

استرس شغلی

گردآوری و تدوین: وحید مهدوی موجز

مشاور روانشناس صنعتی سازمانی و مشاور منابع انسانی

استرس و اضطراب همیشه به عنوان خصلت‌هایی منفی شناخته می‌شوند که باعث ایجاد مشکلات روحی، جسمی، و رفتاری در انسان می‌شود. اگر بخواهیم خیلی ساده و مختصر استرس شغلی را تعریف نماییم، وقتی کاری خارج از سطح توانمندی‌های شما باشد یا خودتان تصور کنید که چنین است، استرس اتفاق می‌افتد. در حقیقت اختلاف میان سطح وظایف و توانمندی که به دلایل مختلفی می‌تواند باشد عامل ایجاد استرس خواهند بود، اما استرس از منظر روانشناسی عمومی هم تعریف مختص به خودش را دارد، فرسودگی بدنی یا عاطفی که بر اثر مسائل و مشکلات واقعی یا ذهنی پدید می‌آید یا از یک منظر دیگر مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده داخلی و خارجی تعریف شده است.

اما تعریف جامع و کامل استرس شغلی را موسسه ملی امنیت و سلامت شغلی آمریکا اینگونه توصیف می‌کند: استرس شغلی، پاسخ فیزیکی و احساسی مضر است که وقتی شرایط کار با توانایی‌ها، منابع و انتظارات کارمند مطابقت نداشته باشد، ایجاد خواهد شد.

استرس جزو احساساتی است که نشانه‌های بسیاری دارد؛ تا حدی که اطرافیان یک فرد مضطرب هم با دیدن رفتارهای ناخودآگاه او متوجه نگرانی‌اش می‌شوند. استرس به مرور زمان آسیب‌های جدی‌تری ایجاد می‌کند و زندگی عادی فرد را مختل خواهد کرد، بر اساس پژوهش‌های متعددی که صورت گرفته است غالب کارکنان در محل کارشان درگیر استرس شغلی هستند و بطور خودآگاه و حتی ناخودآگاه در طول روز چندین مرحله استرس را تجربه می‌نمایند. بدیهی است بر اساس نظریه‌ها و دیدگاه‌های مختلف عوامل متعددی در ایجاد استرس شغلی موثر هستند و ما در این مقاله سعی خواهیم کرد با دلایل خیلی ملموس ایجاد کننده استرس آشنا شویم.

عوامل مهمی در ایجاد استرس شغلی نقش دارند ولی سه عامل ذیل تقریباً یک تقسیم‌بندی کاملی است که ذیلاً با اشاره به آنها به تفکیک هر کدام را شرح می‌دهیم.

- 1 - عوامل فردی ایجاد استرس
- 2 - عوامل سازمانی ایجاد استرس
- 3 - عوامل محیطی ایجاد استرس

1 - عوامل فردی ایجاد استرس

۱-۱- مشکلات خانوادگی: قطعا در عوامل فردی موضوعات و مسائل خانوادگی مانند ازدواج ناموفق، اختلافات خانوادگی و تنش‌های خویشاوندی می‌تواند جزو عوامل موثر در ایجاد استرس در افراد باشد که ناخودآگاه به محیط‌های شغلی هم سرایت کند.

۱-۲- مشکلات مالی: مشکلات مالی و دغدغه‌های معیشتی نیز از آندسته از عوامل مهم و تاثیرگذار در ایجاد استرس می‌باشد که بطور خیلی مستقیم می‌تواند در رفتار افراد نمود پیدا کرده و عامل مهمی بر ایجاد استرس شود.

۱-۳- تیپ شخصیتی و ذاتی فرد: متغیرهای رفتاری، تیپ شخصیتی و الگوهای بنیادی فرد مانند طرحواره‌ها و نیز می‌تواند بطور بالقوه جزو عوامل ایجاد استرس در افراد باشد، نوع نگاه و ادراک و مدل‌های رفتاری عمدتاً ریشه در تیپ شخصیتی افراد دارد که موجب استرس‌های اولیه در افراد می‌شوند.

2 - عوامل سازمانی استرس

۲-۱- ابهام در وظیفه و نقش: این‌ها عواملی هستند که به نقش یک فرد در کار مرتبط هستند، موضوعاتی مانند طراحی شغل یا شرایط کاری یک فرد یا یک درخواست کاری پر استرس و مبهم یا کار کردن در تیمی که خیلی اعضا آن با هم همخوان نمی‌باشند.

۲-۲- تعارضات بین فردی: این‌ها عوامل استرس‌زایی هستند که عموماً توسط همکاران ایجاد می‌شوند. شاید یک کارمند در حال تجربه درگیری مداوم با یک همکار باشد که انتظار می‌رود با او همکاری نزدیک داشته باشد. یا شاید کارمندان کمبود حمایت اجتماعی را در نقش خود تجربه می‌کنند و خیلی از موارد دیگر که حل نشدن آنها منجر به ایجاد تعارضات سازمانی، در نهایت ایجاد استرس در افراد می‌شود.

۲-۳- ساختار سازمانی: به سطح تمایز در یک سازمان، میزان قوانین و مقررات و محل تصمیم گیری اشاره دارد. اگر کارمندان نتوانند در تصمیماتی که بر آن ها تأثیر می‌گذارد شرکت کنند، ممکن است دچار استرس شوند، همچنین فرآیند گردش کار و سیستم ارتباطی ایجاد شده در ساختار هم جزو عوامل موثر در ایجاد استرس شغلی است.

۲-۴- رهبری: که به سبک راهبری سازمان، به ویژه سبک‌های مدیریتی مدیران ارشد اشاره دارد. رهبران می‌توانند محیطی پر از تنش، ترس و اضطراب ایجاد کنند و فشار و کنترل غیر واقعی را اعمال کنند. اگر کارمندان می‌ترسند که به دلیل رعایت نکردن استانداردهای رهبری اخراج شوند، قطعاً می‌تواند منبع مؤثری بر استرس‌های شغلی باشد.

۲-۵- شرایط فیزیکی سازمانی: شرایط ارگونومیک، محیط فیزیکی و فضای بی‌کیفیت و غیر استاندارد همکاری، میزان نور، آلاینده‌های صوتی و صنعتی، و همچنان مخاطرات شغلی نیز جزو عواملی است که در میزان سطح استرس کارکنان می‌تواند مؤثر باشد.

۶-۲- فرایندهای سازمانی: قطعاً در چرخه انجام امور و تکالیف در سازمان فرآیندهای اجرای عملیات و وظایف و همچنین گردش سیستمی کارها می‌تواند باعث ایجاد تنش بین همکاران و در نهایت منتج به استرس شود، هرچه فرآیندهای سازمانی غیر اصولی و غیر استاندارد طراحی شود به همان اندازه ممکن است سطح تعارضات و تنش‌ها در سازمان بین افراد و واحد های کاری افزایش یابد.

3- عوامل محیطی استرس:

۳-۱- شرایط اقتصادی: اقتصاد ممکن است در رکود یا تورم باشد و باعث ایجاد عدم اطمینان برای آینده شغلی و معیشتی مردم شود.

۳-۲- شرایط سیاسی: بی ثباتی سیاسی و ناآرامی‌ها و همچنین تنش‌های سیاسی یا تغییرات سیاسی، می‌توانند منجر به ایجاد استرس شوند.

۳-۳- شرایط تکنولوژیک و توسعه‌های فن آورانه: پیشرفت‌های جدید دائماً مهارت‌های کارکنان را منسوخ می‌کند و نیروهای انسانی در محیط‌های کاری همیشه این ترس را دارند که از جانب تکنولوژی در معرض تهدید هستند و شرایط ماشینی همیشه یک جایگزین بالقوه برای نیروی انسانی است.

بطور کلی استرس یک مکانیزم کاملاً دفاعی و طبیعی در بدن انسان است و بر اساس قرار گرفتن در شرایط استرس‌زا بطور کاملاً ناخودآگاه و غیر ارادی در انسان شکل می‌گیرد و از خودش علائمی نشان می‌دهد که میتوان در سه مرحله تقسیم بندی نمود:

۱. علائم فیزیولوژیکی: مثل سردرد، فشار خون و بیماری قلبی، مشکلات تنفسی و گوارشی و ..

۲. علائم روانی: اضطراب، افسردگی و رضایت شغلی کمتر، کاهش سطح انگیزش و هیجان مثبت، تغییر خلق و ...

۳. علائم رفتاری: کاهش تمرکز جسمی و حرکتی، ازدست دادن بهره‌وری و کارایی، غیبت و جابجایی‌های مکرر شغلی

دیدگاه‌ها در مورد استرس

در زمینه عوامل موثر بر استرس همانگونه که در بالا هم به تفکیک اشاره شد، استرس از سه منظر تفاوت‌های فردی، سازمانی و محیطی و عوامل تاثیرگذار بروی هم، محل بحث و مناقشه روانشناسان و پزشکان است. محققان پزشکی که به نتایج فیزیولوژیکی استرس علاقه‌مند هستند، فرد را به‌عنوان واحد تحلیل مورد بررسی قرار می‌دهند و روی خصوصیات شخصی مانند وراثت، سن و ویژگی‌های شخصیتی متمرکز می‌شوند. در مقابل، محققان صنعتی و سازمانی که با دید سازمانی به طور معمول تفاوت‌های فردی را نادیده می‌گیرند و بر منابع استرس مبتنی بر سازمان مانند محتوای شغلی و کیفیت نظارت تمرکز می‌کنند. در حالی که رویکرد یکپارچه‌ای هم وجود دارد که بر تفاوت‌های فردی و هم بر عوامل محیطی متمرکز است، ولی در بهترین حالت، شواهد موجود نشان می‌دهد که اختلافات فردی تأثیر تعدیل‌کننده‌ای در واکنش به موقعیت‌های بالقوه استرس‌زا دارد.

ما چون در این مقاله سعی داریم عوامل سازمانی ایجاد استرس شغلی را بررسی نماییم بهتر است به نتایج پژوهش‌هایی که از محیط‌های کسب و کار انجام شده، اشاره مختصری داشته باشیم در این پژوهش‌ها عواملی که بیشترین تأثیر را در ایجاد استرس شغلی در محیط‌های کاری داشته‌اند شناسایی شده است:

- ساعات طولانی و نامنظم کار
- کارهایی با ماهیت شیفتی، یعنی کار کردن در ساعاتی که به غیر از ساعات معمول روز مانند عصر و شب باشد
- کارهایی که تنظیم سرعت انجام آن در اختیار کارکنان نباشد و از طرف محل کار تحمیل و یا اجبار شود

- فقدان ارتباط بهینه و مناسب بین کارمند و همکارانش و یا بین کارمندان و سرپرستان و روسای بالا دستی آنها
- عدم امنیت شغلی و تهدید به از دست دادن کار
- مشکلات معیشتی کارکنان که قسمتی از آن ریشه در نظام جبران خدمات کارکنان دارد.

استرس و بیماری

علاوه بر اثرات استرس بر بهداشت روانی نظیر اضطراب، تنش، عصبانیت، افسردگی، افزایش روحیه تهاجمی، تحریک پذیری و غیره و همچنین اختلالات رفتاری مانند اعتیاد به الکل، مطالعات همه گیری شناسی، ارتباطی قوی بین عوامل استرس‌زا و بیماری‌های جسمانی را نشان داده است.

بیماری‌های قلبی عروقی

بسیاری از پزشکان معتقدند که استرس بویژه استرس شغلی، یکی از مهمترین علل بیماری عروق کرونر و انفارکتوس میوکارد می‌باشد. افزایش فشار خون و افزایش مقدار کلسترول خون نیز در مشاغل پر استرس، بیشتر گزارش شده‌اند.

بیماری‌های گوارشی

این بیماری‌ها بخصوص زخم معده، از نظر زمانی با استرس و تغییرات هیجانی مرتبط بوده است. سایر مشکلات گوارشی ناشی از استرس عبارتند از کولیت اولسراتیو، سندرم روده تحریک پذیر، یبوست، اختلال اشتها و غیره.

اقدامات موثر به منظور پیشگیری و یا کاهش استرس‌های شغلی در محیط کار

بدیهی است استرس با توجه به ماهیت و منشأ آن هیچوقت از بین نرفته و صفر نمی‌شود ولی می‌توان با شناسایی منابع ایجاد استرس و کنترل و یا حذف و یا مدیریت آنها نسبت به کاهش شرایط استرس‌زا در محیط‌های کسب و کار اقدام نمود، همچنان در بین صاحب نظران موضوعات پیرامون مدیریت و کنترل استرس بسیار زیاد است ولی در حوزه سازمانی شاید بتوان به ذکر موارد ذیل بسنده نمود :

۱- بهینه سازی محیط کار

۲- اطمینان از تناسب کار با توانایی‌های فرد

۳- ایجاد فرصت‌های شغلی برابر برای همه کارکنان

۴- تعریف واضح و شفاف از نقش و مسئولیت و شغل هر یک از کارکنان

۵- فرصت دادن به کارکنان برای مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌هایی که بر شغل وی تاثیر دارد

۶- بهبود ارتباطات در شرکت و تسهیل مسیر گردش کار

۷- ایجاد فرصت‌هایی برای ارتباطات اجتماعی در میان کارکنان.

۸- ایجاد فرصت آموزش، یادگیری و توسعه در کارکنان جهت افزایش سطح توانمندی‌های آنها.

منابع :

کتاب ایمنی و بهداشت محیط کار - دکتر مهرداد بیات | دکتر الناز بیات

کتاب کار در قرن ۲۱ - روان شناسی صنعتی و سازمانی - فرانک لندی و جفری کانت - ترجمه مسعود بابازاده

ک ساعتچی ، محمود (۱۳۸۱) ، روانشناسی کار، انتشارات نشر ویرایش

ک اسفرجانی ، یحیی (۱۳۴۸) ، روانشناسی صنعتی ، انتشارات هنر سرای عالی.

ک آبراهام . ک . کورمن، ترجمه دکتر حسین شکر کن ، روان شناسی صنعتی و سازمانی، انتشارات رشد.

ک قضائی، صمد، بیماریهای ناشی از کار ، انتشارات دانشگاه تهران

ک دایره المعارف ایمنی و بهداشت کار، سازمان I.L.O (سازمان بین المللی کار)، انتشارات و چاپ سازمان فرهنگ و ارشاد اسلامی.

ک کلینیک ضربان زندگی - دکتر لایف

مقالات مرتبط:

 <http://www.ravanyar.com>

روانشناسی و رشته‌های آن

 <http://www.ravanyar.com>

مهم‌ترین مکاتب فکری در روان‌شناسی