

بسمه تعالی

شناسایی عوامل زیان آور روانی محیط کار
(استرس شغلی)



کارشناس بهداشت حرفه ای بیمارستان شهدای پاکدشت

زمستان ۹۵

فهرست :

فصل اول

مقدمه

تعریف استرس

عوامل زیان آور روانی محیط کار

فصل دوم

تعریف استرس شغلی

عوامل ایجاد استرس شغلی

فصل سوم

پیامد های استرس شغلی

راههای پیشگیری از استرس شغلی

چند راهکار ساده برای آرامش

فصل چهارم

شرایط موجود در بیمارستان

فصل اول

مقدمه :

استرس یکی از مهم‌ترین علل بروز اختلالات جسمی و روانی است؛ بررسی‌های گوناگون نشان دهنده این است که ۷۰ تا ۹۰ درصد بیماری‌ها با استرس ارتباط دارند؛ فهرست بیماری‌های ناشی از استرس، سرطان، بیماری قلبی، آسم و میگرن را در برمی‌گیرد.

علل فیزیکی محیطی و اجتماعی استرس را اصطلاحاً عوامل استرس زا گویند؛ برخی استرس را پاسخ غیراختصاصی بدن به هر موقعیتی می‌دانند که نیاز به سازگاری داشته باشد؛ خواه موقعیت خوشایند باشد (ارتقای شغلی) و خواه ناخوشایند (اخراج از کار)؛ البته یافته‌های جدید نشان می‌دهد که بین استرس ناشی از موقعیت مطلوب و نامطلوب تفاوت‌های فیزیولوژیک وجود دارد.

استرس با سلامتی و عملکرد ارتباط دارد؛ مقادیر کم آن موجب بهبود سلامتی و عملکرد می‌شود و مقادیر زیاد آن سلامتی را به خطر انداخته و عملکرد را دچار اختلال می‌کند

عوامل روانی زیان آور

افراد در بیمارستان با عوامل مختلفی سرو کار دارند که فشار روانی (استرس و خستگی) ایجاد می‌کنند استرس: فشارهای وارده بر اپراتور جهت انجام کار صحیح، دقیق و ایمن باعث ایجاد استرس شده که آنهم بنوبه خود بر

احتمال وقوع خطای انسانی می‌افزاید.

خستگی؛ خستگی جسمانی در اثر فاکتورهایی نظیر کمبود خواب و استراحت، تنوع وظایف و کم بودن زمان استراحت بین

شیفت‌های کار و غیره بوجود آید که می‌تواند بر نرخ خطاهای انسانی بیفزاید.

عواملی که موجب کاهش عملکرد پرسنل و استرس‌های ناشی از کار در بیمارستان می‌شوند به قرار زیر است :

❖ شیفت و نوبت کاری

❖ ساعات کار بیش از یک شیفت

❖ کار طولانی مدت

❖ کمبود امکانات

❖ ترس از ابتلا به بیماری‌های واگیردار و خطرناک

خشونت های رفتاری از طرف کارکنان و همراهان بیمار

یاس ناشی از کمبود نیروی انسانی

فصل دوم:

استرس شغلی :

یکی از مهم ترین عوامل زیان آور روانی محیط کار استرس شغلی می باشد استرس شغلی عبارت است از واکنش زیان آور جسمی و روانی که می تواند سلامتی نیروی کار را تحت تاثیر قرار دهد و پیامدهای منفی به دنبال داشته باشد . استرس شغلی زمانی به وجود می آید که نیازهای شغلی متناسب با توانایی های افراد ، امکانات موجود و نیازهای آنها نباشد .

استرس به مقدار کم می تواند برای انسان ایجاد انگیزه نماید و همچنین در این حالت فرد می تواند خود را با شرایط جدید وفق دهد . ولی اگر استرس شدیدتر شود و تداوم یابد (یا فرد نتواند با آن مقابله نماید) می تواند منجر به آسیب های جسمانی و روانی شود .

کسی که دچار استرس می شود ، بدنش در حال آماده باش قرار می گیرد . برای اینکه بهترین راه مقابله با شرایط تهدید آمیز را انتخاب نماید و خود را با حالت جدید هماهنگ نماید ضربان قلب سریع تر می شود ، فشار خون بالایی رود و خون بیشتری به عضلات جریان پیدا می کند ، تنفس به سختی انجام می گیرد و ترشح آدرنالین و نور آدرنالین باعث افزایش میزان قند و اسیدهای چرب آزاد در سطح خون می شود و انرژی بیشتری برای بدن تامین می گردد . چنانچه استرس تداوم یابد نتیجه اش اعلام خطر است . بدین معنی که تعادل جسمی و روانی افراد دچار اختلال می گردد و نیروی زیادی صرف متعادل شدن دوباره آن می شود و چنانچه نیروی کافی وجود نداشته باشد دوره خستگی و فقدان انرژی شروع می شود . در این موقع فشارهای جسمی یا روانی هر چند کوچک مسایل جدی را به وجود می آورد .

فصل دوم

عوامل ایجاد کننده استرس شغلی

در این فصل درباره عوامل خاص محیط کار که موجب استرس شغلی می شوند بحث خواهیم کرد و نشان خواهیم داد که چگونه با شناخت این عوامل می توان مداخلاتی به منظور پیشگیری یا کتاهش استرس شغلی صورت داد. طبقه بندی عاملهای استرس شغلی موجود در محیط کار و تشریح هر طبقه از این عوامل بنابر روشهایی صورت گرفته که برخی پژوهشگران ارائه کرده اند. عاملهایی که در طبقه بندی ما مورد بحث قرار گرفته اند به دسته های زیر تقسیم شده اند: ویژگیهای نقش، ویژگیهای شغل ، روابط میان- فردی، جو و ساختار سازمانی، راه و روشهای مدیری منابع انسانی و فنآوری و خصوصیات مادی. این فصل به همین موضوعها اختصاص یافته است

ویژگیهای نقش

شناخت عاملهای روان شناختی محیط کار را ، روشی می دانند که از آن راه میتوان درک درستی از استرس شغلی به دست آورد. در این باره ، پژوهشگران ، بویژه با استفاده از "نظریه نقش" سعی کرده اند مسایل مربوط به استرس را شناسایی کنند و دریابند که فشارهای ناشی از نقش تا چه اندازه در پدید آمدن استرس شغلی تأثیر دارند.

چهار نوع ویژگی برای نقش، برشمرده اند: ابهام نقش، گرانباری نقش، کمباری نقش، ناسازگاری نقش،

ابهام نقش

ابهام نقش را به عنوان یکی از ویژگیهای نقش چنین تعریف کرده اند: 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 شغل اش دارند. گذشته بر این ، گفته اند که ابهام نقش زمانی پدید می آید که روشن نباشد نقش فرد چیست ، از جمله هنگامی که به روشنی معلوم نباشد که هدف از شغل معینی چیست یا حدود مسئولیتهای فرد معینی کدام است.

گرانباری نقش

یکی دیگر از ویژگیهای نقش که آن را منشأ دیگری برای استرس شغلی می باشد ، گرانباری نقش است به این معنی که اگر فرد نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برآید ، دچار استرس خواهد شد. 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.

کمباری نقش

کمباری نقش یعنی، وضعیتی که در آن از مهارتهای شخص به طور تمام و کامل استفاده نمی شود. به بیان دیگر ، مهارتها و توانایی های فرد کمتر از اندازه ممکن به کار گرفته می شوند . استرس ناشی از این وضعیت را نیز کمباری نقش می نامند.

ناسازگاری نقش

می توان گفت ناسازگاری نقش زمانی رخ می دهد 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 تاکنون انجام شده اند چهارگونه ناسازگاری نقش شناخته شده است.

ویژگیهای شغل

ویژگیهای شغل نیز از جمله عاملهای دیگری هستند که ممکن است منجر به استرس شغلی شوند. بررسیهایی که در این زمینه انجام شده به شیوه رایج بر شغلهایی تکیه کرده اند که به شغلهای کارگری یا یدی معروف اند. نتایج به دست آمده گویای آن است که جنبه های معینی از محیط کار در استرس شغل نقش دارند.

این ویژگیها چهار دسته گوناگون را تشکیل می دهند که به طور خلاصه عبارت اند از: آهنگ کار، تکرار کار، نوبتکاری و ویژگیهای مربوط به وظیفه.

آهنگ کار

یکی از ویژگیهایی که می توان گفت عاملی در استرس شغلی است، سرعت، یا بهتر بگوییم، آهنگی است که فرد باید با آن کار کند. 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 فرآیند کار داشته باشد.

تکرار کار

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

نوبتکاری

شغلهایی که مستلزم کار کردن در ساعتهایی خارج از ساعات معمولی کار روزانه (از ساعت ۷ صبر تا ۵ بعد از ظهر) است، عامل دیگری است که ممکن است به استرس شغلی منجر شود. رواج شیوه ای که کل ساعات شبانه روز را به دو یا سه نوبت کاری تقسیم می کند از جنگ جهانی اول گسترشی بیش از پیش یافته است. بعضی شغلها که مستلزم برقراری نوبتکاری یا شیفت های پیوسته به هم است در واقع نتیجه ضرورت اجتماعی بوده است.



ویژگیهای مربوط به وظیفه

بخش دیگری از ویژگیهای شغلی را که به استرس شغلی منجر می شوند، زیر عنوان خصوصیات مرتبط با وظیفه نام برده اند. عقیده بر آن است که این دسته از ویژگیهای شغلی به طور مستقیم یا نامستقیم بر پاسخهای رفتاری و عاطفی فرد در برابر شغل اثر می گذارند.

روابط کاری میان فردی

کیفیت روابط کارکنان در محیط کار ، همواره رابطه موثری با استرس شغلی دارد. پژوهشگران اظهار کرده اند که در بررسیهای انجام شده دست کم سه نوع روابط میان فردی دیده شده است. روابط با همکاران ، روابط درون گروههای کار و روابط سرپرستان و رهبران

راه و روشهای مدیریت منابع انسانی

مجموعه دیگری از عاملهای نهفته استرس در محیط کار به شیوه های کار در مدیریت منابع انسانی بستگی پیدا می کند. در سالهای اخیر ، بسیاری سازمانها نام قسمت امور کارکنان را به " مدیریت منابع انسانی " یا نامی مشابه آن تغییر داده اند. این تغییر نام ، بازتاب کننده تغییری در این مفهوم است که کارکرد مدیریت منابع انسانی گسترده تر از آن است که به گزینش و تعیین شغل کارکنان محدود نمود. امروزه ، وظیفه منابع انسانی در بسیاری سازمانها در بردارنده اموری است مانند آموزش ، رشد و توسعه شغلی، برنامه ریزی پیگیرانه ، حقوق و مزایا، بر کناری از شغل و کارهای رفاهی و مسایل گوناگون دیگر.

فن آوری و خصیصه های مادی

خصیصه های مادی استرس کار را چنین تعریف کرده اند: "شرایط مادی که فرد را در میان گرفته اس ". در رابطه با متغیرهای مادی، استرس زمانی رخ می دهد که حداقل شرایط زیستی و ایمنی جسمانی حفظ نشده باشد. خصیصه های مادی کار را که بالقوه استرس زا هستند اغلب به عنوان "محرکهای استرس کاری" معرفی کرده اند، زیرا این محرکها اغلب در محیطهای کاری مشاهده می شوند که کارکنانشان کارگرند. خصیصه های مادی شامل: نور، صدا، دما، ارتعاش، ارگونومی و تهویه نامناسب و.. میشود

تأثیر عاملهای متغیر فردی در استرس شغلی

عواملی را که از راههای گوناگون موجب استرس شغلی می شوند می توان چنین برشمرد: عاملها یی که به فرد بستگی دارند، عواملی که به محیط بستگی دارند و کنشهای متقابلی که میان این عاملها (فردی و محیطی) رخ می دهد.

یکی از عوامل مهم و تاثیر گذار در استرس شغلی تیپ شخصیتی و موقعیت اجتماعی افراد میباشد

جنسیت نیز یکی دیگر از عوامل موثر در استرس افراد بشمار می آید هرچند که جنسیت افراد از صفات شخصیت شمرده نمی شود ، اما جنسیت شخص بخشی از موجودیت او است که در محیط کار نیز با وی همراه است، نقشی که جنسیت در تجربه های کاری دارد موضوعی است که بیش از پیش به آن توجه شده است بویژه از آن رو که زنان به تعداد روزافزون در کارگاهها و شغلهایی مشغول کار شده اند که از قدیم در قلمرو نفوذ و قدرت مردان به حساب آمده است. پیدایش چنین تحولی در نقش زنان چه در جامعه چه در حوزه ی کار موجب شده است موضوع تأثیر جنسیت بر استرس شغلی مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

عوامل ایجاد کننده استرس شغلی از دیدگاه NIOSH

از جمله ویژگی های فردی که نقش مهمی در کاهش اثرات شرایط کاری استرس زا دارد می توان موارد زیر را نام برد :

✚ تعادل میان کار و زندگی شخصی و خانوادگی

✚ دانش و مهارت های فردی

✚ حمایت از جانب دوستان و همکاران

✚ داشتن نگرش مثبت : افرادی دارای نگرش منفی هستند همیشه از هر چیزی که مربوط به شغل

است شکایت دارند. مهم این نیست که شغل چگونه است ، آنها همواره به دنبال بهانه ای میگردند تا به گله و شکایت بپردازند .



پیامدهای استرس شغلی

- ✚ پیامدهای استرس های شغلی به شرح زیر می باشد :
- ✚ عواض روانی : اضطراب ، حساسیت ، افسردگی ، نارضایتی ، خستگی ، ملامت ، ناکامی ، بیزاری ، انزوا و خودکشی
- ✚ عوارض جسمی : بیماری های قلبی و عروقی ، اختلالات اسکلتی عضلانی ، زخم های گوارشی ، تضعیف سیستم ایمنی و سرطان
- ✚ عوارض رفتاری فردی : خودداری از کار کردن ، مصرف روز افزون دارو ، پر خوری یا بی اشتهاپی و رفتار ستیزه جویانه در برابر خانواده
- ✚ اثرات سازمانی : غیبت ، رهاکردن شغل ، افزایش خطا و حادثه ، افزایش آسیب ها و ضایعات ، کاهش کارایی ، کاهش کیفیت کار ، فقدان بهره وری ، افزایش هزینه های پزشکی و بهداشتی ، افزایش مرخصی استعلاجی ، بازنشستگی زودرس ، هزینه های جایگزینی افراد ، فقدان خلاقیت و نوآوری ، افزایش مخالفت ها و از هم پاشیدگی سازمان .

پیشگیری از استرس شغلی

الف) مدیریت استرس

- آموزش مدیریت استرس و وجود برنامه کمک به کارکنان ، توانایی های کارکنان را برای مقابله با شرایط کاری استرس زا افزایش می دهد . آموزش مدیریت استرس شامل آموزش در زمینه ماهیت و منابع استرس ، اثرات استرس بر روی سلامت کارکنان ، نقش مهارت های فردی در کاهش استرس و برنامه کمک به کارکنان شامل ایجاد محیط مشاوره برای رفع مشکلات شخصی یا کاری آنها می باشد . آموزش مدیریت استرس می تواند علایم استرس از قبیل آشفتگی خواب و اضطراب را کاهش بدهد و از مزایای آن این است که اجرای آن آسان و کم هزینه است ، ولی دارای دو عیب عمده نیز می باشد :
- ۱ اثرات سودمند آن بر روی علایم استرس اغلب به صورت کوتاه مدت می باشد . -
 - ۲ علل اصلی استرس نادیده گرفته می شود و فقط به عوامل فردی توجه دارد . -

ب) تغییرات سازمانی

علاوه بر آموزش مدیریت استرس و داشتن برنامه کمک به کارکنان ، استرس شغلی را می توان با انجام تغییرات سازمانی کاهش داد. مزیت تغییرات سازمانی این است که مستقیماً با علل اصلی استرس سروکار دارد . با این وجود ، گاهی مدیران با این نوع تغییرات مخالف هستند ، زیرا این تغییرات می تواند شامل تغییرروش کار ، برنامه تولید یا تغییر ساختار سازمانی باشد.

تغییرات سازمانی برای پیشگیری از استرس عبارت است از :

- ✚ تناسب مسولیت ها با ظرفیت و توانایی های کارکنان.
- ✚ طراحی مشاغل به نحوی که هدف، انگیزش و فرصت استفاده از مهارت ها را فراهم نماید .
- ✚ شفاف سازی وظایف و مسولیت های کارکنان
- ✚ فراهم نمودن فرصت برای مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها
- ✚ بهبود ارتباطات ،فراهم نمودن فرصت برای تعامل اجتماعی میان کارکنان
- ✚ تهیه برنامه کاری سازگار با نیازها و مسولیت های خارج از شغل .

به عنوان یک قانون کلی ، برای بهبود شرایط کاری استرس زا ، انجام تغییرات سازمانی باید در اولویت باشد به طوری که آموزش مدیریت استرس به تنهایی نمی تواند استرس کاری را بطور کامل برای کلیه کارکنان رفع نماید. بنابراین تغییرات سازمانی به همراه آموزش مدیریت استرس برای کاهش استرس های شغلی و داشتن محیط کار سالم لازم می باشد.

مراحل اجرایی پیشگیری از استرس شغلی

✚ قبل از اینکه مراحل پیشگیری از استرس اجرا و عملی گردد، سازمان باید آمادگی های زیر را داشته باشد:

- ✚ آگاه سازی عموم کارکنان درباره مسایل مربوط به استرس شغلی
- ✚ اطمینان از تعهد و حمایت مدیریت از برنامه پیشگیری
- ✚ شرکت دادن کارکنان در همه مراحل برنامه
- ✚ به کار گماردن افراد واجد شرایط برای هدایت برنامه (افرادآموزش دیده، مشاورین استرس شغلی)

برای کاهش و مدیریت استرس چند راهکار ساده که می تواند مثرتر برای همگان باشد ارائه می شود:

۱- افکار خوب تولید کنید

یادمان باشد اگر شاد بیندیشیم، شاد می شویم. اگر فکر بد بکنیم احساس بدی پیدا می کنیم. اگر فکرهای ترسناک کنیم هراسان می شویم، همواره شادی در حکم خوردن غصه ها و استرس در حکم علف هزرافکار است.

۲- ترس از دست دادن موقعیت موفق خود را از بین ببرید

همواره باید آمادگی آن را داشته باشید که ممکن است با یک اتفاق موقعیت خود را از دست بدهیم. هیچ گاه موقعیت خود را مسلم فرض نکنیم. با این نگاه حتی اگر بیمار هم شویم، می توانیم به آن غلبه کنیم.

۳- قبل از تغییر دادن دیگران، خودتان را تغییر دهید

همواره یادمان باشد در بسیاری از موارد لزوماً این افراد نیستند که باید تغییر کنند بلکه، این خود ما هستیم که باید با تغییر خود، الگویی برای دیگران هم باشیم.

۴- از فرصت فکر کردن برای کاهش استرس کمک بگیرید

بعضی از مواقع با فکر کردن، یادداشت کردن، بیرون ریختن افکار بیهوده از ذهن و بازاندیشی می توان استرس را کنترل کرد. نباید به این موضوع فکر کرد که دیگران در مورد ما چگونه فکر می کنند. مهم این است که کارمان را یاد بگیریم و هرگاه اشتباه کردیم، بپذیریم. در اینگونه مواقع باید از بچه ها یاد گرفت. آنها با یک چشم می خندند، با یک چشم اشک میریزند و توهین و ناراحتی را خیلی زود فراموش می کنند.

۵- خودتان را تنها با خودتان مقایسه کنید

هیچ وقت حسرت بالاتر از خودتان را نخورید. سعی کنید به آنهایی که از شما موقعیت بدتری دارند نیز فکر کنید. شما می توانید شرایط خودتان را کنترل کنید اما دیگران را نیز با توانمندی های خودتان مقایسه کنید.

۶- با خلاقیت خشم خود را کنترل کنید

به این فکر کنید که تنها کسانی که مشکل ندارند، آدم هایی هستند که در گورستان خوابیده اند. برای کنترل خشم یکی از بهترین راه ها، زدن یک راه میان بر و استفاده از خلاقیت برای حل مشکل است که افراد را آرام می کند.

۷- اصل حقیقت گویی

حقیقت را بگویید. ممکن است یک، دو یا سه دقیقه استرس پیدا کنید اما این مهم نیست. توفان هرچه شدیدتر باشد، سریع تر هم فروکش می کند. پس از آن احساس مطلوبی از خودتان پیدا می کنید.

۸- وقت خودتان را مانند پولتان مدیریت کنید

برای این منظور مدیریت زمان بهترین توصیه است. همه می خواهند کارهایی را که در دست دارند، انجام بدهند؛ کارهایی را که مهم اند و باید انجام شوند بنابراین باید زمان را مدیریت کرد. کارهای مهم را زودتر انجام داد و از شر آنها خلا شد. به موقع تصمیم گرفت و ابتدا کارهای مهم را که روی ذهن تاثیر می گذارند زودتر انجام داد. در عین حال نباید زندگی را پر از فعالیت های متعدد و متنوع کرد.

۹- حرص نزنید

نه در کار و نه در خوردن حرص نزنید. حرص خوردن علاوه بر کاهش تمرکز شما، سلامت جسم، روح و فکرتان را نیز به خطر می اندازد.

۱۰- به مردم و آنچه می گویند فکر نکنید

هیچ وقت به این فکر نکنید که مردم در خصوص شما چه می گویند. هیچ گاه حرمت نفس تان را از دست ندهید. یادمان باشد شکست به معنای سقوط کردن نیست. با یک گزارش مثبت می شود همه چیز را درست کرد. با خوشحال کردن دیگران می توان استرس را کم کرد و هی گاه تصمیم گیری خود را به خوشامد، حرف یا فکر دیگران منوط نکنید.

۱۱- پیاموزید که بلافاصله سپاسگزاری یا ابراز تاسف کنید

برای این کار در اولین فرصت ممکن اقدام کنید. یادتان باشد سلام کردن، هدیه دادن، سپاسگذاری کردن، معذرت خواستن و... شخصیت شما را کوچک نخواهد کرد اما سعی کنید دوباره دچار همان خطا و لغزش نشوید.

۱۲- نه گفتن را پیاموزید و نه شنیدن را قبول کنید

۱۳- نیایش را فراموش نکنید.