



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی و درمانی قزوین

مرکز آموزشی و درمانی ۲۲ بهمن

علل استرسی های شغلی

و روش های کنترل آن



تهیه و تنظیم : معصومه جمالی

کارشناس پرستاری

گروه هدف : کارکنان مرکز

تحت نظارت واحد آموزش

۱۳۹۴

علل استرسهای شغلی :

استرسورهایی که در محیط کار با آنها مواجه می شویم توسط خصوصیات ویژه فرد مانند شخصیت ، سیستم ارزشی ، سلامت ، جهت گیری اهداف ، سابقه تحصیلی و ادراکهای موقعیت شغل تعدیل و یا تشدید می گردد . مهمترین استرسهای شغلی در ارتباط با زمینه های زیر می باشد :

- ۱- استرسورهای فیزیکی در محیط کار : نور ، صدا ، دما
- ۲- خصوصیات ویژه شغل : سخت بودن کار ، سردرگمی در وظایف ، تعارض در نقش ، مسئولیت کم یا خیلی زیاد ، تغییر در وظایف حاصل از محدودیتهای زمانی .
- ۳- فشارهای گروه و همکاران : هنجارهای گروه ، عدم همبستگی با گروه ، کاهش حمایت گروه .
- ۴- سطح سازمانی مدیریت : مدیریت ضعیف ، ضعف ساختاری ، حمایت ضعیف رئیس ، کاغذ بازی .
- ۵- وجوه کار : امیدهای اولیه مربوط به کار ، توقعات و انتظارات بعدی ، نگرانیهای مربوط به بازنشستگی .
- ۶- زندگی خارج از محیط کار : زندگی خانوادگی ، ازدواج ، درگیریها و گرفتاریهای اجتماعی ، مشکلات ریالی ، دوستان خارج از محیط کار .

ملاحظات کلی در کنترل استرسهای شغلی :

مدیران ضمن درک علل عمده استرسهای کار (احساس بی یابوری و نامطمئن بودن) لازم است که کارمندان را برای تصمیم گیری در حیطه کار خود تقویت نمایند ، به آنها در انجام صحیح وظایف اعتماد کرده و اجازه درک موقعیت

خودشان را بدهند . رعایت موارد ذیل در کاهش استرسهای عمده کارکنان مؤثر می باشد :

- ۱- در جهت افزایش عزت نفس کارکنان اقدامات عملی انجام دهید .
 - ۲- به آنها اجازه دهید که بدانند دارای ارزش هستند .
 - ۳- وظایف آنها را به منظور اجتناب از حالت دلمردگی ، کاهش بهره وری استرس جذاب و متنوع نمائید و همین گونه به تنوع محیط کاری توجه نمائید .
 - ۴- برنامه های کاری قابل انعطاف طرح ریزی نمائید .
 - ۵- مدیریت مشارکتی را ارتقاء دهید .
 - ۶- از پاداش های حین کار استفاده کنید .
 - ۷- اساس یک تیم کاری و منسجم را پایه ریزی نمائید .
 - ۸- در برنامه های توسعه و گسترش تواناییهای پرسنل مشارکت فعال نمائید .
 - ۹- پرسنل را با نحوه پرداخت ، میزان مزایا و ارتقاء شغلی آشنا کنید .
 - ۱۰- کارمندان زیر دست را تحت حمایت اجتماعی قرار دهید.
- کارکنان به منظور مقابله و کنترل بیشتر استرس لازم است :
- * استرس را بر اساس ادراک چیزهایی که تهدید کننده هستند شناسایی کرده و درک نمایند که قدرت تغییر این ادراک را دارند .
 - * به شغل به عنوان یک ماموریت نگاه کرده و تعهد و اعتقاد به کار را گسترش دهند .

* مهارت‌های شغلی اضافی را گسترش دهد مانند کتاب خواندن، شرکت در سمینارها، دوره های ضمن خدمت را طی نمودن. کارمند هر چه در شغل شایسته تر گردد احساس کنترل بیشتری بر آن خواهد نمود.

* از کمال گرایی اجتناب نموده و برای عمل به بهترین شکل در حد توان اقدام نماید.

چنانچه استرس ادامه یابد و با روش مناسبی کنترل نگردد باعث ایجاد وضعیتی می گردد که تحت عنوان سندرم فرسودگی روانی مطرح می شود. این سندرم در طی دو مرحله اولیه و نهایی اتفاق می افتد و باعث ایجاد مشکلاتی در سطوح عملکرد شغلی، وضعیت طبی، مشکلات رفتاری، مصرف مواد و خطاهای شناختی می گردد. علائم سندرم فرسودگی در جدول شماره سه منعکس شده است.

روشهای کنترل استرس:

انسانها به اشکال مختلف با تعارضات، مشکلات، خطرات و ناامیدی خویش برخورد می نمایند و از شیوه های متعدد کنترل استرس استفاده می نمایند این روشها عمدتاً بر کاهش اضطراب و برانگیختگی جسمانی متمرکز شده اند. و لازم است که درمانگران با گستره ای از این استراتژیها آشنایی داشته تا بتوانند به نحوه مطلوبی از تکنیکهای فردی و اجتماعی کنترل استرس استفاده نمایند. لازاروس (۱۹۹۱) و فالکمن (۱۹۸۴) به دو نوع از پاسخهای رویارویی با استرس اشاره کرده اند:

۱- رویارویی متمرکز بر مشکل که به سمت منبع استرس جهت گیری شده است.

۲- رویارویی متمرکز بر هیجان که به سمت واکنش شخصی فرد نسبت به استرس معطوف می شود.

بطور کلی برای کنترل استرس می توانیم از استراتژیهای زیر استفاده نمائیم. استفاده از چند روش به صورت ترکیبی باعث افزایش کارایی درمان می گردد:

۱- استراتژیهای فردی: در برگیرنده چندین روش فردی کنترل استرس می باشد و آنها عبارتند از:

الف) مقابله مستقیم (یا مقابله متمرکز بر مسئله) که در این روش فرد به صورت مستقیم مشکل موجود را مورد هدف قرار داده و تلاش برای بر طرف کردن آن می نماید. ایجاد تغییرات در محیط و یادگیری مهارتها توسط فرد باعث کاهش استرس و افزایش عزت نفس او می گردد.

ب) مقابله غیر مستقیم (یا مقابله رفتاری): در این روش به عوض تغییر دادن نیاز و تقاضای فردی بر نحوه صحیح کسب آن نیاز تاکید می شود. (وقتی روشهای مستقیم مقابله ناممکن یا نامناسب است). مقابله غیر مستقیم می تواند به پاسخهای سازگارانه مانند برنامه های اصلاح رفتار، بازسازی شناختی، و... کمک نماید.

ج) مقابله جبرانی: این شیوه در برگیرنده استرسهایی است که از اثرات استرس می کاهد مانند ورزش کردن، ایجاد سرگرمی و.. که همراه با سایر روشها در کنترل استرس نقش دارند.

د) کنترل استرس با استفاده از دارو، الکل، مواد مخدر، خوردن و...: استفاده از مواد ممکن است به صورت موقت باعث کاهش استرس گردد ولی در دراز مدت اثرات زیانباری دارد.

۲- حمایت‌های اجتماعی: زمانیکه یک فرد در معرض استرس قرار میگیرد بسته به میزان حمایت اجتماعی به استرس واکنش نشان می دهد. افراد در هنگام استرس می توانند از تجارب یکدیگر (یادگیری شیوه های مقابله ای دیگران، تشویق شدن توسط آنها و مورد حمایت قرار گرفتن) استفاده کرده و به نحوه مطلوب استرس ها را کنترل نمایند.

۳- تکنیکهای روانشناختی: با توجه به خصوصیات ویژه شخصیتی در تکنیکهای روانشناختی تاکید عمده بر علائم جسمانی استرس و کنترل منبع از طریق آموزش و یادگیری شیوه های مقابله ای جدید است. آرامش تدریجی عضلات، آموزش اتوژنیک، بیوفیزیک، استراتژیهای شناختی و... از جمله تکنیکهای عمده روانشناختی است که در بحث کنترل استرس مطرح می گردند.

۴- دارو درمانی: دو دسته عمده از داروها (بنزودیازپینها و بتابلوکرها) با اثرات آرامبخش و تاثیر بر سیستم های برانگیختگی محیطی (بتابلوکرها) به منظور کاهش اثرات استرس به کار برده می شوند. مجدداً خاطر نشان می سازیم که مؤثرترین برنامه ها برای مقابله با استرس معمولاً ترکیبی هستند.