

## استرس در محیط کار

## مدیریت روابط انسانی



علیرضا سمیدی

روانی (استرس) کارکنان است.  
استرس

فشار عصبی که به اصطلاح استرس نامیده می‌شود به وضعی گفته می‌شود که در آن بر عواطف و هیجانها و فرایندهای اندیشیدن و حالتهای بدنی انسان کشتش و سنگینی وارد می‌آید. هنگامی که فشار عصبی از اندازه بیرون باشد توانایی انسان در سازگاری با پیرامون درخطر می‌افتد. «فشار عصبی» یک عبارت کلی است که همه‌گونه فشاری را که انسان در زندگی احساس می‌کند دربرمی‌گیرد. در دنیای کنونی استرس به‌عنوان یکی از آفات نیروی انسانی شناخته شده است. اثرات مخرب استرس بر زندگی فردی و اجتماعی کاملاً مشهود بوده و کارکنان یکی از آسیب‌پذیرترین قشرها در برابر استرس هستند، هرچند کاربرد واژه استرس در روانپزشکی سابقه طولانی دارد ولی در سالهای اخیر استفاده از آن در روانشناسی مدیریت و رفتار سازمانی نیز متداول گردیده و به سبب رایج بودن آن در زندگی اجتماعی افراد، بخشی از مباحث سازمانی به استرس اختصاص یافته است. ارتقا بهداشت روانی محیط کار به‌عنوان یکی از مهمترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمانها در چند دهه اخیر توجه محققان زیادی را در ایران و کشورهای خارج به خود جلب کرده است.

## استرس کارکنان در محیط کار

آدمی برای آنکه به طرز بهنجاری به کار و کوشش بپردازد بایستی کمی استرس احساس

## تقدمه

در سالهای اخیر، برخی از سازمانهای تولیدی و خدماتی خارجی (ژاپن، سنگاپور، کره جنوبی، آلمان، مالزی، لهستان، بلژیک، آمریکا، نروژ و...) و داخلی (رادیا تور ایران، ایران تاپر، کارخانجات صنایع الکترونیک ایران و...) اقدام به اجرای نظام مدیریت مشارکتی کرده‌اند. در مواردی که مدیران ارشد پشتیبان این امر بودند همراه با مسووقیت بسوده ازجمله افسزایش کیفیت، صرفه‌جویی، کاهش هزینه، افزایش سودآوری، از همه مهمتر کاهش و ابستگی را به‌دنبال داشته است.

## نظام مدیریت مشارکتی

تعریف: مجموع گردش کار و عملیاتی که همه کارکنان و اعضای یک سازمان را درجهت پیشبرد تصمیم‌گیریهای مربوط به آن دخالت می‌دهد و شریک می‌سازد. توصیه و تاکید اصلی این نوع مدیریت براساس همکاری و مشارکت، علاقه‌مندانه و داوطلبانه عموم افراد است و درنظر دارد اندیشه‌ها، نظریات و ابتکارات آنها را درحفل مشکلات و مسائل سازمان به کار گیرد. بنابراین، مدیریت مشارکتی را می‌توان در چند جمله زیر خلاصه کرد:

- جمع‌آوری اطلاعات ازطریق بسیج نمودن اندیشه‌ها؛
- شکوفا کردن استعدادها و خلاقیتها؛
- کسب رضایت روحی برای پیشبرد و گسترش اهداف؛

## ● بهبود کیفیت؛

- افزایش بازدهی و کاهش هزینه؛
- تولید و ارائه خدمات باکیفیت مرغوبتر.

## اهداف نظام مدیریت مشارکتی

کاهش ضایعات و بهبود کیفیت ازطریق:

- ۱ - ایجاد محیط مناسب برای مدیریت سازمان، همچنین ایجاد انگیزه مادی و معنوی در کارکنان برای ابراز خلاقیتهای نهفته ذهنی؛ ۲ - ارتقا کارایی کارکنان؛ ۳ - افزایش رشد اقتصادی و سودآوری آن؛ ۴ - تقویت روحیه افراد؛ ۵ - کاهش تنشها؛ ۶ - تقویت احساس داشتن نقش موثر در پیشبرد اهداف؛ ۷ - برقراری ارتباط موثر و سازنده بین رده‌های مختلف؛ ۸ - افزایش تحرک و کارایی؛ ۹ - بهبود رفتار شخصی افراد سازمان؛ ۱۰ - تبدیل من به ما.

ایجاد انگیزه و احساس مسوولیت، ایجاد رقابت سالم، برقراری الفت و محبت دربین کارکنان و مدیران از دیگر دستاوردهای این نظام بوده است. پیاده‌سازی این نظام در این سازمانها باعث افزایش چشمگیر بازدهی و بهره‌وری شده و بعضی از این موسسات تولیدات خود را در

اندک زمانی تا حد استانداردهای بین‌المللی نیز بالا برده‌اند.

بسیهی است هرکدام از سازمانها شیوه خاصی را یا توجه به اوضاع حاکم بر سازمان خود، دنبال می‌کنند به‌نظر می‌رسد، مهمترین و اساسی‌ترین راه برای رسیدن به نظام مدیریت مشارکتی بررسی ابعاد گوناگون مسائل روحی و

کند. برانگیختگی هیجانی ملایم آدمها را در جریان اجرای کاری که برعهده دارند هوشیار نگه می‌دارد. آدمی هنگام روبرو شدن با استرس به آن دسته از الگوهای رفتاری روی می‌آورد که پیش از آن برایش کارایی نداشته است. به‌عنوان مثال، یک آدم محتاط ممکن است محتاط‌تر هم بشود و سرانجام به کلی کناره بگیرد و یک آدم پرخاشگر ممکن است کنترل خود را از دست بدهد و بی‌مهابا همه چیز را در هم بکوبد. اعتقاد بر این است که بیماریهایی مانند حساسیتها، سردردهای میگرنی، فشار خون، ناراحتیهای قلبی، زخمهای گوارشی با فشار هیجانی ارتباط دارند. عموم مردم بیشتر وقت مفید خود را در محیط کار می‌گذرانند به همین دلیل شرایط محیط کار اهمیت بسیاری در تامین سلامت جسمانی و روانی آنها دارد و به‌اختصار برخی از عوامل که تاثیر زیادی در ایجاد استرس ناشی از کار دارند در ذیل ذکر گردیده است:

- شرایط کاری؛ ● تراکم کاری؛ ● ابهام نقش؛
- تعارض شغلی؛ ● مسئولیت؛ ● روابط با مافوق؛ ● روابط با زیردستان؛ ● روابط با همکاران؛ ● عدم امنیت شغلی.

#### شرایط کاری

عواملی چون شرایط نامطلوب کاری، تنگناکردن، تلاش طاقت‌فرسای فیزیکی، ساعات بسیاری را در محیط کار گذراندن و پرکاری مفرط، موجب اختلال در سلامت روانی می‌شود. کار خسته‌کننده و تکراری و محیط نامطلوب فیزیکی و روانی ازجمله: سروکار داشتن با افراد تندخو و همکاران پرخاشگر علاوه بر اختلال سلامت روانی موجب کاهش سلامت جسمانی نیز می‌شود این افراد زودتر و بیشتر از افراد دیگر به بیماری مبتلا می‌شوند و دیرتر بهبود می‌یابند.

#### تراکم کاری

بعضی افراد زمانی که خیلی نزدیک با دیگران کار می‌کنند احساس ناراحتی می‌کنند در حالی که اگر عده‌ای در کنار بقیه کار نکنند احساس تنهایی می‌کنند. در هر حالت تراکم کاری (مثبت یا منفی) می‌تواند باعث ایجاد استرس گردد.

#### ابهام نقش

اگر شخص اطلاع کافی از شغل و کاری که به‌عهده گرفته نداشته باشد بدین معنی که اهداف کاری وی چنانچه باید و شاید واضح و صریح نباشد و او نتواند با این اهداف و انتظارات خود،

همکاران و مسئولیتهای محوله ارتباط درستی برقرار سازد، این حالت موجب بروز افسردگی، کاهش اعتماد به نفس، عدم احساس رضایت از وضع زندگی، عدم رضایت شغلی و کاهش انگیزه شغلی می‌شود.

#### تعارض شغلی

اگر شخص در محیط کار خود با وظایف یا نیازهایی مواجه شود که واقعاً علاقه‌ای نسبت به انجام آنها نداشته و یا اینکه قبلاً تصویری از انجام آن کارها در ذهن نداشته باشد. متداولترین مورد در این زمینه هنگامی دیده می‌شود که فرد بین دو گروه مختلف که دو خواست و دو هدف متفاوت دارند واقع شود و به دو سو کشیده شود و یا در شرایطی قرار گیرد که بین خواسته‌ها و انتظاراتی که از وی می‌رود تعارض وجود داشته باشد. افرادی که به مشاغل اداری و تخصصی اشتغال دارند بیشتر از بقیه در معرض این فشارها قرار داشته و آسیب‌پذیرترند.

#### مسئولیت

موجب استرس است و به‌نحو چشمگیری به افسردگی، اضطراب و روانپریشی منجر می‌شود. هرچه میزان مسئولیت فرد در مقابل دیگران بیشتر شود وی باید دقت و زمان بیشتری را در واکنش و برخورد با سایرین صرف کند و در نتیجه استرس نیز بیشتر خواهد شد. مسئولیت افراد به میزان قابل توجهی با سیگارکشیدن، فشارخون و میزان کلسترول خون در ارتباط است. خطر ابتلا به بیماریهای مختلف جسمانی و روانی به افرادی که مسئولیتی را در قبال اشیا برعهده دارند به مراتب کمتر است.

#### روابط با مافوق

در شرایطی که کارکنان رئیس خود را فردی با فکر و ملاحظه‌کار احساس می‌کنند روابط دوستانه‌ای ایجاد می‌شود که براساس اعتماد متقابل، احترام و صمیمیت بوده. موجب عدم بروز استرس بر کارکنان خواهد شد. کارکنانی که احساس کنند رئیس مراعات آنها را نمی‌کند و نسبت به منافع آنها بی‌تفاوت است تحت استرس بوده و بیشتر در معرض اختلال روانی هستند.

#### روابط با زیردستان

دعوت به تقسیم کار و مشارکت می‌تواند در برخی از مدیران موجب بروز استرس از جمله احساس تنفر و اضطراب گردد. برخی از عوامل در بروز این پدیده سهم هستند که مهمترین آنها عبارتند از:

- ۱ - ناهماهنگی و ناهمسانی تواناییهای فردی با توقعاتی که از او می‌رود؛
- ۲ - ممکن است وی در معرض تعارض روانی قرار گیرد مثلاً در جزیی‌ترین کارها دخالت کند و هم انتظار مشارکت و تقسیم کار داشته باشد؛
- ۳ - ممکن است زیردستان و افرادی که او ریاست آنها را عهده‌دار است از همکاری و مشارکت در امور خودداری کنند.

#### روابط با همکاران

نبودن روابط خوب بین همکاران عامل اساسی و محور بی‌اعتمادی، عدم صمیمیت و رقابت ناسالم یکی از عوامل مهم موجد استرس است. روابط خوب و سالم می‌تواند علاوه بر سلامت روانی باعث تعادل میزان کورتیزول (هورمون مهم بدن که نقش اساسی در تسریع بهبود آسیب‌دیدگی دارد) کاهش فشار خون و میزان مصرف دخانیات گردد.

#### عدم امنیت شغلی

در شرایط فعلی دنیا هیچ شغلی دائمی نیست و حفظ شغل و بقا آن بستگی به میزان فعالیت خود فرد دارد ولی عدم آگاهی از این موضوع موجب ترس از کنار گذاشته شدن (لغو یا اتمام قرارداد موقت) و بازنشستگی یکی از فشارهای روانی است. چنین حالتی موجب می‌شود فرد قبل از آنکه به‌طور طبیعی از کار بازنشسته شود احساس فرسودگی و کسالت روحی کند. ترس از تنزل مقام یا کنار گذاشته شدن در افرادی که می‌دانند به مدارج بالا و بالاترین سطح پیشرفت در کار خود رسیده‌اند بسیار شدیدتر است. این افراد به پرکاری می‌پردازند تا همچنان خود را در اوج نگه دارند و در عین حال می‌کوشند عدم احساس امنیت شغلی را مخفی کنند و بدین ترتیب بیش از پیش در معرض استرس قرار می‌گیرند.

#### نشانه‌های استرس شغلی

نشانه‌های روانی، نشانه‌های جسمانی و نشانه‌های رفتاری.

**نشانه‌های روانی:** نارضایتی - افسردگی - اضطراب - ملامت - احساس ناکامی - انزوا و بی‌زاری

**نشانه‌های جسمانی:** مشکل‌تر می‌توان تشخیص داد مانند: سردرد، بیماریهای قلبی و عروقی و انواع آلرژیها، اختلال در خواب و ناراحتیهای تنفسی را می‌توان نام برد.

**نشانه‌های رفتاری:** که خود بر دو نوع است: نشانه‌های رفتاری فردی مانند خودداری از

کارکردن، مصرف روزافزون دارو، پرخوری و بی‌اشتهایی، رفتار ستیزه‌جویانه در برابر خانواده. به‌طور کلی نشانه‌های رفتاری پیامدش به سازمان یا تشکیلات اداری برمی‌گردد از جمله غیبت از کار، رها کردن شغل، افزایش حوادث ناشی از کار و فقدان بهره‌وری.

به‌طور خلاصه، استرس شغلی را می‌توان با توجه به نشانه‌هایی که در فرد ظاهر می‌شوند زخم معده - خلق و خوی افسرده یا دشمنی و عنادورزی مشاهده کرد و همچنین استرس را می‌توان با ملاحظه عملکرد فرد در محیط کار مانند غیبت از کار یا از دست دادن بهره‌وری تشخیص داد.

### عوامل استرس شغلی در محیط کار

عبارتند از: ویژگی‌های نقش، شغل، روابط کاری، ساختار و جو سازمانی.

چگونه با شناخت عوامل خاص محیط کار که موجب استرس شغلی می‌شوند می‌توان مداخلاتی به‌منظور پیشگیری یا کاهش استرس شغلی صورت داد؟

در این‌باره پژوهشگران بویژه با استفاده از نظریه نقش سعی کرده‌اند مسائل مربوط به استرس را شناسایی کنند و دریابند که فشارهای ناشی از نقش تاچه اندازه در پدید آمدن استرس شغلی تاثیر دارند. بنابراین در نتیجه این پژوهشها چهار نوع ویژگی برای نقش برشمرده‌اند: ۱ - ابهام نقش ۲ - کمباری نقش ۳ - گرانباری نقش ۴ - ناسازگاری نقش

۱ - ابهام نقش: اگر فرد نداند که چه انتظاری از وی برای انجام شغلش دارند منجر به استرس شغلی خواهد شد.

۲ - کمباری نقش: وضعیتی که در آن از مهارت‌های شخص به‌طور کامل و تمام استفاده نمی‌شود. به‌طور کلی می‌توان گفت که کمباری نقش زمانی ناخوشایند است که توان کارکنان بیش از آن باشد که برای شغل محول به آنها لازم است.

۳ - گرانباری نقش: به این معنی که اگر فرد نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل معین اوست برآید دچار استرس خواهد شد.

۴ - ناسازگاری نقش: نقش زمانی رخ می‌دهد که فرد مجبور می‌شود تن به مجموعه‌ای از الزامات شغلی یا پذیرش مجموعه دیگری از الزامات شغلی مغایر و یا به کل ناممکن بدهد. مانند پزشکی که از او خواسته می‌شود دست به روش درمانی بزند که از نظر او مغایر با اخلاق پزشکی

### هر نظام مدیریت مشارکتی همه کارکنان در جهت پیشبرد سازمان در تصمیم‌گیریها شرکت می‌کنند.

### اساسی‌ترین راه برای رسیدن به نظام مدیریت مشارکتی، بررسی ابعاد گوناگون مسائل روحی و روانی (استرس) کارکنان است.

### هنگامی که استرس بیش از اندازه باشد، انسان توانایی خود را برای سازگاری با محیط از دست می‌دهد.

### استرس در دنیای کنونی یکی از آفات نیروی انسانی است.



است. یا از حسابدار شرکتی خواسته شود حسابهای خلاف واقع درست کند یا به اصطلاح حساب سازی کند تا مالیاتی را که به شرکت تعلق می‌گیرد کاهش دهد.

### ویژگیهای شغل

ویژگیهای شغل نیز از جمله عاملهای دیگری هستند که ممکن است منجر به استرس شغلی شوند. نتایج به‌دست آمده از تحقیقات و بررسیها گویای آن است که جنبه‌های معینی از محیط کار در استرس شغلی نقش دارند. این ویژگیها چهار دسته گوناگون را تشکیل می‌دهند که به‌طور خلاصه عبارتند از: ۱ - آهنگ کار ۲ - تکرار کار ۳ - نوبتکاری و ویژگیهایی مربوط به وظیفه ۱ - آهنگ کار: از عاملهایی که همواره در مشکلات مرتبط با استرس دخالت دارند دست‌کم سه عامل از آهنگ کار ناشی می‌شوند: عامل اول فقدان ناآشکار کنترل، عامل دوم تعداد دفعات تکرار کار است.

سومین فشار یا بارکاری است که فرد شاغل در رابطه با آهنگ کار احساس می‌کند. کارگرانی که با آهنگی کار می‌کنند که آکنده از فشار یا بسیار پرزحمت است به‌احتمال بیش از همه در معرض

استرس کار قرار می‌گیرند. ۲ - تکرار کار: یعنی تعداد دفعات تکرار در کار یکی از ویژگیهای شغل است که می‌تواند عامل موثری در استرس شغلی باشد. هرچه شغل معین تکراری‌تر باشد به احتمال بیشتری در پیدایش استرس نقش دارد.

۳ - نوبتکاری: کار در ساعت‌های خارج از ساعات معمولی کار روزانه، عامل دیگری است که منجر به استرس شغلی می‌شود. نوبتکاری ممکن است موجب گردد که فرد شاغل دستخوش فشارهای ناشی از زندگی خانوادگی شود مثلاً شخص نتواند از عهده مراقبت از فرزندان و همسر خود برآید و یا مشکلات زناشویی بروز کنند و یا جدانگازن از جامعه (قطع رابطه با دوستانی که در روز کار می‌کنند و محروم ماندن از کارهای گروهی اجتماعی و فعالیت‌های باشگاهی) یکی دیگر از عوامل نوبتکاری است.

### ویژگیهای مربوط به وظیفه

گوناگونی: تعداد وظیفه‌های گوناگونی که ممکن است برای یک شغل تعیین شوند. آزادی عمل (خودمختاری): مقدار اختیاری که شاغل در تصمیم‌گیری برای انجام شغل خود دارد.

کنش متقابل لازم: تعداد ارتباطهای چهره به چهره‌ای که برای انجام وظایف لازم‌اند. کنش متقابل اختیاری: تعداد ارتباطهای رودرروی که به‌طور خود خواسته صورت می‌گیرند.

دانش و مهارت لازم: میزان دانسته‌ها یا آسادی ذهنی که برای انجام دادن شغل لازم است. مسئولیت: سطح پاسخگویی که برای انجام وظیفه لازم است.

### روابط کاری میان فردی

کیفیت روابط کارکنان در محیط کار، همواره رابطه موثری با استرس شغلی دارد که در بررسیها سه نوع روابط دیده شده است:

- روابط با همکاران؛ ● روابط درون گروهی کاری؛ ● روابط با سرپرستان و رهبران.

### راهها و روشهای مدیریت منابع انسانی

مجموعه‌ای دیگر از عاملهای نهفته استرس در محیط کار به شیوه‌های کار در مدیریت منابع انسانی بستگی پیدا می‌کند. امروزه وظیفه منابع انسانی در بسیاری از سازمانها دربردارنده اموری است مانند آموزش - رشد توسعه شغلی، برنامه‌ریزی پیگیرانه - حقوق و مزایا - برکناری

و دلیل محکم و قانع‌کننده‌ای برای آن نداشتند. حتماً در بین کارکنان اختلافاتی به وجود خواهد آمد که استرس زائیده آن است. لازم است اطلاعاتی در این مورد به کارکنان داده شود تا استرسی کاذب به وجود نیاید. چراکه تعیین‌کننده حقوق در این نوع موسسات، میزان نحوه و کیفیت تلاش کارکنان است.

### انتقالهای شغل و حرفه

اجبار به تغییر یا انتقال از هر نوعی که ممکن است استرس‌زا باشد. چرخش شغل اداره ممکن است فرد را در معرض استرس قرار دهد زیرا در او احساس ناپایداری و ناتوانی پدید می‌آورد و از خواسته‌های کاری ناشناخته می‌ترساند.

### ترک کار

مورد خاصی از انتقال یا گذر شغلی هنگامی پیش می‌آید که شاغل محیط کارش را ترک می‌کند. در این هنگام است که چندین عامل استرس‌زا بروز می‌کنند و فرد را به خطر می‌اندازد.

### فناوری و خصیصه‌های مادی

در رابطه با متغیرهای مادی، استرس زمانی رخ می‌دهد که حداقل شرایط زیستی و ایمنی جسمانی حفظ نشده باشد. خصیصه‌های مادی کار را که بالقوه استرس‌زا هستند اغلب به عنوان محرک‌های استرس کاری معرفی کرده‌اند. زیرا این محرک‌ها اغلب در محیط‌های کاری مشاهده می‌شوند که کارکنانشان کارگرند.

### عوامل مادی استرس در محیط کار

- نور:
- نور ناکافی در کارگاه؛
  - تابش شدید و خیره‌کننده نور در آزمایشگاه. سروصدا؛
  - فرارگرفتن مداوم در معرض سروصدای ماشین‌آلات؛
  - شرایط خاص روانی در شرکت؛
  - مزاحمت صداهای بلند در اداره. دما؛
  - سرمای شدید در بناهای باز و بی‌در و پیکر؛
  - فرارگرفتن طولانی در معرض گرما در کارخانه‌های تولیدی؛
  - نوسان در دمای فضای اداره. ارتعاش و حرکت؛

از شغل و کارهای رفاهی و مسائل گوناگون دیگر.

### ورود به محیط کار

هنگامی که فردی به محیط کار تازه‌ای وارد می‌شود بیش از هر زمان دیگر آمادگی برای استرس دارد. بسویژه از آنرو که تازه‌واردان درمی‌یابند که آنچه در ذهن خود نسبت به چگونگی یک محیط کار می‌پنداشتند با آن آنچه در واقعیت می‌بینند تفاوت دارد. عوامل بالقوه استرس در ورود به محیط کار عبارتند از:

- ابهام؛ ● بی‌تکلیفی؛ ● نگرانی از شکل‌گیری نوعی هویت سازمانی؛ ● یادگیری طرز برخورد با مدیران و همکاران.

### ارزیابی

اگر در محیط کار ارزیابی به صورت کمی و اعداد صورت نپذیرد کارکنان دستخوش استرس خواهند شد. به طور مثال برای معرفی کارگر نمونه بایستی فرم‌های مخصوص تهیه گردد تا مثلاً با نموداری نحوه حضور غیاب، اخلاق سازمانی، تلاش و... در آن سنجیده و کارگر نمونه معرفی گردد. ولی این ارزیابی اگر به صورت کیفی باشد شاید غرضهای شخصی یا یک اشتباه و ندانم‌کاری سرنوشت فردی را دگرگون کرده و موجبات استرس و دل‌سردی را فراهم سازد. یا در معاينات استخدامی و ادواری شرکت یک پزشک عمومی نمی‌تواند نظریه کارشناسی قطعی در مورد مسائل روحی - روانی کارکنان یا مغز و قلب و چشم و... که لازمه مدارک بالاین تخصصی را دارند بدهد، ولی می‌تواند با معرفی به متخصصان ذیربط با استناد به مدارک ارائه شده نظر دهد ولی اگر غیر از آن باشد هرچند اشتباه غیرعمدی باشد موجبات استرس را فراهم کرده است.

### بازخورد عملکرد

یکی دیگر از حوزه‌هایی که استرس شغلی باز هم با مدیریت منابع انسانی بستگی پیدا می‌کند، بازخورد عملکرد است. دریافت بازخورد می‌تواند عملکرد و انگیزه را تقویت کند، و به همین قیاس، فقدان بازخورد ممکن است عامل بالقوه‌ای برای استرس شغلی باشد.

### رابطه بین استرس شغلی و بازخورد عملکرد

۱ - فرم ارزشیابی: به‌کارگیری نوعی فرم

### انسان به هنگام فشار همبسی به آن دسته از الگوهای رفتاری متوسل می‌شود که پیش از آن برایش کارایی نداشته است

### شرایط محیط کار اهمیت بسیاری در تعیین سلامت جسمانی کارکنان دارد.

### قبول مسئولیت موجب استرس است و به افسردگی و اضطراب منجر می‌شود.

### کارکنان اگر احساس کنند که مدیر مراعات آنها را نمی‌کند و نسبت به منافع آنها بی‌تفاوت است بیشتر در معرض فشار همبسی و اختلال روانی قرار می‌گیرند.



ارزشیابی که نمونه‌های رفتاری روشنی از عملکرد را نشان نداده، بلکه دربردارنده نوعی ارزیابی ابتکار عمل باشد.

۲ - فراوانی: هرچه فرد بازخورد مستقیم را به دفعات کمتر دریافت کند به احتمال بیشتر دستخوش استرس می‌شود.

### پاداشها

پاداشی که برای انجام کار به کارکنان داده می‌شود اگر بی‌مورد و نابجا باشد حتی در بین کارکنان محسوب می‌شود که قطع کردن آن نیز عامل بالقوه دیگری است که ممکن است آنها را دستخوش استرس کند.

### تعهد

اگر مدیر یا سرپرستی به قول و تعهد خود درقبال زیردست عمل نکند و همچنین برعکس اگر همین کار توسط زیردست صورت گیرد موجب استرس در فرد مقابل شده و باعث دل‌سردی و کارشکنی خواهد شد.

### تبعیض

اگر موسسه‌ای بین کارکنان تبعیض قایل شد

فشرده، نبودن امکانات کافی و رابطه استرس با میزان انجام کار آشکارتر است. شناسایی عوامل استرس‌زای کارکنان و یافتن راهبردهایی در جهت پیشگیری و رفع این عوامل بسیار حائز اهمیت است.

### نتیجه‌گیری

در این مقاله بسیاری از جنبه‌های گوناگون شغل را بررسی کردیم بویژه عاملها یا متغیرهایی که به محیط کار بستگی دارد. این عوامل دامنه پهنای را دربرمی‌گیرند. از فرد شاغل گرفته تا محیط بی‌واسطه کار و حتی کل سازمان و در ابعاد گسترده‌تر اقتصاد ملی، اما بسیاری از این عوامل را می‌توان با مداخله موثر تغییر داد.

حال با توجه به بحثهایی که صورت پذیرفت پیشنهاد می‌گردد تا نظام مدیریت مشارکتی از طریق تدوین سیستمی در قالب سیستم ارائه پیشنهادت در محیط شرکتها پیاده گردد. از طریق الف) آشنا کردن افراد خانواده با محیط کار از طریق بازدید با برنامه‌های جنبی (به‌طور مثال یکی از شرکت‌های معتبر ترکیه به نام شرکت CEMTAS اعلام کرده که یک خانواده بزرگ است. به‌طوری که پرسنل را تشویق به ارتباط بیشتر در مناسبات و جشنهای ملی و میهنی می‌کند. همچنین علاقه‌مند ایجاد رابطه فامیلی بین پرسنل است. در روز ملی درختکاری هر ساله کلیه پرسنل به‌همراه مدیریت ارشد و عالی شرکت در این جشن شرکت کرده و اقدام به نهالکاری می‌کنند، به‌گونه‌ای که برای هر سال کاری یک منطقه درختکاری شده به‌صورت مجزا با قید شماره سال مشخص شده است. ضمناً در برخی از روزهای سال کلیه افراد به همراه خانواده‌هایشان در ضیافت‌های شام و مسافرت‌های دسته‌جمعی شرکت می‌کنند.

ب) تشویق افراد خانواده، خصوصاً خود کارکنان برای ارائه پیشنهادت و انتقادات  
ج) ارج نهادن به پیشنهادت و انتقادات دریالتی هرچند بی‌مورد  
د) حفظ ارتباط فی‌مابین. □

### منابع

- کتاب استرس شغلی، نویسنده رندال آراس - الیزابت ام انتمایر، ترجمه غلامرضا خواجه‌پور
- نشریه‌های آموزشی شرکت ساپکو
- مطالعات متفرقه شخصی از منابع و کتابهای شرکت تولیدی پستون ایران

ضروری خانه و هزار مساله گفته شده یا نشده دیگر نخواهد افتاد.

شاید بزرگترین هزینه‌ای که بر اثر استرس شغلی پدید می‌آید و محاسبه آن نیز از همه دشوارتر است، خسارت‌هایی است که در نتیجه اشتباه کارکنانی رخ می‌دهد که به کارهای حساس اشتغال دارند. مثلاً فردی که شغلش کنترل و پیش‌بینی جریانهای هواشناسی است، ممکن است با یک اشتباه ساده، خسارت‌های جبران‌ناپذیری به زندگی مردم وارد کند.

بسیاری از حوادث ضمن کار ممکن است بر اثر استرس‌های شغلی اتفاق افتند. به‌طور تقریب محاسبه کرده‌اند که هر سال در ایالات متحده

بیش از دو میلیون کارگر بر اثر حادثه‌های ناشی از کار دچار آسیب‌های معلولیت‌زا می‌شوند، و همین‌طور هر سال ۱۵۰۰۰ نفر در حادثه‌های ناشی از کار جان خود را از دست می‌دهند.

زبان دیگری که چندان هم به چشم نمی‌آید، اما جبران‌ناپذیرتر از بقیه بوده و متوجه زندگی انسانهاست، آثار و بازتاب استرس‌های شغلی است که موجب خراب شدن روابط افراد بویژه همسران می‌شود. استرس شغلی مشکلی است که ابعاد اقتصادی باورنکردنی دارد و شایان توجه بسیار است. به همین دلیل بسیاری از شرکتها با تمهیداتی به نام برنامه‌های کمک به کارکنان (EAP) کوشیده‌اند به‌طور جدی با استرس شغلی مقابله کنند.

در دهه اخیر، موضوع فشار عصبی و آثار آن در سازمان مورد توجه بسیار قرار گرفته و یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است. علی‌رغم این نظر که فشارهای عصبی مفید نیز وجود دارد و مقداری از فشارهای عصبی برای ایجاد تحرک و تلاش در انسان ضروری است، زمانی که بحث فشار عصبی مطرح شود بیشتر به عوارض و ضایعات آن توجه شده و فشار عصبی مضر مدنظر قرار می‌گیرد. به‌مرحاله فشار عصبی حاد نیروی انسانی سازمان را ضایع می‌کند و پایه‌های سازمان را متزلزل می‌سازد. بدین ترتیب است که فشار عصبی در سازمان همچون آفتی، نیروها را تحلیل می‌برد و فعالیتها را عقیم می‌سازد. از میان نشانه‌های عمومی استرس موارد زیر از جمله بی‌اشتهایی یا اشتهاهای زیاد، بی‌خوابی یا خواب بیش از اندازه، دردهای مداوم، خلاء ذهنی و احساسات، استرس در محیط کار، درگیری با کارفرما، ترس از شکست، برنامه‌های کاری

● تجهیزات عملیاتی (مانند مته ضربه‌ای)؛

● راندمان ماشینهایی مانند چنگک بالا بر.

● هوای آلوده؛

● تنفس گازها و دودهای سمی در آزمایشگاه فرآوری؛

● قرار گرفتن پوست بدن در معرض عامل بیماری‌زا در کارخانه‌های شیمیایی؛

● قرار گرفتن در معرض پرتوهای رادیو اکتیو به هنگام حادثه در کارخانه‌های انرژی اتمی.

(البته در تمامی کارخانجات وسایل و لباس ایمنی به کارکنان تحویل گردیده این کارکنان هستند که بایستی با در نظر گرفتن سلامتی خویش و مسائل اقتصادی و بهداشت کارخانه از آنها استفاده کنند. چرا در صورت عدم استفاده عواقبی همچون استرس در پی خواهد داشت).

● عاملهای آروگونومیک:

● کار تنظیم شده ماشینی در خط تولید؛

● باز کاری زیاد بر ماهیچه‌ها در محوطه الوار و چوب؛

● فشار شدید حسی از صفحه فرمان کابین خلبان هواپیما.

### ارتباط خانه و محل کار

با توجه به تحقیقات روانشناسی، در عمل مشاهده شد که در جامعه کنونی که با مشکل اقتصادی روبروست ارتباط بین خانه و کار را بیشتر به هم نزدیک کرده و این رابطه یک رابطه مستقیم است. تحقیقات نشان می‌دهد اگر کارگری در خانه با مشکلی روبرو باشد بی‌شک آن را با خود به محیط کار خواهد آورد و برعکس اگر در محیط کار با مشکلی روبرو شد بی‌شک آن را با خود به محیط خانه خواهد بود. در اینجا باید پرسید:

۱- اگر ارتباط میان خانه و کار به کلی قطع شود آیا مشکل کارکنان کاهش خواهد یافت؟

۲- اگر ارتباط کار و خانه بیشتر باشد آیا مشکل کارکنان کاهش خواهد یافت؟

در پاسخ به سوال اول می‌توان گفت: برخلاف جوامع غربی در جامعه ما که دارای احساسات ظریف و مردمی است، این کار عملی نیست.

اما در رابطه با جواب سوال دوم می‌توان گفت که اگر مشکل اقتصادی خانواده بر طرف شود، کارگر بدون استرس و با روحیه عالی و پرنشاط در سر کار حاضر می‌شود و دیگر موقع کار به فکر اجاره خانه، خرید خانه، خرید وسایل