

فرآیند جذب نیروی انسانی در سازمان

میرموسی حسینی نظرلو



شما خواننده این مقاله ممکن است کارمند، معلم، دانشجوی اداری شغل آزاد باشید. ممکن است به تهیه یک برنامه مشخص که شما را در انجام فعالیت های روزانه یا هفتگی یاری دهد بیاورید. قبل از هر کاری در جهت اجرای برنامه کنترل شخص، ضروری است که طرز فکر و برداشتن را از موفقیت خویش تغییر دهید و خود را فردی موفق بدانید. در این صورت خواهید دانست امکانات مادی و ابزار اجرایی کنترل برنامه مشخص و کسب موفقیت را فراهم کنید.

هیچ دقت کرده اید که انسان در عصر حاضر برخلاف داشتن دانش بیشتر بصیرت کمتری دارد، برخلاف داشتن ثروت بیشتر کمتر لذت می برد. لازم به ذکر است باید به یک نکته توجه داشت و آن تمایز بین شایستگی منابع انسانی و شایستگی افرادی است که حرفه آنها منابع انسانی است.

کوتاه سخن، امروز سخن از مدیریت منابع انسانی بر مبنای شایستگی است یعنی تمام زیرسیستم های اصلی منابع انسانی نظیر جذب، عملکرد، پاداش، توسعه، برنامه ریزی مسیرهای شغلی و جانشین پروری همه باید مبنی بر شایستگی باشند.

واحد منابع انسانی به دنبال ارتقاء شایستگی های کارکنان است. قابلیت ها را شناسایی می کند، مبتنی بر قابلیت ها استخدام میکند، ترفیع می دهد، آموزش می دهد، ارزیابی می کند و حتی اخراج می کند. صرف نظر از هرگونه قضاوت و پیش داوری می خواهیم بگوییم اگر به تحول در سازمان ها و شرکت های دولتی و غیردولتی می اندیشیم راه این تحول از آدم ها یا بهتر بگوییم از (سرمایه انسانی) می گذرد. باید مفاهیم و ابزارهای به کارگیری و توسعه سرمایه انسانی را بیاموزیم و به کار بندیم.

سرمایه انسانی

این اصطلاحات رنگارنگ که هر چند گاه بر سر زبان ها می افتد هر کدام از پیشینه و محتوی علیم برخوردار هستند. بگذریم از اینکه در کشور ما عموماً فقط خودواژه ها برای مقاصد خاص مورد استفاده قرار می گیرد و به محتوای آنها توجهی نمی شود. همه می دانیم که در چند سال اخیر در این سو و آن سو همه داد سخن از «منابع انسانی» سر داده اند و مثلاً عنوان امور اداری را به «امور منابع

انسانی» تغییر داده اند ولی در عواملی تفکر در بهترین وضعیت همان تفکر امور اداری است و نه منابع انسانی. من از عنوان سرمایه انسانی استفاده کرده ام لازم می دانم این عنوان را خیلی کوتاه تعریف کنم.

سرمایه انسانی (HUMAN CAPITAL) نوعی نگاه متعالی به انسان در سازمان و شرکت است. بر اساس این طرز نگاه انسان در سازمان یعنی دانش، مهارت، استعداد و توانایی که توسط آنها ارزش وره

آوردی اقتصادی به سازمان عرضه می کند. از این رو سازمانی که ادعا می کند به کارکنان خود همچون سرمایه انسانی می نگرد، بدین مفهوم است که دانش مهارت و استعداد های آنها را بخوبی شناخته است و آنها را مدیریت می کند و در حال توسعه آنها نیز می باشد.

این شناخت و مدیریت و توسعه، ره آوردی ارزش آفرین برای سازمان در پی دارد.

فرآیند گزینش نیروی انسانی

نظام جامع امور اداری شامل ارگان و فرایندهایی مثل رکن منابع انسانی و فرایند گزینش نیروی انسانی است. خوشحال خواهیم شد تا پس از مطالعه فرایند «گزینش نیروی انسانی» نگارنده این مقاله را در تدوین هر چه بهتر نظام جامع امور اداری در بخش خصوصی، باری دهید.

حضرت امیر (ع) می فرماید:

«کارگزارانت را بیازما، چرا که انتصاب بدون مشورت و آزمایش، موجب پشیمانی خواهد شد.»

یکی از ارکان نظام جامع امور اداری رکن منابع انسانی و از جمله فرایندهای این رکن نیز «گزینش نیروی انسانی» است و در این جا به مبحث مدیریت اطلاعات در گزینش نیروی انسانی می پردازیم.

در اغلب ادارات و سازمان ها به هنگام استخدام و گزینش نیروی انسانی فرم های خاصی جهت کسب حداقل اطلاعات مشخص داوطلبان استخدام سهمیه شده اند هر چه این نکته عمومیت ندارد ولی کسب یا در اختیار داشتن اطلاعاتی که از صحت آنها اطمینان نداریم، نه تنها کمکی به سازمان یا اداره نمی کند بلکه موجب گمراهی سازمان یا اداره نیز می شود.

به منظور جلوگیری از انحراف اطلاعات در ابتدا باید دید کسب اطلاعات پرسنلی به چه منظور انجام می شود کسب اطلاعات پرسنلی قاعدتاً باید طی چندین مرحله توسط افراد مؤمن و متدین و متعهد انجام گیرد. سپس در مرحله تنفس یا در زمان تصمیم گیری برای استخدام، کلیه اطلاعات در کنار هم قرار داده تا مکان بهره برداری از آنها میسر گردد.

جمع آوری اطلاعات

در این مرحله یک سری از حداقل اطلاعات برای شناختن داوطلبان استخدام لازم است متأسفانه کم نیستند سازمان هایی

که در همین مرحله نیز مایل هستند تمامی اطلاعات داوطلبان اعم از مشخصات فردی و خانوادگی، تحصیلات، تجارت کاری، سوابق علمی و تألیفات و غیره را جملگی در یک فرم و در مرحله قبل از مصاحبه استخدام کسب کنند.

این کار اولاً کمکی به سازمان نمی کند چرا که کمتر مصاحبه کننده ای توانایی به خاطر سپردن تمامی این حجم اطلاعات متنوع از ده ها داوطلب استخدام را دارد و در ضمن اگر بر فرض محال توانایی این کار را هم داشته باشد تنوع و حجم این اطلاعات موجب کاهش قدرت تجزیه و تحلیل مصاحبه کننده می شود که در هر صورت منتهی به تنزیل کیفیت فرایند گزینش نیروی انسانی می گردد.

ثانیاً در صورت عدم جذب بسیاری از داوطلبان (که بدلیل محدودیت ظرفیت ها) طبیعتاً تعداد قابل توجهی از داوطلبان در اغلب موارد استخدام نیم شوند و این موضوع (یعنی کسب تمامی اطلاعات اشاره شده در این مرحله) موجب اعتراض بحق داوطلبان می شوند.

بمنظور جلوگیری از بروز این گونه مسائل پیشنهاد می گردد که سازمان در مرحله انتخاب اولیه از بین داوطلبان به اطلاعاتی شامل اطلاعات فردی - تحصیلات، تجارت و سوابق کاری، سوابق علمی و شرایط اختصاصی بسنده نماید. برای جلوگیری از اتلاف وقت داوطلبان و سازمان، پیشنهاد می گردد بلافاصله پس از تکمیل فرم اطلاعات اولیه، در صورت تیکه بنا به تشخیص واحد متولی گزینش نیروی انسانی، داوطلب برای احراز سمت مورد نظر مناسب تشخیصی داده شد آزمون های عمومی هوش و شخصیت از داوطلب بعمل آمده و با در نظر داشتن حداقل نیاز جایگان سازمان مورد نظر جهت اخذ آزمون های تخصصی احتمال توسط واحد یا شخص متقاضی نیروی انسانی اقدام گردد و در صورت موفقیت مجموعه ای از اطلاعات

اولیه اخذ شده، نظر واحد متولی گزینش نیروی انسانی و نتیجه آزمونهای هوش، شخصیت و آزمون تخصصی، همچنین رتبه هر یک از داوطلبان به روی نمودار، به اطلاع شخص یا واحد متقاضی نیروی انسانی رسانده شود و در صورت صلاحدید واحد یا شخص مزبور، مصاحبه انجام گردد.

همچنین لازم است در هر صورت پس از پایان مصاحبه ابتدائی نتیجه بطور ضمنی به اطلاع داوطلب رسانده شود و یا حداقل تأکید شود که در صورت نیاز حداکثر ظرف مدت مشخص جهت مصاحبه بعدی از داوطلب دعوت خواهد شد. همچنین لزومی به اطلاع داوطلب از نتیجه آزمونهای هوش، شخصیت و آزمون اختصاصی نیز نمی باشد و در صورت جویا شدن داوطلب نیز ذکر این نکته که نتایج بصورت نسبت و مقایسه ای می باشد کفایت می نماید.

لازم است کلیه مراحل در حداقل زمان ممکن و در طی یک جلسه انجام گردد تا موجب اعتراض بعدی داوطلبان که به استخدام سازمان در نیامده اند نگردد. به این منظور لازم است واحد متولی گزینش نیروی انسانی کلیه تلاش خود را مصرف راهبردی و اجرای و مرتب مراحل فوق نماید.

مرحله مصاحبه استخدامی

پس از مصاحبه اولیه، چنانچه متقاضی نیروی انسانی، هر تعداد از داوطلبان را مناسب تشخیص دهد واحد متولی گزینش نسبت به تکمیل مدارک و جمع آوری این دسته از داوطلبان بصورت متمرکز و برگزاری مصاحبه استخدامی اقدام می نماید. لازم است در این مرحله اطلاعات ثانویه شامل:

- مشخصات دقیق شناسنامه ای
- تعداد و مشخصات دقیق فرزندان و افراد تحت تکفل
- وضعیت مسکن و مشخصات دقیق مربوط (شامل تملک، آدرس و کروکی) از

مدت معینی تا به حال

- وضعیت و سوابق تحصیلات و مشخصات دقیق مربوط به زمان و مکان تحصیل

- سوابق علمی و آموزش و مشخصات دقیق مربوط به زمان، مکان، نام استاد یا استاد راهنما یا مسئول گروه آموزش و دلیل نیاز به آموزشها

- سوابق و تجارب شغلی مرتبط و غیر مرتبط با ذکر دقیق مقاطع زمانی، مکانی، و وظایف محوله اقامت انجام شده

- طریقه آشنایی و علت قطع رابطه استخدامی، نام فرد یا افراد مافوق

- نام - مشخصات و آدرس معرف یا معرف هایی با ذکر مدت، نوع و میزان آشنایی

- نام مشخصات و آدرس بستگان درجه اول، همراه با تعهد کتبی و مشروط به بیان واقعیات دریافت گردد، همچنین باید به کلیه داوطلبان تصریح گردد که قطعاً اطلاعات و مدارک ارائه شده کنترل و جهت احراز توانایی های شغلی پیرامون ایشان تحقیقاتی صورت خواهد گرفت سپس از داوطلبان، توسط مقام مسئول سازمان، مصاحبه بعمل آمده و نتیجه به واحد منابع انسانی اعلام می گردد. هر چند اطلاعات که بلافاصله قبل از مصاحبه استخدامی اخذ می گردد، دارای دقت تقریباً زیادی هستند ولی برای رفع تفاهم بعدی بهتر است کلیه اطلاعات قبل از اعزام داوطلب به مصاحبه نهایی، بوسیله واحد متولی گزینش همراه با داوطلب کنترل شده و مجدداً نظر مشورتی واحد متولی گزینش در فرم کسب اطلاعات قید گردد.

مرحله استخدام

هر چند به لحاظ محدودیت قوانین کار و تأمین اجتماعی و مقررات تبعی، شروع بکار آزمایشی داوطلب قبل از استخدام رسمی و انعقاد قرارداد توصیه نمی شود، چنانچه بنا به نیاز سازمان، داوطلب بلافاصله پس از طی مراحل گزینش مشغول بکار گردد لازم است

حداقل ظرف مدت ۱۵ روز نسبت به تحقیق در خصوص صحت مدارک، سوابق و اظهارات داوطلب اقدام و نتیجه به اطلاع مسئول استخدام اداره یا سازمان برسد. در اینصورت پیشنهاد می گردد در صورت مواجهه با موارد متناقض با اظهارات داوطلب یا مخالفمقررات سازمان، ضمن اطلاع فوری به واحد متقاضی نیروی انسانی موضوع با داوطلب در میان گذاشته شده و حل و فصل گردد که البته این موضوع منحصرأ به سیاستهای سازمان و سبک مدیریت منابع انسانی سازمان مرتبط می باشد.

در پایان لازم است اطلاعات ثانویه مستخدم و سوابق تحقیقات گزینش، در پرونده محرمانه پرسنلی و مجزاً از اطلاعات پرسنلی کارکنان که احتمالاً در اختیار مدیران و سرپرستان قرار داده می شود، نگهداری گردند همچنین لازم است اطلاعات اولیه نیز بصورت ادواری روز آمد شده و در اختیار سرپرستان یا مدیران مربوطه قرار گرفته و سپس در پرونده پرسنلی کارکنان نگهداری گردد.

مدیریت منابع انسانی

در سالهای اخیر برخی از سازمانهای تولیدی و خدماتی داخلی (ایران تیر - کارخانجات صنایع) اقدام به اجرای نظام مدیریت مشارکتی کرده اند در مواردی که مدیران پشتیبان این امر بودند همراه با موفقیت بوده از جمله افزایش کیفیت، صرفه جویی، کاهش هزینه، افزایش سودآوری و از همه مهمتر کاهش وابستگی را بدنبال داشته است.

نظام مدیریت مشارکتی

تعریف: مجموع گردش کار و عملیاتی که همه کارکنان و اعضای یک سازمان را در جهت پیشبرد تصمیم گیری های مربوط به آن دخالت می دهد و شریک می سازد. توصیه و تأکید اصلی این نوع مدیریت

براساس همکاری و مشارکت علاقه مندانه و داوطلبان عموم افراد است و در نظر دارد اندیشه ها، نظریات و ابتکارات آنها را در حل مشکلات و مسائل سازمان به کارگیرد بنابراین مدیریت مشارکتی را می توان در چند جمله زیر خلاصه کرد:

- جمع آوری اطلاعات از طریق بسیج نمودن اندیشه ها

- شکوفا کردن استعدادها و خلاقیتها

- کسب رضایت روحی برای پیشبرد و گسترش اهداف

- بهبود کیفیت

- افزایش بازدهی و کاهش هزینه

- تولید و ارائه خدمات با کیفیت

مرغوبتر

- اهداف نظام مدیریت مشارکتی

- کاهش ضایعات و بهبود کیفیت از طریق:

۱- ایجاد محیط مناسب برای مدیریت سازمان، همچنین ایجاد انگیزه مادی و معنوی در کارکنان برای ابراز خلاقیتهای نهفته ذهنی

۲- ارتقای کارایی کارکنان

۳- افزایش رشد اقتصادی و سود

آموزش آن

۴- تقویت روحیه افراد

۵- کاهش تنش ها

۶- تقویت احساس داشتن نقش مؤثر

در پیشبرد اهداف

۷- برقراری ارتباط مؤثر و سازنده بین

رده های مختلف

۸- ایجاد انگیزه و احساس مسئولیت

ایجاد رقابت سالم، برقراری الفت و محبت در

بین کارکنان و مدیران از دیگر دستاوردهای

این نظام بوده است. پیاده سازی این نظام

در این سازمانها باعث افزایش چشمگیر

بازدهی و بهره وری شده و بعضی از این

مؤسسات تولیدات خود را در اندک زمانی تا

حد استانداردهای بین المللی نیز بالا برده اند.

بدیهی است هر کدام از سازمانها شیوه خاصی

را با توجه به اوضاع حاکم بر سازمان خود دنبال می کنند به نظر می رسد مهمترین و اساسی ترین راه برای رسیدن به نظام مدیریت مشارکتی بررسی ابعاد گوناگون مسائل روحی و روانی (استرس) کارکنان است.

استرس

فشار عصبی که به اصطلاح استرس نامیده می شود به وضعی گفته می شود که در آن به عواطف و هیجانها و فرآیندهای اندیشیدن و حالت های بدنی انسان کشش و سنگینی وارد می آید. هنگامی که فشار عصبی از اندازه بیرون باشد توانایی انسان در سازگاری با پیرامون در خطر می افتد (فشار عصبی) یک عبارت کلی است که همه گونه فشاری را که انسان در زندگی احساس می کند دربر می گیرد. در دنیای کنونی استرس به عنوان یکی از آفات نیروی انسانی شناخته شده است. اثرات مخرب استرس بر زندگی فردی و اجتماعی کاملاً مشهود بوده و کارکنان یکی از آسیب پذیرترین قشرها در برابر استرس هستند. هر چند کاربرد واژه استرس در روانپزشکی سابقه طولانی دارد ولی در سالهای اخیر استفاده از آن در روانشناسی مدیریت و رفتار سازمانی نیز متداول گردیده، و به سبب رایج بودن آن در زندگی اجتماعی افراد بخشی از مباحث سازمانی به استرس اختصاص یافته است. ارتقاء بهداشت روانی محیط کار به عنوان یکی از مهمترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمان ها در چند دهه اخیر محققان زیادی را در ایران و کشورهای خارجی به خود جلب کرده است.

استرس کارکنان در محیط کار

آدمی برای آنکه به طرز بهنجاری به کار و کوشش بپردازد بایستی کمی استرس احساس کند برانگیختگی هیجان ملایم آدمها را در جریان کاری که بر عهده دارند هوشیار نگه می دارد. آدمی هنگام روبرو شدن با استرس به آن دسته از الگوهای رفتاری روی می آورد

که پیش از آن برایش کارایی نداشته است. به عنوان مثال یک آدم محتاط ممکن است محتاطتر هم بشود و سرانجام به کلی کناره بگیرد و یک آدم پرخاشگر ممکن است کنترل خود را از دست بدهد بی مهابا همه چیز را در هم بگوید. اعتقاد بر این است که بیماریهایی مانند حساسیتها، سردردهای میگرنی، فشار خون، ناراحتیهای قلبی، زخمهای گوارشی با فشار هیجانی ارتباط دارند. عموم مردم بیشتر وقت مفید خود را در محیط کار می گذرانند به همین دلیل شرایط محیط کار اهمیت بسیاری در تأمین سلامت جسمانی و روانی آنها دارد و به اختصار برخی از عوامل که تأثیر زیادی در ایجاد استرس ناشی از کار دارند به ذکر آنها خواهیم پرداخت.

شرایط کاری

عواملی چون شرایط نامطلوب کاری، تند کار کردن، تلاش طاقت فرسای فیزیکی، ساعات بسیاری را در محیط کار گذراندن و پرکاری مفرط، موجب اختلال در سلامت روانی می شود. کار خسته کننده و تکراری و محیط نامطلوب فیزیکی و روانی از جمله: سرو و کار داشتن با افراد تند خو و همکاران پرخاشگر علاوه بر اختلال سلامت روانی موجب کاهش سلامت جسمانی نیز می شود این افراد زودتر و بیشتر از افراد دیگری به بیماری مبتلا می شوند و دیرتر بهبود می یابند.

تراکم کاری

بعضی افراد زمانی که خیلی نزدیک با دیگران کار می کنند احساس ناراحتی می کنند در حالی که اگر عده ای در کنار بقیه کار نکنند احساس تنهایی می کنند. در هر حالت تراکم کاری (مثبت یا منفی) می تواند باعث ایجاد استرس گردد.

ابهام نقش

اگر شخص اطلاع کافی از شغل و کاری که به عهده گرفته نداشته باشد بدین معنی که اهداف کاری وی چنانچه باید و شاید واضح و صریح نباشد و او نتواند با این اهداف

و انتظارات خود، مسئولیت های محوله ارتباط درستی برقرار سازد این حالت موجب بروز افسردگی، کاهش اعتماد به نفس، عدم احساس رضایت از وضع زندگی، عدم رضایت شغلی کاهش انگیزه شغلی می شود.

تعارض شغلی

اگر شخص در محیط کار خود با وظایف یا نیازهایی مواجه شود که واقعاً علاقه ای نسبت به انجام آنها نداشته و یا اینکه قبلاً تصویری از انجام آن کارها در ذهن نداشته باشد متداولترین مورد در این زمینه هنگامی دیده می شود که فرد بین دو گروه مختلف که دو خواست و دو هدف متفاوت دارند واقع شود و به دو سو کشیده شود و یا در شرایطی قرار گیرد که بین خواسته ها و انتظاراتی که از او می رود تعارض وجود داشته باشد. افرادی که به مشاغل اداری و تخصصی اشتغال دارند بیشتر از بقیه در معرض این فشارها قرار داشته و آسیب پذیر ترند.

مسئولیت

موجب استرس است و به نحو چشمگیری به افسردگی، اضطراب و روانپریشی منجر می شود. هر چه میزان مسئولیت فرد در مقابل دیگران بیشتر شود وی باید دقت و زمان بیشتری را در واکنش و برخورد با سایرین صرف کند و در نتیجه استرس نیز بیشتر خواهد شد. مسئولیت افراد به میزان قابل توجهی با سیگار کشیدن، فشار خون و میزان کلسترول خون در ارتباط است. خطر ابتلا به بیماریهای مختلف جسمانی و روانی به افرادی که مسئولیتی را در قبال اشیاء بر عهده دارند به مراتب کمتر است.

روابط با زیردستان

دعوت به تقسیم کار و مشارکت می توان در برخی از مدیران موجب بروز استرس از جمله احساس تنفر و اضطراب گردد. برخی از عوامل در بروز این پدیده سهیم هستند که مهمترین آنها عبارتند از:

۱- ناهماهنگی و ناهمسازی تواناییهای فردی با توقعاتی که از او می رود.

۲- ممکن است شخص در معرض تعارض روانی قرار گیرد مثلاً در جزئی ترین کارها دخالت کند و هم انتظار مشارکت و تقسیم کار داشته باشد.

۳- ممکن است زیردستان و افرادی که او ریاست آنها را عهده دار است از همکاری و مشارکت در امر و خودداری کنند.

روابط با همکاران

نبودن روابط خوب بین همکاران عامل اساسی و محور بی اعتمادی، عدم صمیمیت و رقابت نا سالم یکی از عوامل مهم موجب استرس است. روابط خوب و سالم می تواند علاوه بر سلامت روانی باعث تعادل میزان کورتیزون (هورمون مهم بدن که نقش اساسی در تسریع بهبود آسیب دیدگی دارد) کاهش فشار خون، و میزان مصرف دخانیات گردد.

روابط با مافوق

در شرایطی که کارکنان رئیس خود را فردی با فکر و ملاحظه کار احساس می کنند روابط دوستانه ای ایجاد می شود که بر اساس اعتماد متقابل، احترام و صمیمیت بوده موجب عدم بروز استرس بر کارکنان خواهد شد. کارکنانی که احساس کنند رئیس مراعات آنها را نمی کند و نسبت به منافع آنها بی تفاوت است تحت استرس بوده و بیشتر در معرض اختلال روانی هستند.

عدم امنیت شغلی

در شرایط فعلی دنیا هیچ شغلی دائمی نیست و حفظ شغل و بقاء آن بستگی به میزان فعالیت خود فرد دارد. ولی عدم آگاهی از این موضوع موجب ترس از کنار گذاشته شدن (لغو) یا اتمام قرارداد موقت) و بازنشستگی یکی از فشارهای روانی است، چنین حالتی موجب می شود فرد قبل از آنکه به طور طبیعی از کار بازنشسته شود احساس فرسودگی و کسالت روحی کند. ترس از تنزیل مقام یا کنار گذاشته شدن در افرادی که می دانند به مدارج بالا و بالاترین سطح پیشرفت در کار خود رسیده اند بسیار شدیدتر است. این افراد به پرکاری می

پردازند تا همچنان خود را در اوج نگه دارند و در عین حال می کوشند عدم احساس امنیت شغلی را مخفی کنند و بدین ترتیب بیش از پیش در معرض استرس قرار می گیرند.

ویژگیهای مربوط به کار

۱- آهنگ کار: از عاملهایی که همواره در مشکلات مرتب با استرس دخالت دارند دست کم سه عامل از آهنگ کار ناشی می شود: عامل اول فقدان نا آشکار کنترل، عامل دوم تعداد دفعات تکرار کار است. سومین فشار یا بار کاری است که فرد شاغل در رابطه با آهنگ کار احساس می کند. کارگرانی که با آهنگ کار می کنند که آکنده از فشار یا بسیار پر زحمت است به احتمال بیش از همه در معرض استرس کار قرار می گیرند.

۲- تکرار کار: یعنی تعداد دفعات تکرار در کار یکی از ویژگی های شغل است که می تواند عامل مؤثری در استرس شغلی باشد. هرچه شغل معین تکراری تر باشد احتمال بیشتری در پیدایش استرس نقش دارد.

۳- نوبت کاری: کار در ساعتهای خارج از ساعت معمول کار روزانه، عامل دیگری است که منجر به استرس می شود. نوبت کاری ممکن است که منجر به استرس می شود. نوبت کاری ممکن است موجب گردد که فرد شاغل دستخوش فشارهای ناشی از زندگی خانوادگی شود. مثلاً شخص نتواند از عهده مراقبت از فرزندانش و همسر خود برآید و یا مشکل های زناشویی بروز کنند و یا جدا افتادن از جمله (قطع رابطه با دوستانی که در روز کار می کنند و محروم ماندن از کارهای گروهی اجتماعی و فعالیت های باشگاهی) یکی دیگر از عوامل نوبت کاری است.

ویژگیهای مربوط به وظیفه

- گوناگونی: تعداد وظیفه های گوناگون که ممکن است برای یک شغل تعیین شوند.

- آزادی عمل (خودمختاری): مقدار اختیاری که شاغل در تصمیم گیری برای انجام شغل خود دارد.

- کنش متقابل لازم: تعداد ارتباط های چهره به چهره ای که برای انجام وظایف لازمند

- کنش متقابل اختیاری: تعداد ارتباط های رودررویی که به طور خود خواسته صورت می گیرند

- دانش (مهارت لازم): میزان دانسته ها با آمادگی ذهنی که برای انجام دادن شغل لازم است

مسئولیت: سطح پاسخگویی که برای انجام وظیفه لازم است

روابط کاری میان فردی

کیفیت روابط کارکنان در محیط کار، همواره رابطه مؤثری با استرس شغلی دارد که در بررسی ها سه نوع روابط دیده شده است:

۱- روابط با همکاران

۲- روابط درون گروههای کاری

۳- روابط با سرپرستان و رهبران

راهها و روشهای مدیریت

منابع انسانی

مجموعه ای دیگر از عاملهای نهفته استرس در محیط کار به شیوه های کار در مدیریت منابع انسانی بستگی پیدا می کند. امروزه وظیفه منابع انسانی در بسیاری از سازمانها در بردارنده اموری است مانند آموزش - رشد - توسعه شغلی - برنامه ریزی پیگیرانه - حقوق و مزایا - برکناری از شغل و کارهای رفاهی و مسائل گوناگون دیگر.

نتیجه گیری

بنابراین اجرای برنامه های کنترلی و شناخت استعدادی نیروی انسانی به هنگام استخدام می تواند موجب سلامتی سازمان و جلوگیری از بیماریهای درون سازمان و خسارتهای اقتصادی باشد. همچنین برای حفظ سلامت جامعه انسانی کنترل و شناخت نیروی انسانی به هنگام بکارگیری امری ضروری است طبق فرمایش امیرالمؤمنین: «بکارگیری و انتصاب بدون کنترل و آزمایش موجب پشیمانی خواهد شد».