدن، مسائل اقتصادی و اجتماعی و... شده؛ موجب گردیده مردم در معرض فشارهای روحی روانی زیادی قرار گیرند؛ به گونه ای که شواهد نشان میدهد ۸۰٪ مشکلات امروزی ساکنان جوامع بشری ریشه در استرس دارد و پیش بینی می گردد در ده سال آینده نیمی از مرگ و میرها نیز بر اثر همین فشارهای روحی-روانی و استرس های ناشی از آن خواهد بود.

عمده تحقیقاتی که امروزه در مورد اثرات عوامل استرس زا (فشارهای روانی) بر سلامت بدنی، روانی، انگیزه کاری انجام شده بیانگر آن است که این عوامل بصورت مستقیم و غیر مستقیم سلامت افراد را در مخاطره قرار می دهد و خود به عنوان یکی از عوامل عمده به وجود آورنده بیماریهای روانی و جسمانی محسوب میشود چرا که این عوامل با فرسودن قوای جسمانی و روانی افراد، باعث کاهش عملکرد شناختی و عاطفی آنان می گردد.

سالیان زیادی است که روانشناسان بالینی و متخصصان بهداشت روانی در جستجوی یافتن مکانسیم هایی در جهت کنترل عوامل فشارزای روانی- اجتماعی در جهت بهبود شاخص های بهداشت روانی در افراد هستند و خوشبختانه در حیطه سازمانها نیز شاهد اهمیت یافتن موضوع در نظر مدیران ارشد می باشیم چرا که آنان نیز برآند تا با استفاده از علم و خدمات روانشناختی سعی در کنترل عوامل فشارزای روانی کارکنان نمایند و چنین استدلال می شود که استرس دهنده های محیط شغلی عامل موثر در کاهش عملکرد شغلی افراد و علاقه و انگیزه نیروهای انسانی سازمان می گردد که در نهایت منجر به از بین رفتن منابع مادی و معنوی می گردد.

فرید نبرگ (۱۹۷۵) بیان میکند که در سالیان اخیر در محیط روانشناسی کار، مفهوم فرسودگی کارکنان بیش از سایر موارد مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. چرا که اختلالهای جسمانی و روانی، فیزیولوژیایی همچون تحلیل رفتن، خستگی، رخوت و فرسودگی جهت انطباق با تنش های مستمر، ذخایر بدن را تحلیل داده و در برابر بیماری آسیب پذیر شود.

فرسودگی را می توان پاسخی به عوامل استرس زای موجود در محیط شغلی که اختلالات جسمانی مانند زخم های معده ، فشار خون ، بیماری قلبی ، سردرد ، مختل شدن دستگاه ایمنی ، کاهش توان مقابله و مبارزه بدن در مقابل بیماریها ، هموار شدن راه برای هجوم ویروسها و باکتریها به بدن و اختلالات روانشناختی نظیر افسردگی ، اضطراب ، خشم و نشانه های ناشی از اضطراب (به نام اختلال تنش پس آسیبی PTSD) و اختلالات رفتاری همچون افت کاری ، غیبت از کار ، روابط سرد بین فردی و... را به همراه دارد؛ دانست .

طبق یافته های پژوهشی تحت تأثیر استرس های موجود در محیط شغلی ، کارکنان مبتلابه فرسودگی می شوند؛ فرسودگی خود نیز حالتی از خستگی و ناکامی روانی است که موجب بی رغبتی ، کاهش انگیزه ، پیشرفت شغلی ، بی احساسی نسبت به مراجعین و بی مسئولیتی در انجام کار می شود که این اختلال موجب می گردد تا در محیط کار روابط انسانی به ویژه در مواجهه با ارباب رجوع به گونه ای بی احساس و غیر همدلانه گردد. بر اساس دیدگاه مسلج ، اسکافلی و لیتز (۲۰۰۱) فرسودگی اختلالی است که وابسته به محیط کاری است و بدلیل وجود عوامل استرس زای مزمن در محیط های شغلی ، سندرومی در کارکنان پدید می آورد که فرسودگی نامیده می شود و در اشکال جسمانی ، ذهنی و ارتباطی ، خود را نشان می دهد

اهمیت و حساسیت بررسی عوامل استرس زا در سازمانها زمانی بیشتر احساس می شود که سازمان ماهیت خدماتی داشته و کارکنان به دلیل نوع ارائه خدمات دایماد در موقعیت های استرس زایی قرار گیرند. بر این اساس ضرورت دارد تا بمنظور فراهم ساختن زمینه بهبود عملکرد شغلی کارکنان و مدیران محیط روانشناختی سازمان ، سطح رضایتمندی شغلی کارکنان (بویژه در سازمانهایی که ماهیت سخت مشاغل آن مشهود است) و عوامل استرس زای موجود در سازمان را مورد بررسی علمی قرار دهیم؛ بدین منظور در این مقاله سعی بر آن شده است تا به بررسی عوامل افسردگی در یکی از سازمانهای مهم خدمات رسانی یعنی سازمان فردوس ها در بزرگترین کلانشهر مذهبی ایران - مشهد مقدس - پرداخته شود؛ تا ضمن تحلیل وضع موجود بتوان راهکارهای اجرایی بهینه تری را در جهت ارتقاء سطح کاری و رضایتمندی پرسنل که خود منجر به افزایش رضایتمندی شهروندی می گردد را فراهم سازیم .

واژه های کلیدی : سازمان ، فرسودگی شغلی ، افسردگی ، عوامل استرس زا ، شرایط محیطی

تعاریف: سازمان : ترکیبی از یک سلسله ارتباطات بین افراد ، وسائل و کارهای تفکیک شده و محیط کاری است که بر اساس خط مشی معین و هماهنگی های منطقی ، برای رسیدن به اهداف مشخص و مشترک بوجود آمده است .

استرس: هر نوع محرک و یا تغییر در محیط داخلی و خارجی، که قادر به ایجاد اختلال در تعادل حیاتی بوده و در شرایط خاص بیماری تلقی شود را گویند.

فرسودگی شغلی : حالت خستگی مداوم بدنی و روانشناختی از کار را گویند .

فرسودگی شخصی : حالت خستگی کلی و مداوم بدنی و روانشناختی است.

فرسودگی انسانی : حالت خستگی مداوم بدنی و روانشناختی است که بر اثر ارتباط با دیگران در محیط کار به وجود می آید.

عوامل استرس زا: عوامل احتمالی که در حال حاضر برای کارکنان فشارزا باشد؛ را گویند.

محیط روان - اجتماعی محیط شغلی: ویژگی‌هایی از محیط کار که در مقولاتی همچون :

اقتضائات کمی شغلی ،اقتضائات هیجانی شغلی، تأثیر بر کار، پیشرفت شغلی ، ناامنی شغلی طبقه بندی می شود.

بهداشت روانی: میزان آرامش و شادابی که فرد در طول چهار هفته گذشته در خود احساس می کند.

سلامت عمومی :دیدگاهی که فرد نسبت به وضعیت سلامت عمومی خود دارد.

استرس :

در جامعه امروزی که جامعه ای متمدن و در حال پیشرفت سریع تکنولوژی و توسعه اقتصادی و صنعتی

شدن است، نیروی انسانی نقش اساسی در پیشبرد اهداف سازمان دارد. از این رو در سالهای اخیر به منظور

بالا بردن کیفیت کار، حفظ و ارتقاء سطح سلامت و بهداشت روانی کارکنان به منظور بهره جویی بیشتر و بهتر

از طول مدت سنوات کاری سعی شده است تا با شناسایی عوامل مخرب روانی و فیزیکی شرایط کاری و

ایجاد قوانین و ضوابط جدید بتوان به این مهم دست یافت .واژه فشار روانی یا استرس از دیرباز تا کنون

مورد استفاده قرار گرفته است، اولین بار در قرن پانزدهم لغت استرس به معنای فشار بدنی مطرح شد که این

دانش واژه از ریشه لاتینی *strictus* و *tringave* گرفته شده و بمعنی سخت کشیدن یا بستن است که

میتوان آنرا در نوشته های سده چهاردهم بمعنی مشقت و بدبختی یا فلاکت پیدا کرد. دکتر هانس سلیه

(۱۹۳۰) عوامل خارجی و محرکات را بعنوان عامل فشار و عدم تعادل روی بدن را استرس نامید.

استرس فرایندی است که بوسیله آن رویدادهای محیطی ،سلامتی ارگانیزم را مورد تهدید قرار می

گیرد و بوسیله آن ارگانیزم به این تهدید پاسخ میدهد، رویدادی که موجب تنش می شود استرسور یا فشارزای

روانی نامیده می شود که این رویداد در شرایط خاص باعث برانگیختن واکنش استرس شده که بانسانه هایی

همچون ترس، اضطراب و خشم همراه می باشد که این واکنش ها می توانند بعنوان اثرات جانبی فرایند دریافت

تهدید ،مقابله و یاسازش با آن باشد.. وقتی موقعیت تنش زا استمرار بیابد آنگاه بسته به میزان موفقیت شخص

در مقابله با آن ممکن است شخص از لحاظ هیجان دچار نوسان شود که در ذیل سعی شده است به برخی از واکنش های هیجان معمول که در برابر فشار های روانی رخ میدهد اشاره گردد:

انواع واکنش به فشارهای روانی

کاپلان ۱۹۸۱ یکی از تعاریف بسیار ارزشمندی را در زمینه استرس ارائه داده: استرس یک رابطه اختصاصی بین شخص و محیط است که بوسیله او عامل فشارزا ارزیابی شده یا از حدامکانات او فراتر رفته که موجب می گردد سلامتی فرد در معرض خطر قرار گیرد.

واکنش های روانشناختی
علائم رایج : اضطراب، خشم و پرخاشگری ، بی احساسی و افسردگی ، اختلال شناختی
واکنش های فیزیولوژیایی
علائم رایج: افزایش میزان سوخت و ساز ، افزایش میزان تنفس ، افزایش ضربان قلب ، افزایش تنش عضلانی ، گشاد شدن مردمک ها ، ترشح آندروفین و استی اچ ، افزایش فشار خون ، افزایش رها شدن قند از جگر

نظریه های استرس :

۱- الگوی اول (بعنوان پاسخی درونداد)

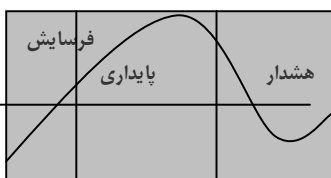
محقق بنام هانس سلیه تغییرات فیزیولوژیایی و مجموعه پاسخهایی که هر جانوری در برابر تنش از خود نشان میدهد بررسی کرد و پی برد که همه از الگوی یکسانی پیروی می کنند بنام «سندروم سازگاری» (General Adaption Syndrome). هانس بر آن است که، بدن در سه مرحله در برابر عوامل تنش زا از خود واکنش نشان می دهد:

- مرحله نخست: مرحله هشدار است که بدن برانگیخته می شود تا با تهدید مقابله نماید و همین امر خود موجب صرف زمان ، منابع مالی و کاهش پایداری می گردد .

- مرحله دوم: مرحله پایداری است که بدن بصورت پرتلاش با تهدید مواجهه شده و بیشترین پایداری را از خود نشان می دهد.

- مرحله سوم: مرحله فرسایش است که چنانچه تهدید همچنان تداوم داشته باشد بدن بسوی آن می رود.

سطح پایداری طبیعی



۲- الگوی دوم:

مجموعه درهم آمیخته ای از مشکلات که فرد در محیط کار با آن روبرو می باشد. در مهندسی، استرس را حاصل جمع نیرو هایی میدانند که چنانچه بر قطعه ای یا دستگاهی وارد شود میتواند آن را درهم بشکند، پس وقتی فشار متر اکم از میزان مقاومت شی در گذرد آن شی عمتلاشی می شود.

۳- الگوی سوم :

این الگو توسط ریچارد لازاروس ارائه شده که امروز بیش از سایر الگوها مورد توجه قرار گرفته: تبادل است که بیان می دارد؛ استرس زمانی رخ میدهد که تعادل بین خواستهها و منابع بهم میخورد و بیانگر تأثیر متقابل فرد بر محیط و محیط بر فرد است.

استرس شغلی: کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگیهای فرد شاغل است؛ به گونه ای که خواسته های محیط کار و فشارهای مرتبط با آن بیش از حدی است که فرد بتواند از آنها برآید.
نشانه های استرس شغلی :

۱- نشانه های روانی : نارضایتی از شغل (رایجترین پیامد)، بی میلی و با تأخیر سرکار حاضر شدن، بی انگیزگی برای درست انجام دادن امور، افسردگی واضطراب

۲- نشانه های جسمانی: استرس موجب بیماریهای گوناگون در فرد شده و گاهی نیز بیماریها را تشدید می کند.

۳- نشانه های رفتاری : این نوع علایم به دو گروه مستقیم و غیر مستقیم تقسیم می شود که :
نشانه هایی مستقیم متوجه خود فرد شاغل است (خودداری از کار کردن، پرخوری یا بی اشتها، رفتارهای ستیزه جویانه در برابر همکاران یا اعضای خانواده)، اما نشانه های غیر مستقیم شامل پیامدهایی است که به سازمان یا تشکیلات اداری بر می گردد؛ (رها کردن شغل ، فقدان بهره وری فرسودگی شغلی یا بیرمقی)
واژه فرسودگی اصطلاح رایجی است که بسیاری افراد آن را با استرس شغلی یک پدیده می پندارند. هر چند فرسودگی شغلی دارای سه وجه: فرسودگی جسمانی، عاطفی و روانی است.

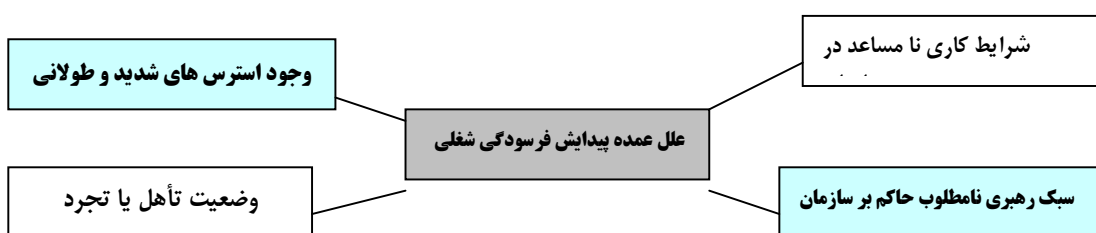
۱- فرسودگی جسمانی: پس از تحلیل رفتن ذخیره های انرژی فرد حاصل می شود و عمده ترین علائم ناشی از آن عبارتند از: کمبود انرژی، خستگی مزمن، ضعف و بی خوابی و....

۲- فرسودگی عاطفی: به موازات پایان یافتن ذخیره های جسمانی و ادامه یافتن شرایط شغلی استرس زا بوجود میآید و احساسهایی مانند افسردگی، درماندگی و ناامیدی و... در نهایت کاهش رضایت کلی شخص از زندگی را به همراه دارد.

۳- فرسودگی روانی: فرد شاغل نسبت به کارمشریان شرکت یا ارباب رجوع سازمان و همکاران خود با دید منفی برخورد می نماید.

علل پیدایش فرسودگی شغلی: عامل اصلی و اولیه ایجاد فرسودگی شغلی کارکنان سازمانها ناشی از:
۱- قرار گرفتن فرد تحت فشارهای روانی و عصبی شدید و طولانی مدت .

۲- سبک مدیریتی سازمان که توسط سرپرستان اصلی آن در جهت راهبری و هدایت سازمان اتخاذ می گردد ؛ می باشد. بگونه ای که اگر روش صحیح و مناسبی (با توجه به شرایط موجود در سازمان و کارکنان) پیش گرفته شود میتواند باعث کاهش استرس و زمینه های ارتقاء و پیشرفت شغلی کارکنان را فراهم و غیراینصورت عاملی جهت افزایش استرس محیط کاری گردد .



عوامل استرس زای شغلی :

با توجه به مطالعات پژوهشگران، پیرامون عوامل مؤثر در تشدید استرس شغلی محیط کار در یک نگاه کلی عوامل ذیل را بیش از سایر موارد می توان مؤثر شمرد که در این مقاله سعی شده است بطور اختصار به بررسی هریک از آنها پرداخته شود.

۱- نظریه نقش: در پی یافتن عوامل استرس زا و فشارهای ناشی از نقش فرد در پدید آمدن استرس شغلی می باشد که خود به ۴ دسته ایهام نقش، گرانباری نقش، کمباری نقش و ناسازگاری نقش تقسیم می شود.

۲- ویژگیهای شغل: معمولاً بر شغلهای کارگری یایدی تأکید بیشتری دارد؛ چراکه منجر به ایجاد استرس شغلی می گردد و در ۴ دسته، آهنگ کار، تکرار کار، نوبتکاری و ویژگیهای مربوط به وظیفه قابل تفکیک می باشد.

۳- روابط موجود در محیط های کاری :

این عامل رابطه موثری با استرس شغلی دارد. بنا بر اظهار نظر محققان عمده روابط حاکم فی مابین افراد سازمان به سه صورت :

۱- روابط با همکاران ۲- روابط درون گروههای کاری ۳- روابط با سرپرستان و رهبران
مرسوم می باشد که چنانچه روابط با همکاران ضعیف باشد فرد دچار احساس نگرانی و خطر، کم اعتمادی، کم حمایتی و... می گردد؛ در خصوص رابطه سرپرستان و مدیران با کارکنان نیز میتوان آن را عاملی جهت کاهش استرس کارکنان و یا افزایش آن به شمار آورد، چنانچه سرپرستان در رهبری و مدیریت بر زیردستان

خود روش میانه روی رادریپش بگیرند کارکنان کمتر دستخوش استرس می شوند چرا که به کارکنان اجازه می دهند تا با داشتن مشارکت فعال در تصمیم گیری ها، ارتباط دوسویه خوبی نیز با هم داشته باشند در روابط با مراجعان و مشتریان نیز که بعنوان یکی از روابط بالقوه استرس زا شناخته شده است و عمدتاً بصورت کنش های متقابل با مشتریان و مراجعان در محیط کار صورت می گیرد. (بخصوص در کارکنانی که کارشان عرضه مستقیم خدمات به دیگران است.) ساختار سازمان، مقام و سطح داخل سازمان، فرهنگ سازمان، راه و روش مدیریت؛ منابع انسانی، نبود آموزش، نداشتن تأمین و ابهام در آینده شغلی، انتقال شغلی، سروصدا و نداشتن آرامش در محیط کاری از جمله مسائلی است که می توانند پیامدهای زیان آور جسمانی و روانی را برای کارکنان بدنبال داشته باشد. حال با توجه به موضوعات مطرح شده و در نظر گرفتن محیط و شرایط کاری آرامستانهای کشور، تحقیقات متعددی در جهت شناخت متغیرها و کشف روابط آنها در سطح کلان، انجام پذیرفته است که به طور اجمال به بررسی موردی میزان تأثیرگذاری محیط کاری سازمان فردوس ها بروحیه پرسنلی در کلانشهر مشهد می پردازیم :

در سال ۱۳۸۲ طرح پژوهشی تحت عنوان « بررسی میزان افسردگی در پرسنل سازمان فردوس ها » صورت گرفت که طبق نتایج حاصله به نظری رسد بین بیماری، محیط و نوع کار پرسنل این سازمان ارتباط معنی داری وجود دارد یعنی هرچه فرد سابقه کاری بیشتری داشته باشد میزان افسردگی و شیوع آن نیز بیشتر است. با توجه به این امر که این دسته از مشاغل بعنوان مشاغل سخت شناخته شده و آسیب روانی بیشتری را برای پرسنل به همراه دارد. که در مجموع میانگین افسردگی در کل مجموعه ۲۴.۴ درصد برآورد گردیده که بیشترین میزان آن به غسالان و رانندگان مربوط می باشد. همچنین در راستای طرح فوق طرح دیگری در سال ۱۳۸۵ در خصوص بررسی سطح فرسودگی شغلی کارکنان و تعیین عوامل استرس زا در محیط شغلی آرامستان این کلانشهر انجام پذیرفت که این بار با استفاده از پرسشنامه های فرسودگی (شخصی - شغلی - انسانی) کپنهاگن، پرسشنامه روانی - اجتماعی به بررسی، عوامل استرس زای محیط شغلی با هدف کاربردی نمودن طرح پرداخته شد که نتایج حاصله از آن گویای بالا بودن میزان فرسودگی شخصی و شغلی در افراد شاغل در سازمان می باشد. که از نظر جنسی زنان از درصد بالاتری نسبت به مردان برخوردار بوده اند، و بطور متوسط گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال بیشترین گروه سنی آسیب پذیر شناخته شدند ولیکن در مجموع همچنان محیط بیش از سایر، عوامل تنش زا بودن خود را محفوظ داشته است.

توزیع درصد افراد با فرسودگی بالا

شغلی	شخصی	انسانی	کل
٪۸۹	٪۹۱	٪۸۰	٪۹۴

اولویت بندی عوامل فشار زایی استرس در محیط کار به تفکیک جنسیت

زن	مردان	کل کارکنان
سختی کار	تغییر در شرایط کاری	تغییر در شرایط کاری
عدم امنیت شغلی	تغییر شغل	تغییر شغل به دلیل عدم امنیت اجتماعی
بدهی مالی	پریشانی روحی در برخورد با ارباب رجوع	پریشانی روحی در برخورد با ارباب رجوع
بد رفتاری مراجعین	عدم امنیت شغلی	درگیری با مدیر
کمی حقوق	احساس تنهای در محیط کار	احساس تنهای در محیط کار
نگاه منفی جامعه به شغل	بیماری	نگاه منفی جامعه به شغل
احساس تنهای در محیط کار	نگاه منفی جامعه به شغل	بدهی مالی
پریشانی روحی ارباب رجوع	کمی حقوق	کمی حقوق
تغییر شغل	بدهی مالی	مشکلات خانوادگی
تغییر در شرایط کاری	مشکلات خانوادگی	سختی کار
بیماری	بدرفتاری مراجعین	بدرفتاری مراجعین
اجرای سلیقه ای قوانین توسط مسئولین	سختی کار	اجرای سلیقه ای قوانین توسط مسئولین
تبعیض در محیط کار	تبعیض در محیط کار	تبعیض در محیط کار
حجم زیاد کار	اجرای سلیقه ای قوانین توسط مسئولین	عدم ارتباط مستقیم با مدیر
درگیری با همکاران	عدم ارتباط مستقیم با مدیر	دوری محل کار تا منزل
ناآشنایی وظایف شغلی	ساعات زیاد کار	ساعات زیاد کار
	دوری محل کار تا منزل	حجم زیاد کار
		دستور های اداری فوری
		کمبود امکانات و ابزار در محیط کار

		شیفت کاری شب
		درگیری با ارباب رجوع
		ناآشنای با وظایف شغلی خود
		درگیری با همکاران
		عوامل حادثه آفرین در محیط کار

راهکارهای کاهش استرس در آرامستان :

حال با توجه به بررسی های بعمل آمده در خصوص شناسایی عوامل تاثیر گذار بر میزان استرس کارکنان و یا کاهش آن در محیط کاری، راهبردهایی به شرح ذیل پیشنهاد می گردد امید است مدیران شهری بتوانند با اتخاذ راهکارهای بهینه تر در جهت ایجاد محیطی سالم و دوست داشتنی برای کارکنان شاغل در ارگانهای دولتی (بویژه مشاغل سخت) گامهای مؤثرتری بردارند .
راهبردهای سازمانی :

یکی از وظایف مدیریت در هر سازمان آن است که موجباتی را فراهم آورد تا فشارهای وارده بر افراد در سازمان کاهش یابد. سازمان ها در زمینه های مختلف بر کارکنان خود فشار روانی وارد می آورند ، راهکارهای مختلفی وجود دارد که مدیریت هر سازمانی می تواند مانع وارد آمدن محرکهای تنش زا بر کارکنان گردند؛ که اعم آنها عبارتند از :

الف:

پیشنهادات اجرایی به مدیریت سازمان

✓ بکارگیری افرادی که :

*به آن حرفه علاقمند هستند.

*از ویژگیهای شخصیتی لازم برای انجام دادن درست وظایف شغلی برخوردارند.

*وقتی مناسب ترین فرد برای تصدی مسئولیت های یک شغل انتخاب می شود ، احتمال وارد آمدن تنش های روانی به او کمتر صورت می پذیرد ، بنابراین احتمال ابتلای او به عارضه فرسودگی شغلی نیز کاهش می یابد.

*برای دستیابی به این هدف ، بهترین راه آن است که از روش هاس علمی آزمایش و انتخاب استفاده کنید و در صورت نیاز از همکاری متخصصین روانشناسی بهره بگیرید.

✓ برگزاری دوره های آموزشی جهت متصدیان مشاغل گوناگون ، با لحاظ نمودن برنامه ریزی ، طراحی و اجرای دوره های بر اساس نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل شغلی شرکت کنندگان در هر دوره .

✓ فراهم آوردن زمینه ای که مهارت های افراد تحت نظارت شما، در کنترل موقعیت ها افزایش یابد . اگر فرد نتواند بر موقعیت مربوط به شغل خود کنترل داشته باشد ، فشار روانی زیادی را تحمل می کند.

✓ از روش های تنبیه و توبیخ کمتر استفاده کنید و اگر قصد دارید افراد تحت نظارت شما بهتر کار کنند روش های شرطی کردن عامل را به کار گیرید و طی آن ، وقتی رفتار مناسبی از آنان سر زد به نحوی رفتارشان را تقویت کنید و از روش های تنبیهی استفاده نکنید.

✓ شرایط خطر آفرین در سازمان را به حداقل برسانید و موجباتی را فراهم آورید که افراد در معرض خطر و محرک های تنش زای اضافی قرار نگیرند.

✓ برای رفع خستگی کارگران میتوان در کار روزانه آنها تغییراتی داد و با جابجا کردن آنها تنوعی در کارشان به وجود آورد ، البته این تنوع باید طبق اصول و برنامه صحیح انجام پذیرد . همچنین می توان محیط های مناسب کارگری به وجود آورد و با تنظیم برنامه های تفریحی و دسته جمعی خستگی روزانه آنها را کاهش داد .

✓ شبکه های ارتباطی موجود در سازمان را بهبود بخشید و موجباتی را فراهم آورید که کیفیت و کمیت ارتباط ها در سازمان ، در بهترین وضع خود باشند و نیز اطمینان حاصل کنید که افراد می توانند نظرات و شکایات ، پیشنهادات و انتقادات خود را در رابطه با هر فرد یا موضوع ، به راحتی و بدون ترس و نگرانی و به شیوه ای منطقی ارائه دهند .

این شما هستید که با رفتار سنجیده خود می توانید به مرئوسان بیاموزید چگونه میتوانند در هر زمینه ای بدون ترس و نگرانی با سرپرست یا رئیس خود صحبت کنند.

✓ زیباسازی محیط آرامستان

* توسعه فضای سبز (به دلیل نزدیکی به طبیعت و داشتن انواع رنگ های متنوع)

*بکار بردن آب به عنوان عنصر اصلی زیبایی که می تواند بخش عمده ای از زیبایی های بصری محیط را کاهش داده و محیط را کاملا به وضعیت طبیعی نزدیک نماید(نظیر آب در قالب انواع آبنماها ، فواره ها ، برکه ها ، جوی ها...)

*استفاده از دیگر اجزاء زنده مانند پرندگان ، ماهی ها(وجود صداهای طبیعت مانند صدای آب، صدای پرندگان و... به صورت ملایم می تواند عاملی برای کاهش استرس باشد).

*بکارگیری اجزاء غیر زنده سازه های معماری مانند انواع و اقسام سنگ برای کف سازی ها ، چوب برای ایجاد نماهای مختلف و.... می توانند در افزایش زیبایی های محیطی سهم عمده و به سزائی داشته باشند .

*استفاده بیشتر از نقوش کاشی کاری های زیبای ایرانی در فضای آرامستان ، زیرا بر اساس تحقیقات انجام شده ثابت گردیده : دیدن این نقوش و تصاویر سنتی و ایرانی باعث آرامش و کاهش استرس وارده بر افراد می شود .

- ✓ ایجاد شرایط لازم و امکانات مناسب و اثر بخش آموزشی برای کارکنان سازمان و آشنا نمودن آنان با اهداف سازمان ، وظایف شغلی و نقش آنان در فرایند تولید ، توزیع و مصرف کالاها و خدمات ارائه شده توسط سازمان
- ✓ توجه کافی مدیریت سازمان به امور کارکنان (رفاهی ، درمانی ، تفریحی و...).
- ✓ ایجاد امکانات لازم برای رشد و ترقی یا ارتقای شغلی افراد در سازمان به ویژه افرادی که لازم است در زمانی محدود کاری بیش از حد توان خود انجام وظیفه نمایند .
- ✓ هماهنگ نمودن میزان پرداخت حقوق و مزایا با میزان کاری که انتظار می رود افراد در سازمان انجام دهند .
- ✓ مناسب نمودن نظام ارزیابی عملکرد شغلی افراد .

تحقیقات نشان می دهد که امکان بهبود و بازگشت سلامتی به فرد وجود دارد . با ارائه کمک های مناسب ، فرد می تواند از فرسودگی جسم و روانی رهایی یابد. اگر از میزان فشارهای روانی وارد بر افراد کاسته شود ، اگر افراد مبتلا به فرسودگی شغلی مورد حمایت سرپرست واحد محل کار خود، همکاران ، دوستان و آشنایان قرار گیرند و اگر این افراد برای خود تفریحات سالم و سرگرمی های خارج از محل کار داشته باشند ، حداقل بعضی از آنان نگرش های مثبتی نسبت به کار خود پیدا میکنند و بهره وری آنان مانند سابق بهینه می شود . البته باید در نظر داشت که این ترمیم یا بازتوانی در شرایطی حاصل می شود که فرد به خود کمک کند و با به کارگیری راهبردهای درست ، خود را از دام فرسودگی شغلی نجات دهد .

ب:

پیشنهادات اجرایی به افراد :

پژوهشگران و محققین علوم روانکاوی پیشنهاد می نمایند در صورتی که از فرسودگی شغلی در رنج هستید یا می خواهید از مبتلا شدن به آن مصون بمانید اقدامات زیر را انجام دهید:

✓ در صورت امکان شرایط فیزیکی یا روانی کار خود را تغییر دهید و چنانچه قادر به ایجاد چنین تغییراتی نمی باشید ، بعضی از رفتارهای خود را تغییر دهید و مسئولیتی را که از عهده انجام دادن آن بر نمی آید ، قبول نکنید .

✓ از روشهای خاص ایجاد آرامش (ریلکسیشن) استفاده کنید و در همان جلسه اول متوجه خواهید شد که تا چه میزان در ایجاد آرامش برای شما موثر واقع می شود . برای ایجاد حالت آرامش روشهای گوناگونی معرفی شده است (مثل آموزش نظام دار آرمیدگی ، مراقبه و ...) شما می توانید ضمن آشنایی با این روشها از طریق شرکت در جلسات آموزشی شیوه های مقابله با فشار روانی ، شیوه های مقابله با فشار روانی و تا آن میزان که وقت به شما اجازه می دهد ، حتی برای چند لحظه در محیط کار خود این شیوه ها را به کار گیرید . روش های کارآمد برای انجام کارها دنبال کنید . زیرا اگر روشهای بهتر و اثر بخش تری را برای انجام دادن کارها برگزینید ، متوجه می شوید همیشه روشی بهتر برای انجام دادن کارها وجود دارد . که موجب می گردد در وقت و نیروی مصرفی شما صرفه جویی شود .

✓ استراحت کنید ، منظور این نیست که وسط کار ۳ ساعته تان یک ساعت چرت بزنید گاهی استراحت های ۱۰ دقیقه ای در فواصل یک ساعت به یک ساعت معجزه می کند .

✓ تنوع ایجاد کنید گاهی حجم کارتان زیاد نیست اما آن قدر کارهای شبیه به هم را نزدیک به هم انجام می دهید که خودتان خسته می شوید . می توانید رج بزنید ؛ یعنی کارهای سبک و سنگین یا آنها که بیشتر لذت بخش هستند را بین آنها که کمتر علاقه به شان دارید انجام بدهید .

✓ در صورت نیاز با مراجعه به مشاوران روانپزشکی میتوان از برخی داروها بهره جست ؛ خواب کافی و بازگشت به طبیعت نیز در این امر کمک کننده است ر نهایت در صورتی که همه فنون پیشنهادی را به کار گرفتید و در مورد شما کم اثر بود ، می تواند به طور موقت یا دائم ، کار یا شغل خود را تغییر دهید و به کار دیگری بپردازید .

✓ تصویرسازی ذهنی (یادگیری تصویرسازی ذهنی ، به زمان بیشتری نیاز دارد اما روشی عالی برای مدتی رهاشدن از استرس و آرامش بخشیدن به بدن است .

منابع :

- ۱- امین یزدی و پاسبان رضوی ، بررسی سطح فرسودگی شغلی کارکنان و تعیین عوامل استرس زا در محیط شغلی آرامستانها، ۱۳۸۵.
- ۲- امین یزدی ، بررسی رابطه سبک اسناد و استرس ادراک شده ، مجله علوم تربیتی و روانشناسی ، دانشگاه فردوسی مشهد ، شماره دوم ، ۱۳۷۸.
- ۳- پاول والیزابت ، فشار روانی ، اضطراب و راههای مقابله با آن ، ترجمه بخشی پور و صبوری مقدم ، انتشارات آستان قدس رضوی ، ۱۳۸۱ .
- ۴- پریسا ، پارسا ، بررسی میزان و عوامل موثر در بروز استرس و اختلاف خلقی در جوانان دانشجوی ، فصلنامه اصول بهداشت روانی فصل دوم ، ۱۳۷۹.
- ۵- پیری هنری لو ، استرس دائمی ، ترجمه دکتر عباس قریب ، نشر درخشش مشهد ، ۱۳۷۱.
- ۶- سید تقی نوربخش ، مقالات برگزیده کنگره مهارت ، سلامت و نقش آن در توسعه ، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی ، ۱۳۷۹.
- ۷- محمد تقی براهنی ، روانشناسی هیلگارد .
- ۸- نسرین ، حیدری ، بررسی میزان افسردگی در پرسنل سازمان بهشت رضا (ع) ، ۱۳۸۲.
- ۹- مهارت کنترل استرس، نوشته: مهدی فتحی، ویرایش و نظارت: ح. عطائی راد، مشهد، شهیدی پور، مؤسسه پژوهشی فرهنگ بهداشت حسینی نژاد، ۱۳۸۴، ص ۱۴ .
- ۱۰- استرس، نوشته: گرگ ویلیکسون، مترجم: منیر سنجگی، تهران، پیدایش، ۱۳۸۳، ص ۳۴
- ۱۱- استرس را به زانو درآوریم، نوشته: لیونل کودرون، مترجم: فاطمه صالحی طالقانی، تهران، طلایه، ۱۳۸۳.
- ۱۲- استرس، نوشته: چارلز اینلرز و سینیاک موران، ترجمه: امیر هوشنگ مهریار، مجتبی جزایری، علیرضا جزایری، تهران، نشر حکایت، ۱۳۷۸، ص ۵
- ۱۳- رفتار شناسی استرس، دکتر حسین باهر، ویراستار: نوشین همایونفر، تهران، خیام، ۱۳۸۳، ص ۲۸ .

www.niksalehi.com-۱۴