

عوامل

مؤثر

بر

استرس

شغلی



نسرین باقری *

که پزشکان نمودارهایی را به منظور ثبت اطلاعات پزشکی از قبیل تاریخ شروع بیماریهای عمده و استرس‌های محیطی مثل مرگ یک فرد مورد علاقه یا تغییر شغل، به کار ببرند. هدف او از به کارگیری این نمودارها مشخص کردن وقایعی بود که ممکن است علت فردی مستعد بیماری بودن باشند.

بعدها این مفهوم به وسیله هولمز و راهه (۱۹۶۷) گسترش یافت. آنها وقایع پر استرس زندگی را به عنوان وقایعی که فرد آنها را در طول زندگیش به طور متناوب یا مداوم تجربه می‌کند، تعریف کردند. آنها حوادث زندگی را که نیاز به سازش مجدد دارد، از طریق نمره دادن، طبقه بندی کمی کردند. در مقیاس مدرج نوسازگاری اجتماعی که آنها آن را تهیه کردند، فقط وقایع منفی در نظر گرفته نشده‌اند، بلکه وقایع مثبتی همچون ازدواج نیز در آن وجود دارد. هولمز و راهه علت را آن می‌دانند که وقایع مثبت نیز به همان اندازه وقایع منفی، سبب می‌شوند که فرد در الگوی زندگی خود به اجبار تغییر ایجاد کند و این تجمع تغییرات سبب استرس می‌شود.

خلاصه جدول استرس هولمز - راهه

حادته زندگی.....	میانگین امتیاز
مرگ همسر.....	۱۰۰
طلاق.....	۷۳
جدایی از همسر.....	۹۵
زندانی شدن.....	۶۳
مرگ یکی از بستگان نزدیک.....	۶۳
بیماری یا جراحی شدید.....	۵۳
ازدواج.....	۵۰
بیکار شدن.....	۴۷
بازنشستگی.....	۴۵

استرس:

اگرچه واژه استرس بیشتر در قرون اخیر مورد استفاده قرار گرفته، با وجود این ماهیت استرس همواره در زندگی بشر وجود داشته است، به بیان دیگر استرس همپا با بشر وجود داشته و او در اعصار مختلف به شکلهای و روشهای متفاوت با آن روبه رو بوده است.

از نظر تاریخی، در نظریات فلاسفه قدیم خاصه افلاطون و ارسطو هیچین پیروان ایشان و فلاسفه اشراق و مشاء که در مورد ارتباط و نحوه تأثیر گذاری تن و روان مداخله کرده‌اند، ریشه‌هایی از آگاهی به مفهوم استرس به چشم می‌خورد. همچنین در بین دانشمندان ایرانی و اسلامی بویژه شیخ الرئیس ابوعلی سینا، آشنایی با ماهیت و اثر استرس وجود داشته است. علاوه بر این در پزشکی قدیم ایران، تأثیر عوامل محیطی بر بیماریها تحت عنوان (اعراض نفسانی) مورد عنایت بوده است. (قریب، ۱۳۷۱)

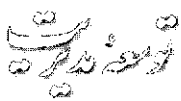
استرس کلمه ای یونانی است و در قرن هفدهم میلادی به معنای سختی، دشواری، فلاکت و محنت به کار رفته است. (کوپر، ۱۹۸۷، ترجمه قرچه داغی و شریعت زاده، ۱۳۷۳) در اواخر قرن هجدهم، از استرس به معنای نیرو، فشار زیاد و تلاش بسیار استفاده کرده‌اند.

در سال ۱۹۱۰ اسلر عنوان کرد که علت شیوع بیماری آنزین قفسه صدی در بین یهودیان شاغل در محیطهای کاری، بر خورد تند و هیجانی آنهاست. (همان منبع).

عوامل ایجاد کننده استرس در محیط:

پیروان این دیدگاه، نظریه خود را با توجه به تعریف مهندسی از استرس به وجود آورده‌اند. در مهندسی، استرس به عنوان کلیه عواملی که به یک قطعه (یا وسیله یا تجهیزات) فشار می‌آورند، تعریف می‌شود؛ بنابراین تجهیزات هنگامی می‌شکنند که استرس بر نقطه شکننده مترکم شود.

آدولف مایر (۱۹۳۰) در مطالعاتی که در مورد انسانها در زمینه استرس انجام داد، از این مفهوم استفاده کرد (رز و آلتمایر، ۱۹۹۴). مایر پیشنهاد کرد



هولمز و راهه به بررسی رابطه این وقایع با بیماری پرداختند و اعلام کردند که اگر مجموع وقایع زندگی تجربه شده یک فرد در طول یک سال به ۲۰۰ تا ۳۰۰ نمره برسد ۵۰ درصد احتمال دارد که او بیمار شود و اگر نمره فرد بیش از ۳۰۰ باشد ۷۹ درصد احتمال بیماری وجود دارد. (هولمز و راهه ۱۹۷۴، به نقل از رز و آلتمایر، ۱۹۹۴)

رز و آلتمایر (۱۹۹۴) دو مورد از اشکالات این نظریه را عنوان کرده اند:

اول: در این مدل تصور می شود که مقدار وقایعی که یک فرد تجربه می کند با مقدار تغییرات زندگی او به یک اندازه است در نتیجه همان مقدار استرس خواهد داشت، در حالی که کمیت نمی تواند بیانگر کیفیت استرس باشد. به عنوان مثال میزان استرس ناشی از مرگ همسر نمی تواند برای همه یکسان باشد. دوم: استفاده از یک مقیاس ثابت برای بررسی افراد و جمعیت های مختلف خالی از اشکال نیست، بویژه آنکه وقایعی از زندگی وجود دارند که منحصر به یک دوره خاص مثل کهنسالی یا نوجوانی می باشند. با وجود این انتقادات رز و آلتمایر به دو نکته مثبت در این نظریه اشاره کرده اند: یکی تجربه استرس از وقایع مختلف و دیگری در نظر گرفتن وقایع مثبت و منفی به عنوان استرس.

استرس شغلی:

اگر چه استرس شغلی در مواردی نسبت به مفهوم عمومی استرس متفاوت است، با این وجود جدای از آن قابل بررسی نیست. به همین دلیل استرس شغلی می تواند در ارتباط با هر یک از نظریاتی که در بالا ارایه شده، مورد بررسی قرار گیرد. اگر به استرس شغلی به عنوان استرس تجربه شده توسط یک فرد خاص در یک موقعیت شغلی خاص بنگریم، در واقع دیدگاهی مشابه دیدگاه سلیه خواهیم داشت. در عوض در نظر گرفتن شاغلی که از او تقاضای زیادی می شود یا سرپرستش انتقادهایی به او می کند و دچار استرس می شود، بیشتر با دیدگاه هولمز و راهه همخوانی دارد. از سوی دیگر دیدگاه شخص - محیط یا دیدگاه تعاملی، نیز می تواند در مورد استرس شغلی صادق باشد. بر اساس این نظریه استرس شغلی به عنوان تعامل شرایط کار با خصوصیات مستخدمین تعریف می شود. (رز و آلتمایر، ۱۹۹۴ به نقل از رابینز ۱۹۹۱).

نشانه های استرس شغلی:

نشانه های استرس شغلی در مواردی مشابه نشانه های استرس به مفهوم عمومی آن و در مواردی متفاوت از آن است. بیر و نومین (۱۹۷۸) سه طبقه از نشانه های استرس شغلی را که تحت شرایط خاص اتفاق می افتد، شرح داده اند:

۱. نشانه های روان شناختی
۲. نشانه جسمی
۳. نشانه های رفتاری

نشانه های روان شناختی:

نشانه های روان شناختی، مشکلات عاطفی و هیجانی هستند که تحت شرایط استرس شغلی اتفاق می افتند. ناخشنودی شغلی غالباً نتیجه استرس شغلی است. در این حالت کارگر از کارش ناخشنود است و بدون دلیل و انگیزه سرکار خود حاضر می شود. نشانه های روان شناختی دیگر افسردگی، اضطراب، رنجش، ناکامی، کناره جویی و تنفر هستند. بعضی از این نشانه ها به خودی خود می توانند استرس شغلی را بدتر کنند. برای مثال ممکن است کارگری که از شرایط شغلی خود به شدت ناکام شده است، افسرده، گوشه گیر و

توانایی او برای غلبه بر مشکلات شغلی اش کمتر گردد.

نشانه جسمانی:

تعریف نشانه های جسمانی مشکل تر است، زیرا فهم اینکه علت بیماری یا نشانه خاص، شغل فرد است یا جنبه های دیگر زندگی او مشکل است. به همان اندازه که استرس های شغلی می توانند بیماری بوجود آورند، استرس های خانوادگی نیز این توانایی را دارند. مثلاً سردرد یک کارگر هم می تواند ناشی از مشکلات شغلی او باشد و هم مشکلات خانوادگی او. با این وجود شواهد مطالعاتی پایداری وجود دارد که نشان می دهد استرس شغلی با نشانه های جسمی و بیماری های معینی ارتباط دارد. ساترلند و کوپر (۱۹۹۰) در بازنگری که در مورد مطالعات انجام شده کردند، اظهار داشتند که یکی از متداولترین نشانه های جسمی استرس شغلی بیماری های قلبی و عروقی است. آنها عنوان کردند که مطالعات بسیاری نشان داده است که شرایط کاری پر استرس با بیماری های قلبی - عروقی ارتباط دارد.

بر اساس مطالعات انجام شده، بیماری های معده ای - روده ای مثل زخم معده با استرس شغلی رابطه دارند. شرایط جسمی دیگری که ممکن است از استرس شغلی ناشی شوند عبارتند از: بیماری های آلرژیک و پوستی، آسفتگی های خواب، سردردها و بیماری های تنفسی.

نشانه های رفتاری:

نشانه های رفتاری دو دسته اند: گروه اول نشانه هایی هستند که به کارگر وابسته اند. این گروه رفتارهایی را مثل اجتناب از کار، افزایش مصرف الکل و دارو، پر خوری یا کم خوری، پرخاشگری به سایر کارگران یا اعضای خانواده و به طور کلی مشکلات بین فردی را شامل می شود. گروه دوم به سازمان وابسته هستند، مثل غیبت از کار، ترک شغل، مستعد حادثه بودن و کاهش تولید. به طور خلاصه استرس شغلی می تواند به صورت مشاهده نشانه هایی همچون زخم معده، خلق افسرده و یا افزایش خشونت دیده شود. همچنین استرس شغلی می تواند به وسیله عملکرد فردی در یک محیط کاری مثل افزایش غیبت از کار یا کاهش تولید تعریف شود.

مطالعات مربوط به استرس شغلی:

مطالعات مختلف و متنوعی در زمینه استرس شغلی به عمل آمده است که در زیر برخی از این موارد آورده می شوند.

دلزدگی و استرس شغلی:

کلمه دلزدگی نزد اغلب مردم شناخته و رایج شده است: اما ارتباط آن با استرس شغلی برای آنها چندان مفهوم نیست و بیشتر در مواردی همچون خوردن زیاد شیرینی و موارد مشابه استفاده می شود. اما پینز و آرنسون از دلزدگی به عنوان نتیجه استرس شغلی یاد کردند.

دلزدگی سه بخش دارد:

بخش اول فرسودگی یا تحلیل جسمی است. همانطور که سلیه (۱۹۵۶) بحث کرده است اگر استرسی بیش از یک دوره اتفاق افتد، ذخایر فرد را تضعیف می کند و یک حالت فرسودگی جسمی به دنبال می آورد. افرادی که مدام کارشان را متوقف می کنند و خستگی شدید همراه با ناتوانی در به خواب رفتن دارند، دچار دلزدگی شده اند. به علاوه دارای نشانه هایی همچون کاهش انرژی، کوفتگی مزمن و ضعف متداول هستند. بخش دوم دلزدگی، فرسودگی هیجانی است. هنگامی که فردی تحت شرایط شدید استرس شغلی

قرار دارد، همزمان با تحلیل و تضعیف منابع جسمانی، منابع هیجانی او هم می‌توانند تضعیف شوند. کارگر دلزده، احساساتی چون افسردگی، ناامیدی و بی‌یاوری نشان می‌دهد. خشنودی کلی که در قبل از زندگی و کارش داشته و برای او خانواده و دوستانش سودمند بوده است کاهش می‌یابد.

سومین بخش دلزدگی، فرسودگی روانی است. نگرشهای منفی به کار، به مراجعین شرکت و به همکاران از نشانه‌های فرسودگی روانی هستند. نتایج دلزدگی که به وسیله پینز و آرنسون مورد توجه قرار گرفته اند شدید هستند. کارگرانی که دلزده هستند نه فقط ممکن است شغل خود را ترک کنند، بلکه ممکن است حرفه خود را نیز کنار بگذارند. این ضایعه در جامعه به ویژه برای مشاغلی که نیاز به آموزش بیشتر دارند، شدید است.

زیانها و هزینه‌های ناشی از استرس شغلی:

استرس شغلی علاوه بر تأثیری که بر فرد و سلامت او می‌گذارد بر خانواده و وابستگان او نیز تأثیر دارد و غالباً در ارتباطات فرد با دیگران مداخله می‌کند. بخشی از زیانهایی که استرس شغلی به دنبال دارد "مادی و تا حدودی قابل اندازه‌گیری" و بخشی "غیر مادی و غیر قابل اندازه‌گیری" است. (رز و آلتنایر، ۱۹۹۴ به نقل از رایبیز ۱۹۹۱)

آمارها نشان می‌دهند که زیانهای ناشی از مصرف الکل در صنایع امریکا سالانه حدود بیست میلیون دلار است. زیانهای مالی ناشی از افسردگی (هم از نظر افزایش هزینه‌های درمانی و هم از نظر اتلاف زمان کار) بالغ بر ۳۰ میلیون دلار در هر سال است. طبق برآورد به عمل آمده چهار درصد از ساعت کار در امریکا به خاطر غیبت کارگران تلف می‌شود که این موضوع میلیونها دلار خسارت به دنبال دارد. (رایبیز ۱۹۹۱).

شاید بزرگترین خسارت استرس شغلی که محاسبه آن نیز بسیار مشکل است، خسارات ناشی از خطاهای کارگرانی است که تحت شرایط دشوار کار می‌کنند. (کوپر، ۱۹۸۶) فقط یک خطای کارمند مراقب پرواز می‌تواند زیانهای بی شماری به همراه داشته باشد. زیانهای مالی ناشی از پرداخت غرامت نقص عضو (جزیبی و کلی) در اثر حوادث ناشی از کار میلیونها دلار را به خود اختصاص داده است. سالانه بیش از دو میلیون کارگر از صدمات ناتوان کننده ناشی از حوادث کار رنج می‌برند و ۱۵ هزار نفر در هر سال به علت حوادث کاری می‌میرند. (رز و آلتنایر، ۱۹۹۴) زیانهای ناشی از استرس شغلی بی سر و صداترین زیانهای مربوط به زندگی بشر است. کودکان بسیاری از اثرات استرس شغلی والدین خود رنج می‌برند و خانواده‌های زیادی احتمالاً به علت اثرات استرس شغلی، متلاشی می‌شوند. (کوپر ۱۹۸۶ ترجمه قرچه داغی و شریعت زاده، ۱۳۷۳)

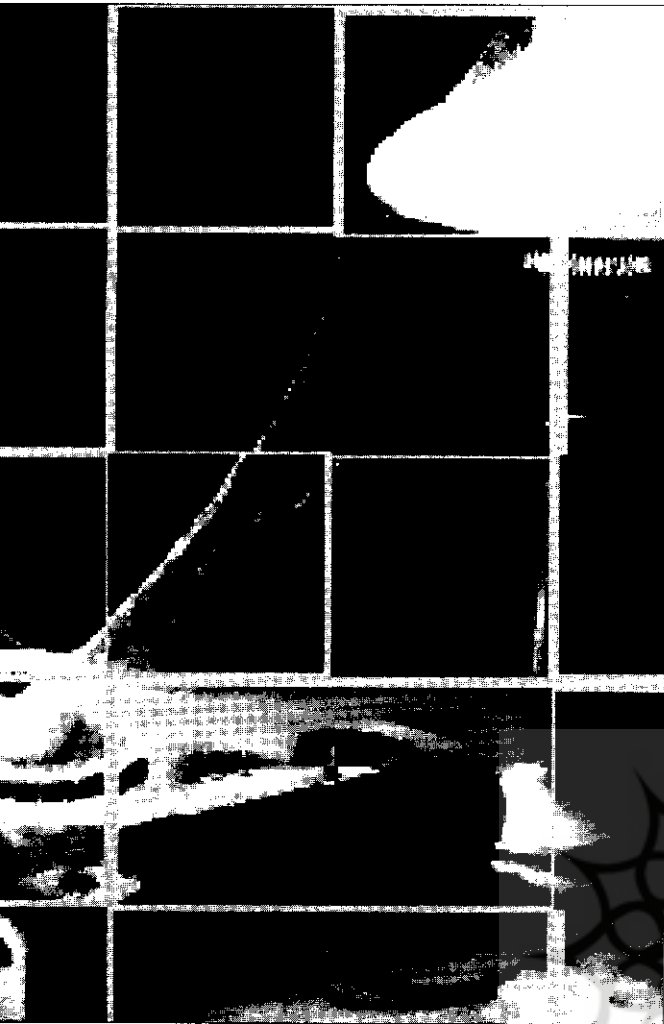
عوامل مؤثر بر استرس شغلی:

مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که دو گروه از عوامل بر استرس شغلی اثر دارند:

۱. متغیرهای فردی ۲. متغیرهای محیطی

متغیرهای فردی:

خصوصیات شخصیتی: به همان میزان که خصوصیت شخصیتی افراد در تعاملات زندگی روزمره آنها تأثیر دارد، بر نحوه عملکرد فرد در کارش و با همکارانش مؤثر است. با توجه به این موضوع در این قسمت دو گروه از خصوصیات شخصیتی



بررسی خواهند شد.

الگوی رفتاری سنخ الف:

در دهه ۱۹۵۰ یک گروه از پزشکان محقق که در مورد نقش عوامل خطر ساز مختلف در رابطه با بیماری قلبی مطالعه می‌کردند، دریافتند که موارد خاصی از حملات قلبی بر مبنای دلایل طبی رایج قابل توضیح نیستند، مثل سابقه خانوادگی بیماری قلبی یا سابقه بالا بودن فشار خون. آنها هیجانها و شخصیت را به عنوان عامل آشکار ساز بیماری قلبی معرفی کردند و از این طریق مفهومی به وجود آوردند که آن را الگوی رفتاری سنخ الف نامیدند (فریدمن و آلمر، ۱۹۸۴). شخصیتهای سنخ الف اهل رقابت، پیشرفت هستند، به فوریتهای زمانی حساسیت دارند، اگر کارشان طولانی باشد، بی قرار و یا عصبانی می‌شوند. اگر چه ظاهراً اعتماد به نفس بالایی دارند، اما در درون خود احساس شک و تردید دارند، به هنگام کار کردن ناآرام و ناشکیبا هستند و سعی می‌کنند در زمان کمتر کار بیشتری انجام دهند، وسط حرف دیگران می‌روند، فقط به کاری که خود انجام می‌دهند اعتقاد دارند و بسیار وقت شناس هستند. (رز و آلتنایر، ۱۹۹۴، فریدمن و رزنمن، ۱۹۷۴ به نقل از اتکینسون و هیلگارد، ۱۹۸۳)

بر اساس مطالعاتی که توسط فریدمن و همکارانش (۱۹۸۴) است، این گروه از مردم آمادگی بیشتری برای ابتلا به بیماریهای قلبی - عروقی دارند. مطالعه اسمیت و پاپ (۱۹۹۰) نیز بالاتر بودن شیوع این اختلال را در افراد سنخ الف تأیید کرده اند. افراد گروه سنخ الف به همکاران و مسوولانی که در کارشان

متغیرهای محیطی:

در یک سازمان، کارخانه یا شرکت، عوامل محیطی وجود دارند که با استرس شغلی مرتبط هستند. در یک طبقه بندی کلی از این عوامل می‌توان به فشار ناشی از نقش (دو عامل مرتبط به آن) و خصوصیات شغلی اشاره کرد.

فشار ناشی از نقش:

ایفای نقش در یک سازمان با رفتارها و انتظارات معینی همراه است. ایفای نقش ناصحیح که می‌تواند برای کارگر استرس بوجود آورد دوطبقه یا سطح دارد: یکی تضاد نقش (تضاد ناشی از خواسته‌های کاری) و دیگری ابهام نقش (نداشتن دیدی روشن نسبت به کار محول شده به او)، بررسی‌ها نشان داده اند که این دو با میزان استرس فرد و نارضایتی شغلی مربوط هستند.

تضاد نقش:

تضاد نقش وقتی است که از کارگر تقاضاهای متضادی خواسته شود، مثلاً از فردکاری خواسته شود که به شغل او مربوط نیست و یا به کاری وارد شود که با ارزشهای شخصی او منافات دارد. نانسل (۱۹۸۱) اعلام کرد که چنین افرادی رضایت شغلی کمتری داشته و تنش کاری بیشتری احساس می‌کنند. تضاد نقش با فشار بدنی نیز ارتباط دارد. (کاپلان و فرنچ، ۱۹۷۰). برخی از مطالعات نشان داده اند که تضاد نقش با احساس تنش درباره کار و افزایش ضربان قلب، ارتباط دارد.

مایلز و پر و آلت (۱۹۷۶) چهار نوع مختلف تضاد نقش را مشخص کرده‌اند:

تضاد فرد با شغل: عبارت است از تمایل فرد برای انجام کاری متفاوت از شغل فعلی اش.

تضاد درونی پیام: زمانی است که سرپرست انتظاراتی از فرد دارد که همساز نیست، مثلاً درخواست انجام کاری دشوار را می‌کند، اما افراد کافی در اختیار او قرار نمی‌دهد.

تضاد بین پیامها: از فرد انجام کاری خواسته می‌شود که برای دیگران رضایت بخش نیست.

بار سنگین نقش: کاری که به کارگر محول شده بیش از توان اوست.

میزان تأثیر فشار ناشی از تضاد نقش: در افراد و مشاغل مختلف متفاوت است.

آموزگاران مقطع ابتدایی و کارمندان بانک که با موقعیتهای متضاد و مسوولیت بیش از اندازه مواجه هستند، در مقایسه با کارگران تنش بیشتری دارند. (کاسل، ۱۹۷۸) کاسل خاطر نشان می‌سازد که همبستگی بین تضاد و ابهام نقش با ناخشنودی شغلی، بسیار قوی است، در حالیکه این همبستگی با بهداشت روانی افراد ضعیف تر می‌باشد، کوپر و مارشال (۱۹۸۷) عنوان کردند که سرپرستان و مدیران به علت داشتن نقش حساس در مقایسه با کارگران، بیشتر احتمال ابتلا به اختلالات گوارشی را دارند. با این وجود تغییرهای شخصیتی به عنوان میانجی در پاسخ به تضاد نقش، اهمیت بسزایی دارند. افرادی که انعطاف پذیری کمتری دارند به اضطراب مستعدتر هستند و به موقعیت تضاد نقش با افراط بیشتری واکنش نشان می‌دهند.

ابهام نقش:

این وضعیت وقتی به وجود می‌آید که شاغل در مورد شغلش اطلاعات کافی نداشته باشد و کار را به درستی درک نکند و یا



پیشرفت دارند، احساس انزجار داشته و به همین دلیل به وسیله همکارانشان حمایت نمی‌شوند، این افراد بیش از دیگران از استرس‌های معمولی زندگی رنج می‌برند و کمتر قادرند خود را با این استرس‌ها سازگار کنند. در مقایسه با سایرین این گروه از مردم بیشتر از استرس‌های شغلی آشفتگی می‌شوند و از آن احساس ناراحتی می‌کنند.

به طور خلاصه افراد گروه سنخ الف تحت استرس‌های شغلی شکننده تر هستند و رفتار عصبی و پرخاشگرانه بیشتری نشان می‌دهند، بنابراین خصوصیات شخصیتی آنها رنج دیدن و آزردن تر شدن تحت استرس‌های شغلی را برای آنها فراهم کرده است. (کوپر و کلی، ۱۹۸۱، رابینز ۱۹۹۱)

احساس کنترل:

مطالعات چندی در مورد استرس نشان داده است که چنانچه فرد احساس کند که بر یک دوره فشارزا کنترل دارد از شدت اثر استرس بر او کاسته می‌شود. این موضوع در مورد استرس شغلی نیز صادق است. بعضی از افراد شاغل علی‌رغم آنکه می‌دانند تحت استرس هستند، فقط به این دلیل که احساس می‌کنند قادرند آن را کنترل کنند، سازگاری بیشتری نشان می‌دهند و بنابر این کمتر از سایرین از آن رنج می‌برند. مطالعه فرانکن‌هارز و یوهانسون (۱۹۸۶) نشان داد که کارگرانی که در مقابل استرس شغلی احساس کنترل داشتند، علائم کمتری از استرس، را در مقایسه با سایر کارگران، آشکار ساختند.



روابط در محیط کار:

موضوع تعاملات اجتماعی، همچون دیگر موقعیتها در محیط کار نیز از اهمیت بسزایی برخوردار می‌باشد. سلیه (۱۹۷۴) اجبار فرد به زندگی با افراد دیگر را یکی از پرفشارترین جنبه‌های زندگی می‌داند. بررسیهای انجام شده حاکی از آن است که ارتباط مناسب بین افراد یک محیط کاری از عوامل اساسی سلامت آن محیط محسوب می‌شود. نحوه ارتباط همکاران و سرپرستان با میزان رضایت شغلی و استرس ارتباط دارد. اینکه فرد چه میزان اعتماد به سازمان محل کار، سرپرستان و همکارانش داشته باشد، با سلامتی و استرس احساس شده به وسیله فرد ارتباط دارد (کاپلان، ۱۹۷۳). لازاروس (۱۹۹۶) روابط اجتماعی حمایتی را در محیط کار، عامل کاهش فشارهای بین فردی می‌داند. مک لین (۱۹۷۳) معتقد است که حمایت اجتماعی در شکل به هم پیوستگی گروهی، اعتماد بین فردی و علاقه نسبت به فرادست، باعث کاهش فشار و افزایش سلامتی می‌گردد. نظارت، کنترل و بازبینی خشک سرپرستان نیز می‌تواند عامل تنش باشد و ارتباط بین فرودست و فرادست را رنج آور کند. (اسمیت، ۱۹۸۱). میزان استرس احساس شده توسط شاغل بسته به دیدگاه فرادست دارد. بعضی از سرپرستان سوگیری به سمت کار دارند و به مسایل انسانی کمتر اهمیت می‌دهند. در حالیکه اساس مدیریت باید سرپرستی از طریق مشارکت باشد. ارتباط صحیح و همستگی بین کارگران می‌تواند باعث کاهش استرس و اضطراب ناشی از کار شود. کاپلان و فرنچ (۱۹۷۳) این نتیجه رسیدند که سطح کورتیزول، فشار خون، قند و تعداد سیگارهای کشیده شده با میزان ارتباط حمایتی در محیط کار، مرتبط است.

انتظاراتی را که از او در ارتباط با نقش معینی دارند، تشخیص ندهد. ابهام در نقش می‌تواند منجر به ناخشنودی شغلی، کاهش عزت نفس، احساس بی‌هودگی، پایین بودن احساس ارزشمندی، افسردگی، کاهش انگیزه برای کار کردن، افزایش فشارخون، تپش قلب و ترک شغل شود (کان، ۱۹۶۴). ماتسون (۱۹۸۰) ضمن تأیید ابهام نقش به عنوان یک عامل فشارزا، آن را به موقعیتهایی همچون اولین شغل، ترفیع شغل، انتقال، رئیس جدید، شرکت جدید و تغییر در ساختار مربوط می‌داند.

مسئولیت:

مسئولیت به عنوان عاملی که بالقوه استرس زا است و همراه با نقش فرد در سازمان می‌باشد، تعریف می‌شود. استرس فرد بسته به نوع و میزان مسئولیت او متفاوت است. فرنچ و کاپلان (۱۹۷۰) عنوان کردند که مسئولیت در قبال افراد دیگر با افزایش اختلالات قلبی - عروقی همراه است. نقش‌هایی که در آن فرد در قبال جان دیگران مسوول است، همچون رانندگان جرثقیل و کارگران حفاری فلات قاره نفت بیش از نقش‌های دیگر کنش‌زا هستند. (کویر ۱۹۸۶) مراقبین برج کنترل پرواز که کوچکترین اشتباهشان احتمال خطر جانی را برای صدها نفر دارد. بر اساس مطالعه کرمپ (۱۹۸۰)، این افراد بیشتر از دیگران احتمال ابتلا به اختلالات قلبی را دارند، جونز و دال (۱۹۵۱) در مطالعه ای در مورد مدیران به این نتیجه رسیده اند که احتمال ابتلا به بیماریهای قلبی - عروقی و بیماریهای روانی با سن و میزان مسئولیت در قبال دیگران ارتباط دارد. با این وجود برای داشتن مسئولیت بیش از حد کم نیز استرس زا است.

نامناسب احتمال دارد که بینایی فرد را دچار مشکل سازد. (پالتون، ۱۹۸۷)

بهداشت:

سازمان جهانی کار (۱۹۸۶) اعلام کرده است که بسیاری از نیروهای کار در شرایط غیربهداشتی کار می‌کنند که خود یک عامل استرس است. محیط کار تمیز و منظم نه فقط باعث حفظ بهداشت و سلامتی افراد است، بلکه باعث بهبود روحیه و احساس امنیت می‌شود.

درجه حرارت و میزان رطوبت:

هر چند پاسخ فیزیولوژیک به شرایط متفاوت دمای کارگران و حتی در یک فرد از موقعیتی به موقعیت دیگر متفاوت است، با این حال محیط بیش از حد گرم، بسیار سرد، بسیار بدبو و یا بیش از اندازه خشک می‌تواند ایجاد مشکلات فکری و جسمی کند. (اسمیت، ۱۹۷۸) ممکن است تحت تأثیر فشار روانی ناشی از دما توانایی تصمیم گرفتن فرد در کارها، تشخیص دقیق و یا عملکرد سریع و تخصصی صدمه ببیند. در چنین شرایطی حرکات کند می‌شود، توانایی شناختی صدمه می‌بیند و ممکن است عاملی در وقوع حادثه باشد. فشار ناشی از دما، ممکن است باعث کاهش عمل فرد نسبت به محرکهای کنش زای دیگر شود (همان منبع). هنگامی که فرد تحت تأثیر عوامل فشارزای کار مانند دما قرار گیرد، به علت آنکه بخشی از توجه فرد را به خود معطوف می‌کند - از میزان توجه او به کار کاسته می‌شود. (کوپر، ۱۹۹۰)

کار زیاد و کار کم:

کار زیاد چه از نظر کمی، چه از نظر کیفی از عوامل استرس زای محیط کار می‌باشد. این موضوع در مورد کار کم نیز صادق است (رز و آلتمایر، ۱۹۹۴). کاپلان و فرنچ (۱۹۷۸) نشان دادند که بین بار اضافی و کمی کار و کشیدن سیگار رابطه وجود دارد؛ همچنین بین بار اضافی کار با تعدادی از شاخصهای فشار روانی مثل انگیزه ضعیف در کار کردن، احساس خود ارزشمندی پایین، غیبت از کار و رایحه پیشنهادات لازم به کار کارفرمایان، رابطه وجود دارد (مارگولیس، ۱۹۷۴). از طرفی اجبار به انجام کاری در حد معین و کم نیز از منابع فشار زای محیط کار است. کار کم ممکن است باعث ایجاد خستگی، کاهش جذابیت کار و فقدان توجه شود. کوپر و کلی (۱۹۸۴) پی بردند که کم بودن کار ممکن است باعث ایجاد اضطراب، افسردگی و نارضایتی شغلی در افراد گردد. به هنگام شب کم بودن کار به این دلیل که کار کافی برای هشیار نگه داشتن فرد وجود ندارد، ممکن است اثر تخریبی بیشتری داشته باشد (پالتون، ۱۹۷۸). کار کم به ویژه در رابطه با مشاغل که لازمه آنها انتظار برای وضعیت‌های خاص است مانند خلبانها، آتش نشانها و مراقبین برج کنترل پرواز، بیشتر فشار زاست. (کوپر، ۱۹۸۵)

منابع:

آنکسون، ریچارد، زمینه روان شناسی، ترجمه براهنی و همکاران، جلد ۲، تهران، انتشارات رشد، ۱۳۷۳
پوافکاری، نصرت اس. (۱۳۷۰) استرسی به نام یلس، نشریه دارو و درمان، سال هشتم، شماره ۹۶، ص. ۵۳-۵۶
ساعتچی، محمود، مقالات چند در زمینه روانشناسی کار. امور استخدا، مدیریت، روان شناسی سازمانی و روابط انسانی در مدیریت. سازمان چاپ احمدی، ۱۳۵۷
شفر، مارتین (۱۹۸۲). فشار روانی. ترجمه: پروین بلورچی (۱۳۷۰). انتشارات پازنگ
رایبزر، استیفن (۱۹۹۱) مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه: علی پارسائیان و محمد اعرابی (۱۳۷۴) انتشارات موسسه مطالعه و پژوهشهای بازرگانی.
ریس، لینفورد (۱۹۸۲). مختصر روانپزشکی. ترجمه: گروهی از مترجمان.
زیر نظر و با ویراستاری عظیم وهاب زاده (۱۳۶۴). مرکز نشر دانشگاهی.
لو. پیر. لو. هنری (۱۹۸۶). استرس دایمی. ترجمه: عباس قریب (۱۳۷۱) انتشارات رشد.

* عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی

خصوصیات شغلی:

یکی دیگر از عواملی که با استرس شغلی ارتباط دارد خصوصیات خود شغل است. بیشتر تحقیقات انجام شده در این زمینه در مورد کارگران (در مقابل کارمندان) صورت پذیرفته است. تعدادی از مهمترین این عوامل عبارتند از:

سرو صدا:

سرو صدای زیاد نه تنها احتمال دارد که باعث افت شنوایی شود، بلکه غالباً از آن به عنوان یک منبع مهم استرس یاد می‌شود. افت شنوایی حاصل از سرو صدا محیط کار به افت شنوایی شغلی معروف است که به کاهش شنوایی جزئی یا کامل در یک یا در هر دو گوش که در جریان عمر کاری فرد ایجاد می‌شود، تعریف می‌گردد. (به نقل از غنایی، ۱۳۷۴) در اثر این افت شنوایی، ممکن است تشخیص صدای مورد نظر میسر نشود و در مواردی (همچون عدم تشخیص صدای زنگ خطر) می‌تواند باعث وقوع حادثه شود (مانسون، ۱۹۷۸) در مورد اینکه چه میزان از سرو صدا می‌تواند باعث ایجاد تنش در فرد شود، اختلاف نظر وجود دارد. ماتسون و ایوانویچ (۱۹۸۰) سرو صدای شدید (حدود ۸۰ دسی بل) و تکراری و مداوم را به عنوان عاملی که می‌تواند استرس ایجاد کند، معرفی کردند. در مورد میزان مجاز سرو صدا و ساعات کار کردن در محیط پر سرو صدا، نظرات مشابه، اما متفاوتی ارایه شده است. دو استاندارد موجود ISO و OSHA حداکثر سرو صدای مداوم را، که احتمالاً بر شنوایی فرد اثر سوء ندارد، ۹۰ دسی بل معین کرده اند. با این تفاوت که ISO ۴۰ ساعت کار در هفته و OSHA ۴۸ ساعت کار در هفته را با میزان سرو صدا مجاز شناخته اند. استاندارد دیگری حداکثر سرو صدای مجاز برای هشت ساعت کار در روز را ۸۵ دسی بل اعلام و پیشنهاد کرده است که با افزایش هر پنج دسی بل ساعات کار فرد به نصف تقلیل یابد (کلاتری و شاه منصوری، ۱۳۷۱). توجه به این موضوع حایز اهمیت است که اگر چه استانداردهای اعلام شده بیشتر به منظور جلوگیری از افت شنوایی و نقایص عضوی گوش مطرح گردیده اند، اما، بایستی به این موضوع نیز توجه کرد که یک کارگر نیمه شنوا یا ناشنوا از این نقص خود در رنج است. میزان استرس فرد علاوه بر میزان سرو صدا به انتظار سرو صدا نیز بستگی دارد. در موقعیتهای پر سرو صدا که فرد انتظار آن را دارد، میزان استرس کمتر از موقعیتهایی است که فرد در آن انتظار سرو صدا ندارد. (رزو آلتمایر، ۱۹۹۴) سرو صدای زیادی باعث کاهش تحمل افراد می‌شود و از طرفی انگیزه کار کردن را کاهش می‌دهد (اسمیت، ۱۹۷۸) همچنین مطالعات بسیاری نشان داده اند که سرو صدا برای بسیاری از کارگران، منبع تنش زای مهمی می‌باشد. سرو صدا از نظر ارتباط با میزان حوادث نیز مورد توجه قرار گرفته است و مشاهده شده است که فراوانی حوادث بین کارگرانی که در محیطهای پر سرو صدا کار می‌کنند، بیش از گروههای دیگر است. (کان، ۱۹۷۶) اگر چه سرو صدا باعث افزایش سطح برانگیختگی و عدم تعادل روانی می‌شود، لیکن دیگر بررسی‌ها حکایت از آن دارند که ویژگی‌های شخصیتی نیز در پاسخ به فشار روانی ناشی از سرو صدا نقش میانجی دارند. (کان، ۱۹۸۵)

وضعیت جوی:

کار کردن در فضای باز مانند مناطق بسیار گرم و سرد در هوای نامطبوع، می‌تواند از دیدگاه کارکنان، استرس محسوب شود. هوای نامطبوع بر روحیه، سلامت جسمانی و روانی، انگیزش کار و حادثه پذیرگی افراد اثر می‌گذارد. (کوپر، ۱۹۸۶) در صورتیکه کار کردن در فضاهای باز الزامی باشد، استفاده از لباسهای مناسب در تخفیف استرس موثر است.

نور:

میزان نور کافی یکی از شرایط کار مناسب است. کاهش یا افزایش بیش از حد نور می‌تواند بر میزان کارایی و دقت افراد، اثر گذارد. همچنین روشنایی