



اهداف آموزشی

- ◀ امید است خوانندگان محترم پس از مطالعه:
- ◀ تعریفی از فرسودگی شغلی ارائه دهند.
- ◀ نشانه‌های فرسودگی شغلی را بیان کنند.
- ◀ روش‌های پیشگیری از فرسودگی شغلی را نام ببرند.
- ◀ نحوه درمان افراد دچار فرسودگی شغلی را توضیح دهند.

مقدمه

محیط زندگی شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی و روانی است که هرکدام بر سلامتی بشر تأثیرگذار است، یکی از این عوامل، محیط کار است که می‌تواند دیگر حیطه‌های زندگی را تحت تأثیر قرار دهد. واقعیت این است که کیفیت کار هر فرد با روحیات او رابطه دارد. گاهی فشارهای روانی در محل کار آنقدر زیاد می‌شود که از تحمل فرد خارج شده و او احساس می‌کند به درد آن کار نمی‌خورد. در این حالت فرد نگرش منفی نسبت به خود و شغل خود پیدا می‌کند و سلامت عمومی‌اش به خطر می‌افتد.

شاغلان بیش از ۶۰ درصد زمان بیداری خود را در محیط کار سپری می‌کنند، این محیط نقش مهمی در ارتقای سلامت افراد ایفا می‌کند. شغل هر فرد چیزی بیش از کارها و فعالیت‌های مشخص مانند تایپ، رانندگی، امور فنی، تدریس، جمع‌آوری آمار، ارائه گزارش و... است. افراد در محیط کار خود باید با همکاران، مافوق‌ها، ارباب رجوع و... تعامل داشته باشند و قوانین و مقررات و آیین‌نامه‌های سازمان را رعایت کنند و در عین حال ممکن است در شرایط یا محیطی کار کنند که چندان مطلوب آن‌ها نیست. این بدان معنی است که عوامل موجود در محیط کار به طور وسیعی با سلامت یا بیماری افراد شاغل در ارتباطند.

بنابراین توجه به سلامت و بهداشت روانی در تمام عرصه‌های زندگی از جمله «زندگی کاری» افراد بسیار مهم است. گاهی اوقات آدمی بر اثر فشارکاری زیاد، دچار احساس خستگی شدید، سرخوردگی، درماندگی، استرس و... می‌شود، در چنین شرایطی نه تنها شغل بلکه روابط و سلامتی فرد در معرض تهدید قرار می‌گیرد. در این حالت فرد دچار فرسودگی شغلی می‌شود. فرسودگی شغلی، خستگی ناشی از فشارهای موجود در محل کار یا خود «کار» است که با نشانه‌ها و حالات تحلیل‌رفتگی قوا، سرخوردگی و گوشه‌گیری در فرد مشخص می‌شود. نتایج تحقیقات دانشمندان نشان می‌دهد بین فشارهای روانی و فرسودگی شغلی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد.

تعریف فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی نشانگان فروپاشی عاطفی بعد از سال‌ها درگیری و اشتغال به کار است.

آشنایی با فرسودگی شغلی و راه‌های کم‌کردن آن

نگذار «کار» فرسوده‌ات کند!



ترتیب نویسندگان از راست به چپ

◀ آسیه امین افشار

کارشناس مسؤول آموزش و ارتقای سلامت
دانشگاه علوم پزشکی زاهدان

◀ دکتر مصطفی امینی

رئیس مرکز بهداشت چابهار
دانشگاه علوم پزشکی زاهدان

نشانه‌های فرسودگی شغلی

به دنبال فرسودگی شغلی و کاهش شور و شوق و درخشندگی شغلی، عوارضی درموقعیت فردی و کاری ایجاد می‌شود که به شرح زیر است:

شاخص‌های فردی

۱. بی‌تفاوتی نسبت به کار
۲. احساس کسالت و سستی و عدم تمایل به کار
۳. کاهش ظرفیت و قابلیت انجام کار
۴. اختلال در فعالیت‌های طبیعی دستگاه‌های بدن مانند: جریان خون، تنفس، سیستم عصبی و...
۵. کاهش کیفی و کمی بازدهی کار به علت کاهش قدرت و دقت
۶. افزایش ساعات غیبت از کار
۷. افزایش حوادث ناشی از کار
۸. تشدید و ازدیاد اختلاف‌ها و درگیری‌ها در محیط کار و زندگی
۹. اختلال در روابط اجتماعی، کم‌توجهی به وظایف اجتماعی و تعامل با دیگران
۱۰. پیری زودرس، کوتاهی عمر و مبتلا شدن به برخی بیماری‌ها
۱۱. مشکلات بین فردی
۱۲. کاهش نیروی ذخیره شده در بدن
۱۳. فروپاشی عاطفی
۱۴. آشفتگی خواب
۱۵. سردرد و کاهش مقاومت در مقابل عفونت
۱۶. اعتیاد

شاخص‌های سازمانی

۱. کاهش رسیدگی به خواسته‌های ارباب رجوع یا مشتریان
۲. تنزل ابعاد اخلاقی کارکنان
۳. افزایش تعداد موارد خلاقیت در سازمان
۴. غیبت از کار
۵. ترک شغل
۶. سوانح و حوادث در کار

عوامل زمینه‌ساز مرتبط با فرسودگی شغلی

- ◀ ناآشنا بودن افراد با هدف یا اهداف سازمانی یا قابل درک نبودن این اهداف برای آنان
- ◀ شیوه‌های نامناسب رهبری و مدیریت در سطوح سرپرستی و بی‌توجهی به امور کارکنان (رفاهی درمانی و...)
- ◀ سخت و غیرقابل انعطاف بودن قوانین، مقررات و آیین‌نامه‌های اجرایی
- ◀ ناسالم بودن شبکه ارتباطی در سازمان و نبود ارتباط‌های دوطرفه و از پایین به بالا
- ◀ بهره‌گیری ناکافی از همه توان و استعداد‌های بالقوه افراد در انجام

رایج‌ترین تعریف فرسودگی شغلی مربوط به «مازلج» و «جکسون» (۱۹۹۳) است که آن را سندرمی روان‌شناختی متشکل از سه بعد «خستگی احساسی» یا هیجانی، «مسخ شخصیت» و کاهش احساس «کفایت شخصی» می‌داند.

در تعریف «گیبسون» (۱۹۹۴) فرسودگی کاری عبارت است از یک فرآیند روان‌شناختی که تحت تأثیر استرس شغلی شدید حادث می‌شود و خود را به شکل فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش انگیزه برای پیشرفت و ترقی نشان می‌دهد. تحقیقات نشان می‌دهد افسردگی شغلی گریبانگیر افرادی می‌شود که اغلب کمال‌گرا بوده و به‌طور افراطی درگیر کار هستند. فرسودگی شغلی نوعی بیماری و خستگی مزمن است که نباید آن را با خستگی‌های زودگذر اشتباه گرفت چرا که خستگی ناشی از کار مداوم با استراحت به تدریج از بین می‌رود.

ابعاد فرسودگی شغلی

۱. خستگی عاطفی: خستگی عاطفی بُعد اصلی در فرسودگی شغلی است که آشکارترین نشانه فرسودگی است.

این بعد اصلی مورد نیاز در شکل‌گیری فرسودگی شغلی است و بدون آن مفهوم فرسودگی ناقص است. این عامل نشانه وجود احساساتی است که در آن شخص نیروهای هیجانی خود را از دست داده و قادر به برقراری ارتباط با دیگران نیست. برخی نشانه‌های خستگی عاطفی عبارتند از:

- ◀ شکایت مداوم و ناراحت‌کننده از احساس فرسودگی پس از تلاش مختصر ذهنی یا جسمی
- ◀ گیجی، افسردگی، احساس به دام افتادن در شغل، احساس بی‌تفاوتی، احساس بی‌زاری، از دست دادن همدلی نسبت به دیگران و بدبینی
- ◀ احساس درد و ناراحتی عضلانی
- ◀ سردردهای تنشی (نه سردردهای میگرنی)
- ◀ اختلال خواب
- ◀ تحریک‌پذیری و...

۲. مسخ شخصیتی و بدبینی: نتیجه نادیده‌گرفتن توانایی‌های فرد در ارائه خدمات شغلی است و باعث ایجاد فاصله بین او و گیرندگان خدمات می‌شود و تداوم آن موجب بی‌علاقگی و بدبینی به کار و در نتیجه افزایش ناامیدی می‌شود. سردی روابط بین فرد و کار، واکنش سریع به فرسودگی شغلی است.

۳. احساس بی‌فایده بودن و ناکارآمدی: شرایط کاری همراه با نیازهای دایم و خسته‌کننده به بدبینی و خستگی عاطفی منجر می‌شود که تداوم آن موجب افت کارایی و در نتیجه از بین رفتن احساس کارآمدی و مؤثر بودن را در فرد به دنبال خواهد داشت و این احساس اعتماد به نفس (اعتقاد به توانایی‌ها و پتانسیل‌های خود) را تا حدود زیادی کاهش داده و ترس از انتقادهای مکرر از سوی افراد بالادست به تخریب عزت نفس و اعتماد به نفس می‌انجامد.

وظایف شغلی

- ◀ مبهم بودن نقش فرد در سازمان و در فرآیند ارائه خدمات
- ◀ ناراضی بودن افراد از سازمان یا از شغل خود
- ◀ نبود امکانات لازم برای رشد و ترقی یا ارتقای افراد در سازمان
- ◀ قرارگرفتن افراد در شرایط کاری که لازم است در زمانی محدود کاری بیش از توان خود انجام دهند.
- ◀ نامناسب بودن نظام ارزیابی عملکرد شغلی افراد
- ◀ محیط شغلی غم‌افزا (کارکردن در جاهایی مثل آرامستان‌ها، پزشکی قانونی، مراکز مشاوره خانواده و...)

شیوه‌های پیشگیری از فرسودگی شغلی

- در جهان امروز توانمندی و قدرت اقتصادی، سیاسی و... هر جامعه‌ای در گرو استفاده بهینه از امکانات، منابع و به ویژه نیروی انسانی است. می‌توان گفت که هر چه نیروی انسانی شایسته و کارآمدتر باشد، پیشرفت و توسعه بیشتری نصیب آن جامعه خواهد شد. از آنجایی که همیشه هزینه پیشگیری کمتر از درمان است، می‌توان با اقدام‌هایی مناسب زمینه بروز فرسودگی شغلی (به عنوان یکی از عوامل مهم افت کاری در سازمان‌ها) را محدود کرد از جمله:
۱. اطمینان از توانایی‌های فیزیکی و روانی افراد قبل از به کارگیری آنان.
 ۲. مناسب‌سازی فضای کاری از نظر فیزیکی
 ۳. توجه به حق و حقوق کارکنان
 ۴. استفاده از یک روانشناس یا صاحب نظر در بهبود روابط کاری
 ۵. افزایش تولید با توجه به روابط انسانی و ارزش‌های انسانی
 ۶. رعایت عدالت و انصاف در محیط کار
 ۷. رعایت قوانین کار به ویژه در مورد زمانبندی کاری و پرداخت‌ها
 ۸. ایجاد تنوع در کار
 ۹. استراحت‌های کوتاه بین کار
 ۱۰. پرهیز از اضافه کاری‌های زیاد
 ۱۱. استفاده از تعطیلات و مرخصی‌های قانونی
 ۱۲. توجه به رفاه کارکنان و تشویق آنان به انجام ورزش و تفریحات سالم
 ۱۳. توجه به وضعیت روانی کارکنان در خارج

از محیط کار

- ۱۴. مصرف نکردن دخانیات در محل کار
- ۱۵. استراحت و خواب کافی

راهکارهای پیشگیری

الف. راهکارهای شخصی

- ◀ راهکارهایی بر مبنای حل مشکل و شناخت ریشه‌ای آن
- ◀ راهکارهایی بر مبنای ارزیابی صحیح و تغییر فعالیت‌های ایجادکننده استرس
- ب. راهکارهای سازمانی
- ◀ برنامه کمک به کارمند، مشاوره و خدمات روان‌شناسی
- ◀ آموزش‌های مدیریت استرس
- ◀ تعدیل‌کننده استرس
- ج. راهکارهای اجتماعی
- ◀ ایجاد محیط‌های حمایتگر

راه‌های مقابله با افسردگی شغلی از سوی فرد مبتلا:

- ◀ شناسایی افسردگی شغلی و اهتمام به پیشگیری از آن
- ◀ استفاده از خدمات مشاوره‌ای و مشاوره خصوصی
- ◀ تغییر طرز فکر و ایجاد رویکرد مثبت نگر و باور خوش‌بینی
- ◀ پذیرش واقعیت و رهاکردن آرزوهای ناممکن
- ◀ شناخت و قبول توانایی‌ها و ناتوانی‌های خویش
- ◀ توجه جدی به سلامت و رفاه جسمی و روانی مانند ورزش و تفریح
- ◀ جابه‌جایی محیط کاری در صورت نداشتن علاقه به آن
- ◀ تقسیم کارها و کمک گرفتن از دیگران
- ◀ پرداختن به تفریحات سالم و سرگرمی‌هایی مانند مسافرت و کوه‌پیمایی
- ◀ توسعه روابط دوستانه و صمیمانه با دیگران
- ◀ سازماندهی برنامه روزانه کاری
- ◀ تنوع در انجام کار
- ◀ دور کردن نگرانی‌ها

نقش مدیران در مقابله با فرسودگی شغلی

- ◀ کاهش استرس محیط کار
- ◀ ارائه خدمات مشاوره‌ای

تغییر شرایط کاری نامناسب

- ◀ توجه بیشتر به همکاران
- ◀ پرداخت پاداش و قدردانی به موقع
- ◀ ایجاد فضای اعتماد در محیط کار
- ◀ ایجاد انگیزه شغلی و کاری در بین همکاران
- ◀ مطالعه عوامل تأثیرگذار و مرتبط با آن
- ◀ همراهی با همکاران دچار فرسودگی شغلی
- ◀ بهبود شبکه‌های ارتباطی در سازمان (امکان ارائه انتقادات و ایجاد تسهیلاتی برای رابطه مناسب بین مدیران و کارکنان)
- ◀ تنظیم برنامه‌های تفریحی و دسته جمعی جهت کاهش خستگی روزانه
- ◀ به کارگماری افراد نه تنها بر اساس علائق بلکه بر اساس توانمندی‌ها و ویژگی‌های شخصی آن‌ها
- ◀ تدارک دوره‌های آموزشی مناسب
- ◀ براساس تجزیه و تحلیل شغل
- ◀ تدارک امکاناتی برای افزایش مهارت‌های افراد با توجه به مسؤلیت آنان

نتیجه‌گیری

از آنجا که فرسودگی شغلی موجب کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان و ارباب رجوع و به دنبال آن نارضایتی از خدمات می‌شود، شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقای بهداشت روانی افراد و افزایش سطح کیفیت خدمات ارائه شده نقش مهمی دارد و با اتخاذ شیوه درست قابل اصلاح است؛ امید آنکه سازمان‌ها و ادارات با هدایت این موضوع در جهت جلوگیری از فرسودگی شغلی اهتمام ورزند.

منابع

۱. کتاب آرامش در کار، نویسنده کریستینا مسلش، میشل پی لیتر مترجم؛ زهرا یوسفی، محمدرضا عابدی
۲. سازمان مدیریت و فشارهای روانی، انتشارات ارکان
۳. فشارهای عصبی در سازمان و راه‌های مقابله با آن، مجله مدیریت دولتی