



ارتقاء انگیزش کارکنان و مقابله با افسردگی و فرسودگی سازمانی (راهکارها و عوامل موثر بر آنها)

(بخش اول)

دکتر سیما فردوسی پور

افسردگی سازمانی - استرسی - انگیزه

تعریف افسردگی:

افسردگی حالت شدید غمگینی می باشد که البته ویژگی های منحصر به خود را دارا می باشد. فرد افسرده حالت استیصال و به بن بست رسیدن را تجربه می کند. او احساس می کند که تمامی درها به رویش بسته شده است و تلاش و کوشش او برای به نتیجه رسیدن بی حاصل است.

به عنوان مثال مونوآمین اکسیداز در مغز ترشح می شود و گیرنده های عصبی قادر به کنترل آن نیستند و مونوآمین اکسیداز بیش از اندازه ترشح می شود و این خود عامل مهمی برای افسردگی محسوب می شود هورمونهایی مثل ایپی نفرین، نوراپی نفرین و سرتونین نیز از لحاظ تعادل دچار مشکل می شوند در حالی که در افسردگی محیطی، ما یک فقدان مهم و یا چند فقدان را تجربه کرده ایم.

علاوین و نشانه های افسردگی

روانکاوان معتقد اند که از دست دادن چیزهای دوست داشتنی در زندگی و یا به دست نیاوردن چیزهایی که برای شخص بسیار اهمیت دارند باعث افسردگی می گردد. چیزهای دوست داشتنی می تواند اهداف باشند موفقیتها، فرصتها و یا فرد نیز می تواند جزء فقدانها محسوب می گردد. افسردگی محیطی می تواند در هر محیط و در هر شرایط نامطلوب حاصل شود. چنانچه افراد به طور مکرر و مستمر در معرض نرسیدن به اهداف خود قرار گیرند زمینه مساعدی برای افسردگی در آنها به وجود خواهد آمد. از انواع افسردگی و یا اختلالات خلقی می توان افسردگی های یک قطبی، دو قطبی، افسردگی دیستمیک و سیکلوتیمیک نام برد.

همانطوریکه قبلا ذکر شد، افسردگی و یا فرسودگی هم در محیط خانواده، هم در محیط کار و یا در اجتماع ممکن است به وجود آید. یعنی این که افسردگی میتواند ریشه در عوامل خانوادگی و یا عوامل شغلی و یا عوامل اجتماعی داشته باشد. به عنوان مثال استرسهای شغلی می تواند باعث افسردگی (Burn out) گردد. یکی از مشکلاتی که در سازمان هایی که مشغول کار هستند به دلایلی تجربه می کنند، فرسودگی است که پیامدهای رفتاری نگرشی، و جسمانی دارد. فرسودگی در اثر تعامل شخص با بعضی از استرس های محیطی حاصل می شود بیشتر فرسودگی شامل مشاغلی می شود که فرد خدمات انسانی را به دیگران ارائه می دهد و یا افراد در تعامل است.

افسردگی انواع مختلفی دارد به طور کلی دو نوع افسردگی می توان نام برد:

- افسردگی های آندروژن - درون زاد - غیر وابسته به عوامل محیطی
- افسردگی های آگروژن - برون زاد - وابسته به عوامل محیطی

- ۱- عدم لذت بردن از تقریبا تمامی فعالیتهای زندگی
- ۲- خلق پایین و یا تحریک پذیر
- ۳- کندی سیکوموتور
- ۴- کاهش و یا افزایش اشتها
- ۵- کاهش و یا افزایش وزن
- ۶- کاهش میل جنسی
- ۷- قطع و یا نامنظم شدن قاعدگی
- ۸- تفکر نسبت به مرگ، نه ترس از مرگ، تفکر انتحاری
- ۹- اختلال در خواب

پنج نشانه از ۹ نشانه فوق چنانچه به مدت یکسال ادامه داشته باشد برای تشخیص افسردگی کافی می باشد. فرد افسرده تقریبا هر روز از این علائم و نشانه ها رنج می برد. افسردگی آندروژن و یا اساسی، افسردگی است که عامل اصلی آن ژنها می باشد. ژنها در بدن انسان نقش بسیار مهمی را در رابطه با مواد شیمیایی بدن ایفا می نمایند در افراد افسرده آندروژن به دلایل ژنتیکی، برخی از انتقال دهنده های عصبی مغز خوب عمل نمی نمایند.

صحت و کار آفرینی

پ.

شماره بیستم / مرداد ۱۳۸۶

فرسودگی شامل حالات زیر می باشد:

- ۱- خستگی عاطفی - هیجانی (فرد احساس می کند که هیچ گونه انرژی ندارد، قادر به روبرو شدن با کار روزانه نیست پیامدهای شناختی - عاطفی و یا فیزیکی را به دنبال دارد)
 - ۲- جداسدن از دیگران (فاصله درونی بین فرد و اعضای دیگر به وجود می آید)
 - ۳- کاهش عملکرد شخصی فرد، احساس ناامیدی و پایین بودن عزت نفس .
- مدل های گوناگون فرسودگی را در شکل ۱ ملاحظه می کنید.

« شکل ۱ »

A-leiter and Maslach(۱۹۸۸)

کاهش کیفیت و شایستگی شخصی → جداسدن از دیگران → خستگی هیجانی
(بی شخصیت شمردن خود)

B-Golmiewski and Muuyenrider(۱۹۸۸)

خستگی هیجانی → کاهش کفایت و شایستگی شخصی → جداسدن از دیگران
(بی شخصیت شمردن خود)

C-Leiter (۱۹۹۳) Revised Model:

جداسدن از دیگران (بی شخصیت شمردن خود) → خستگی هیجانی
فاصله انداختن بین خود و دیگران → کاهش کفایت شخصی

برطبق پژوهش های انجام گرفته، خانم ها بیشتر از آقایان دچار خستگی روحی می شوند و آقایان بیشتر دچار کم ارزش دهی به شخصیت خود و در نتیجه جداسدن از دیگران می گردند. همچنین مجردین در زمان استرس حمایت خانوادگی و اجتماعی بیشتری را نیاز دارند. جوانان بیشتر ایده آلی فکر می کنند و انتظارات بیشتری را دارا می باشند. یکی دیگر از پیامدهای فرسودگی، افسردگی و همچنین بیماری های روان تنی (Psycho-Somatic) می باشد. (توضیح داده خواهد شد)

مقاومت های شخصیتی افراد نیز در رابطه با پاسخ دهی به استرس مورد توجه محققین قرار گرفته است. آنها به تیپ های شخصیتی A و B توجه نموده اند و معتقد هستند که ویژگی های شخصیتی افراد باعث واکنش های متفاوت آنها به استرس می گردد.

تقسیم بندی دیگری از لحاظ برونی یا درونی انجام گرفته است بعضی از افراد که درونی نامیده می شدند اعتقادشان بر این است که دارای منبع کنترل درونی هستند. یعنی خودشان می توانند محیط را کنترل کنند در حالی که افراد برونی بیشتر به عوامل بیرون از خود و یا خارج از اختیار خود توجه دارند، بیشتر به تقدیر و سرنوشت توجه دارند. افراد برونی در مقابل فشارها و استرس ها مقاومت بیشتری از خود نشان می

دهند. همچنین افراد ممکن است از لحاظ شخصیتی دچار اختلالاتی باشند که واکنش آنها در مقابل تنش ها بسیار متفاوت می شود.

اختلالات شخصیت متعاقبا توضیح داده خواهد شد.

(شکل ۲)

تیپ های شخصیتی	خصوصیات شخصیتی و رفتاری
تیپ شخصیتی A	<ul style="list-style-type: none"> این افراد وقایع را بیشتر استرس زا می بینند عجول رقابت طلب پر خاشاگر هستند، بیشتر در معرض خطرات قلب هستند در زمان کم و کمتر تقاضا های بیشتر و بیشتر دارند مشغولیت ذهنی در رابطه با زمان پایان هر چیزی دارند کلسترول و تری گلیسرید بالا برانگیختگی اعصاب سمپاتیك داشته و استرس بیشتری را تحمل می کنند نارضایتی بیشتری دارند بیشتر درگیر کارها می شوند به موفقیت شفلی اهمیت بیشتری می دهند عزت نفس بالایی دارند احتیاج به قدرت بیشتر دارند به فعالیت های سرگرم کننده اهمیت کمتری می دهند بیشتر سیگار می کشند کمتر ورزش می کنند میزان پر خاشاگری با دیگران در این افراد بیشتر است

(شکل ۲)

تیپ های شخصیتی	خصوصیات شخصیتی و رفتاری
تیپ شخصیتی B	<ul style="list-style-type: none"> این افراد قادر هستند که آرامش بیشتری داشته باشند بدون اینکه احساس گناه کنند برای خودشان سرگرمی هایی دارند هر موقعیتی را تبدیل به رقابت نمی کنند میزان خشونت و پر خاشاگری کمتری را از خودشان نشان می دهند.

اختلالات شخصیت

- ۱- شخصیت اسکیز و نید
- ۲- شخصیت اسکیز و تاپال
- ۳- شخصیت پارانوید
- ۴- شخصیت مرزی
- ۵- شخصیت و سواسی
- ۶- شخصیت نارسیستیک
- ۷- شخصیت هیستر یانیک
- ۸- شخصیت دوری گزین
- ۹- شخصیت وابسته
- ۱۰- شخصیت فعل پذیر - پر خاشاگر
- ۱۱- شخصیت سادیستی
- ۱۲- شخصیت عضوی
- ۱۳- شخصیت خود شکن
- ۱۴- شخصیت مختلط و مرکب
- ۱۵- شخصیت ضد اجتماعی

انواع اختلالات شخصیت توضیح داده خواهد شد. واکنش این افراد در رابطه با استرس متفاوت است به گونه ای نابهنجار عمل می نماید. این افراد در درون اضطراب و افسردگی دارند.

استرسی های مربوط به شرایط فیزیکی محیط کار

بر اساس انطباق با محیط تلقی می شود بعضی از افراد خودشان را با کشمکشهای محیطی به خوبی وفق می دهند اینها شانس نجات بیشتری داشته و به صورت ژنتیکی بسیاری از رفتارها را به نسل بعدی خود انتقال می دهند سازگاری بنابراین شامل رفتارهای انطباقی است. این رفتارها در طول زمان به تدریج تحول پیدا نموده و باعث توانمندی بیشتر فرد در مقابل استرس می گردد.

۱- صدا

کسانی که در محیط های پر سرو صدا کار می کنند دچار کمبود تمرکز و توجه می شوند. به طور کلی عملکرد آنها مختل میگردد. همچنین درک مطلب نوشته شده کمتر می گردد. البته کسانی که در معرض صداهایی بسیار بلند باشند دچار مشکل از لحاظ شنوایی نیز می گردند.

۲- درجه حرارت

گرم- کسانی که در محیط های کاری بسیار گرم قرار می گیرند تحت استرس بیشتری می باشند. بدن حرارت بیشتری را جذب می نماید تا این که دفع کند و این خود باعث به خطر افتادن سلامتی می گردد.

سرم- مشکلات مربوط به کار با انگشتان افزایش می یابد، وظایف شناختی (عملکرد ذهنی) محدود می گردد بی تفاوتی و بی انگیزشی بیشتر می شود.

سازگاری با استرس های شغلی

سازگاری به معنای کنار آمدن با کشمکشها و تهدیدهایی است که فرد از طرف محیط دریافت می نماید البته کنار آمدن بایستی شامل استراتژی های خاص باشد روانشناسان رویکرد متفاوتی را پیشنهاد داده اند که به قرار زیر می باشند.

۱- رویکرد تحلیل گرایانه: شامل روش های ناخود آگاه پایین آوردن استرس است (مکانیزم های دفاعی توضیح داده خواهد شد) مکانیزم های دفاعی واکنش های صرفاً احساسی است که در زمان استرس از فرد سر می زند انتخاب آنها کاملاً ناخود آگاه می باشد.

۲- رویکرد رفتاری: از سال ۱۹۶۰ - ۱۹۲۰ روان شناسان آمریکایی را تحت تاثیر خود قرار داده است. رفتارهای آموخته شده ای است در جهت از بین بردن یا کمتر نمودن اثر مخرب محرکهای محیطی (مثلاً اجتناب از محرک های منفی) سازگاری محصول یادگیری است (مثلاً افراد یاد میگیرند در جهت اجتناب از رویارویی با پلیس هنگام رانندگی کردن سرعت خود را کنترل نمایند)

۳- رویکرد فیزیولوژیکی: سندروم انطباق یا سازگاری عمومی، وقتی خطری ارگانیسم را تهدید می کند تغییرات فیزیولوژیکی رخ می دهد.

پس از بین رفتن خطر بدن به حالت اولیه بر می گردد

۴- رویکرد بیولوژیکی: تحول: از نقطه نظر تحول سازگاری

۵- رویکرد شناختی: در این رویکرد انسان را به عنوان فرد تصمیم

گیرنده و خردمند در نظر می گیرند اینکه انسان با چه مدل شناختی و فکری به حوادث زندگی می نگرد و آنها را چگونه ارزیابی می نماید. آیا یک رویداد را به عنوان خطر تهدید و یا فقدان تلقی می نماید و یا خیر. چنانچه نحوه تفکر فرد به گونه ای باشد که رویدادی را خطر آفرین و یا تهدید کننده تلقی نماید. دچار استرس می شود در غیر این صورت دچار تنش نمی گردد.

(شکل ۳)

انتخاب نوع سازگاری توسط افراد

تفاوت های فردی

مثال:
شخصیت
سن
جنس

+

عوامل مربوط به شرایط نمونه ها و مثال ها

نوع فشار یا استرس
جایگاه فشار یا استرس
چگونه استرس ارزیابی می گردد
تجربه مقابله با استرس

=

انتخاب

نوع سازگاری