



افسردگی شغلی و راهکارهای مواجهه با آن (مطالعه موردی)

حمید کاظمی زاد حیدر باغی، فرشته اسلام خواه، کبری اسلام خواه، سعیده جعفری

چکیده

پذیرفتن هر تغییری به خصوص در زمینه کار، نیازمند فراگیری مهارت های خاصی است. گاه این تحولات شغلی چنان عمیق هستند که تمامی جنبه های زندگی فرد را نیز تحت تأثیر قرار می دهند. هر چند هر تحولی با خود شرایط و مقتضیات خاصی به همراه دارد اما نباید هرگز از جنبه منفی به آن پرداخت بلکه می توان با کمی اطمینان به نفس، آن را روندی رو به رشد و مؤثر تلقی کرد که با یک زمینه فکری مناسب و پذیرا، افق روشنی از آینده شغلی شما که تا پیش از این تاریک و تلخ می نمود، می گشاید موسسه ملی سلامت و امنیت شغلی NIOSH تحقیقاتی در خصوص استرس کاری هم نتیجه خصوصیات فردی کارمند یا کارگر و هم موقعیت و شرایط کاری انجام داده است و در این تحقیق به آنها پرداخته می شود

کلید واژه:

افسردگی شغلی، استرس، تغییر، سلامت شغلی، کار، موقعیت، مشکلات



راههای مقابله با افسردگی شغلی

امروز در دنیای زندگی می‌کنیم که عوامل اقتصادی و پیشرفت‌های روزافزون فناوری، لحظه به لحظه منجر به تغییر و تحول شرایط شغلی ما می‌شوند. پذیرفتن هر تغییری به خصوص در زمینه کار، نیازمند فراگیری مهارت‌های خاصی است. گاه این تحولات شغلی چنان عمیق هستند که تمامی جنبه‌های زندگی فرد را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهند. از این رو پذیرش شرایط جدید و همسویی با آنها مرهون اعتماد به نفس و برخورداری از روحیه‌ای پذیرا و گشاده خواهد بود.

اعتماد به نفس و تغییر

هر چند هر تحولی با خود شرایط و مقتضیات خاصی به همراه دارد اما نباید هرگز از جنبه منفی به آن پرداخت بلکه می‌توان با کمی اطمینان به نفس، آن را روندی رو به رشد و مؤثر تلقی کرد که با یک زمینه فکری مناسب و پذیرا، افق روشنی از آینده شغلی شما که تا پیش از این تاریک و تلخ می‌نمود، می‌گشاید. برخی افراد این تغییرات را بسیار راحت‌تر از آنچه که به نظر می‌رسد می‌پذیرند، اما اکثر ما به دلیل تجربه‌های تلخ گذشته و ناکامی‌هایی که پشت سر گذاشته‌ایم، در برابر هرگونه تحولی به سرعت اعتماد به نفس خود را از دست می‌دهیم و در چنین شرایطی احساس بی‌کفایتی می‌کنیم. اغلب اوقات، این احساس عدم اعتماد به نفس همراه با احساس کمبود دلگرمی و پشتوانه است. ریشه اصلی این مسئله را می‌توان در دوران کودکی جست‌وجو کرد. هنگامی که شما احساس دلگرمی کافی برای پذیرش و انجام مسئولیتی نداشته باشید، برای دوری از چالش‌های پیش‌رو اقدام می‌کنید و به جای آنکه خود را درگیر مسئله نمائید، به دلیل عدم اطمینان به توانایی‌های خود می‌کوشید تا به هر طریقی از تعهدمسئولیت جدید سرباز زند. (احدی و نیکچهر، ۱۳۷۱)

استرس کاری چیست؟

در تحقیقی که توسط کمپانی بیمه سنت پاول فایر و مارین انجام گرفت، مشخص شده است که مشکلات کاری بیش از هر مسئله استرس‌زای دیگر در زندگی، با مشکلات مربوط به سلامتی مرتبط است حتی بیش از مشکلات مالی و خانوادگی. باینکه چالش‌های شغلی مسئله‌ای کاملاً طبیعی و جزئی از زندگی کاری هستند، استرس در محل کار آنقدرها هم بد نیست. اما، برای بعضی از افراد، کار با استرس هم معنا شده است. (پارسا، ۱۳۸۶)



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر



ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

طبق موسسه ملی سلامت و امنیت شغلی (NIOSH) برخی از علائم هشدار دهنده استرس شغلی عبارتند از:

سرگرد - اختلالات خواب - مشکل در تمرکز - تند مزاجی - اختلال گوارشی نارضایتی از کار - ضعیف بودن روحیه (ستوده، ۱۳۷۹)

عوامل ایجاد استرس در محل کار

موسسه ملی سلامت و امنیت شغلی NIOSH مؤسسه ای مسئول انجام تحقیقات و ایراد توصیه هایی برای جلوگیری از بیماری ها و صدمات ناشی از کار است. از اینرو، این مؤسسه اقدام به تحقیق و تفحص در رابطه با جوانب روانشناسی امنیت و سلامت شغلی، از جمله استرس در محل کار، نموده است. این مؤسسه برای بررسی بهتر استرس های کار در جامعه مدرن امروزی، تاثیر استرس بر سلامت و امنیت کارمندان و کارگران، و راه های کاهش استرس در محل کار، همگام با صنعت، کار و دانشگاه ها کار می کند. یکی از فعالیت های برنامه تحقیقاتی این مؤسسه در این رابطه، مطلع کردن سازمان ها برای کاهش این تهدید از طریق ابزارهای آموزشی و ارائه گزارشی برای سلامت و امنیت شغلی می باشد.

گزارش این مؤسسه عنوان می کند که استرس کاری هم نتیجه خصوصیات فردی کارمند یا کارگر و هم موقعیت و شرایط کاری است. اما دیدگاه های مختلفی وجود دارد که چه چیز می تواند دلیل اصلی و اولیه استرس کاری باشد:

خصوصیات فرد — طبق یک مکتب فکری، تفاوت در شخصیت و شیوه سازگاری فرد، مهمترین مسئله در ایجاد استرس کاری در افراد است. از اینرو، چیزی که برای یک کارمند استرس زا است، ممکن است برای کارمندی دیگر مشکل ساز نباشد. این دیدگاه استراتژی های پیشگیرنده ای را به دنبال داشته است که متمرکز بر کارمندان و راه هایی برای کمک به آنها برای سازگاری با موقعیت های مختلف شغلی است.

موقعیت و شرایط کار — طبق شواهد علمی، برخی شرایط و موقعیت های کاری برای اکثر افراد استرس زا است. شواهد موجود از تحقیقات جدید، شرایط و موقعیت محل کار را در استرس افراد بسیار پرتاثیر نشان داده و تجدید دیزاین و نوسازی محیط های کاری را یکی از مهمترین اقدامات پیشگیرنده دانسته است.



هر دو دیدگاه، راه هایی را برای پیشگیری از ایجاد استرس در محیط های کاری عنوان می دارد، اما NIOSH، دیدگاه دوم را مؤثرتر دانسته و اعتقاد دارد که شرایط محیط کار تاثیر بیشتری بر ایجاد استرس دارد. گزارش این موسسه شرایطی را عنوان می کند که در آن احتمال ایجاد استرس در کارمندان بسیار زیاد است که این موقعیت ها عبارتند از:

طرح وظائف و مسئولیت ها — حجم زیاد کار، کم بودن ساعات استراحت، ساعات طولانی و خسته کننده کار، و کارهای روتین و معمولی که هیچ نیازی به مهارت های کارمند ندارد.

شیوه مدیریت — ضعف ارتباطات در شرکت یا سازمان و فقدان سیاست های خانواده دوستی

روابط میان فردی — محیط اجتماعی غیر پشتیبان

نقش های کاری — توقعات شغلی نامشخص و متناقض؛ مسئولیت های بیش از اندازه

نگرانی های کاری — ناامنی شغلی، فقدان موقعیت پیشرفت و ارتقاء

شرایط محیطی — شرایط ناخوشایند و گه گاه خطرناک مثل ازدحام جمعیت، سروصدا، آلودگی هوا، فقدان تکنولوژی ایمنی و راحتی کار

استرس با کار بیشتر درمان می شود. ممکن است بگویید: بله، من در حال حاضر کمی عصبی هستم چون از کار عقب افتاده ام، اگر مدتی حساسی کار کنم و این عقب ماندگی جبران شود، مشکل حل خواهد شد. اما نه، چنین نخواهد شد

زیرا:

۱. استرس محل کار در اثر عقب ماندن از روند کاری ایجاد نمی شود. بلکه به احساس شخص درباره این عقب ماندگی مربوط است .
۲. در بسیاری از مشاغل، کارکنان تقریباً همیشه از برنامه عقب هستند زیرا کارشان بسیار زیاد است و انجام دادن تمام وظایف به نیروی کار بیشتری نیاز دارد. اگر در زمانی محدود برای انجام شدن مقدار زیادی کار یا رساندن پروژه به زمان تحویل، سخت کار کنید اشکالی ندارد. اما در بسیاری از مواقع این فشار کار موقت تبدیل به یک استاندارد جدید می شود. پس راه حل کار بیشتر برای رسیدن به استانداردها نیست زیرا در بسیاری از محیط های کاری چنین عملی غیر ممکن است. راه حل این است که درباره کاری که تمام کرده اید احساس خوبی داشته باشید و به خاطر کار ناتمام خود عصبی نشوید. این گفته به این معنا نیست که به کار اهمیت



ندهید، بلکه منظور این است که بدانید عصبی شدن از کارایی شما خواهد کاست، کار کمتری انجام خواهد شد و شما عصبی تر می شوید. باید این چرخه بیمار را بشکنید. (رابرت، ۱۹۹۶)

واقعیت چیست؟

فراموش نکنید: استرس در اثر کار ایجاد نمی شود. داشتن احساس بد و ناخوشایند به کار موجب بروز استرس خواهد شد. به این ترتیب، تغییر ساعات کار، مسئولیت ها، اولویت ها یا محل کار بی نتیجه خواهند بود، مگر این که شما علاوه بر این ها، احساس خود نسبت به کار و محیط کار خود را تغییر دهید. برنامه های مبارزه با استرس هم تنها در صورتی که بتوانند رسیدن به این هدف را ممکن سازند، موفق خواهند بود. اگر دچار استرس هستید، باید خودتان کنترل اوضاع را به دست بگیرید و هر گونه تغییری که برای گذر از احساس نگرانی، بی کفایتی یا تزلزل موقعیت شغلی خود لازم می دانید را اعمال نمایید و بر دستاوردهای کاری خود با افتخار نگریده و احساس کنید که دیگران نیز از شما قدردانی می کنند. رسیدن به این مرحله نه تنها تنش های کاری را از میان برخواهد داشت، بلکه شما را به فردی کارآمد، خلاق، موفق و شاد تبدیل خواهد کرد .

چرا باید کارفرمایان نگران استرس های کاری باشند؟

استرس و فشار روحی واقعه ای کاملاً طبیعی است. اما، با افزایش نیازهای زندگی کاری و شخصی، استرس در محل کار مشکلی است که ممکن است نتایج جسمی، فکری و مالی هم برای کارفرما و هم برای کارمندان به دنبال داشته باشد. تحقیقات نشان داده است که کار توأم با استرس و محیط های کاری پر استرس موجب افزایش غیبت، دیرکرد و تمایل کارمندان به ترک شغلشان، خواهد شد، که همه ی این موارد تاثیر منفی بر موفقیت شرکت می گذارد. کارفرمایان، مدیران، ناظران، و صاحبان شرکت، دلایل زیادی برای توجه به میزان استرس کارمندانانشان دارند.

نتایج مالی

کارمندانی که استرس و فشار زیادی را تحمل می کنند، از مرخصی های استعلاجی بیشتری استفاده می کنند و نسبت به کارمندان راضی و خشنود، احساس ناتوانی بیشتری می کنند.



کارمندان ناخشنود و ناراضی معمولاً پس از اینکه مبلغ زیادی روی آموزش آنها سرمایه گذاری می شود، کار را ترک می کنند و این مبلغ باز باید روی یک کارمند جدید سرمایه گذاری شود.

استرس کاری بازدهی و بهره وری کار را نیز کاهش می دهد.

اشتباهات انجام گرفته توسط کارمندان پراسترس باعث تولید محصولات مشکل دار و ناقص می شود که یا به فروش نمی رسند، و یا بعد از فروش مورد اعتراض و دادخواهی خریداران قرار می گیرند.

نتایج احساسی

کارمندان پراسترس ممکن است دچار افسردگی یا عصبانیت شوند.

با افزایش میزان استرس آنها، مصرف مشروبات الکلی یا مواد مخدر در آنها افزایش می یابد که خود مشکلات بسیاری را به دنبال خواهد داشت.

نتایج امنیتی

افرادی که استرس بسیار زیادی را متحمل می شوند، توجه کمتری به انجام کار خود دارند و احتمال این وجود دارد که در اثر غفلت به تجهیزات کاری، خودشان یا دیگران آسیب برسانند.

در موارد شدیدتر، استرس ممکن است منجر به خشونت یا آسیب رساندن، یا حتی اقدام به قتل کارفرما یا سایر همکاران فرد شود.

تأثیرات استرس کار بر سلامتی

طبیعت کار با سرعت گردباد در حال تغییر است. وقتی الزامات یک کار با توانایی ها، منابع، نیازهای کارمند جور نباشد، نتایج زیان آور جسمی و احساسی برای او به دنبال خواهد داشت. گزارش عنوان می کند که: "اختلالات مزاج و خواب، اختلالات گوارشی، و سردرد، و اختلال در رابطه فرد با خانواده و دوستان نمونه هایی از مشکلاتی است خیلی سریع رشد کرده و به وفور دیده می شود. تشخیص این علائم اولیه استرس کاری بسیار آسان است. اما تاثیر استرس کاری بر بیماری های مزمن دشوارتر است، چون رشد بیماری های مزمن زمان بسیار طولانی تری می برد و ممکن است تحت تاثیر عواملی غیر از استرس هم قرار بگیرند. (ستوده، ۱۳۷۹)

NIOSH گزارش می دهد که شواهد نشان می دهد که استرس در محل کار نقش بسیار مهمی در انواع مختلفی از بیماری ها و مشکلات مربوط به سلامتی دارد، به ویژه:



بیماری های قلبی-عروقی

مشکلات عضلانی-اسکلتی

اختلالات روحی و روانی

تاثیر اقتصادی این موارد نه تنها بر خود فرد وارد می آید، بلکه کار و شرکت محل کار او را نیز متاثر می کند. هزینه های مراقبت های سلامتی و بهداشتی برای افراد پر استرس تا ۵۰٪ بیشتر گزارش شده است.

کارفرمایان و مدیران برای کاهش این استرس چه می توانند بکنند؟

برای کاهش میزان استرس در محیط کار، افراد باید تلاش کنند تا بین کار و خانواده، تعادل ایجاد کنند و جمعی از دوستان و همکاران پشتیبان و همدل، و دیدگاهی مثبت در مورد محل کار خود داشته باشند. اما این به تنهایی کافی نیست، محل کار هم باید سازمانی سالم و سلامت باشد. راه های مختلفی برای کاهش استرس در محل کار وجود دارد. با اینکه ممکن است کارفرمایان کنترلی روی این مسئله نداشته باشند که آیا شرکتشان ویژگی های لازم برای کاهش میزان استرس کارمندان آن را دارد یا خیر، اما چند تغییر می تواند کمک کننده باشد، همچنین افراد خود می توانند تصمیم بگیرند که محیطی برای کار آنها مناسب هست یا نه. (رابرت، ۱۹۹۶)

علت اهمیت صحبت در مورد شیوع اختلالات روانی اجتماعی در محیط کار چیست؟

در یک مجموعه کاری اختلالات روانی به دو گروه عمده تقسیم می شوند :

۱) مشکلاتی که در بین همه مردم وجود دارد .

۲) مشکلاتی که خاص محیط های صنعتی و کاری می باشد و مطالعات مختلف بیانگر این است که ۳۰٪ از جمعیت کشور دچار این اختلالات می باشند.

اغلب کارکنان مشکلات روانی خود را از پزشک یا سرپرست خود مخفی می کنند . دلیل این مساله ترس از بدنامی است .

فشار روانی و کامیابی

ما برای انجام کار به نیکوترین شیوه ای، باید تنش و فشار روحی ایجاد کنیم. به جریان یافتن آدرنالین درخونمان نیاز داریم. ولی تنش زیاده از حد، موضوع متفاوتی است.

شایع ترین علامتهای فشار بی نهایت شغل عبارتند از خستگی، بی خوابی، فشار خون، سردرد، زخم، ترش کردن، ناتوانی در تمرکز یا



آرمیدن و بی اشتباهی.

چنانچه افسردگی بالینی مورد توجه قرار نگیرد، احتمالاً از تنش محل کار ناشی می گردد. چه بسا افسردگی به عنوان اعمال تکانشی (براساس انگیزش ناگهانی) یا بی نتیجه، زودرنجی (تندمزاجی) و خشم، دیر رسیدن و تمایل به دوری جستن از همکاران نمایان گردد. (سادات، ۱۳۶۸)

عامل تنش شغلی چیست؟

کار زیاد و تعارض شخصیت (به ویژه با بالادستان) دو نمونه از رایج ترین علل تنش شغلی است. قبول مسئولیت سنگین، علت دیگری است.

کسانی که در مشاغل مدیریت انجام وظیفه می کنند، غالباً از حجم زیاد کار شکوه می کنند. اما امتیازی دارند که شاید از وجودش بی خبر باشند و آن نرمش پذیری است. این قدرت در آنها هست که از طریق جستار (بحث و گفت و گو) و حتی رویارویی، تنش محل کار را بزدانید.

این حالت پیوسته برای سایر کارکنان مانند کارگرانی که در خط تولید کار می کنند یا کسانی که به کارهای دفتری سرگرمند، رخ نمی دهد. پژوهش ثابت می کند پیشه هایی که ملال آور و یکنواخت به نظر می رسند همان قدر بر انسان فشار وارد می سازند که مشاغل اجرایی کارآمد.

پنج واکنش اساسی در برابر تنشهای محل کار

!شریک غم دیگران بودن بی آنکه گامهای اساسی در جهت تغییر وضعیت برداشته شود؛

!برای کاستن از سنگینی کار، طولانی تر و بیشتر کار کردن؛

!روی آوردن به تلاش جالب واکنشی به منظور اینکه بتوانیم سرزندگی را بازگردانده و کار بیشتری را در مدت کوتاهتری انجام

دهیم.

!جسماً از شغل خویش کناره گرفتن یا آن را رها کردن و به دنبال کار دیگری گشتن یا زمان و توان صرف شده در مسیر کار را

کاهش دادن؛

!تجزیه و تحلیل وضع، بازبینی راهبردها و به جست و جوی راهکارهایی برای دگرگون سازی موارد پرداختن.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر



ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

در نگاه اول، به نظر می آید که واکنش شماره ۵ عملی ترین واکنش است به شرطی که تشخیص دهیم موقعیت شغلی ما تا چه حد از اختیار ما خارج است. موارد وابسته به کنشها و قواعد پدید آمده توسط دیگران چنان فزون است که حتی سازنده ترین کوششها نیز قادر به تضمین آن نیستند. آنچه که می توان تضمین کرد احساس نیکوی «پذیرش مسئولیت» شغلی مان است. از آنجایی که شرایط فردی خیلی زیاد فرق می کند، از این رو «راه حل صحیح» برای هر کس متفاوت است.

به یاد بسپارید که امکان دارد راهکارهای مستقیمی برای مشکلات حاصل از تنش شغلی وجود نداشته باشد. (سادات، ۱۳۶۸)



منابع:

۱. احدی ، حسن و محسنی نیکچهر ، روانشناسی رشد ، - چاپ و نشر بنیاد، تهران ۱۳۷۱
۲. سادات ، محمدعلی ، « اخلاق اسلامی » انتشارات سمت ، تهران ۱۳۶۸
۳. ستوده ، هدایت ا... ، آسیب شناسی اجتماعی ، انتشارات آوای نور ، تهران ۱۳۷۹
۴. پارسا ، محمد ، « روان شناسی کودک و نوجوان » ، تهران ۱۳۸۶
۵. ویلیام لاندین، رابرت (۱۹۹۶) نظریه ها و نظام های روانشناسی. ترجمه، سید محمدی، یحیی. ویرایش پنجم. موسسه نشر ویرایش.

تهران