

استرس در کار

Ali Behroozi

STRESS AT WORK

The nature of work is rapidly changing. Perhaps more than in the past, job stress imposes a threat to the health of workers and, in turn, to the health of organization. Job stress can be defined as the harmful physical and emotional responses that occur when the requirements of the job do not match the capabilities, resources or needs of the worker. Job stress can lead to poor health and even diseases. It is obvious that stress is part of our life and cannot be separated from it; thus it should be controlled.

There are two major techniques for preventing occupational stress, namely stress management and organizational changes.

Key Words: Occupational stress, Worker, Stressors, Stress Management.

Academic Member of Shah Rood univ. Of med . sciences.

چکیده:

امروزه استرس یا تنش نامی آشنا برای عموم مردم است و در زندگی روزانه ما به طور فراوان و به علل مختلف مشاهده می شود .

دنیای صنعتی و پیشرفت های روزافزون آن ، گرچه باعث آسایش جسمی افراد شده ولی بار فکری آنان را افزایش داده است . نگرانی افراد نسبت به کار ، مشکلات

استرس در کار

علی بهروزی

عضو هیئت علمی دانشکده علوم پزشکی شاهرود

دوازدهه شود. بدیهی است که استرس جزئی از زندگی ماست و شرط لازم برای تمام موجودهای زنده برای واکنش مناسب در برابر وضعیت های تهدید کننده می باشد.

زندگی بدون حضور عوامل استرس زا غیر طبیعی نیست ولی خسته کننده است. استرس را نمی توان از زندگی حذف کرد و همانند تولد، مرگ، غذا خوردن و عشق ورزیدن جزئی جدا ناپذیر از زندگی است.

پاراسلسوس پزشک قرن ۱۶، معتقد بود که میزان مصرف یک ماده تعیین کننده سمی بودن یا غیر سمی بودن آن است. این نظریه در مورد استرس نیز صادق است به عبارت دیگر میزان استرس تعیین کننده این نکته است که آیا دارای اثر نامطلوب است یا توانایی فرد را برای مقابله با مشکلات افزایش می دهد.

نکته ای که باید به آن توجه کرد این است که بین استرس طبیعی و استرس مرضی، مرزی وجود دارد که این مرز از فردی به فرد دیگر متغیر است به طوری که یک فرد می تواند میزان زیادی از استرس را در زندگی خود تحمل کند و فرد دیگر زود آزرده شده و از این وضعیت رنج می برد.

تأثیر تنش ها در پیدایش بیماری های خطرناک از موضوع های قابل توجهی است که با توجه به اهمیت موضوع به نمونه هایی از آن اشاره می گردد:

اثرات تنش بر قلب و اندام های داخلی

اولین بار در سال ۱۹۵۶، آقای سیله (Selye) مدیر مؤسسه طب تجربی و جراحی دانشگاه مونترال تحقیقات علمی خویش را به عنوان «استرس در زندگی» منتشر کرد تحقیقات وی نشان می داد که موش هایی که در آزمایشگاه تحت شرایط استرس قرار می گیرند همان تغییراتی در عضلات قلب آن ها به وجود می آید که در کالبد شکافی افرادی که به تازگی بر اثر قرار گرفتن در حالت های پر استرس در اثر سکت قلبی فوت نموده اند.

اجتماعی و اقتصادی، انتظارهای سازمان از کارمندان، پیشرفت تکنولوژی، اشکال های مدیریتی و توقع کارکنان و غیره همگی سبب می شوند که فرد از لحظه بیداری بامداد تا هنگام آرمیدن شامگاه، همواره دچار فشارها، هیجان ها، نگرانی ها، بیم ها و امیدهای گوناگونی باشد که گاه با ظرفیت جسمی، عصبی و روانی وی متناسب است و گاه با آن سازگار نیست. مجموعه چنین فشارهایی را استرس گویند.

مقدمه

تقریباً ۴۵ درصد جمعیت دنیا و ۵۸ درصد افراد بالای ۱۰ سال در شمار نیروی کار جهانی قرار دارند و بسیاری از این افراد بیش از یک سوم زندگی پس از بلوغ خود را در محیط های کاری که انواع عوامل استرس زا در آن ها قرار دارند، می گذرانند. از این رو تأمین بهداشت روانی و کاهش استرس در این افراد دارای اهمیت به سزایی است. به طور کلی واژه استرس در دهه ۱۹۳۰ و توسط محقق بنام سیله (Selye) وارد حیطه روان شناسی و پزشکی شد. او استرس را به صورت واکنش ارگانیسم به تهدید یا فشار تعریف کرد.

این محقق دریافت که استرس به طور اساسی نتیجه واکنش های زنجیره ای مکانیسم های عصبی مترشحه داخلی است که توسط یک تحریک در ساقه مغز شروع شده و به وسیله افزایش ترشح هورمون ها از غده فوق کلیه خصوصاً آدرنالین و نورآدرنالین که به هورمون های عملکردی معروفند ادامه می یابد.

این هورمون ها، همچنین کاتکولامین Catecholamines نیز نامیده می شوند که در ادرار یافت می شوند و روشی برای تعیین استرس می باشد. در حقیقت امتداد و تکرار وضعیت های استرس زا برای سلامتی مضر بوده و در دراز مدت منجر به ایجاد مشکل در سیستم های معدی - روده ای، قلبی - عروقی و غیره می شود. معمولترین شکل بیماری های استرسی اختلالات معدی - روده ای است که می تواند منجر به زخم های معده یا

برادران ایرلندی خود از غذاهای بهداشتی تری استفاده می کردند ولی با این وجود وفور بیماریهای قلبی، عروقی در این مهاجران بیشتر از افرادی بود که در مناطق روستایی ایرلند زندگی می کردند.

تأثیر استرس در اختلالات روانی

بر اساس تحقیقات انجام شده، مشکلات روانی تا حد زیادی مربوط به استرس شغلی است که بر فرد وارد می شود. (جدول شماره ۱)

در گزارشی که مرکز ملی آماربهداشتی آمریکا در سال ۱۹۹۸ ارائه داد بیش از نیمی از ۴۰۰۰ نفر کارگری که مورد پرسش قرار گرفتند درجه کم تا متوسطی از استرس را نشان دادند. این پدیده هزینه سنگینی را برای واحدهای تولیدی و اقتصاد ملی به بار می آورد که شامل هزینه های زیر است:

افزایش سوانح و زمانهای از دست رفته، افزایش هزینه های بیمه، بیمارستان و مراقبت های بهداشتی و کاهش بازدهی و غیره.

جدول ۱: علائم و اختلالات مربوط به استرس

رفتاری	روانشناختی	جسمانی
استعمال دخانیات	تحریک پذیری	خستگی
پر خوری	خشم	سردرد
بی خوابی	افسردگی	فشار خون بالا
خصومت	بی عاطفگی	اختلالات اسکلتی - عضلانی
غیبت	اضطراب	بیماری های قلبی
عدم کارایی	کناره گیری	مشکلات گوارشی

استرس شغلی

استرس شغلی را می توان به صورت پاسخ های جسمانی و احساسی در کارگر تعریف کرد و زمانی که

همچنین موش هایی که دکتر سیله (Selye) در معرض تنش قرار داده بود وقتی کالبد شکافی شدند، مشاهده گردید که غدد فوق کلیوی آن ها به طور قابل ملاحظه ای بزرگ شده و رنگ آن به سبب تراکم و دفع دانه های چربی تغییر کرده است. همچنین گره های لنفاوی آن ها انقباض یافته و در معده آن ها نیز زخم های خونی دیده می شود.

تأثیر استرس در تضعیف سیستم ایمنی بدن و بستر سازی برای سرطان

تحقیقات علمی نشان می دهد استرس نقش اساسی در تضعیف سیستم ایمنی بدن دارد. حیواناتی که تحت استرس مکرر قرار می گیرند سیستم دفاعی بدنشان مختل می شود.

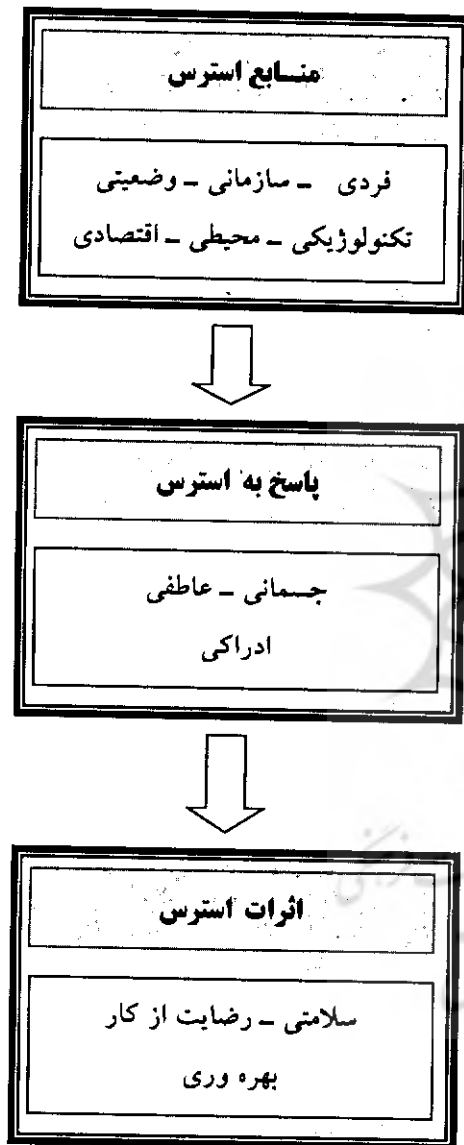
تحقیقات یک پزشک آمریکایی بنام دکتر لوشون (shun Low) نشان می دهد که رابطه بسیار نزدیکی

بین استرس های شدید و ایجاد سرطان ها وجود دارد.

یک پزشک روسی تعدادی موش را با یک ماده سرطان زا رنگ کرد، سپس موش ها را به دو گروه تقسیم نمود. گروه اول را در محیطی تنش دار قرار داد ولی گروه دوم را در محیطی آرام و بدون تنش نگهداری کرد. بیشتر موش های رنگ شده گروه اول دچار سرطان پوست شدند ولی هیچ یک از موش های گروه دوم که در محیطی بدون تنش بودند به سرطان پوست مبتلا نشدند.

تأثیر استرس در ازدیاد چربی خون

در این زمینه، پژوهشگران دانشکده بهداشت دانشگاه هاروارد تحقیقی را انجام دادند، آن ها ۶۰۰ مرد ایرلندی را که قبلاً در مناطق روستایی کشور خود ساکن بودند و بعد به دنبال کار به مناطق شهری از جمله شهر بوستون (آمریکا) مهاجرت کرده بودند، تحت نظر گرفتند. زمانی که آنان در ایرلند بودند مانند بقیه مردم چربی بیشتری می خوردند که بیشتر آن از نوع اشباع شده به ویژه کره بود. گروهی که به آمریکا مهاجرت کردند نسبت به



دیاگرام شماره ۱: ارتباط های فعال در استرس

عوامل فردی

عوامل فردی مربوط به خصوصیات فردی یا شرایطی است که بر روی انگیزش فردی تاثیر دارند در این مورد وضعیت سلامتی، شخصیت، توانایی کار و مهارت های ارتباطی و مقابله با مشکلات، سیستم های ارزشی و تضاد بین نیازهای شغلی و زندگی شخصی را می توان به عنوان مثال ذکر کرد.

نیازهای شغلی با توانائی ها، استعدادها یا توقعات کارگر متناسب نیست ایجاد می شود. بنابر این در مطالعه استرس شغلی باید به هماهنگی بین محیط و فرد توجه نمود که منظور از محیط، محیط های فیزیکی و اجتماعی می باشند.

علل استرس شغلی

تقریباً همگان قبول دارند که استرس شغلی نتیجه تعامل بین کارگر و شرایط کار است. همان گونه که قبلاً ذکر شد اختلافات فردی در ایجاد استرس موثرند. به عبارت دیگر چیزی که برای یک فرد استرس زا است ممکن است برای فرد دیگر استرس زا نباشد.

نظریه انستیتوی ملی بهداشت شغلی آمریکا

در مورد استرس شغلی

بر پایه تحقیقات صورت گرفته، انستیتوی ملی بهداشت روانی شغلی عقیده دارد که شرایط کاری نقش عمده ای در ایجاد استرس شغلی دارد ولی اهمیت عوامل فردی را نباید از نظر دور داشت. طبق نظریه این مرکز تماس با شرایط کار استرس زا می تواند تاثیر مستقیم بر روی سلامتی و ایمنی فرد داشته باشد. اما همان گونه که در دیاگرام شماره ۱ نشان داده شده عوامل فردی و دیگر عوامل وضعیتی می توانند در تقویت یا تضعیف این تاثیر، مداخله نمایند.

مثال هایی از عامل های فردی و وضعیتی که می تواند برای کاهش اثرات شرایط کار استرس زا به کار رود به شرح زیر است:

۱- تعادل بین کار و زندگی فردی یا خانوادگی

۲- حمایت دوستان و همکاران

۳- مثبت اندیشی و امیدواری

همان گونه که در دیاگرام شماره ۱ نشان داده شده است عوامل متعددی در محیط کار بر روی حالت استرس تاثیر دارند که این عوامل در کل به ۶ دسته تقسیم می شوند:

عوامل وضعیتی

مربوط به رویدادها یا شرایط کار است. کیفیت سیستم های تامین اجتماعی، میزان بار کاری و تضاد بین مدیران، همکاران و زیردستان مثال هایی از این گروه می باشند. سیستم های تامین اجتماعی در کار بر روی سلامت روانی فرد، رضایت از کار، وضعیت سلامتی و غیبت های وی تاثیر دارد.

بحث تضاد بین افراد در محیط کار باید سریعا و منصفانه و بدون برتری دادن گروهی بر گروه دیگری بررسی و رفع شود.

عوامل سازمانی

این عوامل مربوط به خط مشی و کنترل های عملیاتی همانند فقدان تصمیم گیری مشارکتی کارگران، ابهام نقش (Role ambiguity)، ارتباط های ضعیف در سازمان، مدیریت ضعیف، اطلاعات ناکافی و فقدان امکان پیشرفت تخصصی است. سیاست سازمان در رابطه با فرهنگ مشارکت و سطح بهره وری مورد انتظار نیز می تواند منجر به درجات مختلفی از استرس شود.

عوامل تکنولوژی

این عوامل مربوط به سیستم های جدید یا پیشرفته ارائه خدمات همانند تجهیزات پیشرفته حمل و نقل کالا، تبادل بین شبکه های اطلاع رسانی و به طور کلی هر نوع تکنولوژی جدید که وارد حیطه کاری فرد شود می باشد.

عوامل محیطی

این عوامل مربوط به کیفیت تنظیم کار است که شامل طراحی محل کار، روشنایی، صدا، آلودگی هوا، مشکلات ارگونومیکی و غیره است.

عوامل اقتصادی

این عوامل می توانند باعث ایجاد استرس قابل ملاحظه ای در کار خصوصا هنگامی که تامین مالی کارگر به مخاطره بیفتد گردند. به علاوه، هنگامی که فرد، میزان

بیشتری از آنچه که بدست می آورد هزینه می کند تا استاندارد خاصی از زندگی را حفظ کند بحران مالی در خانواده ایجاد خواهد شد.

پیش گیری از استرس

دو روش عمده برای مقابله با استرس در محیط کار وجود دارد:

۱- مدیریت استرس

۲- تغییر سازمانی

۱- مدیریت استرس

تقریبا نیمی از شرکت های بزرگ در آمریکا مدیریت استرس را به پرسنل خود آموزش می دهند. برنامه مدیریت استرس، آموزش هایی را در مورد طبیعت منابع استرس همانند مدیریت زمان و تمرین های آرام سازی (Relaxation exercises) به پرسنل می دهد

آموزش مدیریت استرس می تواند علائم استرس نظیر اضطراب و اختلالات خواب را به سرعت کاهش دهد و دارای مزایای رایگان بودن و راحتی انجام است اما این برنامه دارای ۲ عیب عمده است:

- اثرات سودمند بر روی علائم استرس اغلب کوتاه مدت است.

- در این برنامه از بعضی از علت های ریشه ای استرس چشم پوشی می شود زیرا تمرکز بر روی کارگر است نه محیط.

۲- تغییر سازمانی

در مقابل تکنیک مدیریت استرس، این روش مهمترین روش مستقیم کاهش استرس در کار است و بسا شناسایی جنبه های استرس زای کار همانند حجم کار اضافی و طراحی راهکارهای کاهش استرس به این هدف نائل می شود.

مزیت این روش این است که به طور مستقیم با علل ریشه ای استرس در کار درگیر است ولی بعضی اوقات

- مدیران چندان با این نگرش موافق نیستند زیرا تغییراتی را در روش های انجام کار یا برنامه ریزی تولید و یا ساختار سازمانی ایجاد می کند.
 - به عنوان یک قاعده کلی برای کاهش استرس شغلی باید اولین اولویت را به تغییرات سازمانی برای بهبود شرایط کاری داد. اما حتی جدی ترین تلاش ها در این زمینه نیز نمی تواند استرس ها را به طور کامل برای تمام کارگران حذف کند، از این رو تلفیقی از تغییر سازمانی و مدیریت استرس، روش بهتری برای پیش گیری از استرس در محیط کار است.
- چگونه سازمان را برای پیش گیری از استرس تغییر دهیم؟**
- ۱- مطمئن شوید که حجم کار متناسب با استعدادها و توانائی های کارگر است.
 - ۲- کار به گونه ای طراحی شود که به فرد انگیزه دهد و امکان استفاده از مهارت های فرد در آن کار وجود داشته باشد.
 - ۳- وظایف و مسئولیت های کارگر به وضوح مشخص شده باشد.
 - ۴- به کارگران امکان مشارکت در تصمیم گیری در کار خود داده شود.
 - ۵- بهبود ارتباطات، پیشرفت شغلی و امید به استخدام در کارگران
 - ۶- فراهم کردن امکان تبادلات اجتماعی بین کارگران
- پیش گیری از استرس شغلی - شروع کار**
- روش استاندارد برای پیش گیری از استرس وجود ندارد، طراحی برنامه و راه حل های مناسب تحت تأثیر عوامل متعددی است که از آن جمله می توان به اندازه و پیچیدگی سازمان، منابع در دسترس و خصوصاً انواع منحصر به فردی از مشکلات استرسی که سازمان با آن روبه است اشاره کرد.
- گر چه نمی توان نسخه واحدی برای پیش گیری از استرس تجویز کرد ولی در تمام وضعیت ها برنامه پیش گیری از استرس شامل سه بخش مجزا است:
- شناسایی مشکل
 - مداخله
 - ارزشیابی
 - برای شروع برنامه پیش گیری از استرس باید شرایط زیر مهیا باشند:
 - ایجاد آگاهی عمومی درباره استرس شغلی (علل، هزینه ها و کنترل)
 - اطمینان از تعهد و حمایت مدیریت ارشد سازمان از این برنامه
 - مشارکت کارگران در ابتدای این برنامه و درگیر کردن آن ها در تمامی برنامه
 - داشتن توانایی فنی برای هدایت برنامه (برای مثال ارائه آموزش های تخصصی برای کارمندان توسط مشاوران استرس شغلی)
- کشاندن کارگران و مدیران با هم به یک کمیته یا گروه حل مشکل می تواند راه حل مفیدی برای پیش برد برنامه پیش گیری از استرس باشد.
- پژوهش ها نشان داده اند این تلاش های مشارکتی در حل مشکلات ارگونومیکی در محیط کار مؤثر می باشند زیرا همواره اطلاعات دست اول درباره خطرهای در محیط کار در اختیار کارگران قرار می دهد.
- مرحله اول - شناسایی مشکل**
- بهترین روش برای کشف محدوده و منبع یک مشکل استرسی مورد شک یک سازمان تا حدی بستگی به اندازه سازمان و منابع در دسترس دارد.
- بحث های گروهی بین مدیران، نمایندگان کار و کارگران، یکی از منابع مهم اطلاعات در این زمینه است. بدون توجه به روش جمع آوری داده ها، اطلاعات باید درباره درک کارگر از شرایط کار، میزان استرس درسیافتی، سلامتی و رضایت کارگر از کار باشد.
- تهیه لیست شرایط کاری که ایجاد استرس می کند و علائم هشدار دهنده و اثرهای استرس، نقطه شروع خوبی برای تصمیم گیری درباره نوع اطلاعات لازم در جمع آوری اطلاعات هستند.

برای ارزشیابی مداخله ها باید چارچوب زمانی تعریف شود.

مداخله هائی که شامل تغییرات سازمانی هستند باید مورد رسیدگی کوتاه مدت و بلند مدت قرار گیرند.

ارزشیابی های کوتاه مدت را می توان به صورت فصلی و برای اطمینان از ایجاد علائم اولیه تأثیر برنامه یا نیاز احتمالی به هدایت دوباره برنامه انجام داد. بسیاری از مداخله ها اثرات اولیه را ایجاد می کنند ولی اثر آن استمرار نمی یابند.

ارزشیابی های طولانی مدت به صورت سالیانه انجام شده و برای تعیین اثرات طولانی مدت به کار می روند.

ارزشیابی باید بر روی همان نوع اطلاعاتی که در طی مرحله شناسایی مشکل جمع آوری شد صورت گیرد که شامل اطلاعات کارگران در مورد شرایط کار، میزان استرس دریافتی، مشکلات بهداشتی و رضایتمندی کارگران می باشد.

درک کارگران معمولاً حساسترین معیار از شرایط کاری استرس زا می باشد و اغلب اولین علائم تأثیر مداخله را نشان می دهد. به هر حال اثر مداخله استرس شغلی روی چنین ارزیابی هایی در کوتاه مدت چندان واضح نیست و نیاز به زمان طولانی دارد.

در پایان ذکر این نکته ضروری است که فرآیند پیش گیری از استرس شغلی با ارزشیابی به پایان نمی رسد بلکه باید آن را به عنوان یک فرایند ممتد در نظر گرفت و از اطلاعات حاصل از ارزشیابی برای بهبود راهکارهای مداخله استفاده کرد.

ارزیابی های عینی عوامل مانند غیبت، بیماری، میزان جایگزینی کارگران و مشکلات کاری می تواند برای تعیین وجود و میزان استرس به کار رود. با این حال این ارزیابی ها در بهترین حالت، شاخص های خاصی از استرس شغلی هستند.

داده های حاصل از مباحث، بررسی ها و دیگر منابع باید خلاصه بندی و تجزیه و تحلیل شوند تا پاسخ گوی سؤال ها درباره محل مشکلات استرس و شرایط کاری که منجر به استرس می شود باشد. برای مثال آیا مشکل در تمام سازمان وجود دارد یا محدود به واحد خاصی است؟

مرحله دوم - طراحی و انجام مداخله

هنگامی که منابع استرس در کار شناسایی شد و محدوده مشکل مشخص گردید مرحله بعد طراحی و اجرای راهکار مداخله است.

در سازمان های کوچک، می توان با تشکیل جلسات بحث داخلی مشکل را شناسایی و کنترل کرد. ولی در سازمان های بزرگتر، فرایند رسمی تری لازم است و اغلب از یک تیم خواسته می شود که بر اساس داده های حاصل از مرحله اول و مشاوره با کارشناسان خارج از سازمان پیشنهادهایی را ارائه نماید.

پس از تجزیه و تحلیل داده ها و ارائه پیشنهادها، این پیشنهادها باید اولویت بندی شده و قبل از هر گونه مداخله باید کارگران را از اقداماتی که صورت خواهد گرفت و زمان انجام آن ها، مطلع کرد.

مرحله سوم - ارزشیابی مداخله

ارزشیابی یک مرحله اساسی در فرایند مداخله است. ارزشیابی برای تعیین این که آیا مداخله اثر مطلوب را ایجاد کرده و این که تغییرات در جهت مناسب صورت گرفته اند، لازم است.

References

1- Bonnie Rogers, Occupational Health Nursing, W.B. Saunders Company, 1994

2- K. Kroemer, E. Grand Jean, Fitting

The Task to the Human, Taylor & Francis Pub., UK, 1997.

3 - NIOSH, Stress at Work, Publication No. 99- 101, USA, 2000.