

فرسودگی شغلی، علل و راهکارهای مقابله با آن

اصغر مناف زاده - مدیر کارآفرینی و اشتغال اداره کل تعاون کار و رفاه اجتماعی استان اردبیل

پژوهش حاضر به بررسی فرسودگی شغلی پرداخته است. هدف اصلی از پژوهش حاضر مطالعه مفهوم، علل، علائم و درمان فرسودگی شغلی بوده است. فرسودگی شغلی نشانگان فروپاشی عاطفی بعد از سالها درگیری و اشتغال به کار است. این نشانگان در بین مشاغلی از قبیل پرستاری، پزشکی، آموزشی، امنیتی و مواردی از این قبیل بیشتر مشاهده می شود. این اختلال با محرک های تنش زائی مانند داشتن مراجعان بیش از حد یک زمان، نداشتن وقت کافی و فقدان حمایت یا قدردانی مرتبط است. تلاش برای درمان فرسودگی شغلی شامل روان درمانی، درمانهای شیمیایی، درمانهای فیزیکی و درمان های عصبی است. با توجه به اهمیت فرسودگی شغلی و تاثیر آن بر روی فرهنگ کار این مقاله می تواند در جهت بهبود و ارتقای آن موثر واقع شود.

می گردد. در واقع فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می آید. (فابری ۱۹۸۳ نقل از احمدی ۱۳۸۱). فرسودگی شغلی موجب تباهی در کیفیت خدماتی می گردد که به وسیله کارکنان ارائه می گردد. (ساعتچی ۱۳۸۲) در تعریف فرسودگی شغلی می توان گفت: فرسودگی شغلی نشانگان فروپاشی عاطفی بعد از سالها درگیری و اشتغال به کار است. این نشانگان به خصوص در بین افرادی که در شغل های خدمات انسانی از قبیل آموزشی و پزشکی شاغل اند بیشتر شایع است (ساراسون ۱۹۸۴)

نشانه های فروپاشی با فقدان شور و اشتیاق، احساس محرومیت و شکست، غیبت از کار، بی علاقهگی نسبت به قبول مسئولیت، افسردگی و علائم جسمانی مشخص می شود.

علل فروپاشی شغلی متعدد است. بعضی علل خارجی هستند (وظایف محیط کار) و بعضی علل داخلی (درگیر شدن بیش از حد در کار و انتظارات غیر واقعی در مورد آنچه می تواند انجام شود). تلاش برای درمان فروپاشی شغلی شامل روان درمانی، درمانهای شیمیایی، درمانهای فیزیکی و درمانهای عصبی است. هدف اصلی این پژوهش تبیین و سپس مراحل ابتلا و درمان آن است.

واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی، خستگی شغلی، محیط کار

مقدمه:

محیط بشر شامل عوامل فیزیکی اجتماعی و روانی است که هر کدام در وضعیت سلامتی بشر نقش مهمی دارند یکی از این عوامل برای انسان محیط کار وی است که می تواند دیگر حیطه های زندگی او را تحت تاثیر قرار دهد. قسمت عمده ای از زندگی روزانه هر شخص صرف اشتغال بکار می شود. یکی از مفاهیمی که در سال های اخیر توجه روان شناسان کار، روان شناسان بهره وری و روان شناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف داشته، نشانه ها، علل و آثار فرسودگی شغلی است.

به نظر می آید فرسودگی شغلی با فشار های روانی ارتباط داشته باشد. فشارهای روانی وقتی رخ می دهد که عدم تعادل بین مطالبات و خواسته های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها وجود داشته باشد هر چه مطالبات و خواسته های محیطی افزایش یابد و توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها کاهش یابد فشار روانی ایجاد می شود که باعث تجربه ی منفی در فرد و فرسودگی شغلی

تاریخچه فرسودگی:

فرسودگی شغلی یکی از پدیده های قرن اخیر می باشد. استفاده فنی و تخصصی از واژه تحلیل رفتگی شغلی (فرسودگی شغلی) در اصل به فریدنبرگر، کسی که اولین مطالب را در سال ۱۹۷۴ در باب این مفهوم به رشته تحریر درآورد، برمی گردد. هر چند مسلح و پاییز در توسعه مفهوم فرسودگی شغلی نقش موثری داشتند. تا همین ۳۰-۲۰ سال پیش برای کسانی که به این سندرم مبتلا شده بودند، تشخیص افسردگی داده می شد لیکن اخیرا این اختلال به عنوان اختلالی مجزا شناخته شده و برای رفع آن روش های جداگانه ای توصیف گردید (امیری، اسدی و دلبری راغب، ۱۳۸۹: ۴۱).

تا سال ۱۹۸۰ فرسودگی شغلی منحصر در آمریکا مطالعه می شد ولی کم کم توجه کشورهای دیگر به خصوص کشورهای انگلیسی زبان مثل کانادا و انگلیس نیز به این پدیده جلب شد سپس به مقالات و کتاب ها به زبان های دیگر ترجمه شد و در نیمه دوم سال ۱۹۸۰ ابزارهای پژوهش به ویژه پرسشنامه مسلح به زبان های فرانسوی، آلمانی، هندی، ایتالیایی، سوئدی، اسپانیایی و عربی ترجمه شد و مطالعات بین فرهنگی آغاز شده است. به طور کلی مطالعات فرسودگی شغلی به دو مرحله قابل تقسیم بندی هستند؛ در مرحله نخست فرسودگی شغلی به عنوان یک مشکل اجتماعی مطرح و از طریق مشاهدات میدانی مفهوم سازی شد که در این مرحله بیشترین تاکید بر توصیف های بالینی فرسودگی شغلی بود و مرحله دوم مطالعات فرسودگی شغلی نیز شامل پژوهش های تجربی و نظام مند، به ویژه ارزیابی این پدیده در جوامع آماری مختلف بود. در واقع پس از این دو مرحله بود که نظریه ها رشد یافته و مفهوم فرسودگی شغلی توسعه پیدا کرد (همان).

عوامل زمینه ساز و مرتبط با فرسودگی شغلی:

فرسودگی شغلی، یک تجربه فردی و در عین حال خاص زمینه های کاری است. بنابراین، تحقیقات انجام شده در طول ۲۵ سال گذشته تمرکز خود را متوجه دو عامل مرتبط با فرسودگی شغلی نموده اند یعنی عوامل موقعیتی و ویژگی های فردی، که هر دو عامل ارتباط تنگاتنگی با پدیده فرسودگی شغلی دارند. یکی از محققان در مقاله خود با عنوان تجویزی برای فرسودگی شغلی در بیان عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی تاکید بیشتری بر عوامل سازمانی دارد و عوامل زیر را معرفی می نماید. (نشریه بازار کار، شماره ۱۸۸، ۱۳۹۴)

تعارض نقش:

شخصی که مسئولیت های متعارضی دارد، این احساس را خواهد داشت که به چند جهت کشیده می شود. چنین شخصی مجبور خواهد بود چندین کار را همزمان به انجام برساند و در نتیجه، به خستگی از کار و در نهایت فرسودگی شغلی مبتلا خواهد شد.

ابهام نقش:

بعضی از افراد، از انتظاری که از آن ها می رود آگاه نیستند. چنین افرادی، تنها می دانند که از آنها انتظار می رود شخص کارآمدی در حرفه خود باشند اما مطمئن نیستند که چگونه می توانند این انتظار را برآورده سازند و این عدم اطمینان، بدین دلیل است که برای ایفای نقش خود، الگو یا راهنمایی ندارند که از او پیروی کنند یا الگوبرداری نمایند. نتیجه این عدم آگاهی نسبت به وظیفه محوله، این خواهد بود که فرد شاغل هرگز این احساس را تجربه نخواهد نمود که می تواند در انجام کار خود، ارزشمند و موفق باشد.

از دید نقش:

بعضی افراد نمی توانند به پیشنهاد کاری و مسئولیت های فراوان و بیش از حدی که به آن ها می شود نه بگویند و در نتیجه، مسئولیت ها و وظایف زیادی را به خود تحمیل می نمایند چنین افرادی از جمله کسانی هستند که بیشتر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار دارند.

نبود نقش: برخی از افراد در سازمان و محیط کاری خود به دلایل فردی و محیطی هیچ گونه نقشی در پیشبرد اهداف آن سازمان ندارند و تمام ساعات موظفی در محیط کاری خود را بدون انجام کوچکترین کاری سپری می کنند در نتیجه احساس پوچی و نداشتن نقش در آنها بوجود می آید که استمرار آن فرسودگی شغلی را به دنبال خواهد داشت.

مراحل فرسودگی شغلی:

مراحل ایجاد فرسودگی شغلی به شرح زیر است:

مرحله ماه عسل: زمانی است که ما در جایی استخدام می شویم و با شور و شغف خاصی کار خود را شروع می کنیم. اگر تشویق و رضایت به دنبال کار نباشد کاهش انرژی آغاز می شود و فرد بدون آن که خودش متوجه باشد به تدریج از انرژی جسمی و روانی تهی

می‌شود.

کمبود کار مایه: مرحله ای است که فرد احساس کم‌آوردن انرژی می‌کند و نارضایتی شغلی و خستگی شروع می‌شود و فرد سعی می‌کند از طریق پناه‌آوردن به خوابیدن زیاد، مصرف سیگار، مواد مخدر و... به نوعی خود را فریب می‌دهد.

آغاز نشانه‌های مزمن فرسودگی: در این مرحله خستگی مزمن، سردردهای دوره‌ای، ترش کردن معده، خشم و افسردگی شدید شدت پیدا می‌کند.

بحران: در این مرحله بدبینی عمیق، شک به تواناییهای شخصی، ناامیدی و بروز ذهنیت فرار از مشکلات ایجاد می‌شود.

مرحله به بن بست رسیدن: یعنی فرد مستعد خطر از دست دادن شغل می‌شود. با همکاران و مدیر در محل کار درگیر می‌شود. درخانه نیز با همسر و فرزندان خود برخوردهای مکرری نشان می‌دهد.

علائم و نشانه‌های فرسودگی شغلی:

در دوره‌هایی از زندگی احساس ناامیدی، عصبانیت افسردگی، نارضایتی و اضطراب عادی به نظر می‌رسد اما افراد در حالت فرسودگی شغلی این هیجانات منفی را بیشتر از حد معمول تجربه می‌کنند در بدترین حالت افراد از نوعی خستگی یا نقصان عاطفی شکایت دارند. (بورلی پاتر ۱۹۹۸) فرسودگی شغلی با کاهش در شور، شوق و درخشندگی شغلی مشخص می‌گردد (فولاد۱۳۸۵) بدنبال فرسودگی شغلی عوارضی بروز پیدا می‌کند که اولین آن فرسودگی جسمی است (ساعتچی ۱۳۷۶) در کل می‌توان علائم و نشانه‌های فرسودگی شغلی را چنین بر شمرد.

- ۱- بی تفاوت نسبت به کار
- ۲- احساس کسالت و سستی و عدم تمایل به ادامه کار
- ۳- کاهش ظرفیت و قابلیت انجام کار
- ۴- اختلال در کار طبیعی دستگاه‌های بدن مانند جریان خون، تنفس، سیستم عصبی و غیره..
- ۵- کمی و کیفی کار به علت کاهش قدرت و دقت.
- ۶- افزایش ساعت غیبت.
- ۷- افزایش حوادث ناشی از کار
- ۸- تشدید و ازدیاد اختلاف‌ها و برخوردها در محیط کار و زندگی (تنش و پرخاشگری در محیط کار و خانواده)
- ۹- بروز عوارض عصبی و روانی و کاهش توانایی انجام کارهای روزمره زندگی در خارج از محیط کار.
- ۱۰- اختلال در روابط اجتماعی، عدم توجه به وظایف اجتماعی و تمایل به معاشرت با دیگران.
- ۱۱- پیری زودرس و کوتاهی عمر و مبتلا شدن به برخی بیماری‌ها
- ۱۲- مشکلات بین فردی و کناره‌گیری
- ۱۳- کاهش نیروی ذخیره شده در بدن.

علاوه بر موارد فوق احساس ذهنی فروپاشی عاطفی و محرومیت و شکست، اغلب علائم جسمی از قبیل آشفته‌گی خواب، دردهای مزمن پشت، تغییرات فیزیولوژیکی (مثل اختلال در فشار خون) سردرد و کاهش مقاومت در برابر عفونت نیز شایع هستند (ساراسون ۱۹۸۴، ساعتچی ۱۳۸۰) این علائم فیزیکی با کاهش عملکرد،

کناره گیری، مشکلات بین فردی، سوء استفاده از مواد، غیبت از کار و بیماری همراه هستند. (بورلی پاتر ۱۹۹۸).

علل فرسودگی شغلی:

فهم علل فرسودگی شغلی به فهم انگیزه آن کمک می کند. چرا باید افراد دست اندر کار خدمات انسانی از قبیل پرستاران و پزشکان و معلمین که سالها کارشان را با فداکاری دنبال کرده اند ناگهان از پای در آیند؟

اغلب این افراد تا رسیدن به نقطه فروپاشی از چند مرحله می گذرند مرحله اولیه با شور و هیجان، امیدواری زیاد و حتی احساس رسالت مشخص شود. افراد مستعد فرسودگی شغلی اکثرا فرصتهای استراحت را از یاد می برند و تعطیلات را به خاطر احساس ضرورت وافر لغو می نمایند رفته رفته بیشتر عصبانی شده و شکوه می کنند و احساس بی ارزشی کرده و افسرده می گردند آنگاه بی علاقه می گردند. بنابراین افرادی که ممکن است با بیشترین شور و شوق وارد کارشان شوند اغلب بیشترین دلسردی را تجربه می نمایند (ساراسون ۱۹۸۴).

فرسودگی شغلی هم منشا بیرونی دارد و هم منشا درونی. منابع بیرونی شامل فعالیت‌های اداری، احساس ناتوانی همراه با بار سنگین کارها، مراجعین مشکل دار، بیماران صعب‌العلاج و وظایف و کارهای تکراری است. منابع درونی فرسودگی شغلی شامل، انتظارات غیر واقعی و دلزدگی است. (همان)

تاکنون در رابطه با فرسودگی شغلی رویکردهای گوناگون ارائه شده است که مهمترین آن عبارتند از:

* رویکرد بالینی، رویکرد روان شناختی - اجتماعی، رویکرد تعاملی چرنیس و مدل کاپنر (ساعتچی ۱۳۸۲)

* در رویکرد بالینی نشانگان فرسودگی شغلی به صورت مختلف ظاهر می شود. این علائم و شدت آنها از یک فرد به فرد دیگر تفاوت دارد، این عوارض یکسال پس از شروع به کار فرد ظاهر می شود و کارکنان فداکار و متعهد به سازمان، افرادی که سازمان را جایگزین زندگی اجتماعی خود می کنند آنهایی که دارای شخصیت سلطه طلب هستند و بالاخره مدیران، بیشتر گرفتار عارضه فرسودگی شغلی می شوند (همان).

* در رویکرد روان شناختی - اجتماعی فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی است که از سه مولفه ی مرتبط با هم، یعنی

تحلیل یا خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، پایین بودن احساس موفقیت فردی تشکیل شده است (همان)

* در رویکرد تعاملی چرنیس منابع فرسودگی شغلی متعدد هستند. فشار زها باعث می شوند فرد دچار آشفتگی روانی شود و مقابله دفاعی از طریق مجموعه ای از تغییرات در نگرش و رفتار فرد مشخص می شود. (همان)

* در مدل کاپنر نیز نسبت به این اعتقاد تاکید می شود که: بین عوامل فشار و آشفتگی روانی، میزان آشفتگی روانی و تعداد مکانیسم های دفاعی، آشفتگی روانی و احساس شکست و سنخ شخصیت و نوع A و فشارزاهای ادراکی، رابطه مثبت و بین این سنخ از شخصیت و حمایت اجتماعی رابطه ی منفی وجود دارد (همان).

* افرادی که در مشاغل سطوح بالا قرار دارند و احساس خشنودی در مورد کارشان دارند کمتر احتمال می رود فرسودگی شغلی را تجربه کنند. کارکنانی که روابط خوبی با همکاران خود دارند و بازخوردی نیز از دیگران دریافت می کنند و همین طور کسانی که احساس می کنند می توانند محیط کار خود را تحت تاثیر قرار دهند نیز کمتر احتمال می رود از پای در آیند (ساراسون ۱۹۸۴).

* از بین متغیرهای دیگری که با فرسودگی شغلی دخیل هستند می توان به وضعیت تاهل افراد اشاره کرد. تحقیقات حکایت از این دارند که موارد کمتری از فرسودگی شغلی در بین اشخاص متاهل نسبت به افراد مجرد گزارش شده است (بارون و گرین بری ۱۹۹۰ نقل از سلطانی ۱۳۷۹) دلیل احتمالی این امر نیز شاید به وجود روابط عاطفی گرم حمایت های اجتماعی و مواردی از این قبیل باشد. تحقیق روی فرسودگی شغلی معطوف به تبیین علل ارائه طرق عملی مقابله با آن است. یک یافته جدید حاکی از آن است که افسردگی جزء مهم فرسودگی است (ساراسون ۱۹۸۴).

* هنگامی که افراد افسردگی و فرسودگی شغلی را تجربه می کنند احساس بدی دارند. به علاوه بسیاری از افراد بدون کمک دیگران در تشخیص دقیق احساسات خود ناتوان هستند (همان).

طبق تحقیقات صاحب نظران علوم رفتاری، یکی از مهمترین عوامل فرسودگی شغلی در سازمان، سبک رهبری خاصی است

تفاوت بین استرس و فرسودگی شغلی:

فرسودگی ممکن است نتیجه ی استرس بی امان باشد اما دقیقا مانند وضعیت استرس شدید نیست. استرس همراه با فشار زیاد باعث از بین رفتن شدید سلامت روانی می شود. افراد مبتلا به استرس هنوز می توانند تصور کنند که اگر آنها بتوانند همه چیز را تحت کنترل خود در آورند احساس خوبی خواهند داشت. در حالی که فرسودگی به معنای عدم کفایت است. فرسوده بودن به معنی احساس توخالی بودن، فقدان انگیزه و مورد توجه نبودن است، افراد تجربه کننده ی فرسودگی اغلب هیچ گونه امیدی به تغییرات مثبت در وضعیت شان ندارند. اگر استرس شدید شبیه غرق شدن در مسئولیت‌ها باشد، فرسودگی گیر کردن در بی مسئولیتی صرف است. یکی از دیگر تفاوت‌های بین استرس و فرسودگی این است که شما معمولا از تحت استرس بودن خود آگاهید درحالی که شما همیشه متوجه نمی شوید که فرسودگی شغلی چه موقع رخ می دهد. (سید قربان حسینی، ۱۳۹۰)

استرس:

- ۱- پرمشغلی شناسایی می شود.
- ۲- احساسات فوق العاده فعال هستند.
- ۳- با اضطراب و فعالیت زیاد همراه است.
- ۴- از دست دادن انرژی.
- ۵- به ناهماهنگی عصبی منجر می شود.
- ۶- آسیب های اولیه به صورت فیزیکی است.
- ۷- ممکن است شما را نابهنگام از بین ببرد.

فرسودگی:

- ۱- با بی مشغلی شناسایی می شود.
- ۲- احساسات افت می کنند.
- ۳- با بی همدمی و نا امیدی همراه است.
- ۴- از دست دادن انگیزه، ایده آل ها و امیدها.
- ۵- به کسالت روانی منجر می شود.
- ۶- آسیب های اولیه روانی است.
- ۷- ممکن است زندگی را بی ارزش جلوه دهد.

پیشگیری از فرسودگی شغلی:

موارد زیر می تواند ما را در پیشگیری از فرسودگی شغلی راهنمایی نماید:

- ۱- بهتر است قبل از به کار گماردن افراد، توانائی های آنها را برای

که توسط سرپرستان سازمان اتخاذ می شود در این زمینه در مجموع تحقیقات حکایت از این دارند، کارکنانی که با سرپرستان دارای ملاحظه کاری کم، کار می کنند برای مثال، پایین بودن رفاه و آسایش کارکنان و پایین بودن روابط دوستانه و گرم بین سرپرستان و پرسنل نسبت به افرادی که رابطه ی صمیمانه تری را به سرپرستان خود دارند بیشتر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار دارند. بر اساس دیدگاه های کارشناسان رفتار سازمانی، رفتار ملاحظه کارانه شامل کار هائی از قبیل مشاوره، گوش دادن و پیشنهادهای یاری دهنده به اعضای سازمان می شود. به هر حال وجود سبک ملاحظه کارانه ی معقول در سازمان در کاهش فرسودگی شغلی می تواند موثر واقع شود (سلطانی، ۱۳۷۹). همان طور که بیان شد علل و عوامل جسمی و روانی متعددی در ایجاد فرسودگی شغلی موثر هستند که مهمترین آنها عبارتند از:

- ۱- درماندگی آموخته شده.
- ۲- فقدان کنترل.
- ۳- عدم هماهنگی.
- ۴- عدم تعادل در ارزشها.
- ۵- فعالیت افراطی.
- ۶- بی علاقه بودن به محیط کار، همکاران، کارفرما.
- ۷- کار یکنواخت.
- ۸- کم بودن یا زیاد بودن کار نسبت به توانایی فرد.
- ۹- مسائل و مشکلات خانوادگی و مالی.
- ۱۰- بیماری های جسمی و روحی.
- ۱۱- مسائل اجتماعی و سیاسی.
- ۱۲- فقدان پاداش.
- ۱۳- احساس ضعف.
- ۱۴- نامناسب بودن نظام ارزیابی عملکرد شغلی افراد و جایگزین شدن به جای ضابطه در سازمان.
- ۱۵- هماهنگ نبودن میزان پرداخت حقوق و میزان کاری که انتظار می رود فرد در سازمان انجام دهد.
- ۱۶- نا آشنا بودن افراد با اهداف سازمان یا قابل درک نبودن این اهداف برای آنان.
- ۱۷- عدم بهره گیری از همه توان و استعدادهای بالقوه افراد در انجام دادن وظایف شغلی.

- انجام کار از نظر فعالیت های فیزیکی، فیزیولوژیکی و روانی سنجید و افرادی را که دارای این توانمندی ها هستند به کار مشغول کرد.
- ۲- مناسب کردن شرایط محیط کار مانند کاهش سر و صدا، رطوبت و درجه حرارت مناسب، روشنایی کافی.
 - ۳- توجه به حق و حقوق کارکنان و کمک گرفتن از یک روان شناس برای بهبود روابط کاری.
 - ۴- توجه به این موضوع که تولید زیاد و افزایش بهره وری در صورت توجه به ارزشهای انسانی کارکنان بهتر و راحت تر به دست می آید.
 - ۵- رعایت عدالت و انصاف در محیط کار و مشخص بودن شرح وظایف کارکنان.
 - ۶- تعداد روزهای کاری و جمع ساعات کار هفتگی در محدوده ی پیش بینی شده در قوانین کار.
 - ۷- کاهش یا حذف حرکات غیر ضروری در کار و انجام دادن کار با سرعت متعادل.
 - ۸- ایجاد تنوع در کار.
 - ۹- استراحت های کوتاه بین کار.
 - ۱۰- پرهیز از اضافه کاری زیاد و غیر ضروری به ویژه در کارهای سخت.
 - ۱۱- استفاده از تعطیلات و مرخصی های قانونی که به تمدد اعصاب و افزایش قدرت جسم و روان کمک می کند.
 - ۱۲- کار نکردن در ساعات شب در صورت امکان، چون در هنگام شب خستگی زودتر به سراغ کارکنان می آید.
 - ۱۳- توجه به رفاه کارکنان و تشویق آنها به انجام ورزش و تفریحات سالم. این کار به طور قابل ملاحظه ای سبب افزایش توانمندی افراد و مقابله با خستگی می شود.
 - ۱۴- توجه به وضعیت روانی کارکنان در خارج از محل کار.
 - ۱۵- مصرف نکردن بیش از حد مواد محرک ز، مثل قهوه و چای.
 - ۱۶- عدم مصرف دخانیات، مواد مخدر و داروهای آمفتامین.
 - ۱۷- استراحت و خوابی کافی. (نشریه بازار کار، شماره ۱۸۸، سال ۱۳۹۴)

درمان فرسودگی شغلی:

غلبه بر بسیاری از انتقالات تنش زا در وهله ی اول به نظر آسان می آید اما واقعا احتمال می رود پیچیده تر از آن باشد که ما فکر می کنیم دلیل این پیچیدگی آن است که ویژگی های فردی و عوامل موقعیتی ترکیب می شوند تا دوره ی انتقال حل و فصل شود (ساراسون ۱۹۸۴).

اگر خستگی به صورت مزمن و پیشرفته درآید نیاز به درمان خواهد بود. شواهد و یافته های جدید علمی نشان می دهد که امکان بهبود و بازگشت سلامتی به فرد وجود دارد برای درمان فرسودگی شغلی قبل از هر چیز باید به دنبال علت آن باشیم تا بتوانیم برای رفع آن اقدام کنیم. تلاش برای درمان فرسودگی شغلی شامل تهیه فرصتهایی است برای حساسیت اجتماعی، افزایش آموزش عملی کارکنان و بهبود کیفیت مدیریت. مدیران مقتدر و محتاط بکار، ایجاد فشار روانی می نمایند. رهبران مردمی که می توانند رفتارهای خود را تعدیل نمایند فرسودگی را کاهش می دهند (ساراسون ۱۹۸۴). روش های درمانی گوناگونی برای فرسودگی شغلی وجود دارد که مهمترین آنها عبارتند از:

- ۱- **روان درمانی:** روان درمانی سهم عمده ای را در اصلاح نشانگان فرسودگی شغلی دارد. تغییر نگرش های منفی مبتلایان و دمیدن روح عزت نفس و خود ارزشمندی از نیازهای مبتلایان می باشد (سلطانی، ۱۳۸۱). برای حل مشکلات باید مهارتهای زندگی و کاری را به آنها آموخت و در جهت بالا بردن توانمندی ها تلاش کرد. باید به آنها اطمینان داده شود که وضعی غیر عادی ندارند و کفایت و لیاقت آنان یادآوری شود. حمایت های

توانائی ها و علاقه خود را بالاتر برده و خستگی و بی‌حوصلگی را از خود دور کنید.

۳- برای کارهایی که در حیطه ی مسئولیت شما نیست هم داوطلب باشید. می‌توانید در کارهای فوق برنامه شرکت داشته باشید که شما را سرگرم نگاه خواهد داشت در هر زمینه ای که

می‌توانید استعدادها و مهارت هایتان را نشان دهید.

۴- ابتکار به خرج دهید و کار جدیدی را شروع کنید همیشه شروع کننده باشید. پیشنهاد کار و پروژه های جدید بدهید. این مطالب را با دست اندر کاران مربوطه در میان بگذارید هدفتان این باشد که علاقه خود را به کار کردن نشان دهید اما نگذارید فکر کنند با این کارها قصد خودنمایی دارید.

۵- دیدگاه‌هایتان را در مورد کارتان تغییر دهید در هر پستی که کار می‌کنید سعی کنید نگاه خوبی به کارتان داشته باشید. کار خود را دست کم نگیرید در هر پستی نقش خود را در پیشبرد اهداف سازمان موثر بدانید. با این طرز تفکر کار خود را بهتر انجام خواهید داد و به سرعت ترفیع پیدا می‌کنید.

۶- از زمان استراحتتان بهترین استفاده را ببرید اگر می‌بینید که کار باعث خستگی تان شده است کمی استراحت کنید از ساعت‌های استراحت خود نهایت استفاده را ببرید تا خستگی تان را کاملا از تنتان بیرون کند و بتوانید دوباره با انرژی کارتان را دنبال کنید.

راه حل های طولانی مدت برای مقابله با فرسودگی شغلی:

۱- در مورد محل کارتان بیشتر بدانید سعی کنید اطلاعات بیشتری در مورد سازمان خود کسب کنید از همکارانتان در این زمینه سوال کنید از روابط سازمان آگاهی پیدا کنید همکارانتان را بشناسید و از سیاستها و خط مشی شرکت آگاهی یابید.

۲- آموزش های خود را بالاتر ببرید از حالت یکنواخت همیشگی بیرون بیایید و دانش خود را در زمینه حرفه تان بالا ببرید همین‌طور که از نردبان ترقی بالا می‌روید زمان برایتان ارزش زیادی پیدا می‌کند. بنابراین سعی کنید معلومات و علم خود را در کاری که انجام می‌دهید افزایش دهید.

۳- مربی داشته باشید در هر مرحله ای از کارتان خوب است که برای خود مربی پیدا کنید تا شما را در انجام کارهایتان راهنمایی کند. او می‌تواند به شما کمک کند تا در کارتان

روحي و عاطفی از این دسته افراد در بهبود آنها نقش مهمی دارد.

۲- **درمان های شیمیائی:** داروها و مواد شیمیائی مثل ویتامین‌ها آدرنالین هورمون‌ها و اسیدهای آمینه می‌تواند به رفع خستگی کمک کنند استفاده از این مواد باید تحت نظر پزشک معالج باشد (فولاد بند ۱۳۸۵).

۳- **درمانهای فیزیکی:** ساده ترین درمانهای فیزیکی ماساژ است برای درمان گرفتگی و کوفتگی عضلات که در اثر انجام کارهای بدنی سخت ایجاد می‌شود ماساژ بسیار موثر است ماساژ می‌تواند با تسریع جریان خون در عضلات به دفع مواد سمی کمک بکند و با عمل انعکاسی خود خستگی را کاهش دهد (همان).

۴- **درمانهای عصبی:** در مواردی که علت خستگی عصبی باشد دارو درمانی مفید خواهد بود. در دارو درمانی استفاده از داروهای آرام بخش توصیه می‌شود. در بحث درمان اشاره به این نکته ضروری است که هر گونه اقدام و فعالیتی به منظور از بین بردن علائم و نشانه های فرسودگی شغلی افراد قدمی به سوی افزایش بهره وری و فرهنگ کاری مثبت است از آنجایی که مبتلایان به نشانه‌های فرسودگی شغلی قبل از ابتلا افرادی پر کار و دارای جدیت بسیار در انجام وظایف محوله بوده اند بنابراین برگرداندن آنها به وضع و حال اولیه شان سازمانها را در دستیابی به اهداف شان کمک می‌کند در نهایت این که بهترین نوع درمان تلفیقی از درمان‌های فوق می‌باشد.

راه حل های کوتاه مدت برای مقابله با فرسودگی شغلی:

۱- طالب کار بیشتری باشید. با مافوق خود رک و راست باشید و از او کار بیشتری طلب کنید و مسئولیتهای خود را بیشتر کنید اگر در شرکت شما کارها به صورت گروهی انجام می‌گیرد می‌توانید کارهایتان را با همکارانتان جابجا کنید یا این که به همکارانتان را در انجام کارها کمک کنید اما همیشه مراقب باشید که همکارانتان با انداختن کارهایشان بر گردن شما سوءاستفاده نکنند. حتما در این مواقع مافوق خود را در جریان کارها قرار بدهید.

۲- به کارهایتان ارزش دهید. به مافوق خود نشان دهید که چه تواناییهایی دارید برای این منظور کارها را بدون این که کسی از همکارانتان متوجه شوند انجام دهید فقط مافوق از این کار اطلاع داشته باشد بعد که مافوق با پیشنهادتان موافقت کرد چند روز بعد کار را به او تحویل دهید. با این کار می‌توانید

موفق تر باشید.

شغلی با اتخاذ شیوه ها و تدابیر خاصی قابل اصلاح و برگشت پذیر است و می توان تدابیری را در جهت درمان آن بکار برد. تاکنون شیوه های مختلفی برای کنار آمدن اثر بخش با فرسودگی شغلی بکار گرفته شده است که نمونه هایی از آن عبارتند از: روان درمانی، درمانهای شیمیایی، درمانهای فیزیکی و درمانهای عصبی. در صورتی که فرد نتوانست با بکار گیری این نوع روشها از فرسودگی شغلی نجات پیدا کند و اطمینان حاصل کرد که مشکل مربوط به خود او یا ویژگی های شخصیتی وی نیست بهتر است شغل خود یا محل کارش را تغییر دهد.

۴- هوشیار باشید و مثبت فکر کنید هر کس باید در جایی شروع کند ممکن است از خود انتظار داشته باشید که کاری مهمتر و چالش برانگیزتر داشته باشید اما شکایت نکنید. از منفی بافی در مورد کارتان دوری کنید و سعی کنید که بهترین استفاده را از موقعیت فعلیتان ببرید آگاهی هایتان را افزایش دهید و مهارت هایتان را توسعه دهید در حد توانایی هایتان کار کنید و بزودی خواهید دید که خستگی و ملالت ناپدید می شود (اقتباس از: مرکز خدمات مشاوره ای صنعت نفت).

نتیجه گیری:

فرسودگی شغلی از جمله اختلالهای است که در سالهای اخیر مورد توجه روان شناسان قرار گرفته است و نتایج تحقیقات نیز نشان می دهد که درصد قابل توجهی از افراد سازمانهای فعال از این عارضه در رنج هستند. این پدیده نشانگانی است که شامل فرسودگی جسمی، عاطفی، هیجانی نگرشی و روانی است و توام با احساس شدید پایین بودن عملکرد و پیشرفت شخصی در فرد است. بدین معنی که افراد درگیر با این مسئله احساس می کنند هیچگونه پیشرفت و ترقی در زندگی حرفه ای و شخصی خویش ندارند. در محیط های صنعتی و سازمانی عوامل و علل مختلفی را می توان برای بروز فرسودگی شغلی معرفی کرد. که عمده ترین آنها روشی است که سرپرستان و مدیران سازمان به عنوان سبک رهبری و کنترل افراد و سازمان برای خود اتخاذ می کنند. سازمانها و محیط های کاری که دارای سبک ملاحظه کارانه کمتری هستند، کارکنان خود را بیشتر در معرض ابتلا به پدیده فرسودگی شغلی قرار می دهند. به عبارت دیگر نشانگان فرسودگی شغلی بیشتر قربانیان خود را از بین سازمانها و موسساتی می گیرد که رفتارهای ملاحظه کارانه و گرم و عاطفی کمتری از طرف مدیران و روسای آنها سر می زند. مدیران و سرپرستانی که بطور کاملاً خشک و رسمی در سازمان رفتار می کنند و از فراهم آوردن محیطی آرام، عاطفی و گرم برای کارکنان خود دریغ می ورزند. مسلماً باید آگاه باشند که زیر دستان خود را بیشتر به وادی فرسودگی شغلی رهنمون می سازند. و تلاش کمتری در جهت بهره وری در سازمان از خود نشان می دهند. اگر چه برخی از افراد از لحاظ شخصیتی و صفات فردی و درونی بیشتر مستعد ابتلا به این عارضه هستند. با این حال فرسودگی

منابع:

- ۱- احمدی، سید احمد (۱۳۸۱) بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی در مقاطع سه گانه ی شهر اصفهان مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان شماره یک دوره ی سیزده ۲۸۴-۲۷۵.
- ۲- پورافکاری نصرت اله (۱۳۸۰) فرهنگ جامع روان شناسی - روان پزشکی، انگلیسی - فارسی جلد اول چاپ سوم، تهران فرهنگ معاصر ص ۲۱۰.
- ۳- روزنامه اطلاعات مورخ ۱۳۸۵/۰۶/۲۸.
- ۴- ساراسون ایروین جی ساراسون باربارا آر. روان شناسی مرضی مترجم بهمن نجاریان و همکاران (۱۳۷۱) جلد اول چاپ اول رشد تهران.
- ۵- ساعتچی محمود (۱۳۸۰) روان شناسی بهره وری ویرایش دوم نشر ویرایش تهران.
- ۶- ساعتچی محمود (۱۳۷۶) روان شناسی بهره وری ویرایش دوم نشر ویرایش تهران.
- ۷- ساعتچی محمود (۱۳۸۲) عوامل درونی سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی کارگران نساجی تهران موسسه ی کار و تامین اجتماعی.
- ۸- سلطانی ایرج، روحانی، عباس (۱۳۷۹) فرسودگی شغلی در موسسات صنعتی و تولیدی مجله تدبیر شماره صدونه سال یازده ص ۴۷-۴۴.
- ۹- شکرکن، حسین (۱۳۸۱) بررسی رابطه ی عدالت سازمانی با خشنودی شغلی و رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی و عملکرد شغلی کارکنان کارخانه های اهواز، موسسه کار و تامین اجتماعی ۱۰- ضمیمه نشریه بازار کار، ۶ مرداد ۱۳۹۴، شماره ۱۸۸، صفحه ۶
- ۱۱- سیدقربان حسینی، ۱۳۹۰، فرسودگی شغلی عوامل و راهکارها