استرس شغلی
عوامل و علت ها

نارضایتی یکی از رایج ترین پیامد های استرس شغلی است . شخصی که از شغل خود ناراضی است ،با بی میلی و تاخیر به سر کار خود می آید و برای آنکه کارش را به خوبی انجام دهد دلیل چندانی نمی بیند. افسردگی ،اضطراب ،ملامت ،احساس ناکامی،انزوا وبیزاری از عواملی هستند که موجب وخیم تر شدن استرس شغلی می شود. مثلا کارمندی که روزبه روز احساس ناکامی و ناخرسندی بیشتری از شرایط شغلی اش می کند ممکن است افسرده و سردرگریبان شود

استرس واژه ای است که در اصل به معنی فشارونیرودر جهان فیزیکی می باشد هرگاه فشاری برچیزی (شی ای یادستگاهی)وارد شود، کنشی را بر آن وارد می کند .ثبات اجزای درونی آن را برهم می زند و تنشی در آن پدید می آورد و بر می آشوبدوسرانجام آن شی یا دستگاه را به واکنش می اندازد .

اما استرس مورد بحث در این مقاله مفهومی بسیار گسترده تر ازفشار فیزیکی یا مادی دارد. در این مقاله به این موضوع پرداخته می شود که ویژگی های استرس شغلی چیست وچه عواملی باعث بروز استرس شغلی در محیط کار می شود ؟

اگر کنش مقابل بین شرایط کار و ویژگیهای فردی شاغل به گونه ای باشد که خواستهای محیط کار بیش از آن باشد که فرد بتواند از عهده آن برآید استرس شغلی نامیده می شود. این تعریف به بافت روابط فرد با محیط نظر دارد و این امکان را به وجود می آورد تا بتوانیم سهم هر یک از ویژگیهای فردی شاغل ،شرایط کارو تاثیر آنها را در پدید آوردن استرس شغلی بیان کنیم .

نشانه های استرس شغلی

الف)نشانه های روانی: این نشانه ها آن دسته از مشکلات عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی های ناشی از استرس شغلی بروز می کنند . نارضایتی یکی از رایج ترین پیامد های استرس شغلی است . شخصی که از شغل خود ناراضی است ،با بی میلی و تاخیر به سر کار خود می آید و برای آنکه کارش را به خوبی انجام دهد دلیل چندانی نمی بیند. افسردگی ،اضطراب ،ملامت ،احساس ناکامی،انزوا وبیزاری از عواملی هستند که موجب وخیم تر شدن استرس شغلی می شود. مثلا کارمندی که روزبه روز احساس ناکامی و ناخرسندی بیشتری از شرایط شغلی اش می کند ممکن است افسرده و سردرگریبان شود ،در نتیجه توان او برای مقابله با مشکلات باز هم کمتر می شود و امکان بهبود بخشیدن به شرایط کار و گسترش دیدگاه فکری خود را از دست بدهد .

ب)نشانه های جسمانی : شرایط کاری معینی با بیماریها و ناراحتی جسمانی معینی همراه هستند ،اما مشکل می توان فهمید که این ناخوشی ها تا چه اندازه صرفا معلول شغل وتا چه اندازه نتیجه دیگر جنبه های زندگی شخصی هستند . مثلا کارمندی که در مواقع معین دچار سردرد می شود ،ممکن است که کارش را موجب استرس بداند که منجر به سردرد او شده است، اما چه بسا که ناراحتی های خانوادگی او نیز به همان اندازه در این سردردها دخیل باشند .

ج)نشانه های رفتاری: این نشانه ها به دودسته تقسیم می شوند :دسته اول نشانه هایی هستند که می توان گفت بطور مستقیم متوجه خود فرد شاغل است . این دسته شامل رفتارهایی است مثل خودداری از کارکردن ،پرخوری یا بی اشتهایی ،رفتارهای ستیزه جویانه در برابر همکاران یااعضای خانواده .دسته دوم از نشانه های رفتاری پیامدش به سازمان یا تشکیلات اداری بر می گردد ،از جمله غیبت از کار ،رها کردن شغل، افزایش حادثه های ناشی از کار و فقدان بهره وری .

عاملهای استرس شغلی در محیط کار عوامل خاص محیط کار که موجب استرس شغلی می شوند عبارتند از :

۱ -ویژگی های نقش: فشار ناشی از نقش زمانی رخ می دهد که بین انتظارات یا خواستهای فرد و انتظارات وخواستهای سازمان ناسازگاری وجود داشته باشد و گفته اند که بررسی ویژگی های نقش ازپردامنه ترین پژوهشهایی بوده است که تاکنون درباره شرایط سازمانی موثر در استرس انجام شده است . در نتیجه این پژوهشها ،چهار نوع ویژگی برای نقش برشمرده اند :

الف)ابهام نقش: وضعیت شغلی معینی که در آن پاره ای اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور مطلوب ،نارسا یا گمراه کننده اند ،در نتیجه فرد نمی داند که چه انتظاری از وی برای انجام شغلش دارند . به این حالت ،ابهام نقش می گویند و این ابهام زمانی پدید می آید که روشن نباشد نقش فرد چیست ؟

ب) گرانباری نقش: اگر فردی نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل معینی است بر آید ،دچار استرس خواهد شد . گرانباری نقش زمانی بوجود می آید که فرد برای انجام کارهایی که در شغل محول می گنجد وقت کافی ندارد و یا فرد شاغل مهارتهای لازم برای انجام شغل معینی را ندارد .

ج) کمباری نقش: کمباری نقش بر عکس گرانباری ،زمانی بوجود می آید که مهارتها و توانایی های فرد کمتر از اندازه ممکن به کار گرفته شود . یعنی توان کارکنان بیش از آن باشد که برای شغل محول به آنها لازم است .

اجبار به تغییر با انتقال (از هر نوعی) ممکن است استرس زا باشد و این گفته در مورد انتقالهایی نیز که در حوزه کار فرد رخ می دهند صادق است . انواع انتقالهایی که در کار افراد پیش می آیند

ه) ناسازگاری نقش : ناسازگاری نقش زمانی رخ می دهد که تن دادن به مجموعه ای از الزامهای شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزامهای شغلی ،مغایر یا به کل ناممکن است . چهار گونه ناسازگاری نقش شناخته شده است :اول ناسازگاری نقش میان فرست ،این نوع ناسازگاری زمانی رخ می دهد که انتظارات،خواستها و فشارهایی که شخص از یک سو با آنها روبرو است با انتظارات ،خواستها و فشارهایی که از سوی دیگر بر او وارد می شوند ناسازگاری داشته باشد.دوم ناسازگاری نقش درون فرست .این ناسازگاری زمانی پیش می آید که از فرد شاغل خواسته شود فعالیت های گوناگونی را انجام دهد که با یکدیگر جور در نمی آیند ویاباهم ناسازگارند . سوم ناسازگاری فرد نقش است .

این ناسازگاری نتیجه آن است که نقشهایی که در کار به فرد محول می شوند با باورها وارزشهای شخصی او تضاد دارند . چهارم ناسازگاری میان نقش است .این ناسازگاری نیززمانی رخ می دهد که فرد شاغل با دو دسته خواستها و انتظارات ناسازگار روبرواست .در یک طرف ،انتظارات و خواستهای افرادی که در محیط کار هستند وجود دارد ودر طرف دیگر انتظارات و خواستهای افرادی که خارج از محیط کار قرار دارند .

۲ -ویژگیهای شغل: ویژگیهای شغل به چهار دسته تقسیم می شوند :

الف)آهنگ کار: آهنگ کار به این بستگی دارد که چه کسی یا چه چیزی آهنگ کار را کنترل می کند و به ویژه بستگی دارد به میزان کنترلی که لازم است شاغل بر فرایند کار داشته باشد .

ب) تکرار کار: تعداد دفعات کار یکی از ویژگیهای شغل است که می تواند عامل موثری در استرس شغلی باشد . هر چه شغل معینی تکراری تر باشد به احتمال بیشتری در پیدایش استرس نقش دارد .

ج) نوبتکاری: شغلهایی که مستلزم کار کردن درساعتهای خارج از ساعات معمولی کار روزانه (ازساعت ۹صبح تا ۵ بعد از ظهر)هستند ،عامل دیگری است که ممکن است به استرس شغلی منجر شود . نوبتکاری ممکن است موجب گردد که فرد شاغل دستخوش فشارهای ناشی از زندگی خانوادگی شود . مثلا شخص نتواند از عهده مراقبت از فرزندان یا کارهای خانه بر آید و یا مشکلهای زناشویی بروز کند .

د) ویژگیهای مربوط به وظیفه : بخش دیگری از ویژگیهایی که به استرس منجر می شوند زیرا عنوان خصوصیات مرتبط با وظیفه نام برده می شوند.عنوان وویژگیهای مربوط به وظیفه عبارتند از :

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

آزادی عمل (خود مختاری): 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 لازم اند .

کنش متقابل اختیاری: تعداد ارتباطهای رودررویی که به طور خودخواسته صورت می گیرند .

دانش و مهارت لازم : میزان دانسته ها یا آمادگی ذهنی که برای انجام دادن شغل لازم است .

مسئولیت :سطح پاسخگویی که برای انجام وظیفه لازم دانسته اند .

۳ -روابط کاری میان فردی :پژوهشگران اظهار کرده اند که در بررسیهای انجام شده دست کم سه نوع روابط میان فردی دیده شده است .

الف (روابط با همکاران : وقتی روابط ضعیف باشد ،کارکنان احساس نگرانی وخطر می کنند . بعلاوه داشتن روابطی ضعیف با همکاران منجر به کم اعتمادی ،کم علاقگی وکم حمایتی می شود و در نتیجه افراد ،رغبت به شنیدن دردودل و مشکل دیگران و همدردی با آنان را از خود نشان نمی دهند . حتی کارکنانی که روابط سستی با همکاران دارند وقتی دستخوش استرس شغلی می شوند همکاران خود را مقصر می دانند . بر عکس ، کارکنانی که اذعان به داشتن بیشترین همبستگی گروهی دارند ،بهتر از دیگران می توانند با استرس شغلی مقابله کنند واز پس آن برآیند.

ب) روابط با مراجعان ومشتریان : یکی دیگر از روابطی که بالقوه استرس زا شناخته شده کنشهای متقابل با مشتریان و مراجعان در محیط کار است. یافته ها نشان می دهند که یک دسته از کارکنان که همواره در خطر در یافت استرس شغلی و از توام افتادگی هستند ،کسانی باشند که کارشان عرضه خدمات به دیگران است . خدمت دهندگان ممکن است که به آسانی آماج استرس شغلی قرار بگیرند ،هم به این سبب که در ضمن کمک به دیگران به شدت احساس مسئولیت شخصی می کنند و هم به سبب آنکه دستاوردهای کارشان به ندرت به آنها باز خورد می یابد .

ج) روابط با سرپرستان : سرپرستانی که در رهبری زیردستان خود روش میانه روی در پیش می گیرند موجب می شوند تا کارکنانشان کمتر دستخوش استرس شوند .زیرا روابط سرپرستی نه تنها ممکن است برای کارکنان زیردست استرس زا باشد ،بلکه سرپرستان را نیز دستخوش استرس کند

۴ -راه وروش مدیریت منابع انسانی : احتمال دارد فرد در جریان رشد شغلی با عوامل زیر روبرو باشد :

الف) ورود به محیط کار : هنگامی که فرد به محیط کار تازه ای وارد می شود ،بیش از هر زمان دیگری آمادگی برای استرس دارد . بویژه از آن رو که تازه واردان در می یابند که آنچه در ذهن خود نسبت به چگونگی یک محیط کار می پنداشتند با آنچه در واقعیت می بینند تفاوت دارد .

ب) نبود آموزش : از آنجا که آموزش کارکنان از راه کارگاههای آموزشی سمینارها و دورههای کار آموزی در بسیاری از سازمانهای رواج یافته است بیشتر کارهای دفتر مدیریت منابع انسانی بر آموزش جاری کارکنان متمرکز شده است . آموزش ارزش بسیار پیدا کرده است زیرا از راه آموزش به فرد فرد کارکنان این پاداش روانی داده می شود تا خود را رشد و توسعه دهند ودر مقابل سازمانها نیز از داشتن کارکنانی ماهر تر بهره می برند . همچنین آموزش جز اصلی فرایند جامعه پذیری کارکنان تازه است.

ج) باز خورد عملکرد : یکی دیگر از حوزه هایی که استرس شغلی باز هم با مدیریت منابع انسانی بستگی پیدا می کند باز خورد عملکرد است . دیر زمانی است معلوم شده که دریافت بازخورد می تواند عملکرد وانگیزه را تقویت کند وبه همین قیاس ،فقدان باز خورد ممکن است عامل بالقوه ای برای استرس شغلی باشد .

د): پاداشی که برای انجام کار برای کارکنان داده می شود: عامل بالقوه دیگری است که ممکن است آنها را دستخوش استرس کند . به این معنی که اگر کارکنان احساس کنند استحقاق دریافت پاداش شایسته ای برای عملکرد شان نداشته اند چنین احساسی ممکن است استرس زا باشد .

ه) نداشتن تامین و ابهام در آینده شغلی اگر کارکنان نسبت به تامین شغلی خود یقین نداشته باشند ،احتمال دارد دستخوش استرس شوند مثل کوچک کردن ابعاد سازمان اصلاح کردن ابعاد سازمان و ازمیان برداشتن مدیریت میانی .

د) : انتقالهای شغلی و حرفه ای

اجبار به تغییر با انتقال (از هر نوعی) ممکن است استرس زا باشد و این گفته در مورد انتقالهایی نیز که در حوزه کار فرد رخ می دهند صادق است . انواع انتقالهایی که در کار افراد پیش می آیند ممکن است در نتیجه تغییر شغل و حرفه یا تغییر وضعیت کاری (مانند تبدیل کار به پاره وقت به سبب مرخصی زایمان) باشند . این جابجایی ها ممکن است استرس زا باشند زیرا فرد در عمل ناگزیر می شود کار و حتی زندگی خارج از محیط کار خود را تغییر دهد حتی انتقالهای مثبت مانند ارتقا نیز احتمال دارد که به استرس بیانجامد .

ه)ترک کار : هنگامی که شاغل به علت پایان دادن ویا پایان یافتن شغل و حرفه برای بازنشسته شدن محیط کارش را ترک کند ممکن است چندین عامل استرس زا بروز کند و فرد را به خطر اندازد که حوزه های روانی ،جسمانی و اجتماعی زندگی شخص را در بر می گیرد. چنین عواملی ممکن است نتیجه اوضاع و احوال چندی باشد از جمله :پیری ،روبه روشدن به دگرگونی در توانهای جسمانی و روانی دست به گریبان شدن با فن آوری نو و مهارت کهنه، رسیدن به این واقعیت که دیگر جایی برای ترقی وجود ندارد و باید آماده زندگی بازنشستگی باشد .

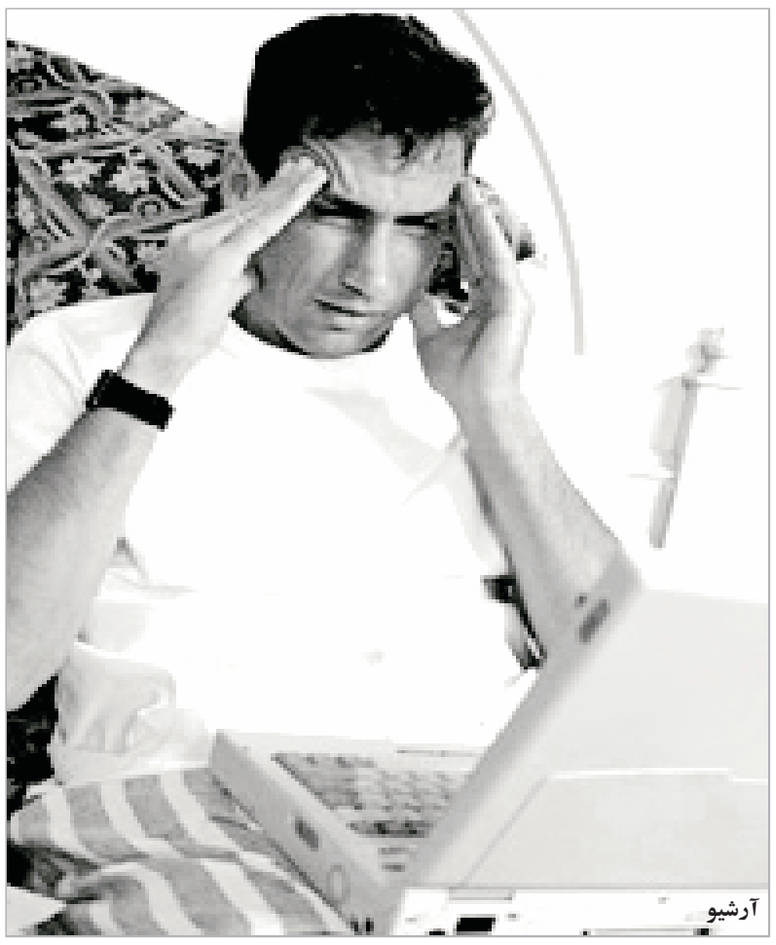
۵)فن آوری وخصیصه های مادی یکی دیگر از عواملی که رابطه مستقیمی با استرس دارد محیط فیزیکی کار است . این خصیصه ها چنین تعریف شده است . " شرایطی که از نظر فیزیکی مادی که فردرا در میان گرفته است ".

عاملهای فیزیکی استرس در محیط کار می تواند شامل نور ،سروصدا ،دما ،ارتعاش و حرکت ،هوای آلوده و عاملهای اکونومیک باشد.

منبع :

استرس شغلی نوشته : رندال آر .اس و الیزابت ام . آلتمایر ،

ترجمه غلامرضا خواجه پور ،ناشر :سازمان مدیریت صنعتی



آرشیو

طرح ویژه فروش اقساطی خودرو / مرحله اول
شرکت بین المللی - بازرگانی
رهروان سبز شمال

مدل اتومبیل	پیش پرداخت	اقساط ۱۰۰ ماهه	مبلغ تسهیلات	قیمت کل
پی کی	بدون پیش پرداخت	۷۱/۲۷۹	۵/۲۵۰/۰۰۰	۷/۱۲۷/۹۰۰
پیکان وانت	بدون پیش پرداخت	۷۵/۳۵۳	۵/۵۵۰/۰۰۰	۷/۵۳۵/۰۰۰
پراید صبا	بدون پیش پرداخت	۹۵/۰۳۹	۷/۰۰۰/۰۰۰	۹/۵۰۳/۹۰۰
آردی روآ	بدون پیش پرداخت	۱۰۵/۹۰۰	۷/۸۰۰/۰۰۰	۱۰/۵۹۰/۰۰۰
نیسان زامیاد	بدون پیش پرداخت	۱۲۸/۳۰۰	۹/۴۵۰/۰۰۰	۱۲/۸۳۰/۰۰۰
پژو۲۰۶ تیپ ۲	بدون پیش پرداخت	۱۴۳/۹۰۰	۱۰/۶۰۰/۰۰۰	۱۴/۳۹۱/۰۰۰
وانت مزدا	بدون پیش پرداخت	۱۴۷/۸۰۰	۱۰/۸۹۳/۰۰۰	۱۴/۷۸۹/۰۰۰
سمندمعمولی	بدون پیش پرداخت	۱۵۲/۰۰۰	۱۱/۲۰۰/۰۰۰	۱۵/۲۰۶/۰۰۰
ریو	بدون پیش پرداخت	۱۵۵/۴۵۰	۱۱/۴۵۰/۰۰۰	۱۵/۵۴۵/۰۰۰
پژو۲۰۶تیپ۳	بدون پیش پرداخت	۱۵۶/۰۰۰	۱۱/۵۰۰/۰۰۰	۱۵/۶۱۳/۰۰۰
پژو ۴۰۵	بدون پیش پرداخت	۱۶۱/۰۰۰	۱۱/۹۰۰/۰۰۰	۱۶/۱۵۶/۰۰۰
سمندال ایکس	بدون پیش پرداخت	۱۷۹/۰۰۰	۱۳/۲۰۰/۰۰۰	۱۷/۹۲۰/۰۰۰
پروتون	بدون پیش پرداخت	۱۸۸/۷۰۰	۱۳/۹۰۰/۰۰۰	۱۸/۸۷۲/۰۰۰
پارس معمولی	بدون پیش پرداخت	۲۰۵/۰۰۰	۱۵/۱۰۰/۰۰۰	۲۰/۵۰۱/۰۰۰
مزداسواری‌تیپ۲	بدون پیش پرداخت	۲۹۷/۸۰۰	۲۱/۹۳۵/۰۰۰	۲۹/۷۸۰/۰۰۰
زانتیا	بدون پیش پرداخت	۳۲۵/۸۰۰	۲۴/۰۰۰/۰۰۰	۳۲/۵۸۵/۰۰۰
کامپیوتر	۱۲ ماهه	۵۱/۶۰۰	۵۵۰/۰۰۰	۶۲۰/۰۰۰
موبایل‌خط ثابت	۱۲ ماهه	۳۶/۰۰۰	۳۶۰/۰۰۰	۴۳۲/۰۰۰
موبایل‌ایرانسل ثابت	۵ ماهه	۳۶/۰۰۰	۱۵۰/۰۰۰	۱۸۰/۰۰۰

فرم ثبت نام
اینجانب
فرزند ش.ش
صادره از شغل
کد ملی
نوع شغلش
کد شهرستان تلفن
آدرس کامل پستی
کد پستی
امضا
کپی فرم ثبت نام مورد قبول است
با پرکردن فرم ذیل و ارسال آن توسط پست پیشتاز به شرکت فرم قرارداد را دریافت نمایید

در هر کجای ایران هستید فقط روزانه با ۱۲۰۰ تومان صاحب موبایل شوید
بدون پیش پرداخت با بهره ۸/۵ درصد
با اقساط ۱۰۰ ماهه
مرحله اول واگذاری ۸۶/۲/۲۰ از طریق جراید کثیرالانتشار اعلام خواهد شد
ساعت تماس ۸ صبح الی ۱۸بعدازظهر
مازندران ، قائم شهر ، خیابان کفشگرکلا ، جنب کمر بندی جدید، شرکت رهروان سبز شمال
تلفن: ۴ - ۳۰۲۷۳۴۱۱ - ۰۱۲۳ کد پستی ۵۷۶۱۹ - ۴۷۶۱۷