

استرس شغلی و محیط‌های حرفه‌ای؛ (عوامل، نظریه‌ها، اثرات)

دکتر حسین خنیفر^۱

عضو هیأت علمی دانشگاه تهران.

چکیده

استرس یا فشار روانی مجموعه واکنش‌های عمومی و ویژه انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی نشده داخلی و خارجی است. فشار روانی نتیجه تعامل بین منابع مختلف فشار و فرد است. طبق تحقیقات صاحب‌نظرانی همچون گملچ ۲۰۰۱، اپستاین ۲۰۰۲، اشتاین ۲۰۰۰، هنری لو ۱۹۹۱، تمامی افراد یک موقعیت واحد را استرس‌زا تصور نمی‌کنند و اختلافات فردی آنان از نظر شخصیتی و تجارب زندگی، پاسخ آنان را به فشار روانی تحت‌الشعاع خود قرار می‌دهد. نکته دیگر این‌که استرس را لزوماً نباید به عنوان پدیدی منفی در نظر گرفت زیرا میزان مشخصی از استرس که برای فرد سازنده و محرک باشد، مفید است و نباید از آن هراس داشت. در ادامه مقاله پیشین (قسمت اول در شماره قبل) در این بحث منابع اصلی استرس همچون ناکامی، تعارض، تغییر و فشار و نظریه‌های مربوط به آن را مورد مطالعه و اختصاصاً منابع استرس‌زای درون جامعه که مرتبط با شغل هستند مورد بررسی و در نهایت راه‌حل‌های استرس‌زدا و راهکارهای بهینه و کارآمد مقابله و کنار آمدن با استرس‌های مخرب و مختلف ارائه می‌گردد.

واژگان کلیدی

فشار روانی (استرس)، منابع استرس، حساسیت‌زدایی، راهکارهای رفتاری و شناختی.

مقدمه

همان‌گونه که در بخش اول این مقاله اشاره کردیم نگاه به مبحث استرس از واقعیت تا افسانه امتداد دارد و لیکن امروزه دیگر مسلم شده است که در دنیای عصر تغییر و دگرگونی استرس یا فشار عصبی از مسایل بسیار حاد در سازمان‌های امروزی است که سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه سنگینی را به سازمان‌ها وارد ساخته است، فشار عصبی در سازمان هم‌چون آفتی فعالیت‌ها را تحلیل داده و از بین می‌برد. گروهی از صاحب‌نظران رفتار سازمانی، استرس ناشی از شغل را بیماری شایع قرن نام‌گذاری کرده‌اند شاید هم به‌راستی دوران ما عصر استرس‌ها است که در آن انسان بیش از هر زمان دیگر در معرض عوامل استرس‌زا قرار گرفته و مسایل و مشکلات زیادی از هر سو او را احاطه کرده است. با توجه به ضرورت پرداختن به این موضوع در این تحقیق سعی شده است که به پدیده استرس شغلی دلایل و اثرات آن در عملکرد کارکنان و راهکارهای عملی کاهش استرس در محیط کار پرداخته و به کارکنان در به‌کارگیری راهکارهای عملی در جهت افزایش قدرت تحمل و فشارپذیری فردی و سازمانی یاری رساند، تا از این طریق در راستای سالم‌سازی محیط کار و ارتقای بهداشت روانی سازمان خود حرکت کند و انرژی‌هایی که ناخواسته صرف تنش‌های سازمانی می‌گردد در جهت ارتقای کمیت و کیفیت و تحقق مسؤلیت‌های اجتماعی آن سازمان به‌کار گرفته شود (باربر، ۲۰۰۴: ۹۹).

بخش عمده مردمان هر جامعه را جمعیت شاغل تشکیل می‌دهد. صنعتی شدن کشورهای در حال توسعه و خودکار شدن فرایندهای صنعتی در کشورهای توسعه‌یافته، به تغییرات سریعی در محیط روانی - اجتماعی سازمان‌ها و واکنش‌های کارکنان انجامیده است. تجربه استرس روانی - اجتماعی در محیط کار، با برخی مسایل سلامت از قبیل اختلال‌های رفتاری و بیماری‌های روان - تنی پیوند دارد.

در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در سازمان یکی از مباحث اصلی مدیریت رفتار سازمانی را به خود اختصاص داده است و فشار عصبی در سازمان هم‌چون آفتی

فعالیت‌ها را تحلیل داده و از بین می‌برد. توجه به محیط‌های شغلی و شرایط کارکنان امری است که موجب بالا بردن کیفیت کار، حفظ سلامت و بهداشت کارکنان و جهت بهره‌جویی بیشتر و بهتر از طول مدت سنوات کاری مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به تأثیر استرس شغلی بر زندگی و کار کارکنان، دست اندرکاران این‌گونه سیستم‌ها باید عوامل مرتبط با رضایت‌مندی را یافته و جهت پیشرفت و ارتقای سطح کارایی کارکنان مورد توجه قرار دهند. در این مقاله منابع اصلی استرس و نظریات پیرامون آن مورد بررسی و سپس راهکارهای عملی برون‌رفت نیز ارائه گردیده است.

منابع اصلی استرس

انواع زیادی از رویدادها می‌توانند برای یک نفر استرس‌زا باشند. در یک دسته‌بندی مشهور چهار نوع منابع اصلی استرس عبارتند از: **ناکامی، تعارض^۱، تغییر^۲ و فشار.**

۱. ناکامی

ناکامی زمانی احساس می‌شود که دنبال کردن برخی هدف‌ها با مانع روبه‌رو شده باشد. در واقع زمانی احساس ناکامی می‌کنید که چیزی را می‌خواهید ولی نمی‌توانید آن‌را داشته باشید. مثلاً ترافیک منبع عادی ناکامی است که می‌تواند بر خلق^۳ و فشار خون^۴ تأثیر بگذارد. البته اغلب ناکامی‌ها کوتاه مدت و بی‌اهمیت هستند ولی برخی از ناکامی‌ها، مانند ناتوانی در گرفتن ترفیع شغل یا از دست دادن یک دوست صمیمی می‌تواند منابع استرس مهمی باشند.

۲. تعارض

تعارض زمانی روی می‌دهد که دو یا چند انگیزش یا تکانه‌های رفتاری مغایر، برای ابراز شدن با یکدیگر رقابت کنند. زیگموند فروید یک قرن پیش اعلام داشت که تعارض‌های درونی، ناراحتی‌های روانی زیادی ایجاد می‌کنند. لوراکینگ (۱۹۹۰) و رابرت امونس

- 1 . Conflict.
- 2 . Variation.
- 3 . Mood.
- 4 . Blood Pressure.

(۱۹۹۱) دریافتند که تعارض در سطح بالا، با سطوح بالای اضطراب، افسردگی و نشانه‌های جسمانی ارتباط دارد.

تعارض‌ها چهار نوعند که ابتدا کورت لوین آن‌ها را شرح داد و بعداً نیل میلر درباره‌ی آن‌ها مفصلاً تحقیق کرد. این چهار نوع تعارض، گرایشی - گرایشی، اجتنابی - اجتنابی، گرایشی - اجتنابی و گرایشی - اجتنابی چندگانه هستند.

۳. تغییر

توماس هولمز و ریچارد راهه معتقدند که تغییرات زندگی از جمله رویدادهای خوشایند مانند ازدواج کردن یا ترفیع گرفتن نوع مهمی از استرس است. تغییرات زندگی هرگونه تحولات محسوس در شرایط زندگی فرد هستند که به سازگاری مجدد نیاز دارد.

۴. فشار

فشار عبارت است از توقعات یا انتظارات در این باره که فرد به صورت خاصی رفتار کند. زمانی شما تحت فشار قرار دارید که انتظار داشته باشید که تکالیف و مسؤولیت‌هایی را سریع، به‌طور نتیجه بخش و با موفقیت انجام دهید. برای مثال کم‌دی‌ها برای خنداندن مردم تحت فشار قرار دارند. به‌طور کلی بین فشار و انواع نشانه‌ها و مشکلات روانی رابطه نیرومندی یافت شده است (ویتن، ۱۳۸۴، ترجمه سید محمدی: ۲۴۶-۲۴۱).

۵. عوامل استرس‌زا

۱. عوامل استرس‌زای روانی - اجتماعی

عوامل بسیاری بر مثابه اصلاح‌کننده یا ایجادکننده استرس وجود دارند که عبارتند از:

۱. ۱. رژیم غذایی؛
۱. ۲. فعالیت فیزیکی؛
۱. ۳. داشتن شخصیت خوش‌بین^۲ یا بدبین؛
۱. ۴. تفریحات؛
۱. ۵. رابطه سلطه‌گر یا سلطه‌پذیر (دبل^۱، ۲۰۰۰: ۱۸).

1 . Physical Activity.

2 . Optimistic Personality.

سلیه از یک دریا سالار مستبد و مقتدر سؤال می‌کند که آیا او به زخم معده مبتلا شده است یا نه؟ او پاسخ می‌دهد: «نه ولی در دیگران زخم معده ایجا می‌کنم» (لو، ۱۳۷۳، ترجمه مهرآیین: ۴۰).

هم‌چنین شرایط استرس‌زای دیگر عبارتند از:

۱. مشکلاتی که برای سلامتی انسان پیش می‌آید مثل مسایل جراحی روانپزشکی و دندانپزشکی.

۲. مسایل و مشکلاتی که در زندگی حرفه‌ای اجتماعی و محیط زیست انسان پیش می‌آید (همان: ۱۵۹).

براساس تحقیقاتی که بر روی دانشجویان و مراکز پیش‌دانشگاهی یا دانشگاه در آمریکا یا دیگر مناطق جهان انجام شده است همواره سطح استرس در این گروه بالا و عوامل استرس‌زا تا حدی با هم شباهت داشتند برخی از شایع‌ترین آن‌ها عبارتند از:

الف) فشار آزمون‌ها؛

ب) مشکلات مالی؛

ج) شکست‌ها مانند تأخیر در رسیدن به هدف؛

د) مشاجرات روزمره؛

ه) شکست‌های تحصیلی؛

و) فشارهای روانی ناشی از رقابت‌ها مقررات و موارد مشابه؛

ز) تغییرات ناخوشایند مزاحم یا بیش از حد؛

ح) فقدان‌ها، به‌هم خوردن روابط و یا مرگ افراد نزدیک (هیلز، ۱۳۸۴، ترجمه خباز:

۲۵).

عوامل اجتماعی ایجاد کننده استرس

از جمله‌ی عوامل مولد استرس، عوامل اجتماعی و محیطی هستند. عواملی چون محیط فیزیکی دارای عوامل آزارنده از قبیل سر و صدا، گرما یا سرما، تراکم جمعیت و نوع

معماری محل‌های سکونت می‌توانند استرس‌زا باشند. این عوامل هر قدر شدیدتر، غیرقابل پیش‌بینی‌تر، و غیرقابل کنترل‌تر باشند، میزان استرس‌زایی آن‌ها بیشتر خواهد بود. در این میان ازدحام به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل ایجاد استرس شناخته شده است. در همین ارتباط نظریه‌های مختلفی ابراز شده است که از آن میان می‌توان از نظریه‌ی اضافه‌بار، نظریه‌ی تداخل، نظریه‌ی کنترل، نظریه‌ی تنظیم حریم، و بالاخره نظریه‌ی تورم پرسنل نام برد.

۱. محیط فیزیکی

استرس‌زا بودن یا نبودن محیط فیزیکی به میزان زیاد بستگی به قضاوت ذهنی و تلقی فرد از تهدیدآمیز بودن یا نبودن بالقوه محرک‌های محیطی برای احساس امنیت^۱ و آسایش او دارد (کوهن، ۱۹۸۰).

اهمیت استرس برای رفتار اجتماعی انسان از این جهت است که می‌تواند از یک سو منجر به حساسیت‌زدایی انسان نسبت به بعضی از قرینه‌های اجتماعی، و از سوی دیگر حساسیت نشان دادن بیش از حد به بعضی دیگر از قرینه‌های اجتماعی شود، صاحب‌نظران بر این باورند که این از دست دادن حساسیت می‌تواند دلایل چند داشته باشد:

اولاً، افراد تحت استرس گستره توجه‌شان محدود و باریک می‌شود و تنها به قرینه‌هایی توجه می‌کنند که برجستگی بیشتری داشته و به موضوع مورد نظر آنان مربوط باشد (هاکی، ۱۹۷۰، سالی، ۱۹۶۹).

این محدودیت گسترده توجه ممکن است ناشی از دست دادن قابلیت پردازش اطلاعات در هنگام استرس باشد (برکون، ۱۹۶۴).

ثانیاً، مردم بعضی از اوقات می‌کوشند با اجتناب از اضافه‌بار و با نادیده گرفتن درون داده‌های دارای اولویت کمتر با منبع استرس کنار بیایند (دس، ۱۹۹۹: ۲۸۴).

ثالثاً، استرس ممکن است به‌خاطر کوشش‌های صرف شده برای کنار آمدن با عامل استرس‌زا نوعی «هزینه روانی» به شخص تحمیل کند که حاصل آن ضعیف شدن

1 . Security.

2 . Des.

قابلیت‌های شناختی باشد (کوهن، ۱۹۸۰). استرس هم‌چنین می‌تواند پاسخ‌هایی غیرعادی در برابر عوامل تحریک‌کننده پرخاشگری ایجاد کند، زیرا استرس شامل برانگیختگی است و ممکن است واکنش‌های ما را در برابر ناکامی، تهدید، یا توهین شدت بخشد.

۲. انطباق

انطباق بر فرایندهایی اطلاق می‌شود که به موجود زنده امکان سازگار شدن^۱ با محیط را می‌دهد (دوبوس، ۱۹۸۰).

وقتی انسان‌ها به‌طور مداوم در معرض محرک‌های مشخص محیطی قرار می‌گیرند، انطباق یکی از راه‌های تغییر ادراک از این محرک‌ها است (ولویل، ۱۹۷۴) به‌عنوان مثال شخصی که در خانه ای کنار یک بزرگراه زندگی می‌کند در معرض بمباران مداوم سر و صدای اتومبیل‌ها قرار می‌گیرد. در آغاز ممکن است این سر و صداها بلند و غیرقابل تحمل جلوه کند، اما به‌زودی یکنواخت شده و شخص، دیگر توجهی آگاهانه به آن نخواهد داشت بنابراین عوامل استرس‌زای محیطی ممکن است برای تازه واردین شدیدتر و اذیت‌کننده‌تر باشند.

علی‌رغم توانایی ما در انطباق ادراک‌های خود با محیط‌های استرس‌زا، باز هم از اثرات نامطلوب^۲ آنها، حتی پس از این‌که منبع استرس رفع شده باشد، در امان نیستیم به این اثرات نامطلوب بعدی پس‌اثر گفته می‌شود. در یک آزمایش وقتی شرکت‌کنندگان به اتاق ساکتی برده شدند کسانی که قبلاً در محیط دارای سر و صدای غیرقابل پیش‌بینی و غیرقابل کنترل کار کرده بودند، در ویرایش یک متن عملکرد ضعیف‌تری داشتند و در تکلیفی که تحمل آنان را در برابر ناکامی می‌سنجید ثبات و پشتکار کمتری نشان دادند (گلاس و سیگر، ۱۹۷۲).

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

1 . Well-Adjusted.

2 . Undesirable.

۳. سر و صدا

سر و صدا به صداها و صداهاى ناخواسته اطلاق می‌شود. وجود سر و صدا یک عامل استرس‌زا و ناراحت‌کننده است. یکی از نتایج آن کاهش احتمال نشان دادن رفتار نوع دوستی هم در جریان و هم پس از سر و صداست.

یک تبیین برای این کاهش در نوع دوستی در محیط دارای سر و صدا این است که ناراحتی مردم را مجبور می‌کند به جای کمک هرچه زودتر محل را ترک کنند. تبیین دیگر مبتنی بر اضافه‌بار است: سر و صدا ممکن است توجه فرد را تا آن درجه کند که جایی برای توجه به فرد نیازمند به کمک باقی نگذارد (کوهن، ۱۹۷۸).

سر و صدا هم‌چنین احتمال پاسخ‌دهی در موقعیت‌های تحریک‌کننده پرخاشگری را افزایش می‌دهد. در یک پژوهش، (جین و اونیل) آزمودنی‌ها یا یک فیلم پرخاشگرانه و یا غیرپرخاشگرانه را می‌دیدند. از اتاقی که یا ساکت بود و یا پر سر و صدا، فرصت می‌یافتند تا به شخص دیگری شوک الکتریکی وارد کنند. چنان‌که انتظار می‌رفت شرکت‌کنندگان در موقعیت پر سر و صدا بیشتر شوک وارد کردند. در آزمایش‌های دیگر تأیید شد که اگر سر و صدا غیرقابل کنترل باشد، میزان پرخاشگری بیشتر خواهد بود.

۴. گرما

همانند سر و صدا، گرما نیز، بسته به شدت آن می‌تواند استرس ایجاد کند. به‌دنبال ناآرامی‌های دهه‌های ۱۹۶۰ در امریکا، روان‌شناسان اجتماعی اعلام کردند که گرمای شدید تابستان موجب آغاز ناآرامی‌ها شده است. شواهدی در تأیید این نظر وجود دارد (کارل اسمیت و اندرسون، ۱۹۷۹). تحقیقات آزمایشگاهی دیگر حاکی از آن است که گرما به ایجاد پرخاشگری کمک می‌کند اما تا حد معینی. اگر گرما بسیار شدید باشد، افراد فقط می‌خواهند هر چه زودتر از آن موقعیت بگریزند (بل و بارون، ۱۹۷۶).

۵. ازدحام

ازدحام شکل دیگری از عوامل استرس‌زا است که بعضی اوقات در محیط‌های متراکم از نظر جمعیت، پیش می‌آید این‌گونه استرس ممکن است در هنگام سوار شدن به یک آسانسور پرجمعیت، هنگام عبور از یک پیاده‌رو در مرکز شهر در ساعت‌های شلوغی،

هنگام کوشش برای رساندن خود به یک میز حراج در یک فروشگاه بزرگ، یا در سالن کوچک و پرجمعیت یک سینما در موقع آنترکت فیلم احساس شود. اما تلقی از ازدحام یک موضوع ذهنی است. یعنی واکنش یک فرد به این موقعیت‌ها ممکن است با واکنش فرد دیگر تفاوت داشته باشد (فیلیپ پو^۱، ۲۰۰۲: ۹۰).

نظریه‌های ازدحام

مفهوم ازدحام به‌عنوان شکلی از عوامل استرس‌زا پنج مدل مختلف ایجاد کرده است:

۱. مدل اضافه‌بار

این مدل مفهوم اضافه‌بار (دریافت درون داده‌ها با سرعتی بیش از آن‌که بتوان آن‌ها را پردازش کرد) را در مورد ازدحام به‌کار می‌گیرد. این مدل پیش‌بینی می‌کند که تعامل اجتماعی زیاد، یا نزدیک بودن بیش از اندازه مردم به هم، منجر به اجتناب از تماس اجتماعی از طریق اعمالی چون جبران غیرکلامی برای فاصله گرفتن می‌شود. به‌عنوان مثال مسافران یک آسانسور شلوغ با سکوت می‌ایستند و در حالی که دست‌هایشان را به کنار بدن خود چسبانده‌اند، از تماس چشم در چشم اجتناب می‌کنند تا به نقطه مورد نظر برسند. ازدحام فراوان که معمولاً در شهرهای بزرگ روی می‌دهد، ممکن است منجر به عادت کنار کشیدن و فیلتر کردن گزینه‌های اجتماعی بینجامد (میلگرام، ۱۹۷۰).

۲. مدل تداخل

این مدل بر این احتمال تأکید می‌ورزد که در محیط‌های دارای جمعیت متراکم، مردمان دیگر مانع رسیدن شخص به هدف یا استفاده او از منابع کمیاب می‌شوند (اسکاپر و استاگدیل، ۱۹۷۷، ساندستورم، ۱۹۵۷).

تحقیقات تجربی در این زمینه، کم‌شدن نمره‌های دانشجویان را در اتاق‌های دو نفره که سه نفر را در آن‌ها جای داده‌اند، نشان داده است (گراسمن و همکاران، ۱۹۷۸).

۳. مدل کنترل

در مدل کنترل، استرس، برخاسته از ناتوانی در نفوذ و کنترل روی رویدادهایی است که او می‌کوشد کنترل خود را بر آن‌ها اعمال کند (بارون و رودین، رودین و باوم، ۱۹۷۸). به‌عنوان مثال، یک فرد شهرنشین هنگام عبور از یک پیاده روی شلوغ ممکن است از تماس چشم در چشم اجتناب کرده سعی کند خود را از دیگران کنار کشیده و آن‌ها را نادیده بگیرد، اما با وجود این، باز هم از دیگران تنه بخورد و هل داده شود. تنه خوردن و هل داده شدن، اهمیتش از ناتوانی در اجتناب از آن کمتر است. پاسخ به از دست دادن کنترل شخصی ممکن است شامل کنار کشیدن از دیگران، یا خصومت داشتن بوده، و اگر ادامه یابد به درماندگی آموخته شده منجر شود. بر خلاف مدل اضافه‌بار که پیش‌بینی می‌کند چگونه مردم با ازدحام کنار می‌آیند، مدل کنترل آنچه را که پس از شکست در کنار آمدن پیش می‌آید، پیش‌بینی می‌کند (حسن زاده، ۱۳۸۷: ۶۰).

۴. مدل تنظیم حریم

این مدل پیش‌بینی می‌کند که فردی که تماس اجتماعی بیش از حد را تجربه می‌کند، از میان راهبردهای گوناگونی که برای تنظیم تماس اجتماعی او وجود دارد دست به انتخاب می‌زند. از جمله کنار کشیدگی فیزیکی، اجتناب از تماس کلامی، و اعلام مرزبندی قلمرو (آلتن، ۱۹۷۵). اگر این کوشش‌های مربوط به «کنترل مرزها» مکرراً با شکست روبه‌رو شوند، شخص ممکن است سرانجام دچار استرس شده و حتی ممکن است در تمیز خود از دیگران دچار اشکال شود.

۵. تورم

این مدل مشتق شده از نظریه‌های بارکر (۱۹۶۸) در مورد «زمینه رفتار» است یعنی، یک مکان قابل تشخیص، با ویژگی‌های فیزیکی معین، و مجموعه‌ای از نقش‌های شناخته شده برای شرکت‌کنندگان در آن (ویکر، ۱۹۷۹). ازدحام ممکن است وقتی به‌وجود آید که یک زمینه رفتاری دارای تعدد نفراتی بیش از حد مورد نیاز برای ایفای نقش آن باشد (استوکولز، ۱۹۷۸)، موقعیتی که «تورم» خوانده می‌شود. ممکن است منجر به احساس از خود بیگانگی در کسانی شود که احساس می‌کنند نقشی ایفا نمی‌کنند.

اهمیت زمینه

بر طبق یکی از نظریات ازدحام که به‌وسیله دنیل استوکولز (۱۹۷۸) وضع شده است احساس ازدحام در محیط‌های نخستین (یعنی جاهایی که یک فرد بیشتر وقت خود را در آن‌ها می‌گذراند، با مردم بر اساس فردی تماس دارد و در گستره وسیعی از فعالیت‌ها که از نظر او مهم‌اند درگیر است بیشتر خواهد بود، مثلاً در محیط زندگی شخصی. استوکولز معتقد است که در محیط‌های نخستین، منابع ازدحام از قبیل اضافه بار، ناکام کننده بودن و تورم، «امنیت روان شناختی» فرد را مورد تهدید قرار می‌دهند. در محیط‌های ثانوی، برعکس، رویارویی با دیگران نسبتاً موقتی ناشناخته و بدون پیامد است. مراکز خرید، پیاده‌روها، راهروها در مدرسه و آسانسورها مثال‌هایی از نمونه اخیرند. ازدحام در چنین محیط‌هایی ممکن است کمتر تهدیدکننده باشد زیرا مردم معمولاً می‌توانند هر وقت بخواهند آن‌جاها را ترک کنند.

اهمیت ادراک‌ها

بعضی از نظریه‌پردازان بر این عقیده‌اند که ازدحام بستگی به نحوه درک ما از یک موقعیت دارد.

پاترسون (۱۹۷۶) بر این باور است که ازدحام وقتی می‌تواند روی دهد که مردم انگیختگی ناشی از مجاورت بسیار نزدیک با دیگران را تجربه می‌کنند، اما تنها وقتی که آن‌ها واکنش خود را به‌عنوان پاسخی منفی به مردمان دیگر تلقی کنند. دیگر محققان این گفته را تأیید کرده و اظهار می‌دارند که اسناد انگیختگی به چیزی علاوه بر آدم‌های داخل یک اتاق می‌تواند تجربه ازدحام را کاهش دهد (ورشل و استرسون، ۱۹۷۸). با استفاده از نظریه مقایسه اجتماعی، بانوم، فیشتر و سالومون (۱۹۸۱) معتقدند که داشتن اطلاعات درست درباره موقعیت‌های دارای تراکم زیاد می‌تواند استرس ناشی از احساس ازدحام را کاهش دهد.

منابع استرس‌زای درون جامعه

جامعه نیز می‌تواند سرچشمه متعددی از استرس برای فرد باشد. برای نمونه، مدرسه و رقابت‌های ورزشی ممکن است برای کودکان استرس‌زا باشد (پاسر، ۱۹۸۲، سیرز و میلبرن، ۱۹۹۰). بیشتر استرسی که بزرگسالان بدان دچار می‌شوند، ناشی از شغل و دیگر موقعیت‌های محیطی است.

استرس و شغل

تقریباً همه مردم، زمانی به استرسی که با شغل آنان مرتبط است، دچار می‌شوند. اغلب این استرس‌ها جزئی و کوتاه مدت است و تأثیر کمی بر فرد دارد. اما برای بسیاری از مردم، استرس شدید و طولانی مدت است. چه عواملی شغل را استرس‌زا می‌کند؟

وظایف محوله ممکن است موجب ایجاد استرس شوند. اول این‌که، امکان دارد حجم کار خیلی زیاد باشد. بعضی افراد خود را ملزم به انجام دادن کارهای سخت و طولانی مدت می‌بینند، به دلیل آن‌که یا به پول آن نیاز دارند یا آن‌که تصور می‌کنند رئیس‌شان از آنان راضی نخواهد بود. نتایج پژوهش‌ها نشان داده که حجم زیاد کار با تعداد حوادث و مشکلات بهداشتی مرتبط است (مکی و کاکس، ۱۹۷۶، کوئیک و کوئیک، ۱۹۸۴). دوم این‌که، بعضی از کارها بیش از فعالیت‌های دیگر استرس‌زا هستند. برای مثال، کارهای تکراری که از توانایی‌های کارگر در آن‌ها استفاده نمی‌شوند، موجب استرس می‌شوند. مسأله دیگری که امکان دارد استرس‌زا باشد، ارزشیابی کار کارمند است، فرایندی که هم برای رئیس و هم کارمند مشکل است (کید، ۲۰۰۱: ۸۰).

کارهایی که با جان مردم سر و کار دارند نیز استرس‌زا هستند. مثلاً حجم کار کارکنان پزشکی بسیار زیاد است و آنان اغلب با شرایط حساس مرگ و زندگی سر و کار دارند. کوچکترین اشتباهی ممکن است پیامدهای جبران‌ناپذیری داشته باشد. در بخش مراقبت‌های ویژه بیمارستان، بسیاری موقعیت‌های اضطراری پیش می‌آید که لازم است

تصمیم‌های آنی گرفته و بی‌درنگ و دقیقاً اجرا شود. این‌گونه شرایط و نظایر آن‌ها در حرفه پزشکی، تأثیر خود را می‌گذارند و اغلب موجب فرسایش روانی شاغلان این حرفه‌ها می‌شوند (ماسلخ و جکسون، ۱۹۸۲). استرس‌های مشابهی را می‌توان در کار افراد پلیس و آتش‌نشانی پیدا کرد.

جنبه‌های دیگری از شغل نیز ممکن است موجب افزایش استرس کارمندان و کارگران شوند. به‌عنوان مثال، استرس می‌تواند در نتیجه موارد زیر ایجاد گردد:

۱. محیط فیزیکی

سر و صدا، حرارت، رطوبت و روشنایی شدید می‌تواند موجب افزایش استرس شود (مکی و کاکس، ۱۹۷۸، کوئیک و کوئیک، ۱۹۸۴).

۲. کنترل نداشتن بر قسمت‌هایی از کار

کنترل کم بر مراحل یا سرعت کار، موجب ایجاد استرس می‌شود (کاتینگتون، و هاوس، ۱۹۸۷، استپتو، فیلدمن، ایوانز و پری، ۱۹۹۳).

۳. روابط میان فردی ضعیف

در صورتی که رئیس یا همکاران، تندخو، از خود راضی، بی‌تفاوت یا سخت‌گیر باشند، استرس شغلی نیز زیاد خواهد بود (کوئیک و کوئیک، ۱۹۸۴).

۴. ارتقا و تأیید ناکافی

در صورتی که کارمندان مورد تأیید رئیس قرار نگیرند یا به ارتقای شغلی که تصور می‌کردند لیاقتش را دارند، دست نیابند، احساس استرس خواهند کرد (کاتینگتون، متیوز، تالبوت و کولر، ۱۹۸۶، کوئیک و کوئیک، ۱۹۸۴). (ر.ک. حسن زاده، ۱۳۸۷، ص ۶۲).

۵. از دست دادن شغل

افرادی که شغل خود را در خطر می‌بینند یا آن را از دست می‌دهند، دچار استرس می‌شوند. کارگرانی که احساس می‌کنند امکان دارد اخراج شوند یا جزء کارگران مازاد بر نیاز قرار گیرند احساس امنیت شغلی نمی‌کنند و این امر، به‌ویژه اگر امید چندانی به یافتن کاری دیگر نداشته باشند، موجب ایجاد استرس می‌شود (کاتینگتون، متیوز، تالبوت و کولر،

۱۹۸۶، کوئیک و کوئیک، ۱۹۸۴). بیکاری (قادر به پیدا کردن کار نبودن) و بازنشستگی دلایل عمده شاغل نبودن است.

پژوهش‌ها نشان داده است که بیکاری با نشانه‌های فیزیولوژیکی و روانی استرس، مانند از دست دادن عزت نفس و افزایش فشار خون، ارتباط دارد (اولافسون و اسونسون، ۱۹۸۶). بسیاری از افراد مسن، بازنشستگی را برخوردار بودن از آزادی و راحتی تلقی می‌کنند. اما همیشه هم، چنین نیست. بازنشستگان اغلب احساس می‌کنند که بخشی از هویت و فرصت برای تعامل اجتماعی خویش را از دست داده‌اند. آنان دیگر احساس رقابت، مفید بودن و قدرت نمی‌کنند (بوم و رادین، ۱۹۸۵، برادفورد، ۱۹۸۶). استرس ناشی از چنین شرایطی نه تنها بر فرد بازنشسته، بلکه بر همسر او نیز تأثیر می‌گذارد. افزون بر این، بسیاری از بازنشستگان احساس می‌کنند در آمدشان کفاف نیازهایشان را نمی‌کند (سند هولتز^۱، ۲۰۰۳: ۱۳۳).

تعارض

تعارض یکی از منابع عمده استرس است. کشمکش‌هایی که تعارض ایجاد می‌کنند، معمولاً سه دسته‌اند (لوین، ۱۹۳۵، میلر، ۱۹۵۹):

۱. خوشایند / خوشایند

تعارض‌هایی که در نتیجه وجود دو موقعیت ناهم‌ساز، اما خوشایند ایجاد می‌شود. برای مثال افرادی که برای بهبود سلامتشان سعی می‌کنند وزن خود را کاهش دهند، زمانی که غذاهای خوشمزه ولی چاق‌کننده را می‌بینند، اغلب دچار کشمکشی درونی می‌شوند. اگر چه افراد معمولاً این نوع از تعارض‌ها را به نسبت راحت حل می‌کنند، هر چه تصمیم‌گیری به نظرشان مهم‌تر بیاید استرس بیشتری دچار خواهند شد.

1 . Sandholtz.

۲. ناخوشایند / ناخوشایند

کشمکش‌هایی که در نتیجه انتخاب میان دو موقعیت ناخوشایند ایجاد می‌شوند. برای مثال، کسانی که به بیماری جدی دچارند ممکن است که با دو درمان متفاوت روبه‌رو باشند که هر کدام عوارض جانبی خود را داشته باشد. کسانی که در این موقعیت قرار می‌گیرند، معمولاً سعی دارند درمان را عقب بیندازند یا از آن فرار کنند. بیمار ممکن است درمان را به تأخیر بیندازد یا آن را قطع کند، با این امید که راه‌حل بهتری را بیابد. زمانی که تأخیر یا فرار امکان نداشته باشد، مردم اغلب میان دو انتخاب مردد می‌مانند و نظرشان را پیوسته عوض می‌کنند و بعضی اوقات از دیگران می‌خواهند به جای ایشان تصمیم بگیرند. موقعیت‌های ناخوشایند / ناخوشایند برای اغلب مردم پراسترس است و به سختی حل می‌شود.

۳. خوشایند / ناخوشایند

زمانی پیش می‌آید که ویژگی‌های هم خوشایند و هم ناخوشایند را در یک هدف یا موقعیت ببینیم. این نوع از تعارض ممکن است استرس‌زا باشد و به سختی حل شود. برای مثال، افرادی را که می‌خواهند سیگار را ترک کنند در نظر بگیرید. آنان ممکن است بخواهند سلامتشان را بهبود بخشند، اما در عین حال بخواهند از افزایش وزن و اشتها که می‌پندارند متعاقب ترک سیگار ایجاد خواهد شد، دوری کنند (سارافینو، ۱۳۸۴، ترجمه میرزایی: ۱۵۳-۱۵۲).

۴. خوشایند، ناخوشایند و چندگانه

فرد با چندین هدف دارای جاذبه‌های مثبت وضعی سر و کار دارد. در واقع می‌توان گفت که پیچیده‌ترین نوع تعارض است. نمونه این تعارض ممکن است در شب امتحان به وجود آید و آن زمانی است که می‌خواهید از دو کار مطالعه کردن و میهمانی رفتن یکی را انتخاب نمایید. هر انتخاب جنبه‌ای مثبت و منفی خاص خود را دارد. مطالعه کردن خستگی می‌آورد اما نگرانی از مردود شدن را کاهش می‌دهد و میهمانی رفتن خوشایند است اما احتمال دارد که نمره امتحان پایین بیاید (گنجی، ۱۳۷۶: ۱۱۲).

تأثیر معماری و محیط فیزیکی

تحقیقات فراوانی در مورد تأثیر معماری از جهت استرس‌زایی انجام شده است. این تحقیقات حکایت از آن دارند که مثلاً در محیط‌های آموزشی دانشگاهی، محیط نامناسب از نظر معماری، کارکردهای کلی دانشجویان را کاهش می‌دهد (حسن زاده، ۱۳۸۷: ۶۳).

منابع استرس

• عوامل فیزیکی

عوامل فیزیکی یعنی متغیرهای سخت که بر رفتار کار اثر می‌گذارند.

در این زمینه دو فرضیه وجود دارد: **نخست** این‌که، اگر فرد بتواند عوامل فیزیکی را در محیط کار خود تحت کنترل و مهار داشته باشد و آن‌ها را به دلخواه تغییر دهد. احساس ایمنی بیشتر می‌کند.

دوم این‌که، اگر محیط فیزیکی کار بر طبق سلیقه و رجحان‌های فرد سازمان و آرایش یافته باشد در او احساس لذت و شادی ایجاد می‌نماید و در نتیجه موجب سهولت کار و لذت بخش بودن آن می‌گردد.

مهم‌ترین عوامل فیزیکی عبارتند از: صدا، نور، حرارت، رطوبت و رنگ (کید، ۲۰۰۱: ۱۱۴).

۱. صدا

اولین متغیر فیزیکی که در محیط اهمیت پیدا می‌کند، صدا است. تأثیر صدا بر رفتار فرد در صدا به سه دسته متغیرهای اساسی بستگی دارد که عبارتند از: نوع و ویژگی‌های صدا، تفاوت‌های فردی و نوع شغل و وظیفه.

۲. حرارت

حرارتی که فرد در محیط احساس می‌کند و حرارت مؤثر نامیده می‌شود با حرارت هوا تفاوت دارد. حرارت مؤثر به عوامل زیادی از قبیل حرارت هوا، رطوبت جریان هوا، موقعیت طبیعی فصل ساعات روز، تشعشعات حرارتی اشیاء پیرامون، رنگ محیط و بالاخره

تفاوت‌های فردی بستگی دارد در حالی که حرارت هوا صرفاً دمای هوا را در فضای آزاد و خارج از تأثیر عوامل یاد شده بیان می‌کند.

۳. سرما

پژوهش‌ها حاکی است که سرما نیز بر کار و فعالیت اثر گذاشته است و کارایی فرد را کاهش می‌دهد. تحقیقاتی که توسط پیلرومک ورث انجام گرفته است نشان داده اند که سرعت واکنش‌های عضلانی و تمرکز در شرایط محیط سرد ۲۰ تا ۳۰ درصد کمتر می‌شود.

۴. رطوبت

هوای مرطوب به خصوص در شرایط گرم فعالیت را دشوار می‌سازد. رطوبت به دو دلیل موجب کاهش کارایی فرد می‌شود: یکی به لحاظ کاهش اکسیژن آزاد در هوا از طریق جایگزینی، دیگر به علت اشباع هوا از بخار آب.

به طور کلی بازدهی در محیط گرم و مرطوب کاهش پیدا می‌کند ولی هوایی با دمای ۲۴ درجه و رطوبت ۲۵٪ ایده‌آل است.

۵. نور و روشنایی

این عامل بیش از سایر متغیرهای فیزیکی در انجام وظیفه شغلی تأثیر دارد زیرا متغیرهای دیگری را که در کیفیت انجام کار مؤثر است را دست‌کاری می‌کند در مورد نور دو عامل مهم است یکی شدت نور و دیگری رنگ نور.

۶. رنگ

همه ما دائماً با رنگ‌ها سروکار داریم. در روانشناسی به دو دلیل به مطالعه رنگ‌ها می‌پردازند: نخست آن‌که، رنگ‌ها می‌توانند ساخت روانی و شخصیت افراد را بیان کنند. دوم آن‌که، اغلب رنگ‌ها معانی انفعالی و انگیزشی خاصی هم برای عموم مردم و هم به طور اختصاصی برای عده‌ای از مردم دارند (مقدمی پور، ۱۳۷۹: ۱۷۱-۱۴۷).

در زیر میزان درجه استرس‌سازی حوادث مختلف زندگی که توسط هولمز و راهه جمع آوری شده است دیده می‌شود.^۱

میزان استرس	حوادث زندگی	ردیف
۱۰۰	مرگ همسر	۱
۷۳	طلاق	۲
۶۵	جدایی	۳
۶۳	زندانی شدن	۴
۶۳	مرگ یکی از اعضای خانواده	۵
۵۳	بیماری یا جراحت	۶
۵۰	ازدواج	۷
۴۷	اخراج شدن از کار	۸
۴۵	رجوع به همسر	۹
۴۵	بازنشستگی	۱۰
۴۴	تغییر وضعیت سلامت و یکی از اعضای خانواده	۱۱
۴۰	بارداری	۱۲
۳۹	مشکلات جنسی	۱۳
۳۹	اضافه شدن عضوی به خانواده	۱۴
۳۹	تغییر در امور تجاری	۱۵
۳۸	تغییر در وضعیت مالی	۱۶

۱. شاخص هولمز- راهه: این شاخص توسط دو تن از متخصصان روان‌پزشکی توماس هولمز و ریچارد راهه با آزمایش روی پنج هزار نفر از کشورهای آمریکا، آمریکای مرکزی، اقیانوسیه، اروپا و ژاپن در مورد تأثیر ۴۳ مورد استرس به عمل آمد. آن‌ها متوجه شدند که علایق فرهنگی نیز در پاسخ‌ها تأثیر دارد. مثلاً ژاپنی‌ها تخطی ضعیف از قانون را متوسط درجه‌بندی کردند در حالی که سایرین آن‌را در ردیف آخر قرار داده بودند.

۳۷	مرگ دوستی نزدیک	۱۷
۳۶	تغییر شغل	۱۸
۳۵	تغییر تعداد مشاخرات با همسر	۱۹
۳۱	وام بانکی بیش از ۱۰۰۰۰ دلار	۲۰
۳۰	سررسید زود هنگام ملک یا وام	۲۱
۲۹	تغییر مسؤولیت‌های شغلی	۲۲
۲۹	ترک خانه از سوی فرزند	۲۳
۲۹	داشتن مشکل با خانواده شوهر یا زن	۲۴
۲۸	توفیق فردی بسیار چشمگیر	۲۵
۲۶	شروع یا پایان کار همسر	۲۶
۲۶	شروع یا پایان مدرسه	۲۷
۲۵	تغییر وضعیت زندگی	۲۸
۲۴	اصلاح عادت‌های فردی	۲۹
۲۳	مشکل داشتن با رئیس	۳۰
۲۰	تغییر ساعت‌ها یا شرایط کاری	۳۱
۲۰	تغییر مسکن	۳۲
۲۰	تغییر مدرسه	۳۳
۱۹	تغییر تفریحات	۳۴
۱۹	تغییر در فعالیت‌های مذهبی	۳۵
۱۸	تغییر در فعالیت‌های اجتماعی	۳۶
۱۷	وام بانکی سنگین	۳۷
۱۶	تغییر در عادت‌های خواب	۳۸
۱۵	تغییر در تعداد گردهمایی‌های خانوادگی	۳۹
۱۵	تغییر در عادت‌ها غذایی	۴۰
۱۳	تعطیلات	۴۱

۴۲	اعیاد مختلف	۱۲
۴۳	خلاف‌های قانونی جزئی	۱۱

جدول شماره ۱. جدول درجه‌بندی استرس حوادث زندگی هولمز و راهه (سارافینو، ۲۰۰۶: ۱۶۴)

اثرات استرس در محیط کار

استرس روی سازمان‌ها و افراد موجود در آن تأثیر می‌گذارد. تأثیر استرس سازمانی با افزایش میزان کارگریزی، تعویض زود هنگام کارکنان، ارتباط نامناسب با ارباب رجوع، کاهش میزان امنیت شغلی، عدم سلامت محیط کار، کنترل ضعیف کیفیت محصولات و ... ارتباط دارد. به بیان دیگر هر چه میزان استرس سازمانی بالاتر باشد، عوامل ذکر شده از فراوانی بیشتری برخوردارند.

استرس باعث فشارهای روانی بسیاری بر روی فرد می‌شود که این فشارها به شکل‌های مختلف در رفتار فرد در محیط کاری خود را نشان می‌دهد. برخی از این رفتارها عبارتند از:

- زودرنجی یا پرخاشگری در برخورد با همکاران و مراجعین؛
- بی‌تفاوتی و بی‌علاقگی به آراستگی ظاهر خود و دیگران؛
- کاهش خلاقیت و فقدان اعتماد به نفس؛
- بی‌تفاوتی نسبت به کار و افزایش اشتباهات؛
- عدم توانایی تمرکز بر روی کار و ناتوانی در تصمیم‌گیری؛
- خستگی مفرط، ناراحتی و احساس گناه؛
- ناتوانی در تحمل اطرافیان و تمایل به انزوا (دبل، ۲۰۰۰: ۹۰).

همه این عوامل در نهایت منجر به کاهش بهره‌وری و افزایش ضایعات می‌شود و از طرف دیگر این افراد به علت ناتوانی در کنترل احساسات، ناتوانی در تصمیم‌گیری صحیح و دیگر موارد ذکر شده استعداد فوق‌العاده در ایجاد حادثه برای خود و دیگران پیدا می‌کنند.

عامل‌های استرس شغلی در محیط کار

عامل‌های طبقه‌بندی شده عبارتند از:

ویژگی‌های نقش، ویژگی‌های شغل، روابط میان - فردی، جو و ساختار سازمانی، راه و روش‌های مدیریت منابع سازمانی، و فن‌آوری و خصوصیات مادی (خدادادی و همکاران، ۱۳۸۶: ۹۸).

ویژگی‌های نقش

شناخت عامل‌های روان‌شناختی محیط کار را، روشی می‌دانند که از آن راه می‌توان درک درستی از استرس شغلی به‌دست آورد.

در این باره، پژوهشگران، به‌ویژه با استفاده از «نظریه نقش» سعی کرده‌اند مسایل مربوط به استرس را شناسایی کنند و دریابند که فشارهای ناشی از نقش تا چه اندازه در پدید آمدن استرس شغلی تأثیر دارند. مثلاً «ایوانس و ییج» و «ماتس سون» (۱۹۸۰) چنین اظهار نظر کرده‌اند که فشار ناشی از نقش زمانی رخ می‌دهد که بین انتظارات یا خواسته‌های فرد و انتظارات یا خواسته‌های سازمان ناسازگاری وجود داشته باشد، و گفته‌اند که بررسی ویژگی‌های نقش از پرمهم‌ترین پژوهش‌هایی بوده که تا کنون درباره شرایط سازمانی مؤثر در استرس انجام شده‌اند.

بنابر نتیجه این پژوهش‌ها، چهار نوع ویژگی برای نقش برشمرده‌اند.

۱. ابهام نقش؛
۲. گران‌باری نقش؛
۳. کم‌باری نقش؛
۴. ناسازگاری نقش (باربر، ۲۰۰۴: ۲۲۱).

۱. ابهام نقش

یکی از عامل‌های محیط کار که ممکن است منجر به استرس شغلی شود، ابهام نقش نامیده شده است، که چنین تعریف شده است: وضعیت شغلی معینی که در آن پاره‌ای اطلاعات لازم برای انجام شغل به‌طور مطلوب، نارسا یا گمراه کننده اند، در نتیجه فرد نمی‌داند که چه انتظاری از وی برای انجام شغلش دارند.

ابهام نقش زمانی پدید می‌آید که روشن نباشد نقش فرد چیست، از جمله هنگامی که به‌روشنی معلوم نباشد که هدف از شغل معینی چیست یا حدود مسئولیت‌های فرد معینی کدام است. هر چند که ابهام نقش در بیشتر سازمان‌ها مسأله‌ای اجتناب‌ناپذیر است، اما سازمان‌ها به رهبرانی نیاز دارند تا ابهام‌های موجود در نقش‌های محول به کارکنان را برطرف کنند.

ابهام نقش در واقع زمانی به استرس منجر می‌شود که فرد را از بهره‌وری و پیشرفت بازمی‌دارد. وانگهی، وقتی استرس در نتیجه ابهام نقش پدید می‌آید که فرد حس اطمینان و پیش‌بینی خود را در نقش کاریش از دست می‌دهد (علوی، ۱۳۷۲: ۶۲).

۲. گران‌باری نقش

گران‌باری نقش به این معنی است که اگر فرد نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برآید، دچار استرس خواهد شد. گران‌باری نقش را می‌توان با وضعیتی که در دستگاه برق یک ماشین رخ می‌دهد مقایسه کرد. اگر برق بیش از اندازه در دستگاه جمع شود، دستگاه متحمل اضافه‌بار برق می‌شود و ممکن است کل ماشین دچار اختلال در کارکرد یا به اصطلاح کژکاری شود. گران‌باری نقش در کار به این معنی است که در میان یک گروه کار که کارهای بسیار زیادی برای انجام شدن وجود دارند فردی ممکن است دچار کژکاری و بد عمل کردن شود.

مفهوم «کار بسیار زیاد» را می‌توان به دو معنا دانست:

در معنای اول، می‌توان آن‌را گران‌باری کمی نامید. در این معنا گران‌باری، نقش زمانی پیش می‌آید که فرد برای انجام تمام کارهایی که در شغل محول می‌گنجد، وقت کافی ندارد.

در معنای دوم، یعنی گران‌باری کیفی نقش، کار بسیار زیاد به معنی این نیست که وقت انجام دادنش محدود و نابسنده است بلکه به این معنی است که فرد شاغل مهارت‌های لازم را برای انجام شغل معینی ندارد. گران‌باری کیفی نقش، زمانی پیش می‌آید که کارکنان فکر می‌کنند قادر نیستند در حد مهارت‌هایی که دارند یا در حد کوششی که از آن‌ها ساخته است، از عهده انجام کارها آن‌طور که شایسته است، برآیند.

۳. کم‌باری نقش

کم‌باری نقش یعنی، وضعیتی که در آن از مهارت‌های شخص به‌طور تمام و کمال استفاده نمی‌شود. به بیان دیگر، مهارت‌ها و توانایی‌های فرد کمتر از اندازه ممکن به‌کار گرفته می‌شوند. استرس ناشی از این وضعیت را نیز کم‌باری نقش می‌نامند. در حالی که گران‌بای نقش گویای خواسته‌های زیادی است که به شاغل تحمیل می‌شود، کم‌باری نقش حکم محدودیت و بازدارندگی را دارد.

به‌طور کلی، می‌توان گفت که کم‌باری نقش زمانی پیامد ناخوشایند دارد که توان کارکنان بیش از آن باشد که برای شغل محول به آن‌ها لازم است (فلیپ‌پو، ۲۰۰۲: ۱۹).

۴. ناسازگاری نقش

ناسازگاری نقش زمانی رخ می‌دهد که تن دادن به مجموعه ای از الزام‌های شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزام‌های شغلی، مغایر و یا به کل ناممکن است. در بررسی‌هایی که تا کنون انجام شده است، چهارگونه ناسازگاری نقش شناخته شده است:

۴. ۱. ناسازگاری نقش میان- فرست

این ناسازگاری در وضعیتی رخ می‌دهد که انتظارات، خواسته‌ها و فشارهایی که شخص از یک‌سو با آن‌ها روبه‌رو است، با انتظارات، خواسته‌ها و فشارهایی که از سوی دیگر بر او وارد می‌شوند، ناسازگاری دارند. به بیان دیگر، شخص از دو سو در معرض انتظارات، خواسته‌ها و فشارهای متضاد قرار می‌گیرد.

۴. ۲. ناسازگاری نقش درون- فرست

زمانی پیش می‌آید که از فرد شاغل خواسته شود فعالیت‌های گوناگونی را انجام دهد که با یکدیگر جور در نمی‌آیند و یا با هم ناسازگارند.

۴. ۳. ناسازگاری فرد- نقش

این ناسازگاری نتیجه آن است که نقش‌هایی که در کار به فرد محول می‌شوند با باورها و ارزش‌های شخصی او تضاد دارند.

۴. ۴. ناسازگاری میان- نقش

زمانی رخ می‌دهد که فرد شاغل با دو دسته خواسته‌ها و انتظارات ناسازگار روبه‌رو است. در یک طرف، انتظارات و خواسته‌های افرادی که در محیط کار هستند وجود دارد، و در طرف دیگر، انتظارات و خواسته‌های افرادی که خارج از محیط کار قرار دارند. به‌طور کلی، کاربرد گسترده نظریه نقش در فهم و شناخت استرس شغلی اهمیت زیادی یافته است، زیرا به درک منطقی ماهیت روانی- اجتماعی استرس مرتبط با کار، کمک شایانی می‌کند (رندال، آلتمایر، ترجمه غلام‌رضا خواجه‌پور، ۱۳۷۷: ۷۰).

راه‌حل‌های استرس زدا

در این قسمت به بررسی برخی راه‌حل‌های استرس زدا (کاهش استرس) می‌پردازیم.

• **حل مشکل با برنامه‌ریزی (مشکل محور)**

تحلیل موقعیت برای رسیدن به یک راه‌حل و انجام دادن اقدام‌های مستقیم برای اصلاح مشکل. برای مثال، جیم، یک بیمار بیمارستان که برای بیماری خطرناکش به انتخاب یک متخصص نیاز دارد ممکن است پیش از انتخاب به بررسی و کسب اطلاعات بپردازد.

• **مقابله کردن (مشکل محور)**

قاطعانه عمل کردن، اغلب شامل عصبانیت یا خطر کردن برای تغییر موقعیت می‌شود. برای مثال، اگر چه شرکت بیمه جیم هزینه درمان او را نمی‌پرداخت، ممکن بود که او، از طریق قانون، بر کسب حقوق خود پافشاری کند.

• **کسب حمایت اجتماعی (می‌تواند مشکل محور یا هیجان محور**

باشد)

کسب حمایت اطلاعاتی یا عاطفی. برای مثال، جیم ممکن است از دوستان و پرستاران در مورد متخصصان مختلف پرس‌وجو (حمایت اطلاعاتی با کارکردی مشکل محور)، و برای کسب دلگرمی و تشویق با آنان درد دل کند (کارکرد هیجان محور).

• **فاصله گرفتن (هیجان محور)**

تلاش‌های فکری برای کنار کشیدن از موقعیت یا ایجاد نگرش مثبت. برای مثال، جیم ممکن است سعی کند به مشکلات بهداشتی‌ای که با آن‌ها رویاروست فکر نکند یا آن‌ها را جدی نگیرد.

• **فرار-اجتناب (هیجان محور)**

خوش‌خیال بودن در مورد موقعیت پیش آمده یا انجام دادن اقداماتی برای فرار یا اجتناب از آن برای مثال، جیم ممکن است در رویای معجزه یا وقایع دیگری که سبب از بین رفتن مشکلات او شود، به سر برد، یا ممکن است به وسیله خوابیدن بیش از حد یا مصرف مشروبات الکلی، از رویارو شدن با مشکل اجتناب کند.

• مهار فردی (هیجان‌محور)

تلاش برای تعدیل احساسات یا اقدامات مرتبط با مشکل. بنابراین جیم ممکن است احساسات خود را، به‌منظور پیشگیری از تعامل هیجانی با دیگران یا کند کردن فرایند تصمیم‌گیری، پنهان کند.

• پذیرش مسئولیت (هیجان‌محور)

پذیرفتن نقش خود را در ایجاد مشکل و در عین حال سعی برای سر و سامان بخشیدن به کارها. برای مثال، جیم ممکن است خود را در مورد تأخیر در مراجعه به پزشک سرزنش کند و به خود قول بدهد در آینده به‌هنگام بروز نشانه‌های بیماری، به آن‌ها توجه نشان دهد (آتش پور و همکاران، ۱۳۷۴: ۱۶).

• ارزیابی مجدد مثبت (هیجان‌محور)

تلاش برای بخشیدن معنایی مثبت به موقعیت از نظر تعالی فردی، و گاهی اوقات با رنگ مایه ای مذهبی. برای مثال، جیم ممکن است بر اثر این تجربه فردی قوی‌تر یا باایمان‌تر شود (سارافینو، ۱۳۸۴، ترجمه میرزایی: ۲۳۸-۲۳۷).



نتیجه‌گیری و راهکار

با عنایت به مباحث ارائه شده در قسمت دوم مقاله و بررسی جامع منابع اصلی استرس خصوصاً در ارتباط با مبحث شغل و سازمان و با توجه به دیدگاه‌های متعددی که بسیاری از آن‌ها میان فرهنگی، بین‌المللی و حالت عمومیت دارند و مهم‌تر از همه مبحث اثرات استرس در محیط کار، می‌توان گفت عوامل استرس گفته شده در اصل ماهیتی روان‌شناختی دارند، اما در دنیای فعلی عامل فن‌آوری و خصیصه‌های مادی رابطه مستقیمی با محیط مادی کار دارد.

خصیصه‌های مادی استرس کار را چنین تعریف کرده‌اند: شرایط مادی که فرد را در میان گرفته است. در رابطه با متغیرهای مادی، استرس زمانی رخ می‌دهد که حداقل شرایط زیستی و ایمنی جسمانی حفظ نشده باشد. خصیصه‌های مادی کار را که بالقوه استرس‌زا هستند اغلب به‌عنوان محرک‌های استرس کارگری معرفی کرده‌اند، زیرا این محرک‌ها اغلب در محیط‌های کاری مشاهده می‌شوند که کارکنانشان کارگرند. عامل‌های مادی محیط کار که موجب استرس می‌شوند، تنها به شغل‌های کارگری محدود نمی‌شوند. با آن‌که مشاغل تخصصی و مدیریتی معمولاً شخص را در معرض عوامل خطرآفرین یا زیان‌آور قرار نمی‌دهند، اما ممکن است عامل‌های مادی استرس را به همراه داشته باشند (رنдал، ۱۳۷۷، ترجمه خواجه پور: ۸۵).

بخش دیگری از محیط مادی که بالقوه آثار استرس‌زا دارد، فن‌آوری است. تعریفی که از فن‌آوری کرده‌اند این است: روشی که با آن یک سازمان دست‌آوردهای پژوهشی و دیگر درون‌داده‌ها را به برون‌داده‌های دلخواه تبدیل می‌کند (دیوید، ۱۳۸۵: ۶۴). عامل‌های استرس‌چندی را برای فن‌آوری برشمرده‌اند. از جمله، محدودیت‌های فنی که ممکن است منجر به استرس شود. به همین قیاس آرایش فنی ممکن است منجر به استرس شغلی شود. به بیان دقیق‌تری آرایش فنی درون محیط کار یعنی، شیوه‌های فن‌آوری (تولید)، تجهیزات و افرادی که با فن‌آوری سر و کار دارند.

۱. راهکارهای رفتاری و شناختی کاهش استرس

روان‌شناسان، برای آموزش کنار آمدن با استرس، روش‌هایی تدوین کرده‌اند. بعضی از این روش‌ها به‌طور عمده به رفتار فرد می‌پردازند و بعضی به فرایند تفکر. کسانی که از این روش‌ها استفاده کرده‌اند، آن‌ها را به‌طور کلی مفید یافته‌اند.

• آرمش و شرطی‌سازی کلاسیک

آرمش نقطه مقابل برانگیختگی است، بنابراین آرمش شیوه‌ای مناسب برای کاهش استرس است. اما به‌هنگام استرس، سخن گفتن در مورد آرمش آسان‌تر از عمل به آن است. به‌واقع، دستیابی به آرمش در شرایط استرس‌زا چنان‌چه از چگونگی انجام دادن آن با خبر باشید، چندان هم سخت نیست. یکی از روش‌های مهار تنش، آرمش گام به گام ماهیچه‌ها (یا به‌طور خلاصه آرمش گام به گام یا تدریجی با پیش‌رونده) نام دارد. در این روش ماهیچه‌های خاصی را منقبض و سپس، منبسط می‌کنند (سارافینو، ۱۹۹۶).

نظریه آموزش شل کردن ماهیچه‌ها برای کاهش استرس روانی را چندین سال پیش، ادموند جیکر بسون مطرح کرد. او دستگاهی برای اندازه‌گیری فعالیت ماهیچه‌ها ساخت. وی با استفاده از این دستگاه، به این نتیجه رسید که تنها با گفتن «بنشین و استراحت کن» به افراد مورد آزمایش، تنش در ماهیچه‌های آنان کاهش می‌یابد. بعدها یافته‌های او نشان داد که اگر به افراد گفته شود که به حس خود در هنگام تنش و آرمش ماهیچه‌ها توجه کنند، از تنش ماهیچه‌های آن‌ها بسیار بیشتر کاشته می‌شود. یافته‌های تحقیقات نشان داده است که ایجاد افکار خوشایند، یکی از دلایل توفیق این روش در کاهش استرس است (پولر و جانستون، ۱۹۸۶).

در هر یک از این روش‌ها، ترتیبی برای آرام کردن ماهیچه‌ها در نظر گرفته شده است. برای مثال، ترتیب این روش‌ها ممکن است شامل شل کردن ماهیچه‌های دست، پیشانی، قسمت پایین صورت، گردن، شکم و پا باشد. برای هر گروه از ماهیچه‌ها، فرد اول آن‌ها را به مدت ۷ تا ۱۰ ثانیه سفت می‌کند، سپس آن‌ها را به مدت ۱۵ ثانیه به حال استراحت، شل می‌کند. از افراد خواسته می‌شود که در طول این مدت، به حس ماهیچه‌ها

توجه کنند. این روش در محیطی ساکت، در حالی که فرد دراز کشیده یا در مبلی راحت نشسته باشد، بیشترین کارایی را دارد (سارافینو، ۱۳۸۴، ترجمه میرزایی: ۲۳۸).
بیشتر اوقات، پس از آن‌که افراد این روش‌ها را به‌طور کامل یاد گرفتند، می‌توانند مدت زمان آن‌ها را کاهش دهند، به‌گونه‌ای که در زمان استرس، نوع سریع آن‌را به‌کار برند. گونه سریع این روش، می‌تواند شامل این مراحل باشد:

۱. کشیدن نفس عمیق؛
۲. گفتن این جمله که «راحت باش و احساس آرامش و زیبایی بکن»؛
۳. فکر کردن به رخدادی خوشایند.

به این ترتیب، روش‌های ایجاد آرمش می‌توانند به‌طور مستقیم برای کمک به مردم در کنار آمدن با وقایع استرس‌زای روزانه به‌کار روند.

پژوهش‌ها نشان داده که آرمش گام‌به‌گام ماهیچه‌ها در کاهش استرس بسیار مؤثر است (کارلسون و هویل، ۱۹۹۳، لیخشتاین، ۱۹۸۸). اگرچه آرمش به تنهایی می‌تواند به افراد برای کنار آمدن با مشکلات کمک کند، اغلب به‌همراه حساسیت‌زدایی منظم، که روشی مؤثر در کاهش ترس و اضطراب است، به‌کار می‌رود. این روش، بر این نظریه مبتنی است که ترس‌ها به‌وسیله شرطی‌سازی کلاسیک آموخته شده‌اند، تدوین شده است.

• روش حساسیت‌زدایی منظم

در این روش در حالی که فرد آرام و راحت است. مراحل گوناگون این سلسله مراتب تک‌تک به انجام می‌رسد (سارافینو، ۱۹۹۶). این مراحل از راحت‌ترین تا ترسناک‌ترین، طبقه‌بندی شده‌اند. هر مرحله ممکن است نگرانی یا ترس فرد را در پی داشته باشد، اما او تشویق می‌شود که آرامش خود را حفظ کند. هنگامی که فرد نگرانی هر مرحله را پشت سر بگذارد و آرام بگیرد، مرحله بعدی آغاز می‌شود. برای کاهش ترس شدید، تکمیل این مراحل را می‌توان سریع‌تر انجام داد. برای کودکان این جلسات معمولاً کوتاه‌تر است (دبل، ۲۰۰۰: ۷۵).

• الگوبرداری

افراد با مشاهده کردن نیز می‌آموزند. آنان رفتارهای دیگران و پیامدهای آن را می‌بینند. در نتیجه، به این نوع یادگیری، الگوبرداری و گاه یادگیری «مشاهده‌ای» یا «اجتماعی» می‌گویند. افراد می‌توانند ترس یا سایر رفتارهای مرتبط با استرس را با دیدن رفتارهای افراد ترسو یاد بگیرند (ون و شورت، ۱۹۷۳).

به همین ترتیب، با الگوبرداری می‌تواند راه‌های کنار آمدن با استرس را نیز یاد بگیرند. بسیاری از تحقیقات این موضوع را تأیید کرده است (مسترز، بوریش، هالان و ریم، ۱۹۸۷، تلن، فرای، فرنباخ و فراتسچی، ۱۹۷۹). استفاده درمانی از الگوبرداری مشابه روش حساسیت‌زدایی است: فرد، در حالتی راحت و آرام، به الگویی که رشته‌ای فعالیت‌ها را انجام می‌دهد که از نظر میزان استرس درجه‌بندی شده‌اند نگاه می‌کند. برای مثال، باربارا ملامد و همکارانش (۱۹۸۳) نشان دادند که روش الگوبرداری می‌تواند از استرس کودکان ۴ تا ۱۷ ساله بستری شده در بیمارستان بکاهد و بهبود آنان را پس از عمل جراحی افزایش دهد (ملامد، دیربورن و هرمیز، ۱۹۸۳، ملامد و سیگل، ۱۹۷۵). اما سن کودکان و تجارب گذشته آنان نیز عامل مهمی در کسب این نتایج بود. کودکان زیر ۸ سال که پیش‌تر عمل کرده بودند، اضطراب بیشتری داشتند. این کودکان ممکن است از روش‌های دیگر کاهش استرس، بیشتر سود ببرند (حسن زاده، ۱۳۸۲: ۹۰).

۲. راهکارهای متمرکز بر فرایندهای شناختی در کاهش استرس

چون استرس در نتیجه ارزیابی‌های شناختی فرد از موقعیت ایجاد می‌شود که به دلیل کمبود اطلاعات، برداشت اشتباه یا اعتقادات بی‌منطق، نادرست است، بعضی از رویکردهای کنار آمدن با استرس، بر تعدیل الگوهای رفتاری و فکری افراد تأکید کرده‌اند. در این روش‌ها، به افراد در بازسازی الگوی فکری آنان کمک می‌شود. به فرایند جایگزین ساختن افکار و باورهای استرس‌آور با افکار سازنده و واقع‌بینانه که سبب کاهش ارزیابی منفی فرد از رخدادی می‌شود، بازسازی شناختی گفته می‌شود.

• درمان عقلانی - عاطفی (RET)

یکی از رویکردهای شناخته شده ای که بر بازسازی شناختی تأکید دارد، درمان عقلانی - عاطفی (ret) است. روش درمان عقلانی - عاطفی بر این نظریه مبتنی است که استرس اغلب در نتیجه افکار اشتباه یا غیرمنطقی ایجاد می‌شود. این‌گونه فکر کردن، بر فرایند ارزیابی اثر می‌گذارد. تحقیقات نشان داده که درمان عقلانی - عاطفی در درمان افسردگی و اضطراب اثربخش است (انگلس، گارنفسکی، ودیکسترا، ۱۹۹۳، هاگا و دیویسون، ۱۹۹۳).

• الگوی A-B-C-D-E درمان عقلانی - عاطفی

• **A:** به تجربه فعال‌کننده گفته می‌شود. واقعه‌ای که آقای الف: می‌گوید باعث ناراحتی شدید او شده است، این بوده که رئیس به او گفته بود: «چندین بار به دلیل دیر کردن و نامرتب بودن به تو اخطار کردم. دیگه نمی‌خوام این‌جا کار کنی، «اخراجی».

• **B:** به باورها و افکاری که در پاسخ به مرحله **A** به مغز فرد خطور می‌کند، گفته می‌شود. این افکار ممکن است منطقی و عقلانی باشد، مانند: «گمان می‌کنم حقم بود اخراج شوم، زیرا لازم بود در کارم دقیق‌تر باشم و بیشتر احساس مسؤولیت کنم». اما باورهای سوزان نامعقول بود. او می‌گفت: من نمی‌توانم هیچ کاری را درست انجام دهم، کاش بهتر از این رفتار می‌کردم. کار خوبی بود، من اصلاً خیلی بی‌عرضه هستم. حالا چه‌طور در چشم دیگران نگاه کنم و بگویم اخراج شده‌ام؟!»

• **C:** به پیامدهای رفتاری و احساسی ناامیدی و تصمیم گرفتن برای بهتر شدن، گفته می‌شود. اما پیامدهای این واقعه برای سوزان مثبت نبودند او احساس خجالت، افسردگی و عجز می‌کرد و پس از گذشت چندین ماه از زمان اخراجش، هنوز به دنبال کار جدیدی نرفته بود.

• **D:** به زیر سؤال بردن باورهای غیرمنطقی در طول دوران درمان گفته می‌شود، که شامل تمیز دادن باورهای صحیح مانند: «کاش بهتر رفتار کرده بودم» از باورهای غیرمنطقی مانند: «من اصلاً بی‌عرضه هستم» می‌شود. در فرایند درمان عقلانی - عاطفی، باورهای غیرمنطقی با دقت مورد بررسی قرار می‌گیرند و در مورد صحت نداشتن آنها، به فرد تأکید می‌شود (کید، ۲۰۰۱: ۲۳۰).

منابع و مآخذ

۱. اپستاین، رابرت، ۱۳۸۴، «فعالیت‌های آرام بخش»، مترجم: حمید جعفر یزدی و همکاران، انتشارات: تهران، جوانه رشد.
۲. آتش‌پور، حمید / شفقتی، عباس، ۱۳۷۴، «شغل و فشار روانی»، تهران: صنایع فولاد، مجله نولاد شماره ۱۰، بهار ۱۳۷۴.
۳. آزاد، حسین، ۱۳۷۴، «مجموعه مقالات اولین سمینار استرس و بیماری‌های روانی»، انتشارات: دانشگاه علامه طباطبایی، چاپ اول، ص ۵۷.
۴. اشتاین متر، جنی و همکاران، ۱۳۷۷، «بر فشارهای عصبی خود غلبه کنید پیش از آن‌که او بر شما چیره شود»، مترجم: نازلی سید گرگانی، انتشارات: هزاران، چاپ اول.
۵. بلانچارد، کنت، ۱۳۷۶، «مدیریت استرس»، مترجم: بهزاد رضانی، انتشارات: اوحدی، چاپ اول، صص ۱۱ و ۱۰.
۶. بنسن، هربرت، ۱۳۷۷، «آرامش بیکران»، مترجم: سید رضا جمالیان، انتشارات: نسل نواندیش، چاپ دوم.
۷. پاول، ترور- ج و همکاران، تابستان ۱۳۷۸، «کنترل اضطراب و فشارهای روانی»، مترجم: مهرداد پژوهان، انتشارات: غزل، چاپ اول.
۸. پورافکاری، ابوالفضل، ۱۳۷۳، «فرهنگ روان‌شناسی»، روان‌پزشکی جلد دوم، انتشارات: فرهنگ معاصر، چاپ اول.
۹. تورکینگتون، کارول، ۱۳۸۳، «مدیریت استرس برای افراد پرمشغله»، مترجم: رقیه بلالی و همکار، انتشارات: بعثت، چاپ اول.
۱۰. حسن زاده، روح‌ا...، ۱۳۸۷، «استرس شغلی»، انتشارات: مرکز تحقیقات فرهنگیان.
۱۱. خداپرست، ابوالفضل، ۱۳۷۹، «فرهنگ روان‌شناسی دو سویه»، انتشارات: پیوسته، چاپ اول.

۱۲. خدادادی، مهدی / دولتیار باستانی، رضا، ۱۳۸۶، «استرس شغلی (راه‌های پیشگیری و مقابله)، انتشارات: مدبر.
۱۳. دلبلیو، دیوید، زمستان ۱۳۸۵، «فشار روانی ناشی از کار کارمندان»، فصلنامه تازه‌های مدیریت شماره ۱۵.
۱۴. رندال و همکاران، ۱۳۷۷، «استرس شغلی»، ترجمه غلامرضا خواجه‌پور، انتشارات: سازمان مدیریت صنعتی.
۱۵. سارافینو، ادوآدپ، ۱۳۸۴، «روانشناسی سلامت»، مترجم: الهه میرزایی، انتشارات: رشد، چاپ اول.
۱۶. شفر، مارتین، تابستان ۱۳۷۵، «فشار روانی»، مترجم: پروین بلورچی، انتشارات: پاژنگ، چاپ دوم.
۱۷. صانعی، صفدر، ۱۳۸۳، «سلامت تن و آرامش روان در اسلام»، انتشارات: علمی.
۱۸. کرانول، وارد جین، ۱۳۷۳، «غلبه بر استرس»، مترجم: بابک مهرآیین، انتشارات: جاوید خرد، چاپ اول.
۱۹. گملج، والترچ و همکاران، زمستان ۱۳۷۵، «استرس در راه موفقیت»، مترجم: مهرداد فیروز بخت و همکاران، انتشارات: ابجد، چاپ اول.
۲۰. علوی، امین ا...، ۱۳۷۲، «فشارهای عصبی و روانی در سازمان (استرس)»، فصلنامه مدیریت دولتی شماره ۲۰، انتشارات: مرکز مدیریت دولتی.
۲۱. مقیمی، سید محمد، ۱۳۸۰، «سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی»، انتشارات: ترمه.
۲۲. نایک، آنیتا، پاییز ۱۳۸۳، «استرس»، مترجم: مینا اخباری آزاد، انتشارات پیدایش، چاپ اول.
۲۳. ویت کیس، جورجیا، ۱۳۸۰، «فشار روانی بر زن»، مترجم: مهدی قراچه داغی، انتشارات: نقش و نگار، چاپ اول.
۲۴. هنری لو، پیرلو، تابستان ۱۳۷۱، «استرس دائمی»، مترجم: عباس قریب، انتشارات: درخشش، چاپ اول.

۲۵. هویت، جیمز، بهار ۱۳۷۶، «ریلاکسیشن و مدیتیشن»، مترجم رضا جمالیان، انتشارات: دکلمه گران، چاپ اول.

۲۶. هیلز، دایان، ۱۳۸۴، «راه‌های مقابله با استرس»، مترجم: نریمان خباز، انتشارات: ریحان، چاپ اول.

27. barber, Elizabeth h.(2004) plateauism in the work place. <http://www.indianr.edu.barber.html>.

28. dable, charyl (2000) twice the career in half the time. http://www.fastcompancy.Com/online_career.html.

29. dec, e.l. ryan r.m (1999) intrinsic motivation and self determination in human behavior. New york :plenum press.

30. flippo, Edwin b (2002) personal manqyement mc graw – hill, Singapore, sixth edition.

31. kidd, jenifer m. (2001) surviving the career doldrums. Icdl. Uncg. Edu/ ft/ html.

32. sandholtz, kurt (2003) are you in danger of plateauing http://www.happy_career.com/html/are-you_in_danger_of_plateauing.asp.



پیوست شماره ۱: پرسشنامه ارزیابی استرس^۱

هدف: میزان استرس فرد در شغلش را اندازه‌گیری می‌کند.
 نحوه‌ی تکمیل: انواع مشکلاتی که ممکن است در شغل شما باشد در زیر لیست شده است. با استفاده از طیف مورد نظر نشان دهید که با هر مورد تا چه اندازه مشکل دارید.

عوامل

این عامل - - - یک مشکل است.

همیشه معمولاً بعضی اوقات به ندرت هرگز

• محیط فیزیکی

۱. شما محیط را بیش از اندازه گرم یا سرد احساس می‌کنید.

۰ ۴ ۶ ۸ ۱۰
 ۲. فکر می‌کنید در این جا زمینه برای آسیب‌دیدگی در هنگام کار کردن وجود دارد.

۰ ۴ ۶ ۸ ۱۰
 ۳. فکر می‌کنید در این شغل امکان زیادی وجود دارد به بیماری‌هایی مبتلا شوید، که ناشی از کار شما باشد.

۰ ۴ ۶ ۸ ۱۰

• تضاد شغل

۴. شما احساس می‌کنید باید کارهایی را انجام دهید که از نظر شخصی غیراخلاقی هستند.

۵. داوای رئیسی هستید که وظایف متعددی را محول می‌کند و زمان کمی را برای انجام آن در نظر می‌گیرد.

۰ ۴ ۶ ۸ ۱۰

1 . Dont Hellriegel and Hohn W. Slocum, op.cit., p.567.

(ر. ک مقیمی، ۱۳۸۰: ۴۵۸ - ۴۵۷)

۶. فشارهای بسیار زیادی را از افراد مختلف متحمل می‌شوید، که این فشارها ناسازگار و مانعه‌الجمع هستند.

۰ ۴ ۶ ۸ ۱۰

۷. شما بخش زیادی از زندگی شخصی و خانوادگی خود را فدای زندگی شغلی خود کرده‌اید.

۰ ۴ ۶ ۸ ۱۰

• **ابهام نقش**

۸. افرادی که با شما کار می‌کنند، انتظاراتشان برای نیل به موفقیت، برای شما ناشناخته است.

۰ ۴ ۶ ۸ ۱۰

۹. برای شما روشن نیست که وظایف شغلی خود را چه‌طور انجام بدهید.

۰ ۴ ۶ ۸ ۱۰

۱۰. برای شما مشخص نیست که مدیر عملکرد شما را چگونه ارزیابی می‌کند.

۰ ۴ ۶ ۸ ۱۰

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

نحوه امتیازبندی و تفسیر نتایج

اعدادی که در عبارات ده‌گانه انتخاب نموده‌اید در جاهای خالی زیر ثبت کنید و آن‌ها را جمع ببندید.

محیط فیزیکی (سؤالات ۱ تا ۳):؛ تضاد نقش (سؤالات ۴ تا ۷):

ابهام نقش (سؤالات ۸ تا ۱۰):؛ مجموعه امتیاز سه عامل:

الف) ۸-۱۰ برای هر عامل نشان‌گر آن است که باید توجه زیادی برای بهبودی عامل به عمل آید.

ب. امتیاز کل ۷۴ یا بیشتر از آن بیان‌گر این است که میزان استرس بیش از حد بهینه است، رضایت شغلی پایین است، تمایل به کم‌کاری و غیبت نیز زیاد است.





پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی