

استرس شغلی

استاد: دکتر منظری حصار

ارائه کننده: علی موسی زاده مقدم

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی

Ali.mousazadeh09@gmail.com

دانشگاه آزاد اسلامی – واحد نیشابور

اردیبهشت 1394

تعریف استرس

- استرس مجموع واکنش های جسمی، روحی، روانی، ذهنی و رفتاری است که ارگانیسم انسان در برابر عوامل درونی یا بیرونی بر هم زننده ثبات و تعادل طبیعی و درونی بدن نشان می دهد.
- عکس العمل فرد برای سازگاری نسبت به محرکی که الزامات فیزیکی و روانی گسترده ای را برای او بوجود می آورد.
- استرس زمانی بوجود میاید که فرد احساس کند از او چیز خواسته شده که از عهده آن بر نمی آید .
- بنابراین هر عاملی که باعث شود فرد احساس عدم توانایی در انجام کارش را بدهد عامل استرس زا است.

هانس سلیه :

استرس پاسخی است که بدن در برابر درخواست های وارده نشان می دهد.

اهمیت بررسی استرس در سازمانها

- فشار روانی که در رابطه با کار یا شغل فرد بوجود آید موجب نارضایتی فرد از کارش می گردد. در واقع ساده ترین و آشکارترین اثر روانی آن به صورت نا رضایتی از شغل پدیدار می گردد.
- فشارهای عصبی بر کارکنان و مدیران سازمانها تاثیرات نامطلوب جسمی و روانی داشته و این مسئله باعث می شود تا نقش آنها به حداقل رسیده و اثربخشی و کارایی آنان در سازمان کاهش یابد.

انواع استرس

استرس خوب (اوسترس):

باعث ایجاد انگیزه در شخص شده و عبارتی برایش لذت بخش بوده و تهدیدی به حساب نمی آید. مثل عاشق شدن

استرس نه خوب نه بد (نوسترس):

اشاره به محرک حسی دارد که تاثیری بر جای نمی گذارد بنابراین روی عملکرد و رفتار شخص تاثیر خاصی ندارد. مثل وقوع زلزله در یک نقطه دور افتاده جهان.

استرس بد (دیسترس):

همان استرسی است که اغلب بکار می بریم. آثار آن بر روی رفتار و عملکرد فرد اثر سوء گذاشته و مشکلات روحی و جسمی بوجود می آورد.

مراحل استرس

مرحله هشدار:

زمانی روی می دهد که تعادل عمومی بدن در ابتدا به هم می خورد، مغز با دریافت عامل استرس زا خود را برای پاسخ آماده می کند.

عامل استرس زا با تحریک ضمیر ناخودآگاه، واکنش های احساسی را سبب می شود.

واکنش های احساسی باعث تحریک واکنش های جسمانی مانند سفت شدن عضلات، اسپاسم معده، افزایش ضربان قلب، خشک شدن زبان و یا تعریق در کف دستها می شود.

مرحله مقاومت:

پاسخ بدن به محرک به صورت افزایش قدرت، مقاومت، تحمل و افزایش دقت در حواس می باشد.

ترشح هورمونی باعث پاسخ های بدی می شود، در صورت دادن پاسخ مناسب به عامل تحریک کننده و ایجاد استرس این مرحله پایان یافته و فرد به حالت عادی باز می گردد.

چنانچه عامل استرس زا به صورت دائم و مستمر باقی بماند خود به خود به مرحله بعد یعنی تخلیه می رود.

مرحله تخلیه:

اگر فرد نیاموزد که چگونه باید به طور صحیح با استرس برخورد کند، به ناچار به مرحله تخلیه خواهد رسید.

در این مرحله انرژی پایان یافته است و فرد باید استراحت کند. استرس موجب آسیب به معده، قلب، فشار خون، اعصاب و مفاصل می شود.

روش درست برخورد با استرس اثرات سوء آنرا کاهش خواهد داد.

تأثیر استرس بر روی شخص

بعضی افراد تحمل مقاومت در برابر مشاغل استرس زا را ندارند و طی مرور زمان و به تدریج فرسوده شده و دچار فرسایش روانی و یا درماندگی کامل می شوند.

از جمله آثار بر روی شخص، کم خوابی، بی اشتها، سردرد و افسردگی می تواند باشد.

تأثیر استرس بر عملکرد سازمان

این اثرات برای اولین بار بوسیله دو تن از محققین به نام های یرکس و دودسن، در سال 1985 مورد بررسی قرار گرفت. عملکرد تحت تاثیر استرس تغییر می کند.

مک گراث بیان می کند:

هنگامی که فشار روانی در درون سازمان به صفر برسد و یا اصولاً فشار کمی وجود داشته باشد تولید نیز کم خواهد شد. چنانچه فشار روانی به درجه متوسطی می رسد بیشترین تولید بوجود خواهد آمد، در حقیقت در این مرحله فرد دارای نوعی انرژی می شود که به واسطه آن وادار به حرکت می گردد.

اما اگر فشار روانی زیاد شود یا برای مدت طولانی به درازا بکشد فرد از نظر جسمی و روانی ضعیف و خسته می شود نمی تواند تولید مطلوبی داشته باشد.

نتیجه پژوهش مک گراث نشان می دهد فشارهای خیلی زیاد و فقدان فشارسبب کاهش عملکرد کارکنان می شود.

مفهوم استرس شغلی

- جمع شدن عوامل استرس زا در وضعیت های مرتبط با شغل

- استرس شغلی بعنوان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگیهای فردی شاغل

- هرگونه فشار عصبی و روانی به شاغل در محیط کار

تقسیم بندی مشاغل برحسب فشار روانی

مشاغل فعال:

فرد به هنگام کار تحت فشار زیادی قرار می گیرد ولی برای حل مسئله فرصت های زیادی در اختیار دارد. مثل پزشکان، مهندسين و مدیران.

مشاغل غیرفعال:

افراد در این مشاغل از مهارت بالایی برخوردار نیستند ولی از خلاقیت و ابتکار عمل خوبی برخوردار می باشند. مثل نگهبانان و

کسانی که صورت حساب می نویسند.

مشاغل با فشار بالا:

در این مشاغل فشار زیادی بر افراد وارد می شود، آنان باید ساعت ها کارکنند و مقررات دقیقی را اجرا نمایند. مثل متصدی تلفن، کارگر خط مونتاز و پرستاران.

مشاغل با فشار اندک:

مشاغلی که فرد را تحت فشار زیادی قرار نمی دهد و به هنگام تصمیم گیری هیچگونه فشار روانی بر فرد نیست. مثل تعمیرکاران و هنرمندان موفق.

عوامل سازمانی استرس زا

ابهام نقش:

نامشخص بودن انتظاراتی که در محیط کار از یک فرد وجود دارد ابهام نقش نامیده می شود و ممکن است به خاطر عدم درک انتظار، عدم آشنایی با نحوه کار و یا عدم اطلاع از نتایج آن باشد.

در سازمانها، درجایی که کارکنان نمی دانند از آنها چه انتظاری وجود دارد، نتیجه عدم اطمینان است که استرس ایجاد می کند. در بعضی شرایط مدیران برای پیش بینی اینکه چه وظیفه ای دارند و مسئولیت آنها چیست دچار فشار هستند در نتیجه برای آنها یک تهدید داخلی بوجود می آید و ممکن است از سوی مقامات بالاتر تنبیه شوند. این حالت نیز سطح استرس را افزایش می دهد.

تعارض نقش:

زمانی ایجاد می شود که شخص در محیط کار خود با وظایف یا نیازهایی مواجه شود که واقعا علاقه ای نسبت به انجام آنها نداشته و یا اینکه قبلا تصویری از انجام آن کارها در ذهن نداشته باشد.

در تعارض نقش، حالتی پیش می آید که اعضاء سازمان در وضعیتی قرار می گیرند که بایستی چند وظیفه متضاد را انجام دهند.

عوامل فردی استرس زا

کلیه عوامل استرس زا در نهایت در سطح فردی ظاهر می شوند.

عوامل فردی استرس زا می تواند شامل بیماری های وخیم، مرگ یکی از افراد خانواده، طلاق و مشکلات مالی فرد باشد.

ویژگی های شخصیتی - فردی کارکنان، بر کار و رفتار آنها اثر می گذارد و می تواند تعیین کننده وضعیت فشار در آنان باشد.

مدیران باید اطمینان حاصل کنند که شخصیت فرد مورد نظر برای انجام کار محوله، متناسب است.

اگر فرد به کاری گمارده شود که شایستگی آن را ندارد بر میزان نقش یا فشار روانی وی افزوده خواهد شد.

شخصیت:

انسانها در نوع خود واحد هستند. انسانها هریک دارای خصوصیات و نشانه های خاص می باشند و دونفر با خصوصیات واحد وجود ندارند. عکس العمل انسانها نسبت به محرک های یکسان، ناشی از شخصیت های متنوع و گوناگون آنها است. مشهورترین طبقه بندی افراد برای بررسی عکس العمل در برابر استرس به وسیله فریدمن و روزمن در سال 1950 ارائه گردید. آنها با توجه به خصوصیات افراد آنها را به دو دسته آ و ب تقسیم می کنند.

شیوه های مقابله با استرس

افزایش فعالیت های مذهبی.

افزایش فعالیت های ورزشی از جمله: شنا، پیاده روی، یوگا و ...

داشتن نگرش مثبت و تصور منطقی و اصولی از مشکلات و موقعیت ها.

افزایش روابط اجتماعی و خانوادگی و صمیمیت بیشتر با افراد.

شناخت بیشتر از خصوصیات و ویژگی های خود.

تقسیم بندی در اهداف زندگی به کوتاه مدت و بلندمدت.

آزاد ساختن احساسات، دوری از احساسات بیش از حد.

روش های کمک به کارکنان جهت مقابله با استرس

عدم محدودیت در صحبت آزاد بین کارکنان.

کاهش تعارضات شخصی در کار.

رفتار منصفانه بین کارکنان.

تعریف روشن وظایف شغلی.

دادن قدرت کنترل کافی به کارکنان.

حمایت از تلاش کارکنان.

تامین مرخصی کارکنان.

کاهش قوانین محدودکننده در حد ممکن.

تشویق و پاداش مناسب کارکنان.

منابع

ایروانی، محمد رضا؛ ایروانی، غلامعلی (1393). مدیریت استرس در سازمان ها و کاربرد آزمون های روانی در مددکاری

اجتماعی. آسمان نگار