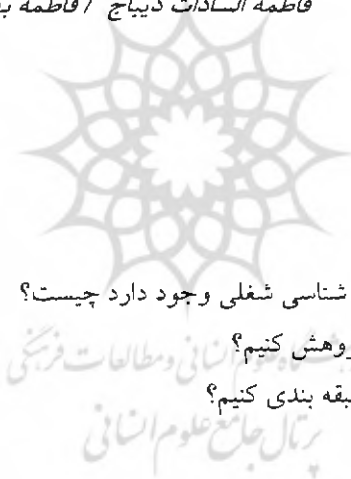


آسیب شناسی شغلی

فاطمه السادات دیباج^۱ / فاطمه بهرامی^۲ / محمد رضا عابدی^۳



پرسشها

آسیبهای شغلی کدام است؟

مدلهایی که در زمینه آسیب شناسی شغلی وجود دارد چیست؟

آسیبهای شغلی را چگونه پژوهش کنیم؟

آسیبهای شغلی را چگونه طبقه بندی کنیم؟

چکیده

مشاوران شغلی در حیطه خود با مسائلی از قبیل تصمیم‌گیری شغلی، فرسودگی شغلی، استرس شغلی، سازگاری با کار، جستجوی شغلی، تعارض بین شغل و خانواده، مسأله دوره‌های انتقال، توانبخشی، سازگاری با مهاجرت، رشد، هویت فردی و برنامه‌های مسأله ساز بازنشستگی سروکار دارند. محتوای معضلات شغلی بسیار گسترده و متنوع می‌باشد و معضلات شغلی منجر به بروز در هم ریختگی و آشفتگی هویت در فرد می‌شود و شامل: طلاق، صدمات بدنی، از دست دادن شغل، ترک خانواده، اتفاقات آسیب‌زا، ناسازگاری با رئیس و اطلاعات نادرست در مورد اینکه در کار باید به چه جایگاهی برسند می‌باشد. بررسی رضایتبخش منابع آسیب تنها با استفاده از یک

^۱ - کارشناس ارشد مشاوره شغلی

^۲ - استادیار گروه مشاوره دانشگاه اصفهان

^۳ - استادیار گروه مشاوره دانشگاه اصفهان

رویکرد چند رشته ای امکان پذیر است یعنی برای این منظور باید طیف کامل مسایل روانشناختی، جامعه شناختی و فیزیولوژیایی که در محیط کاربر افراد اثر می گذارد مورد بررسی قرار گیرد. از آنجا که هر سازمان در سرلوحه اهداف خود در پی افزایش کارایی، بهره وری، رضایتمندی، کاهش حوادث ناشی از کار، کاهش غیبت از کار و نظایر اینها می باشد با بررسی آسیبهای شغلی در جهت این مهم حرکت کرده و مسیر را برای هموار کردن موانع جهت برداشتن قدمهای استوارتر و دقیقتر مهیا می سازیم. واژه های کلیدی: آسیب شناسی شغلی، طبقه بندی مشکلات شغلی

Abstract

Career counselors might work with such problem as occupational decision, burn out, work adjustment and stress, job research home-job conflict, transition, rehabilitation, immigrant adjustment, identity development and retirement work problem in this field are very extensive and various and job conflict lead to confusion and identity problem and this problem include: divorce, body injuries, losing job, abundance of family, harmful affect conflict with boss and improper information about what is his place in work. Satisfying analyses of injury resource only with a multi-thread were is possible, it means that for this reason, it should be analyzed a large spectrum of physiological problem, sociology and psychological that affect in persons in working environment. whereas each organization in its main goals is searching for more efficiency, effectiveness, satisfaction, reduce of word accident and so on. With the analyses of job injures we mowed toward this important easy this pas for having a stronger steps and more precious work.

مقدمه

با توجه به عنوان این بحث ابتدا مفهوم آسیب شناسی و سپس آسیب شناسی شغلی مختصراً بیان می شود. آسیب شناسی به حالتی بیمار گونه اطلاق می شود که مانع کارکرد بهنجار فرد می شود. اصطلاح آسیب شناسی برچسبی کلی برای مطالعه اینگونه حالات است (پورافکاری، ۱۳۷۳). در این پژوهش منظور از آسییها و مشکلات حرفه ای، مجموعه عوامل درون فردی، بین فردی و فرافردی یا هر سه که مانع سازگاری و ارتقاء شغلی گردد و تحت عناوینی همچون

مشکلات شغلی، استرس‌های شغلی هم از آنها یاد می‌شود. عوامل استرس‌زای روانی - اجتماعی که از خود شغل یا شرایط استخدامی ریشه می‌گیرند غالباً طولانی مدت، مداوم و تکرار پذیرند. به رغم شیوه‌های متنوعی که شخص برای مقابله با استرس‌ها بکار می‌برد ممکن است الزامات از امکانات او فراتر رود و شیوه‌ی مقابله نه تنها کارساز نباشد بلکه در درازمدت خود به صورت منبع مشکل‌زا درآید. پیامدهای چنین وضعی به صورت اختلال کارکردهای روانشناختی و رفتاری ظاهر می‌شوند. تحریک‌پذیری، نگرانی، تنش و افسردگی از شاخصهای اولیه محسوب می‌شوند. به دنبال اینها، اختلالهای شناختی به صورت کاهش ظرفیت کارپروزی می‌کند (کالیمو و کوپر، ترجمه براهنی، ۱۳۷۹).

عوامل آسیب‌زای محیط کار، ممکن است منجر به غیبت، بیماری، ترک شغل، هزینه‌های بالا (دارویی، بیمه‌ای و جایگزینی شغلی)، روحیه‌پائین و دیگر پیامدهای مخرب گردد (کاروتانگ^۱، ۲۰۰۵).

زمانی که مراجعان از شغل خود ناراضی‌اند و قصد ترک شغل خود را دارند اولین مسئله‌ای که مشاوران به آن می‌پردازند این است که علت ناراضی‌ت فرد از شغلش چیست؟ این علت را ممکن است در خود شغل (فعالتهای شغلی)، در محیط (مثل داشتن رئیسی مستبد)، یا در خود شخص (صفات شخصیتی همچون تحمل استرس و افسردگی) جستجو کرد (سیاروجی، فورگاس و مایر، ترجمه نوری امام‌زاده‌ای و نصیری، ۱۳۸۳).

بررسی رضایتبخش منابع فشار تنها با استفاده از یک رویکرد چند رشته‌ای امکان‌پذیر است یعنی برای این منظور باید طیف کامل مسایل روانشناختی، جامعه‌شناختی و فیزیولوژیایی که در محیط کار بر افراد اثر می‌گذارد مورد بررسی قرارگیرد. حوزه‌هایی از زندگی که خاستگاه آسیب محسوب می‌شود عبارتند از: محیط کار، محیط خانواده، محیط اجتماعی و خود فرد. سه حوزه رفتاری، یعنی محیطهای کار، خانواده و محیط اجتماعی شامل نیروهایی هستند که بر فرد اثر می‌گذارند و با او تعامل دارند. بنابراین استرس ناشی از یکی از حوزه‌ها، ممکن است برفرد اثرگذارند و این به نوبه خود در نوع و نیرومندی استرس ناشی از یکی دیگر از حوزه‌ها تغییراتی ایجاد می‌کند.

^۱- Carr & Tang

کند هنگامی که استرس در یک یا چند حوزه به اندازه کافی شدید باشد عوارض استرس نمایان خواهد شد (کالیمو و کوپر، ترجمه براهتی، ۱۳۷۹).

انواع مدل‌های آسیب شناسی شغلی

الف) مدل تحلیل فشار روانی

در این مدل عوامل آسیب زا به سه دسته عوامل محیطی، سازمانی و فردی تقسیم شده است (ابزری و سرایداریان، ۱۳۷۶).

۱- عوامل محیطی ایجاد کننده فشار روانی: در یک تقسیم بندی عوامل محیطی ایجادکننده فشارروانی را می توان به چهاردسته، عدم اطمینان اقتصادی، عدم اطمینان سیاسی، تحولات اجتماعی و عدم اطمینان تکنولوژی تقسیم نمود.

۲- عوامل سازمانی ایجادکننده فشارروانی: در سازمانها عوامل زیادی وجود دارد که می توانند باعث فشارروانی بری اعضاء آن شوند و شماری از آنها شامل: فشاری که بر فرد به هنگام اجتناب از خطا، یا تکمیل نمودن کار در زمان محدود، وجود همکار ناخوشایند، رئیس بی احساس یا بارسنگین کار دانست که آنها را به دودسته عوامل مربوط به خود سازمان و عوامل مربوط به شغل تقسیم می کنیم.

۳- عوامل فردی ایجاد کننده فشار روانی: منظور از عوامل فردی عواملی است که هنگام بیکاری و یا خارج از محیط کار ایجاد می شود و می تواند به محیط کار نیز سرایت کند و عموماً تمرکز بر مسائل خانوادگی و اقتصادی افراد دارد. به طورکلی زندگی شخصی کارکنان در زندگی کاری آنها تأثیر دارد. اگر کارکنانی دارای مشکلات شخصی باشند، در محیط کاری خود تمرکز حواس نداشته و مشکلات کوچک کاری آنها را عصبانی و زودرنج می کند. از جمله عوامل مهم در این حیطه را می توان میزان تغییر در زندگی، شخصیت، ادراک، اختلافات فردی و ارزشها ذکر کرد.

ب) مدل دو قطبی باساکا^۱

باساکا پیشنهاد می کند که مشاوران یک رویکرد طبقه بندی شده با دوحوزه مفهومی بین فردی و درون فردی را برای ارزیابی مشکلات شغلی مراجعان خود بکار برند. ارزیابی مشکلات شغلی با قراردادن یک مشکل شغلی در یکی از دو حیطه مشکلات درون فردی و مشکلات بین فردی، شروع می شود استفاده از این چارچوب دو بخشی، مفهوم ساده ای را فراهم می کند. در حیطه بین فردی انتقال فعالی با محیط یا میزان بالایی از ارتباط با افراد دیگر وجود دارد. این حوزه به تعاملات بین فردی اهمیت می دهد و غالباً تقاضاهای محیطی و محیط اجتماعی که مراجع را احاطه کرده است را دربرمی گیرد. حوزه درون فردی به دنبال رشد و ترقی و کاهش ناراحتی است و تماس با احساسات، هیجانات و شناختها را شامل می شود این حوزه فرآیندهای درون فردی را دربرمی گیرد و غالباً شامل درک پاسخهای روانشناختی مراجع است.

ج) مدل ده طبقه ای آسیب شناسی شغلی عابدی

مدل دیگری که در این زمینه وجود دارد مدل عابدی (۱۳۷۴) می باشد که آسیبهای شغلی را بعد از انتخاب شغل در ۱۰ طبقه و ۵۰ زیرطبقه تقسیم بندی کرده است این طبقات و زیرطبقات عبارتند از:

- ۱- عدم هماهنگی فرد با شغل از نظر: ویژگی های شخصیتی، ویژگی های شناختی، ارزشها، نیازها، رغبت، وضعیت جسمانی و خانواده
- ۲- مشکلات ارتباطی در شغل شامل: نگرش منفی نسبت به مسئولین، نگرش منفی نسبت به همکاران، اشکال در مهارتهای ارتباطی، اشکال در رعایت مرزها، عدم هماهنگی بین ویژگی روانی فرد و همکاران
- ۳- تداخل آسیب روانی و وظایف حرفه ای شامل: اثر بیماری روانی و جسمانی بر کار، اثرکار بر بیماری روانی و جسمانی

- ۴- مشکل در بلوغ حرفه ای شامل: عدم برنامه ریزی، عدم آگاهی از توانایی ها و مهارتها، عدم آشنایی با شغل، عقاید و احساسات غیرواقع گرایانه نسبت به کار.
- ۵- اشکال در خط مشی سازمان: روشن نبودن خط مشی سازمان، توجه نبودن افراد نسبت به خط مشی سازمان، تغییر مکرر سیاستهای سازمان، تغییر یکباره سیاستهای سازمان، مشارکت کم یا زیاد و مغایرت سیاستهای سازمان با سلامت جسمی و روانی
- ۶- مشکل در ماهیت کار شامل: حجم کار، تنوع کار، یکنواختی کار، لذت بخش نبودن کار و چالش انگیز نبودن کار.
- ۷- مشکل در محیط کار شامل: مشکلات ناشی از صوت، نور، دما، آلودگی، ارگونومی و ایمنی
- ۸- مشکلات مربوط به تعهد سازمانی شامل: عدم آشنایی با اهداف سازمان، عدم اعتقاد به اهداف سازمان، عدم تلاش برای موفقیت سازمان و تلاش در جهت ترک سازمان.
- ۹- مشکلات مربوط به انگیزش کارکنان شامل: عدم رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، نداشتن هدف و عدم تصریح اهداف در سازمان.
- ۱۰- مشکلات مدیریت شامل: مشکلات شخصیتی مدیر، عدم وجود سیستم بازخورد، عدم وجود سیستم ارزیابی، عدم وجود سیستم دریافت نظرات و احساسات، عدم اطلاع رسانی صحیح، عدم سازماندهی صحیح روابط و عدم آشنایی مدیر با اصول مدیریت.

پژوهشهای مرتبط با آسیب شناسی شغلی

علاوه بر مدل‌هایی که جهت طبقه بندی و تشخیص سہلتر و دقیقتر آسیبهای شغلی وجود دارد پژوهشهای فراوانی نیز در این زمینه به صورت انفرادی یا زوجی آسیبهای شغلی را مورد بررسی قرار داده که در اینجا به تعدادی از آنها اشاره می‌کنیم. در این پژوهش هجده زمینه مشکل بالقوه را بررسی کرده است که عبارتند از: عدم تطابق شغل با شخصیت کارمند، ویژگیهای شخصیتی به طور کلی با فرسودگی ارتباط دارد در برخی از تحقیقات بین برونگرایی و خستگی هیجانی و

کاهش احساس پیشرفت همبستگی بدست آمد (استبرگ، ویلیامسون، گورساش و ردلی، ۱۹۹۴، میلز و هینر، ۱۹۹۸؛ به نقل از جاکوبس و دود، ۲۰۰۳).

همچنین داده‌های بدست آمده از مطالعات طولی آروی، بوچارد، سگال و آبراهام^۱ (۲۰۰۵؛ نقل از فارنهام و همکاران، ۱۹۸۹) شواهدی قوی دال بر این مسئله بود که ویژگیهای وراثتی سطح رضایت شغلی را در طول زمان تعیین می‌کنند. اما این سوال مطرح است که چرا ویژگیهای شخصیتی تعیین کننده نگرشها و ارزشهای حرفه‌ای است. استا^۲ و همکاران (۱۹۸۶؛ نقل از فارنهام و همکاران، ۲۰۰۵) دو تبیین محتمل را ارائه دادند. اول: ممکن است گرایشات عاطفی، تأثیری فراگیر بر چگونگی نظر مردم نسبت به جهان که شامل حرفه آنها هم می‌شود داشته باشد. دوم: این امکان وجود دارد تمایلات و گرایشات عاطفی روی انتخاب حرفه افراد تأثیرگذار باشد. مثلاً منفی گراها نسبت به افراد مثبت گرا حرفه‌هایی را انتخاب کنند که کمتر جذابیت داشته باشد (دورمن و زاپ، ۲۰۰۱؛ نقل از فارنهام و همکاران، ۲۰۰۵).

به بیان دیگر امکان دارد افراد با انواع شخصیت‌های مختلف شغل‌های متفاوتی را برای خود انتخاب کنند به عنوان مثال افراد صادق و بلندمرتبه بیشتر در جستجوی مشاغلی باشند که در آنها تازگی، تنوع و فرصت یادگیری است دلیل دیگری که وجود دارد این است که چرا ویژگیهای شخصیتی نگرش انتخاب و ارزشها و رفتارهای شغلی را پیش بینی می‌کند این است که افراد با ویژگیهای شخصیتی متفاوت (مثل روان رنجوری و برونگرایی) ممکن است به طور متفاوت نسبت به جنبه‌های کار خود واکنش نشان دهند (فارنهام و همکاران، ۲۰۰۵).

در ردیف یافته‌های گذشته فارنهام و همکاران (۱۹۹۹) برونگرایی و تجربه گرایی به طور مثبت با مؤثر بودن و پیشرفت رابطه دارد. بعلاوه توافق پذیری و وجدان گرایی به ترتیب پیش بینی کننده منفی و مثبت این معادله‌اند. ممکن است افراد توافق پذیر ارزشهای مساعدت و همکاریشان بیشتر ناشی از ارزشهای رقابتی آنها باشد و نیز وجدانگرایی پیش بینی کننده مثبت صفاتی مثل تلاش برای پیشرفت، وظیفه گرایی و خود نظم دهی است. جاه طلب، کامل، کوشا، متهور، مصمم،

¹ - Arvey , Bouchard , Segal & Abraham

² - Staw

مطمئن و مصر بودن صفاتی است که با تلاش برای پیشرفت رابطه است. در نتیجه وجدان گرایی پیش بینی کننده مهم ارزشهای کاری پیشرفت و مؤثر بودن است.

رضایت شغلی عبارتند از نگرش کلی فرد نسبت به شغل یا نسبت به جنبه‌ای از شغلش (اسپکتور^۱، ۱۹۹۷؛ نقل از گلیس و کیم، ۲۰۰۴).

در زمینه رضایت شغلی ایریس و بارت^۲ (۱۹۷۲، به نقل از عابدی، ۱۳۷۴)، دریافتند که رضایت شغلی بر رضایت از زندگی مؤثر است و این اثر در مورد سرکارگرانی که مشاغل خود را بینهایت مهم قلمداد کرده بودند در قویترین میزان بود. همچنین در این تحقیق مشخص شد رضایت از زندگی نیز بر رضایت از شغل مؤثر است ولی تأثیر آن به اندازه تأثیر رضایت شغلی بر رضایت از زندگی نیست.

فراوانی نشانگان روان تنی بهترین پیش‌بینی کننده مشکلات مربوط به سلامت است که ریشه آن چالش با فرایندهای روانشناختی (پیکو و همکاران، ۱۹۹۷؛ نقل از پیکو، ۲۰۰۵) مثل عدم رضایت شغلی و استرسهای مرتبط با شغل است (الس و همکاران، ۱۹۹۴. گونگ و همکاران^۳، ۲۰۰۲؛ نقل از پیکو، ۲۰۰۵) تمام این شکایات روان تنی در بین اکثر پرستاران دیده می‌شود (اسکیربا - آگور و همکاران^۴، ۱۹۹۳. پیکر، ۱۹۹۹؛ نقل از پیکو، ۲۰۰۵).

در ادبیات پژوهشی، ارتباط بسیار قوی بین پائین بودن رضایت حرفه‌ای و نشانگان فرسودگی و دیگر عوامل سازمانی وجود دارد (بورسی، ۲۰۰۲. کالیات و موریس، ۲۰۰۲. شامیان و همکاران^۵، ۲۰۰۱. استجمیلر و یاراندی، ۱۹۹۳؛ نقل از پیکو، ۲۰۰۵) نارضایتی شغلی نتیجه استرسهای حرفه‌ای است که بر سلامت کارمندان تأثیر می‌گذارد.

همانطور که پادشاهای درونی مثل رضایت از خود، ناشی از ارزیابیهای مثبت افراد از عملکرد موفقیت‌آمیز خود با استفاده از معیارهای درونی است به همان طریق هم تعهد حرفه‌ای باید منجر به موفقیت حرفه‌ای بیشتر به شکل پادشاهی از جانب دیگران (رئیس) مثل حقوق یا

^۱ - Spector

3-Iris & Barret

^۳ - Eells & Gonge

^۴ - Escriba - Aguir

^۵ - Shamian

پادشاهی ناشی از خود رهبری مثل رضایت شغلی باشد (بندورا، ۱۹۸۶. لوک و لاتام، ۱۹۹۹؛ نقل از یون، ۲۰۰۴).

مسلش^۱ و دیگران (۲۰۰۱؛ نقل از پینز و کینان، ۲۰۰۵) به عنوان مثال "فرسودگی شغلی را به عنوان یک واکنش طولانی مدت به استرس زاهای بین فردی و هیجانات شدید در محیط کاری" می‌دانند.

مسلش و همکارانش بررسی کرده‌اند که ویژگیهای فردی، ارتباطی و سازمانی در ایجاد فرسودگی مؤثر است و یافته‌ها حاکی از آن است که سازمانها قادرند هم رضایت شغلی را بالا ببرند و هم به فرسودگی شغلی کمک کنند (سودرفلت، سودرفلت و وارگ^۲، ۱۹۹۵؛ نقل از بل و همکاران، ۲۰۰۳).

عدم حمایت اجرایی، نبود چالشهای حرفه‌ای، حقوق پائین و مشکل در فراهم کردن خدمات برای مراجعان همگی پیش بینی کنندگان نرخ فرسودگی اند (بل و همکاران، ۲۰۰۳). بسیاری از تحقیقات نشان دهنده اهمیت فرسودگی در ارتباط با بهره‌وری، شایستگی کاری، غیبت از کار، صدمات ناشی از بیماری و آسیب‌شناسی روانی و بعلاوه اختلال در ارتباطات اجتماعی و خانوادگی است (دیک و واگنر^۳، ۲۰۰۱؛ نقل از کارنوگاریا و همکاران، ۲۰۰۵).

تحقیقات در حیطه خانواده و شغل نشان دهنده سرریز شدن مثبت و منفی حالات روانشناختی از یک نقش به نقش دیگر بوده است. تجربه احساس ناکامی، افسردگی و بیهودگی در یک نقش ممکن است به طور منفی به نقش دیگر سرازیر شود و باعث گوشه‌گیری، خصومت در تعاملات و عدم رضایت و یا عملکرد پائین در حیطه دیگر شود به همین نحو تجربه شایستگی، خوشایندی و انگیزش باعث سرازیر شدن مثبت به حیطه دیگر و باعث گرمی، شرکت در تعاملات و عملکرد مؤثر و موفق در حیطه دیگر شود (گرتن هوس و بوتل، ۱۹۸۵. پیوتروسکی، ۱۹۷۹. وی دانف^۴، ۱۹۸۸؛ نقل از راجرز و می، ۲۰۰۳).

1- Maslach

2- Soderfeldt & Warg

3- Dick & Wagner

4- Greenhaus • Bewtell • Piorkowski & Voydanoff

ارتباط بین کار و عشق در مطالعات مربوط به سرریز شدن استرس از کار به خانواده مورد مطالعات قرار گرفته (وستمن، ۱۹۹۸. وستمن، ۲۰۰۲. زدک^۱، ۱۹۹۲؛ نقل از پینز و همکاران، ۲۰۰۳) به نظر می‌رسد رضایت در یک حوزه از زندگی با رضایت درحوزه‌های دیگر و استرس در یک حوزه با ایجاد استرس در حوزه‌های دیگر زندگی مرتبط باشد.

تحقیقات پینز (۲۰۰۳) نشان دهندهٔ ارتباط ذاتی بین فرسودگی شغلی و فرسودگی زوجین با وجود تفاوت‌های فرهنگی است.

شواهد تجربی نشان می‌دهد تفاوتی بین فرسودگی شغلی و فرسودگی زوجین دیده نمی‌شود و همهٔ این مسائل حاکی از این است که فرسودگی در کار، ازدواج یا هر دو اتفاق می‌افتد و نیز تفاسیر دیگر احتمال در آمیختگی فرسودگی شغلی و فرسودگی زوجین را نشان می‌دهد. از طرفی ناکامی فرد در محیط خانه، ناکامی فرد در محیط کار را به دنبال خواهد داشت و فردی که در محیط کار ناکام می‌شود این مشکل را با خود به خانه می‌آورد در حقیقت فرسودگی شغلی به خانه سرزیر می‌شود. (بالکا، ۱۹۸۴. جاکسون و مسلش، ۱۹۸۲. جایاران، ۱۹۸۶. وستمن و ازیون، ۱۹۹۵؛ نقل از پینز و همکاران)^۲

توجه به روابط انسانی در محیط کار برای اولین بار توسط التون مایو مطرح شد و مثلاً شب نشینی کارمندان سازمان و ایجاد روابط نزدیک و صمیمانه و بیان آنها را محرکی برای عادی دانستن محیط کار و تلاش بیشتر برای رسیدن به هدف مشترک می‌دانست. (شفیعی سروستانی، ۱۳۷۰).

کیفیت روابط کارکنان در محیط کار، همواره رابطه مؤثری با استرس شغلی دارد. پژوهشگران اظهار کرده‌اند در بررسی‌های انجام شده ۳ نوع روابط میان فردی دیده شده است: رابطه با همکاران، رابطه با سرپرستان، رابطه با مراجعان (راس و آلتمایر، ترجمه خواجه پور، ۱۳۷۷).

تحقیقات کیم و گلیس^۳ (۲۰۰۴)، نشان داد همبستگی مثبتی بین کمبود حمایت سازمانی و بالا بودن استرس شغلی با کاهش نمرات رضایت حرفه‌ای گزارش شد. کارمندانی که مشکلات

^۱- Westman & Zedeck

^۲- Bulka ، Jackson ، Maslash ، Jackson ، Westman & Etzion

^۳- Kim & Gellis

بیشتری را در ارتباط با سرپرست خود داشتند رضایت شغلی کمتر و استرس شغلی بیشتری را گزارش دادند بعلاوه افزایش فشار استرس‌زاهای شغلی و تصور کمبود حمایت سازمانی پیش بینی کنندهٔ بالا بودن نمرات خلق افسرده است. این یافته‌ها با تحقیقات گذشته مبتنی بر ارتباط بین کمبود حمایت و هالگوی سرپرست و رضایت شغلی سازگار است (جونیس، فلین و کلوی،^۱ ۱۹۹۵؛ نقل از کیم و گلیس، ۲۰۰۴).

مسلش معتقد است پیشرفت حرفه‌ای به میزان زیادی با کیفیت ارتباط بین متخصص و مراجع همبستگی دارد. (لویسنکی و مسلش؛ نقل از بینگ، کیرنز و داچان، ۲۰۰۲).^۲
حمایت اجتماعی نیز با فرسودگی همبستگی دارد و به طور کلی حمایت اجتماعی بیشتر با فرسودگی شغلی کمتر رابطه دارد (جاکوبس و دود، ۲۰۰۳).^۴

فشارهای بین فردی شدید در محیط کار تأثیر پایداری ایجاد می‌کند و ارتباط کاری مثبت برای عملکرد مولد کارمند ضروری به نظر می‌رسد (گیم و گلیس، ۲۰۰۴).

تأثیر سرپرستان یکی از معمولترین پیش بینی کننده و درمان کننده‌های آسیبهای جانشین است. ممکن است باعث شود مددکاران در برخورد با مراجعان خود زمانیکه احساس ترس، نگرانی یا عدم کفایت میکنند به دلیل ارتباط گرمی که رئیس با آنها برقرار می‌کند احساس ایمنی کنند. (بل، کولکاری، دالتون، ۲۰۰۳)

در برخی از مطالعات نوعی رابطه بین خصوصیات افراد مافوق در محیط کار با رضایت کارگران پیدا شده است که بر مبنای آن این نتیجه بدست آمده، در بخشهایی که کارفرمایان مدافع کارمندانند و نظارت و کنترل شدیدی بر کارمندان ندارند سطح تولید بالاتر است (شفیعی سروستانی، ۱۳۷۰).

کی دیگر از روابطی که بالقوه استرس زا شناخته شده، کنشهای متقابل با مشتریان و مراجعان در محیط کار است و اغلب این روابط بیشتر بستگی به کاری دارد که کارمند یا کارگر انجام می

¹- Jones , Flynn & Kelloway

²- Maslash

³- Byng , Cairns & Dachan

⁴- Jacobs & Dodd

دهد. یافته ها نشان می دهد کارکنانی که همواره کارشان عرضه خدمات به دیگران است بیشتر در خطر دریافت استرس شغلی و از توان افتادگی هستند. خدمت دهندگان ممکن است به آسانی آماج استرس شغلی قرارگیرند، هم به این سبب که در ضمن کمک به دیگران به شدت احساس مسئولیت شخصی می کنند و هم به این دلیل که دستاوردهای کارشان به ندرت به آنها بازخورد داده می شود (راس و آلتمایر، ترجمه خواجه پور، ۱۳۷۷).

درباره حقوق، مزایا و امنیت شغلی، باید این نکته مهم در پژوهشها نیز مورد توجه قرار گیرد که همبستگی کلی بین دستمزد و رضایت شغلی اندک و معمولاً ۱۵٪ تا ۱۷٪ است. بنابراین حقوق و دستمزد در رضایت شغلی عامل مهمی نیست. برای کارگران اروپایی، حقوق و دستمزد در مقایسه با روابط خوب در محیط کار و محتوای شغل پیش بینی کننده خیلی ضعیفتری است. (کلارک، ۱۹۹۸؛ نقل از آرگایل، ۱۳۸۲، ترجمه گوهری).

در مورد عدم امنیت شغلی باید به این نکته اشاره کرد که در جهان کنونی با توجه به پیشرفتهای تکنولوژی و پیچیده شدن ابزار و تخصصی شدن صنعت، متأسفانه حوادث ناشی از عدم رعایت اصول ایمنی در بخشهای مختلف صنعتی هزینه های سرسام آور و وحشتناکی به دنبال دارد و تلاش در جهت دستیابی به محیط آرام، سالم و ایمن شرط اولیه فعالیت، کار و تولید است در این راستا اولین مسئله ای که زمینه ساز فعالیتی با کیفیت و مطلوب به شمار می آید امنیت شغلی است زیرا کارگران جزء اقشار آسیب پذیر جامعه محسوب می شوند که از حساسیت ویژه ای برخوردارند. چنانچه آنها به آینده شغلی امیدوار نباشند و با تزلزل و ناامیدی به کار مشغول شوند بازده مطلوب و بهره وری و کیفیت دلخواه بدست نخواهد آمد و زمینه اصلی ایجاد حادثه و افزایش هزینه ها خواهد شد (ابراهیم پور، ۱۳۸۳).

در زمینه قصد ترک شغل مطالعات نشان می دهد چندین عامل مرتبط با رضایت حرفه ای پائین و تعهد حرفه ای اندک که نتیجه آنها بالا رفتن قصد ترک شغل است شناسایی شدند این عوامل شامل عدم امنیت شغلی (پسیوارک و استراوسر، ۱۹۹۶؛ نقل از پاگت و همکاران، ۲۰۰۵)^۱ خطر

دعوی قضایی، فرسودگی کارمندان، تدابیر اجتماعی شرکت، رقابت در محیط شغلی، وظایف کاری و غیرکاری و کنترل خارجی شغل (دالتون و هیل^۱، ۱۹۹۷؛ نقل از پاگت و همکاران، ۲۰۰۵).

بسیاری از محققین که ارتباط بین حجم کار و فرسودگی را بررسی کرده‌اند همبستگی مثبتی را گزارش دادند به این صورت که حجم کاری بالا فرسودگی را افزایش می‌دهد. بعضی از مطالعات تنها بین حجم کار و خستگی هیجانی همبستگی گزارش داده‌اند (مال و می^۲، ۱۹۹۷-۱۹۹۸؛ نقل از جاکوبس و دود، ۲۰۰۳).

در زمینه تأثیر کار بر سلامت فرد مطالعات نشان می‌دهد مشاغل دارای فشار روانی بالا با مقادیر بالای عصبانیت مرتبطند. به عنوان مثال، در مقایسه ای از مشاغل دارای خطر بالا با گروه گواه جانسون، اندرسون ولیندستروم (۱۹۷۸)، دریافتند که در مقایسه با گروه دوم افراد گروه اول به میزان ۳۶٪ بیشتر دچار آشفتگی عصبی بودند. پیمایش تصادفی استوتر (۱۹۸۵)، آشکار ساخت ۱۴٪ از افراد دچار اضطراب و ۱۲٪ دچار افسردگی بودند. چنین آشکار شد که ۴۰٪ از مردان و ۴۵٪ از زنان از خستگی مفرط و به ترتیب ۱۵٪ و ۲۳٪ از افسردگی رنج می‌برند و تقریباً یک پنجم از کارگران آشکارا از شغلشان ناراضیند (توری و پورخاقان، ۱۳۸۱).

از طرفی واکنشهای هیجانی از قبیل اضطراب یا افسردگی، به عنوان پاسخی به انواع استرس‌زاهای محیطی، بخشی از تجارب روزمره زندگی است (ابزری و سرایداریان، ۱۳۷۶).

به طور کلی کار برای سلامت روان مفید است و هنگام شروع کار سلامت روانی افراد بهبود می‌یابد و در هنگام بیکاری سلامت روان مختل می‌شود. اما کار برای برخی افراد فشارآور است و می‌تواند منبع اختلال روانی باشد. به عنوان مثال شغل‌های پرتحرک موجب اضطراب و نه افسردگی می‌شوند و فشارروانی در محیط کار نیز می‌تواند باعث بیماری جسمی شود (آرگایل، ترجمه گوهری و همکاران، ۱۳۸۲).

همچنین فشارروانی ممکن است به صورت عصبانیت، اضطراب، حساسیت نقش، افکار بیهوده و حتی بیماریهای جسمی ظاهر شود، که این عوامل براعتماد به نفس و عملکرد افراد تأثیر مخرب دارد (عسکری و همکاران، ۱۳۸۲).

^۱- Dalton & Hill

^۲- Male & May

یکی از عوامل ایجاد کننده فشارروانی در سازمان، ارزیابی عملکرد است. ارزشیابی شدن توسط سرپرستان، برای بسیاری از اشخاص تجربه بسیار فشارزائی است چراکه احتمال به خطر افتادن شهرت و اعتبار آنان بسیار زیاد است. مسیر خدمت آینده افراد مشخص می شود و احتمال دریافت بازخورد منفی در عمل وجود دارد به این دلیل این نکته مهم است که چنین ارزیابی‌هایی تا آنجا که ممکن است با آرامش و به شیوه منطقی و منصفانه صورت گیرد. در اینجا باید دقیقاً مشخص شود چه جنبه هایی از عملکرد مورد توجه قرارخواهد گرفت و چه نوع ارزشیابی هایی صورت خواهد گرفت. ضمناً باید نتایج ارزشیابی دقیقاً برای مواردی استفاده شود که از قبل تعیین شده است (ابزری و سرایداریان، ۱۳۷۶).

نتیجه گیری

با توجه به مدل‌های مختلف و نتایج پژوهش‌های گوناگون در زمینه بررسی مشکلات حرفه ای می توان کلیه عوامل بالقوه آسیب زا که در ارتباط با حرفه کارمندان است را با الگوی فرضی زیر طبقه بندی نمود. در این الگو به منظور بررسی انواع آسیب‌های طبقه بندی متفاوتی به عمل آمده که در آن انواع آسیب‌های شغلی به سه طبقه کلی وچندین زیر طبقه تقسیم شده است که عبارتند از:

آسیب‌های درون فردی که دربرگیرنده مسائل مربوط به شخص کارمند است و باعث اختلال در عملکرد وی می شود و شامل

۱- آسیب‌های جسمانی که شامل مشکلاتی است که به واسطه کار در جسم کارمند ایجاد می شود.

۲- آسیب‌های عاطفی مشکلات عاطفی که در هنگام انجام کارها یا به واسطه انجام کارها در کارمند ایجاد می شود.

۳- آسیب‌های ارزشی که شامل ارزش‌های اجتماعی، سیاسی، هنری، تهوری، دینی، علمی که در هنگام انجام فعالیت‌های کاری به آنها توجه نمی شود.

۴- آسیب‌های شناختی آسیب‌ها و مشکلاتی که در ارتباط با فعالیت‌های عالی مغز مثل توجه، تمرکز، خلاقیت، یادگیری‌های گذشته و حافظه است.

۵- آسیبهای مربوط به رشد حرفه ای کارمندی شامل نداشتن برنامه ریزی شغلی، آشنا نبودن با شغل، آگاه نبودن از تواناییها ومهارتها، داشتن عقاید و احساسات غیرواقع گرایانه نسبت به شغل است.

۶- آسیبهای مربوط به فرسودگی شغلی کارمند شامل خستگی هیجانی، کاهش عملکرد شخصی و مسخ شخصیت است.

۷- آسیبهای مربوط به نارضایتی شغلی کارمندی شامل نارضایتی کارمند از حقوق، عدم امنیت شغلی، نداشتن امکان ارتقاء (فرصتهای ناعادلانه)، شرایط کاری نامناسب و داشتن روابط انسانی نامناسب است.

۸- آسیبهای مربوط به تعهد حرفه ای که شامل عدم آشنایی با اهداف سازمان ، عدم اعتقاد به اهداف سازمان، عدم تلاش برای موفقیت سازمان و تلاش برای ترک سازمان است.

آسیبهای بین فردی که شامل آن دسته از مشکلاتی است که کارمند در ارتباط با افراد دیگر چه در محیط کاری و چه خارج از آن با آنها روبرو است و باعث اختلال در عملکرد وی می گردد و شامل:

۱- آسیبهای مربوط به ناهماهنگی شغل فرد با خانواده وی

۲- آسیبهای مربوط به ارتباطات کارمند با ارباب رجوع

۳- آسیبهای مربوط به ارتباطات کارمند با همکاران

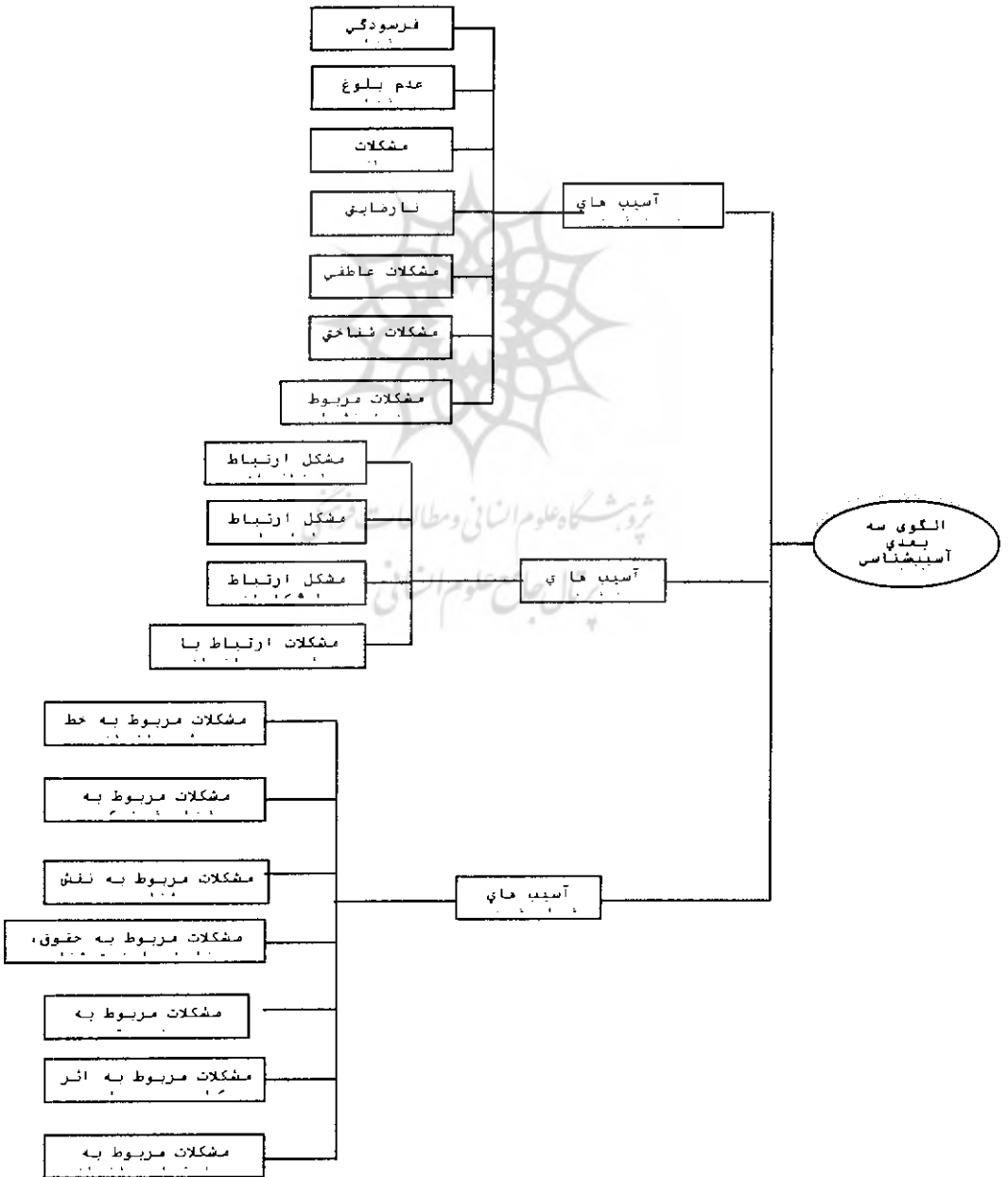
۴- آسیبهای مربوط به ارتباطات کارمند با رئیس (شهردار منطقه محل خدمت)

آسیبهای فرافردی که بیشتر مشکلات مربوط به شغل کارمند است و باعث اختلال در عملکرد کاری وی می شود و شامل:

۱- مشکلات مربوط به حقوق، مزایا و امنیت شغلی.

۲- مشکلات مربوط به سیاستهای سازمان است که شامل روشن نبودن سیاستهای سازمان، توجه نبودن افراد نسبت به سیاستها در سازمان، تغییر مکرر سیاستها در سازمان، تغییر یکباره سیاستها، مشارکت کم یا زیاد، مغایرت داشتن سیاستها با سلامت جسمانی یا روانی کارمندان است.

- ۳- مشکلات مربوط به مدیریت که شامل مشکلات شخصیتی مدیر، عدم وجود سیستم بازخورد، عدم وجود سیستم ارزیابی، عدم وجود سیستم دریافت نظرات و احساسات، عدم اطلاع رسانی صحیح، عدم سازمان دهی صحیح روابط و عدم آشنایی مدیر با اصول مدیریت می باشد.
- ۴- مشکلات مربوط به نقشهای شغلی و یا ماهیت شغل که شامل حجم زیاد یا کم کار، چالش انگیز نبودن، یکنواختی و نداشتن تنوع در انجام کار و لذت بخش نبودن کار است.
- ۵- مشکلات مربوط به شرایط فیزیکی کار که شامل مشکلاتی در زمینه صوت، نور، آلودگی، ارگونومی و ایمنی است.
- ۶- آسیبهای مربوط به تأثیر کار بر بیماری جسمانی و یا روانشناختی کارمند و یا تأثیر بیماری جسمانی و یا روانشناختی بر عملکرد کاری کارمند می باشد.
- ۷- آسیبهای مربوط به ناهماهنگی فرد با شغلش از جنبه های مختلف (جسمی، شخصیتی، شناختی، ارزشی و خانواده به آن توجه می شود).



منابع

- ابراهیم پورسامانی، جمشید. (۱۳۸۳). بررسی هزینه‌های ناشی از حوادث کار در صنایع تولیدی. مجله کار و جامعه. ۵۴، ۶۰-۵۶.
- راس، رندال آر و آلتامیر، الیزابت ام. (۱۳۷۷). استرس شغلی. ترجمه علامرضا خواجه پور. تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- سیاروجی، ژوزف، فورگاس، ژوزف و مایر، جان. (۱۳۸۳). هوش عاطفی در زندگی روزمره. ترجمه اصغر نوری امام زاده‌ای و حبیب الله نصیری. انتشارات نوشته.
- شفیعی سروستانی، مریم. (۱۳۷۰). بررسی عوامل افزایش رضایت شغلی اساتید در دانشگاه اصفهان و ارائه پیشنهاداتی برای بالا بردن کارآیی دانشگاه اصفهان: پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی
- عسگری، محبوبه و سیادت، سیدعلی و عریضی، حمیدرضا. (۱۳۸۳). رابطه بین تعهد سازمانی و سلامت روانی و مقایسه آنها در مدیران مقطع متوسطه مدارس دولتی و غیرانتفاعی شهر اصفهان. مجله دانش و پژوهش در روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان). ۱۹ و ۲۰، ۱۴۲-۱۲۹.
- آرگایل، مایکل. (۱۳۸۲). روانشناسی شادی. ترجمه مسعودگوهری، حمیدظاهر نشاط دوست، حسن پالاهنگ و فاطمه بهرامی. اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی اصفهان.
- ابیزری، مهدی و سرایداریان، حمید. (۱۳۷۶). سازمان، مدیریت و فشار روانی. اصفهان: انتشارات ارکان - عباسپور، سعید و عابدی، محمدرضا. (۱۳۷۴). رضایت شغلی در شرکت فولاد مبارکه پس از پیاده سازی الگوی مدیریت بر مبنای کرامت انسانی. اصفهان: طرح پژوهشی در شرکت فولاد مبارکه.
- پورافکاری، ن. (۱۳۷۳). فرهنگ جامع روانشناسی-روانپزشکی، جلد ۲، تهران: نوبهار.
- کالیمو، رایجا، البطوی، ا. مصطفی و کوپر، کاری ل. (۱۳۷۹). مدیریت عوامل روانی - اجتماعی محیط کار. ترجمه محمدنقی براهنی. تهران: انتشارات رسانش - با همکاری روابط کار و مددکاری اجتماعی شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران.

Reference

- Bell, H. & Kulkarni, Sh & Dalton, L. (2003). Organizational prevention of vicarious trauma. *Families in society*. 84, 4, 463.
- Busacca, L.A. (2002). Career problem assessment: A conceptual schema for counselor training. *Journal of career development*. 29, 2, 129.
- Carr, A E. & Tang, T L-P. (2005). Sabbaticals and employee motivation: Benefits, concerns and implication. *Journal of education for business*. 80, 3, 160
- Furnham, A & Forde, L. & Ferrari, K. (1999). Personality and work motivation. *Personality and individual difference*. 26, 6, 1035-1043.
- Furnham, A. & Petrides, K.V & Tsaousis, L.& Pappas, K. & Garrod, D. (2005). A cross – cultural investigation into the relationships between personality traits and work values. *Journal of Psychology*. 139, 1, 5.
- Gellis, Z, D. & Kim, J. C (2004). Predictors of depressive mood, occupational stress, and propensity to leave in older and younger mental health case managers. *Community Mental health Journal*. 40, 5.
- Jacobs, S, R. & Dodd, D. K. (2003). Student burnout as a function of personality, social support and workload. *Journal of collage student development*. 44, 3, 291
- Padgett, M & Paulson, K & Hughes G & Hughes, S, B & Born, C. J. (2002). The relationship between pre-employment expectations, experiences, and length of stay in public accounting. *Journal of leadership & organizational studies*. 12, 1, 82.
- Piko, B. F. (2005). Burnout role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing studies*
- Pines, A. M & K, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and individual differences*. 39, 3, 625-635.
- Poon, J. M. L. (2004). Career commitment and career success: moderating role of emotion perceptin. *Career development international*. 9, 4/5, 374.
- Rogers, S. J & May, D. C. (2003). Spillover between marital quality and job satisfaction: Long – term patterns and gender differences. *Journal of Marriage and family*. 65, 2, 482.