

## بررسی استرس شغلی در ادارها

سید محمود امامی فر

کارمند سازمان آب و برق خوزستان

### چکیده

استرس شغلی یک بیماری مزمن است که به علت شرایط سخت کاری ایجاد شده و بر روی عملکرد فردی و سلامت جسمی و ذهنی فرد تأثیر می گذارد. تحقیقات نشان می دهد که در معرض شرایط کاری پر استرس بودن (استرس زاهای شغلی)، تأثیر مستقیمی بر امنیت و سلامت افراد شاغل دارد، اما عوامل فردی و دیگر عوامل موقعیتی هم می توانند در این میان مداخله کنند تا این تأثیر را قوی تر یا ضعیف تر سازند. براین اساس بسیاری از سازمانها جهت بهره وری هر چه بیشتر به بررسی این مشکل پرداخته اند که نشانه های مثبتی در این زمینه داشته، براین اساس در این مقاله نیز از داده ثبت شده در یک طرح استفاده شده تا بتوان به پیش بینی عوامل تولید استرس پرداخته شود. با توجه به رشد تکنولوژی، در این تحقیق نیز از مدل سازها جهت بررسی و تحلیل داده استفاده شده تا بتوان درک درستی از متغیرهای مختلف بر کارمندان داشت. به گونه ای که در صورت به دست آمدن نتایج مناسب، می توان از این روش جهت طرح های آتی استفاده نمود.

واژگان کلیدی : استرس شغلی، بیماری، سازمانها، سلامت

به موازات پیشرفت‌های روزافزون بشری، استرس به پدیده‌ای فراگیر و روزمره تبدیل شده است. شاید در طول تاریخ چنین وضعیتی بی سابقه بوده باشد. استرس بخشی از زندگی روزمره هر فرد می‌اشد و الزاماً پدیده‌ای منفی نیست. تجربه استرس تجربه‌ای منحصر به فرد و از فردی به فرد دیگر متفاوت است. هرکسی می‌تواند توسط استرس تحت تأثیر قرار بگیرد، اما میزانی که استرس را تجربه می‌کنیم به سبک زندگیمان بستگی دارد و بنابراین به طور وسیعی تحمیل شده برخوردار می‌باشد. به طور کلی استرس یک واکنش تطبیقی به یک عامل محیطی (بیرونی) است که پیامدهای فیزیولوژیک، رفتاری، شناختی و روان‌شناختی زیادی برای هر فرد در پی داشته و فرد را از حالت نرمال خارج می‌کند. چنین تخمین زده می‌شود که ۷۵ درصد از مشکلات و مسائل پزشکی به صورت مستقیم ناشی از استرس است. بنابراین استرس مسئول هزینه‌های قابل توجه و معنی‌دار مرتبط با مراقبت‌های سلامتی، عملکرد ضعیف و بهره‌وری پائین است. استرس همچنین می‌تواند به عملکرد ضعیف، خشونت در محل کار، کار شکنی، سوء مصرف مواد و انواع دیگر رفتارهای ناسازگار منجر شود. همان‌طور که ممکن است به افزایش هزینه‌ی مراقبت‌های سلامتی منجر شود. هر شخصی بیشتر اوقات، استرس را در زندگی خود تجربه می‌کند و اغلب این استرس ناشی از تجربیات کاری است. یکی از بزرگترین منابع استرس در زندگی مدرن، استرس شغلی می‌باشد. سازمان بهداشت جهانی اعلام کرده که استرس شغلی بیماری‌ای همه‌گیر در سراسر جهان تبدیل شده است. امروزه استرس شغلی تهدیدی را به سلامت شاغلین و در جای خود به سلامت سازمان‌ها وارد می‌کند. استرس شغلی می‌تواند به عنوان پاسخ‌های بدنی و ذهنی مضر تعریف شود که زمانی اتفاق می‌افتد که ملزومات شغل با قابلیت‌ها، منابع یا نیازهای کارگر مطابقت ندارد. استرس شغلی می‌تواند منجر به تضعیف سلامتی و حتی آسیب شود. استرس شغلی دیگر نمی‌تواند به عنوان مشکلی گاه‌گاهی و فردی که توسط مسکن بهبود می‌یابد، ملاحظه گردد. آن پدیده‌ای جهانی شده است که به طور فزاینده‌ای همه طبقه کارگر، محیط کار و کشور را تحت تأثیر خود قرار داده است. این گرایش که با افزایش هزینه‌ی پرسنل مشخص شد که در سازمان‌ها نیاز به راه‌های موثر و خلاقانه به منظور مقابله با استرس افزایش یافته است. استرس در محیط کار می‌تواند توسط نیازهای شغل، شرایط محیطی، سازمان و روابط انسانی تولید شود. اثر آن روی رضایت شغلی، بهره‌وری عملکرد و سلامتی می‌تواند به طور گسترده‌ای بسته به خصوصیات روانی فیزیکی تغییر کند و منابع مواجهه فردی، همچنین روی حمایت اجتماعی دریافت گردد. پیشگیری از استرس در محیط کار مخصوصاً در مقابله با آن توسط حمله به ریشه‌ها و علل آن به طرز موثری اثبات شده است تا اینکه صرفاً به درمان اثرات ناشی از آن پرداخته شود. خیلی آسان است تا هزینه‌های بالائی را که نتایج منفی استرس از دو نقطه نظر وجودی و اقتصادی هم برای خود شخص و هم برای شرکت‌ها و جامعه می‌تواند در پی داشته باشد را پیش بینی کرد.

بنابراین پیشگیری و کنترل استرس یک هدف اجباری برای کارمندان به منظور حفاظت از سلامت بدنی، ذهنی و اجتماعی آنان، برای شرکت‌ها به منظور بهبود بهره‌وری و قابلیت اطمینان خدمات، همچنین برای جامعه به عنوان یک اصل به منظور ضمانت بالاترین سطوح ایمنی و آسودگی برای همه افراد مشمول و تحت تأثیر توسط فعالیت‌های کاری مهم می‌باشد.

بسیاری از تحقیقات در رابطه با استرس شغلی بر جنبه‌هایی از محیط کار تمرکز کرده‌اند که می‌تواند موجب بروز استرس در کارکنان شود. این جنبه‌ها، عواملی هستند که به عنوان استرس‌زا عمل می‌کنند. بیماری‌های مرتبط با استرس به عنوان علت عمده برای سطوح پایین بهره‌وری در محل کار می‌باشد که مشاهده می‌شود. فشار بسیار زیاد در محل کار استرس را به وجود می‌آورد که استرس به وجود آمده در محل کار آن را به یک عامل ایجاد بیماری تبدیل می‌کند. مطالعات نشان می‌دهند که سبک

زندگی سالم، می تواند در شادمانی فرد و پیشگیری از استرس و افسردگی نقش داشته باشد. سبک زندگی فرد، عوامل مختلفی از جمله ورزش، تغذیه، اوقات فراغت، نگرش و شیوه برخورد با استرس را در بر می گیرد. مدارک نشان می دهد که تغییرات مثبت یا سالم در این رفتارها می تواند پاسخ افراد به عوامل استرس زا را تغییر دهد و ممکن است استرس را کاهش دهد (درهمی، ۱۳۹۳). با توجه به مطالب عنوان شده و اهمیت و نقش عوامل استرس زای شغلی در بهره وری و عملکرد و همچنین تاثیر پیشگیری و کاهش استرس در بهره وری، در این مقاله به بررسی استرس در میان کارمندان ادارات اهواز پرداخته شده است.

## ۲. مبانی تحقیق

حسینی و هکاران (۱۴۰۱) در تحقیقی بیان کردند که امروزه پروژه های عمرانی و کارگاه های ساختمانی از نقطه نظر بروز حوادث ناشی از کار، از کانون های بسیار حساس و چالش برانگیز محسوب می شوند. از مهمترین عوامل بروز چنین حوادثی، استرس شغلی و به تبع آن بروز رفتارهای ناپایمن در محیط های کاری است. امروزه ماهیت پروژه محور صنعت ساخت و ساز، با تاکید بر تحویل به موقع، در چارچوب بودجه و استانداردهای لازم، شرایط استرس را تشدید می کند. مطالعات انجام شده بر روی رفتارهای ناپایمن نشان داده است که عوامل استرس زای شغلی از طریق کاهش تمرکز، حواس پرتی، اختلال در حافظه، تردید در انجام کارها و کاهش قدرت تصمیم گیری سهم بسزایی در بروز اعمال ناپایمن دارند. از این رو لزوم توجه و تمرکز بر این عوامل و شناخت آن ها به منظور توسعه ی برنامه های پیشگیرانه از حوادث در سایت های ساخت و ساز بیش از پیش حس می شود؛ لذا در نظر است در این مقاله به بررسی و ارزیابی توصیفی رفتارهای ناپایمن در محیط های ساخت و ساز و تاثیر عوامل استرس زا شغلی در بروز آن پرداختند.

## ۲. مواد و روش ها

در این مقاله از داده های پژوهشی استفاده شد که اطلاعات آن به قرار زیر است. پژوهش مورد استفاده با هدف بررسی تاثیر استرس بر بخش های مختلف شرکت های دولتی و خصوصی در اهواز انجام شد. جامعه آماری این پژوهش زنان شاغل در اهواز که تعداد آنها ۷۰۰ نفر بوده است که این زنان مورد مطالعه در بازه سنی ۱۸ تا ۶۵ سال بوده اند. در این پژوهش پارامترهایی همچون نگرانی اخراج، کار یک نواخت، و موارد دیگر مورد بررسی قرار گرفت. این تحقیق در سال ۱۳۸۱ انجام شد و به بررسی میزان استرس موجود در بین این قشر پرداخته است. جواب های این افراد امتیازهایی بین ۱ تا ۴ را داشت که نمره نهایی بین ۷ تا ۲۸ به دست می آمد (سوری و سعدآباد، ۱۳۸۱). براساس داده های نهایی این پژوهش و با استفاده از روش رگسیون خطی در این مقاله اقدام به مدل سازی داده ها شده است.

## ۳. نتایج

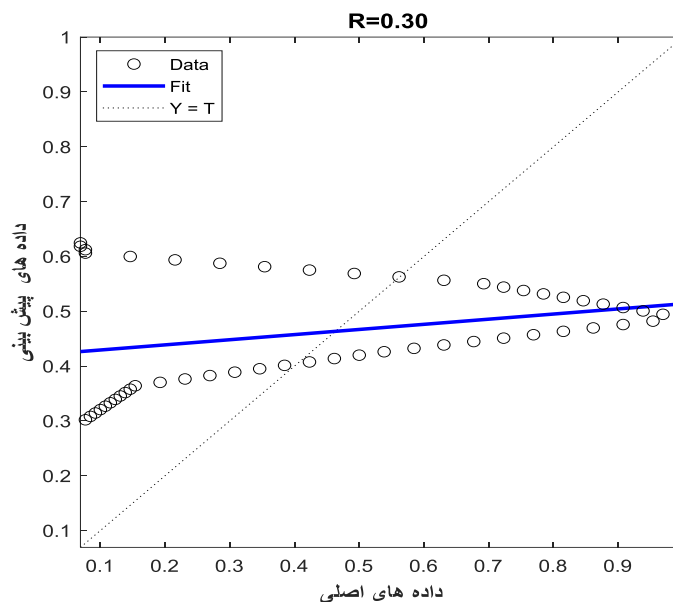
استرس احساس تنش عاطفی یا جسمی است. این عارضه می تواند ناشی از هر واقعه یا فکری باشد که موجب بروز ناامیدی، عصبانیت و عصبی شدن در شما می شود (سیلی، ۱۹۵۷). هنگامی که در کار احساس ناراحتی می کنید، اعتماد به نفس خود را از دست می دهید و ممکن است عصبانی، تحریک پذیر باشید. سایر علائم و نشانه های استرس بیش از حد در محل کار عبارتند از:

- احساس اضطراب یا افسردگی

- بی‌تفاوتی و از دست دادن علاقه به کار
- خوابیدن با مشکل
- خستگی
- تمرکز بر مشکل
- تنش عضلانی یا سردرد
- مشکلات معده
- مشکلات اجتماعی یا خانوادگی
- استفاده از الکل یا مواد مخدر برای مقابله (پیرلین، ۱۹۸۹)

بر این اساس در این بخش و با استفاده از داده‌های تحقیقی انجام شده اقدام به مدل‌سازی داده‌ها شد.

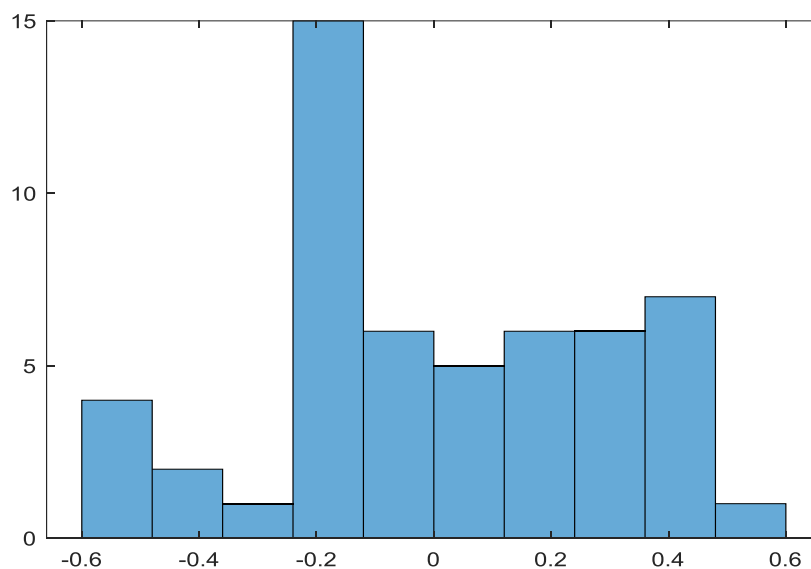
با بررسی دقیق داده‌ها و جهت ارزیابی مناسب آنها میزان رگسیون به دست آمد که در شکل (۱) ارائه شده است.



شکل ۱: رگسیون

با بررسی شکل (۱) مشاهده می شود که میزان رگسیون ۰/۳ می باشد که بسیار نامطلوب بوده و نشان از سازگاری نامطلوب این روش با داده ها دارد.

برای درک از میزان کارکرد نامناسب این روش با داده های ارایه شده، در شکل (۲) پراکندگی خطا نشان داده شده است.



شکل ۱: پراکندگی خطا

همان طور که در شکل (۲) قایل رویت می باشد بازه خطاها گسترده و میزان خطا ماکزیمم حول صفر نبوده است.

با بررسی دقیق میزان رگسیون و پراکندگی خطا کاملاً مشخص است کارایی این روش برای مدل‌سازی داده‌ها بسیار نامطلوب است.

#### ۴. نتیجه‌گیری

استرس شغلی به یک وضعیت فیزیولوژیکی اطلاق می‌شود که در آن فرد شاغل به سبب محول شدن وظایف و مسئولیت‌های سنگین دچار استرس و فشار روانی می‌شود که این فشار می‌تواند تأثیرات ناسالمی را بر سلامت روحی و جسمی او تحمیل کند. البته باید گفت علل و عوامل زیادی در به وجود آمدن استرس شغلی نقش دارند که این عوامل می‌تواند از فردی به فرد دیگر با توجه به خصوصیات و ویژگی‌های فردی، خانوادگی و شرایط محل کار، کارفرما و همکاران وی، متفاوت باشد. باید بگوییم موضوع استرس شغلی یکی از مسائل و مشکلاتی است که بسیاری از افراد شاغل و سازمان‌ها درگیر آن هستند، چراکه علاوه بر خطرات و آسیب‌های فردی، روی کار کلی سازمان‌ها نیز تأثیرات منفی می‌گذارد. برای حل این مشکل و کم کردن آسیب‌های آن بهتر است ابتدا با علل و عواملی که موجب به وجود آمدن فشار روانی و استرس در محیط کار می‌شود آشنا شده و درصدد رفع و حل آن باشیم تا این مسئله تمام ابعاد زندگی فردی ما را تحت تأثیر قرار ندهد. براین‌اساس طرحی در این زمینه انجام شد و با توجه به اینکه متغیرها توسط محقق بررسی شده بود در این مقاله تنها از روش رگسیون خطی جهت مدل‌سازی داده‌ها استفاده شد و با تحلیل‌های انجام شده مشخص شد که کارایی این روش بسیار نامطلوب بوده و تطابق نامناسبی با داده‌های برداشت شده دارد. توصیه می‌گردد از روش‌های دیگر جهت مدل‌سازی داده‌های استرس استفاده گردد.

#### مراجع

- [۱] درهمی، ه، ۱۳۹۳، استرس شغلی و تاثیر آن بر بهره‌وری کارکنان کارخانه کوئین پک، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی خزر.
- [۲] حسینی، سیدعظیم و فرخی زاده، سعید و آخوندی، مصطفی، ۱۴۰۱، تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی در بروز رفتارهای نایمن در محیط‌های ساخت و ساز، هفتمین کنفرانس جامع مدیریت بحران
- [۳] سوری ح، سعدآباد ع. ۱۳۸۱. استرس شغلی در زنان شاغل اهوازی، نشریه تحقیقات نظام سلامت حکیم (حکیم).

[4] Selye, H. (1957). *Stress*. Ed. Scientifche Einaudi.

[5] Pearlin, L. I. (1989). The sociological study of stress. *Journal of health and social behavior*, 241-256.