

# بهداشت روانی در محیط کار و کاهش استرس شغلی

عوامل تنش یا فشار روانی در یک سازمان، معمولاً آن دسته از عوامل محیطی را تشکیل می دهند که به همراه عوامل



فردی، موجب استرس در افراد و پیامدهای ناشی از آن در سازمان می شوند. برخی از صاحبان رفتار سازمانی، استرس را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده اند و بویژه مدیران از جهات گوناگون با مسئله تنش‌های روانی مواجه هستند:

۱. تنش‌های روانی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های مؤثر بر سلامت، ایمنی و آسودگی افراد مطرح است.

۲. تنش، بهره‌وری و کیفیت را کاهش و بروز حوادث را افزایش می‌دهد.

۳. جبران خسارات و هزینه‌های مربوط به بیماری‌ها و عوارض ناشی از تنش‌های شغلی، نهایتاً گریبانگیر کارفرمایان می شود. در ایران، متأسفانه آمار دقیقی از تأثیرات استرس شغلی در دست نیست. پژوهش‌ها و

تخمین‌های انجام شده، نشان می‌دهد که در برخی کشورهای صنعتی، سالیانه یکصد هزار مورد بیماری در نتیجه تنش‌های روانی، عارض و یا عود و تشدید می‌گردد. به‌عنوان مثال، ۶۵ تا ۸۰ درصد از کارکنان آمریکایی استرس شغلی را تجربه کرده اند. ۲۵ تا ۴۰ درصد از کارکنان آمریکا از خستگی شغلی رنج می‌برند. در آمریکا سالیانه ۳۰۰ میلیارد دلار برای ناراحتی‌های مرتبط با استرس هزینه می‌شود. این هزینه‌ها شامل کاهش بهره‌وری، غیبت، هزینه‌های بیمه درمانی، هزینه‌های مستقیم درمان و جابجایی شغلی می‌شود.

## عوامل استرس زا

- ### سطح فردی
- تقاضاهای شغلی
  - تعارض نقش
  - ابهام در نقش
  - ادراک از کنترل محیطی
  - روابط با سرپرست
  - کار بیش از حد
  - کار کمتر از ظرفیت فردی
  - یکنواختی در کار

- ### سطح گروهی
- رفتار مدیریتی
  - عدم انسجام
  - تعارض درون گروه
  - عدم رعایت شان

- ### سطح سازمانی
- فرهنگ
  - ساختار
  - فن آوری
  - ایجاد تغییر در شرایط

- ### سطح فراسازمانی
- خانواده
  - اقتصاد
  - زمان رفت و آمد
  - سروصدا، گرما، شلوغی و آلودگی هوا

## فشار روانی ایجاد شده

- ### تفاوت‌های فردی
- وراثت، سن، جنسیت
  - خود کمیابی، رژیم غذایی
  - حمایت اجتماعی، انطباق
  - صفات شخصیتی، حرفه
  - ادراک از کنترل محیطی

- ### روان شناختی / نگرشی
- رضایت شغلی
  - تعهد سازمانی
  - مشغول بودن به کار
  - احترام به خود
  - تحلیل رفتگی
  - عواطف منفی
  - افسردگی

- ### رفتاری
- غیب از کار
  - ترک خدمت
  - عملکرد
  - سوانح در کار
  - سوء استفاده از جسم

- ### شناختی
- تصمیم گیری ضعیف
  - عدم تمرکز ذهنی
  - فراموشی

- ### جسمانی
- سیستم قلب و رگها
  - خونی
  - سیستم مصونیت در برابر
  - امراض
  - سیستم عضلانی و
  - جمجمه ای
  - سیستم معدی و روده ای

## نتایج

## انواع فشار روانی

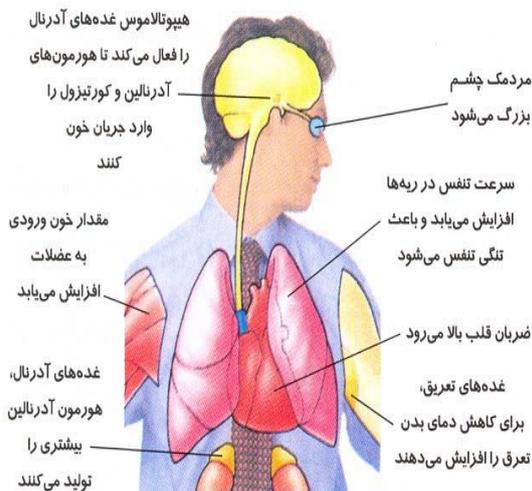
**فشارهای زندگی:** اجتماعی و همگانی، سروصدا، ناهماهنگی و درگیری در امور خانوادگی، مشکلات جنسی، مسایل و روابط قومی، بیماری و ناخوشی، مشکلات مالی، مسکن نامناسب، سوگواری.

**فشارهای اداری و سازمانی:** تعارضات و درگیری‌های اداری، کار سنگین و مشغله زیاد، عهده‌داری مسئولیت، بزرگی سازمان، برنیامدن از پس وظائف محوله، کمبود فرصت‌های رشد، ارتباطات سازمانی ضعیف و ناکافی، روابط نامطلوب با همکاران، تبعیض‌ها، قدرناشناسی، عدم دریافت ترفیع، فرهنگ سازمانی، تغییر و تحولات اداری و سازمانی تهدید به از دست دادن موقعیت اداری و سازمانی.

**گرانه‌های شغلی:** تهویه محیط کار، مخاطرات بدنی حین کار، خستگی، طراحی محیط کار، طراحی شغل، ضعف امکانات رفاهی، سرعت و شتاب کار و بویژه دستگاه‌ها، کارهای تکراری و ملالت‌آور، طول ساعات کار، کار شیفتی، درگیری با سرپرست یا سرپرستان، الزام به سکون درحین کار، کار سخت و زیان‌آور، ارتعاشات، آلودگی‌های محیط کار.

## تأثیرات تنش بر انسان

در هنگام بروز تنش فرآیندهای و واکنشهای مختلفی در بدن انسان به وجود می‌آید. واکنش جنگ یا گریز



برای توصیف چگونگی برانگیختگی فیزیولوژیک بدن در هنگام مواجهه با تهدید (استرس) معرفی شده است. براساس این فرآیند، در اثر استرس، قسمت‌های مختلف بدن فعال می‌شوند و کل سیستم را برای جنگ یا فرار آماده می‌سازد. این فرآیند باعث تحریک سیستم عصبی خود کار (اعصاب سمپاتیک و پاراسمپاتیک) و غدد درون ریز بدن می‌شود. این فرآیند باعث افزایش ضربان قلب، افزایش ریتم تنفس، گشاد شدن مردمک چشم، کاهش ترشح بزاق، گشاد شدن کیسه‌های هوا، آزاد شدن گلوکز از کبد، افزایش قدرت ماهیچه، افزایش فعالیت‌های ذهنی و افزایش سوخت و ساز بدن می‌گردد.

## علائم و ناراحتی‌های ناشی از استرس

جسمانی	روانشناختی
سردرد، دل درد، سوء هاضمه، گرفتگی عضلات، کلاسترول بالا، فشارخون بالا، کاهش ایمنی، اختلالات جنسی، خستگی مداوم، سرد شدن دست‌ها و پاها، تعریق، نا منظمی ضربان قلب	اضطراب، افسردگی، پرخاشگری، وسواس، بی حوصلگی، ترس و وحشت، طرز فکر منفی و مخرب، یأس و اندوه، آزردهی خاطر، ملال و دل‌تنگی
رفتاری	ادراکی (شناختی)
تغییرات ناگهانی در رفتار و عادات، فتور و رخوت، تهاون و کاهلی، ازدیاد در مصرف دخانیات، روی آوردن به مواد مخدر و الکل، غیبت‌های فزاینده در محل کار، وقت‌ناشناسی، جابجائی و تغییرکار، تمایل به بازنشستگی زودرس، افزایش میزان حادثه آفرینی، افزایش مشاجره به‌ویژه در محل کار، امتناع از اجرای دستورات، اجتناب از کار و الزامات و تعهدات آن	عدم امکان تمرکز برکار یا مطلبی مشخص، عدم ثبات رأی، اشتباه و خطاکاری، عدم قدرت تصمیم‌گیری، فراموشکاری فزاینده، کاهش کارائی، کاهش قدرت تفکر و تجسم، افزایش تخیلات و توهمات بیهوده، کاهش اندیشه عقلانی و باقی ماندن در تصورات گذشته، محتاط شدن بیش از حد

## استرس و بیماریها

استرس مزمن و بلند مدت بر روی سیستمهای مختلف بدن اثر می گذارد و از این طریق است که می تواند باعث بروز انواع ناراحتی ها شود. افرادی که در محیط اجتماعی، خانوادگی و شغلی درگیر مشکلات متعدد هستند همیشه در وضعیت جنگ و گریز و تحت تأثیر تحریکات سمپاتیک به سر می برند. در طول زمان، هنگامی که این فرآیندها مکرراً در حال وقوع باشند، اعضای مختلف بدن دچار آسیب می شوند و تعادل آنها از بین می رود. بعضی از پژوهشگران بیش از ۸۵ درصد بیماریها را ناشی از استرس دانسته اند. بیماریهای مرتبط با تنش را در دو بخش ناراحتی های وابسته به دستگاه عصبی و دستگاه ایمنی طبقه بندی کرده اند. بیماریهایی مانند سردردهای تنشی و میگرن، اختلال مفصل گیجگاهی - فکی، آسم، سندرم روده تحریک پذیر و بیماری سرخرگهای قلب ناشی از اشکال در عملکرد دستگاه عصبی شناخته شده اند. از طرف دیگر سرماخوردگیهای مکرر، آنفولانزا، آلرژی، آرتریت روماتوئید (روماتیسم مفاصل)، زخم معده و ورم روده بزرگ، بیماریهای خود ایمنی و حتی سرطان، با اختلال در دستگاه ایمنی مرتبط هستند. همچنین ناراحتی هایی مانند فشار خون، سکته، کمردرد، بیخوابی، اضطراب مزمن، دیابت، خستگی مزمن، اختلال تنشی پس از ضربه را نیز می توان به آنها افزود.

### تفسیدگی یا فرسودگی شغلی (کار سوختگی)

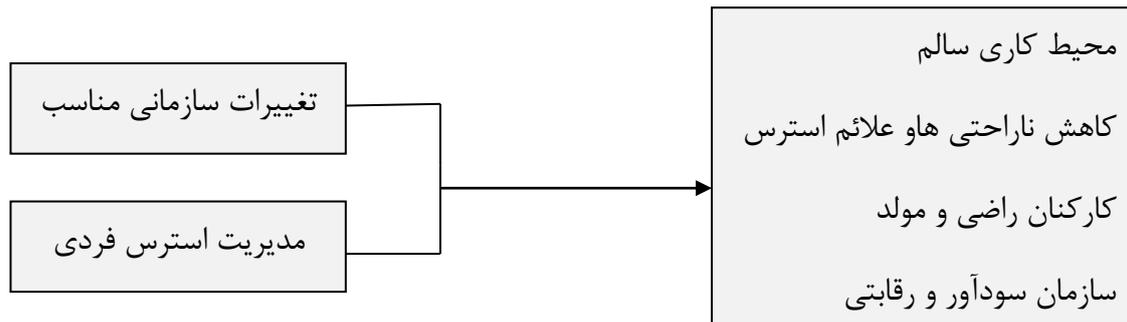
تفسیدگی عبارت است از حالت تحلیل و تهی شدن قوای فیزیکی، عاطفی و دماغی که وجه مشخصه آن، همانا، نقصان و فروکشی قوای فیزیکی، ضعف مزمن، تحلیل بنیه، احساس تنهایی و نومیدی، دریافت و برداشت های منفی درباره خویشتن، بیهوده انگاری، نگرش منفی نسبت به کار و فعالیت، زندگی و اطرافیان است. همچنین، پوچ گرائی، احساس بی اجرو پاداش ماندن حاصل زحمات، عقیم ماندن انتظارات مربوط به تشویش و تقدیر، بیگانگی با محصول تلاش ها و کوشش های خویش و ناآگاهی از داورها و تلقیات دیگران درباره این کوشش ها، عوامل توأمان این عارضه را تشکیل می دهند

### بیکاری

عوارض بیکاری، آنچنان وخیم است که گوئی، داشتن کار و شغل به همه تنش هایش می ارزد. اگر مدت بیکاری و عدم اشتغال از حدی کوتاه تجاوز نماید، از نظر روانی به رفتاری مخرب و زیانبار می انجامد. برمبنای نگرش سیستمی، باز بودن سیستم، در تداوم حیات، نقش اساسی دارد. یک سیستم منزوی و بسته چنانچه به حال خود رها شود، سرانجام به سوی بی نظمی و تعادل ایستا حرکت می نماید و خاصیتی از آن حالت که به آنتروپی مرسوم است، تدریجاً افزایش می یابد. با تبادل اطلاعات است که یک سیستم باز، نظام وجودی خویش را با شرایط محیطی هماهنگ می کند و نظام مندی سیستم را در مقابل انهدام و فروپاشی محفوظ می دارد.

### راهکارهای مدیریت و مواجهه با استرس

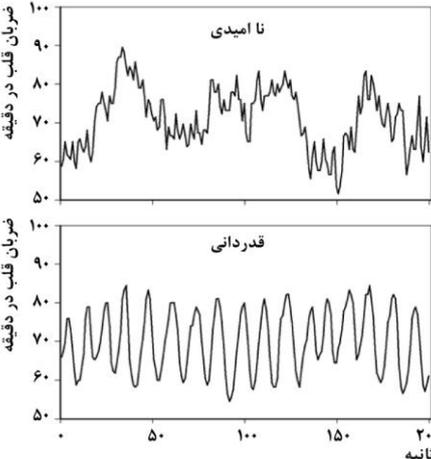
تحقیقات نشان داده است که یک برنامه مؤثر برای مهار و مدیریت تنش، باید گرایش به هر دو جنبه فردی و سازمانی داشته باشد. یک برنامه جامع باید نگرشی کل نگرانه به انسان و ویژگیهای داشته باشد. طبق تعریف سازمان جهانی بهداشت WHO سلامت عبارت است از: احساس سر حالی کامل در ابعاد (جسمی، هیجانی، ذهنی، اجتماعی و معنوی). همچنین بهتر آن است که مداخله برای مهار استرس با رویکردی پیشگیرانه صورت گیرد.



سازمانی	فردی
<ul style="list-style-type: none"> <li>• اعطای قدرت و اختیارات لازم به افراد برای کنترل تغییرات</li> <li>• برقراری ارتباطات صحیح و کافی با افراد در زمان مناسب</li> <li>• اجرای برنامه‌های آموزشی در زمینه ارتباطات</li> <li>• بهره‌گیری از مدیریت‌های انتقال برای موارد لزوم</li> <li>• ارائه برنامه‌ها و کارگاه‌های آموزشی برای ایجاد تغییر در فرهنگ سازمانی و اداری</li> <li>• فعالیتهای مرتبط با شغل افراد مانند مشخص نمودن شرح وظایف، اختیارات، مسئولیت‌ها</li> <li>• بهره‌گیری از اصول دانش کار و ارگونومی در واگذاری کارها به افراد</li> <li>• اجرای برنامه‌های مدیریت تنش</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سازش با شرایط محیطی</li> <li>• بهبود قابلیت مهار و کنترل</li> <li>• تن آرامی - آرمیدگی</li> <li>• ورزش (برای آرامش و تقویت جسم)</li> <li>• تغذیه مناسب</li> <li>• بهبود هوش هیجانی</li> <li>• تغییرات شناختی (تفکر مثبت)</li> <li>• روشهای مختلف ذهن - بدن مانند یوگا، مراقبه و بیوفیدبک</li> <li>• معنویت</li> <li>• خنده درمانی و شادی</li> </ul>

#### برنامه‌های بهداشتی فراگیر

برنامه‌های جامع ترویج بهداشت روانی و جسمی، فراتر از روش‌های صرفاً پیشگیرانه است و آموزش‌های لازم برای مهار و مدیریت تنش، بازنگری شیوه‌های زندگی، بهبود کیفیت و نحوه زیست‌مندی را نیز در بر می‌گیرد. افزایش قابل ملاحظه در هزینه‌های درمانی، توسعه محمل‌های قانونی برای پیگرد کیفیت و حقوقی کارفرمایان در صورت بروز عوارض ناشی از تنش‌های شغلی یا سختی و زیان‌آوری کارها، نیز به نوبه خود، اجرای برنامه‌های هر چه فراگیرتر بهداشتی را الزام‌آور می‌نماید. یافته‌های پژوهشی توأم با این برنامه نشانگر آن است که افراد موفق به ترک دخانیات، تغییر شیوه زندگی و کاهش تنش، پیشرفت قابل ملاحظه‌ای در تقلیل میزان مخاطرات سلامت خود کسب نموده، حجم هزینه‌های درمانی و غیبت‌های آن (به سبب بیماری) تنزل قابل ملاحظه نشان داده و بهره‌وری کار آنها افزایش یافته است.

احساسات مثبت	۱۰ گام برای مهار استرس
<p>تحقیقات نشان داده اند احساسات مثبت مانند عشق ، قدردانی و دلسوزی باعث ایجاد وضعیت هم آوا در قلب و بدن می شود. در مقابل در اثر تجربه احساساتی مانند خشم، ناامیدی ، استرس و اضطراب الگوی ضربان قلب نامنظم و آشفته می شود .</p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. نگرانی را به تنهایی تحمل نکنید.</li> <li>۲. واقعیت را پیدا کنید.</li> <li>۳. اقدام کنید.</li> <li>۴. از بدن و سلامت خود مراقبت کنید.</li> <li>۵. در لحظه زندگی کنید .</li> <li>۶. مثبت باشید.</li> <li>۷. برای مدت کوتاهی نگرانی ها را کنار بگذارید.</li> <li>۸. برای خود هدف و برنامه داشته باشید.</li> <li>۹. از خود درمانی پرهیز کنید.</li> <li>۱۰. نعمت های خود را شمارش کنید.</li> </ol>

## معرفی کتاب

فقیه ، نظام الدین (۱۳۷۶)، تنش های شغلی کنترل ، مهار و مدیریت آن ، شیراز، انتشارات کوشا مهر.

فقیه ، نظام الدین و امید صفات (۱۳۸۷)، بازخور زیستی (بیوفیدبک)، زیر چاپ.