

بررسی و مدل‌سازی تنش‌های شغلی در اهواز

سید محمود امامی‌فر

کارمند سازمان آب و برق خوزستان

چکیده

در هر یک از موقعیت‌های شغلی، انتظار می‌رود که سطح مشخصی از توان، انرژی، تمرکز، و منابع در اختیار خود را برای ایفای وظایف شغلی خود صرف شود. اگر این انتظارات، فراتر از منابع در دسترس باشند، استرس شغلی ایجاد می‌شود. استرس شغلی پدیده‌ای است که بر جنبه‌های گوناگون زندگی ما تأثیر می‌گذارد. تأثیرات استرس شغلی را می‌توان در سه دسته‌ی فیزیولوژیک، روانشناختی و رفتاری طبقه‌بندی کرد. استرس شغلی علاوه بر تأثیر منفی روی سلامت فرد، بر روی عملکرد شغلی و تعهد سازمانی او نیز تأثیر می‌گذارد که مهمترین مورد عدم رضایت شغلیست. بر این اساس منطقی است که تک‌تک افراد شاغل در یک تیم یا یک سازمان، و به‌طور ویژه، مدیر و سرپرست تیم / سازمان، بر روی استرس شغلی و راه‌های کاهش آن، متمرکز شوند و وقت بگذارند که بدین وسیله میزان رضایت شغلی افزایش یابد. این نکته را هم باید به خاطر داشت که از راه دور نمی‌توان میزان رضایت شغلی شغل‌های مختلف را برآورد کرد. براین‌اساس در این مقاله برای درک رضایت شغلی از پارامترهای مورد بررسی در یک تحقیق که خانم‌های اهوازی را بررسی کرده استفاده شده و براساس داده‌ها اقدام به مدل‌سازی آنها شده است که نتایج در قالب نمودار ارائه شده است.

واژگان کلیدی: موقعیت‌های شغلی، رضایت شغلی، روانشناختی

ماهیت کار با سرعت گردباد در حال تغییر است. شاید در حال حاضر بیش از هر زمان دیگری، استرس شغلی تهدیدی برای سلامت کارگران و به نوبه خود برای سازمان‌های بهداشتی باشد. در واقع استرس شغلی را می‌توان به عنوان واکنش‌های جسمی و احساسی مضر تعریف کرد که زمانی رخ می‌دهد که الزامات شغلی با قابلیت‌ها، منابع یا نیازهای کارگر مطابقت نداشته باشد. استرس شغلی می‌تواند به سلامتی ضعیف و حتی آسیب منجر شود.

مفهوم استرس شغلی اغلب با چالش اشتباه گرفته می‌شود، اما این مفاهیم یکسان نیستند. چالش از لحاظ روانی و جسمی به ما انرژی می‌دهد و ما را به یادگیری مهارت‌های جدید و تسلط بر مشاغل خود تشویق می‌کند. در واقع زمانی که چالشی پیش می‌آید، احساس آرامش و رضایت وجود دارد. بنابراین، چالش یک عنصر مهم برای کار سالم و سازنده است. اهمیت چالش در زندگی کاری ما احتمالاً همان چیزی است که مردم وقتی می‌گویند "کمی استرس برای شما خوب است" به آن اشاره می‌کنند (درهمی، ۱۳۹۳).

تقریباً همه قبول دارند که استرس شغلی ناشی از تعامل کارگر و شرایط کار است. با این حال، دیدگاه‌ها در مورد اهمیت ویژگی‌های کارگر در مقابل شرایط کاری به عنوان عامل اصلی استرس شغلی متفاوت است. این دیدگاه‌های متفاوت مهم هستند زیرا راه‌های مختلفی را برای جلوگیری از استرس در محل کار پیشنهاد می‌کنند.

بر اساس یک مکتب فکری، تفاوت در ویژگی‌های فردی مانند شخصیت و سبک مقابله، در پیش‌بینی اینکه آیا شرایط شغلی خاص منجر به استرس می‌شود یا خیر، مهم‌ترین هستند، به عبارت دیگر، آنچه برای یک فرد استرس‌زا است ممکن است برای شخص دیگری مشکلی ایجاد نکند. این دیدگاه منجر به استراتژی‌های پیشگیری می‌شود که بر کارگران و راه‌هایی برای کمک به آنها برای مقابله با شرایط کاری سخت متمرکز است.

اگرچه نمی‌توان اهمیت تفاوت‌های فردی را نادیده گرفت، شواهد علمی نشان می‌دهد که شرایط کاری خاص برای اکثر افراد استرس‌زا است. تقاضاهای بیش از حد کار و انتظارات متناقض شواهدی بر تأکید بیشتر بر شرایط کاری به عنوان منبع اصلی استرس شغلی و طراحی مجدد شغل به عنوان یک استراتژی پیشگیری اولیه استدلال می‌کند.

در سال ۱۹۶۰، دادگاه می‌شینگان ادعای غرامت یک کارگر خط مونتاژ خودرو را تایید کرد که به سختی از فشارهای خط تولید پشتیبانی می‌کرد. برای جلوگیری از عقب افتادن، او سعی کرد همزمان روی چندین مجموعه کار کند و اغلب قطعات را با هم مخلوط می‌کرد، در نتیجه او مورد انتقاد مکرر سرکارگر قرار می‌گرفت و در نهایت او دچار یک فروپاشی روانی شد.

تا سال ۱۹۹۵، تقریباً نیمی از ایالت‌ها ادعای غرامت کارگران را برای اختلالات عاطفی و ناتوانی ناشی از استرس شغلی مجاز می‌دانستند. در رابطه با شرایط شغلی استرس‌زا در ادامه نتایجی ارائه شده است.

۱- طراحی وظایف

حجم کار سنگین، استراحت‌های غیر مکرر، ساعات کاری طولانی و شیفت کاری؛ وظایف پرمشغله و معمولی که معنای ذاتی کمی دارند، از مهارت‌های کارگران استفاده نمی‌کنند و حس کنترل کمی دارند.

۲- شیوه مدیریت

عدم مشارکت کارگران در تصمیم‌گیری، ارتباطات ضعیف در سازمان، فقدان سیاست‌های دوستدار خانواده.

۳- روابط بین فردی

محیط اجتماعی ضعیف و عدم حمایت یا کمک از سوی همکاران و سرپرستان.

۴- نقش‌های کاری

انتظارات شغلی متناقض یا نامشخص، مسئولیت بیش از حد،

۵- نگرانی‌های شغلی

عدم امنیت شغلی و کمبود فرصت برای رشد، پیشرفت یا ارتقاء؛ تغییرات سریعی که کارگران برای آن آمادگی ندارند.

۶- شرایط محیطی

شرایط فیزیکی ناخوشایند یا خطرناک مانند شلوغی، صدا، آلودگی هوا یا مشکلات ارگونومی

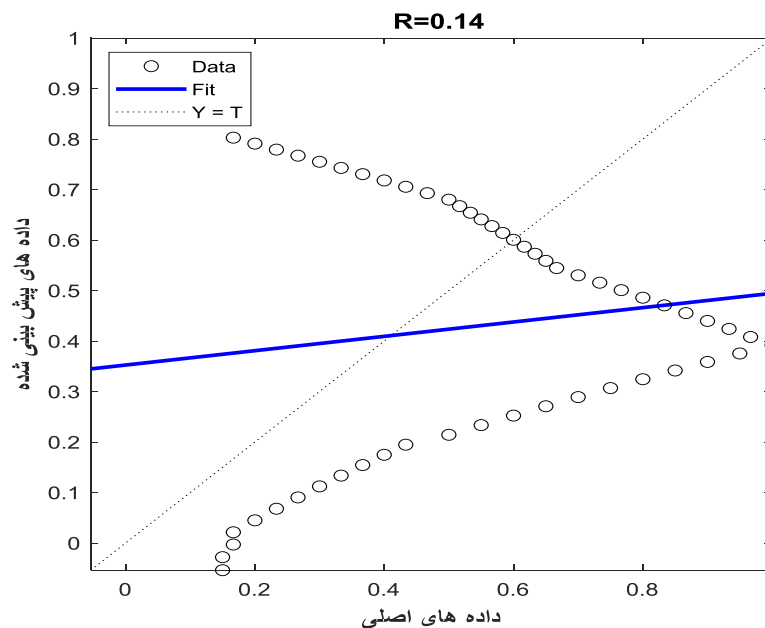
براساس مطالب ارائه شده در دهه‌های اخیر بسیاری از سازمان‌ها در تلاش جهت کاهش استرس و افزایش رضایت شغلی در بین کارکنان و کارمندان بوده‌اند که در این راستا راهکارهای بسیاری ارائه شده است. اما نکته مهم در این راستا شناخت این استرس، مقادیر و پارامترهای موثر در این راستا بوده که براین اساس در این تحقیق نیز با استفاده از داده‌های مناسب برداشت شده از یک طرح تحقیقی و با استفاده از نرم‌افزار متلب، اقدام به بررسی استرس در کارکنان زن در اهواز شده است.

۲. مواد و روش‌ها

در این مقاله از داده‌های پژوهشی معتبر استفاده شده که اطلاعات آن به قرار زیر است. پژوهش مورد استفاده با هدف بررسی تاثیر رضایت شغلی بر بخش‌های مختلف شرکت‌های 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 بوده‌اند. برای بهبود داده‌ها در این زمینه، بخشی از داده‌ها نیز گسترش داده شدند که نتایج دقیق‌تر ایجاد کردند. 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 رضایت شغلی موجود در بین این قشر پرداخته است. جواب‌های این افراد امتیازهایی بین ۱ تا ۴ را داشت که نمره نهایی را بین ۷ تا ۲۸ به دست می‌آمد. (سوری و سعدآباد، ۱۳۸۱). براساس داده‌های نهایی این پژوهش و با استفاده از روش رگرسیون چند متغیره در این مقاله اقدام به مدل‌سازی داده‌های رضایت شغلی شده است.

۳. نتایج

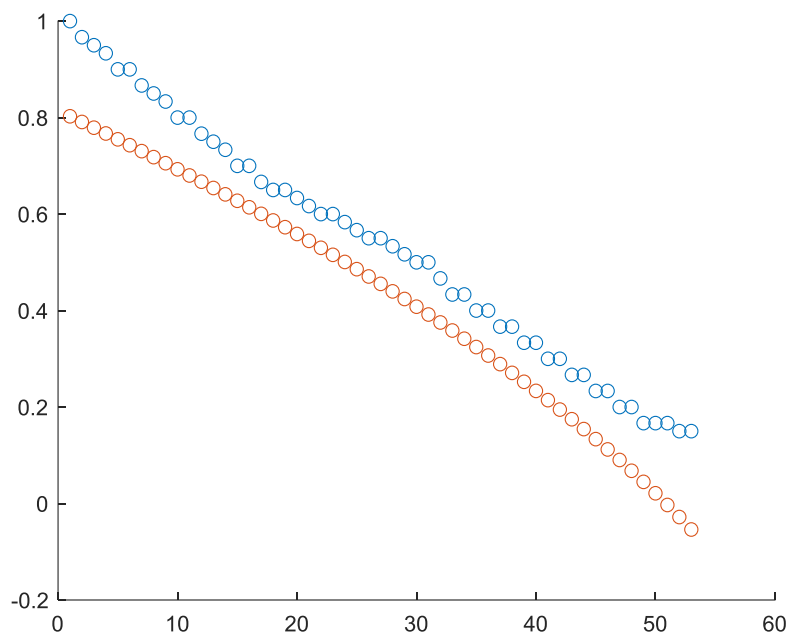
رضایت کارکنان یا رضایت شغلی معیاری برای سنجش رضایت کارگران از شغلشان است (زمینی و حسینی، ۱۳۸۸)، خواه آنها شغل را دوست داشته باشند یا جنبه‌های فردی یا جنبه‌های شغلی، مانند ماهیت کار یا نظارت. رضایت شغلی را می‌توان در مولفه‌های شناختی، عاطفی و رفتاری سنجید. با پیشرفت سطح زندگی مردم در جوامع مختلف، کیفیت زندگی برای مردم اولویت یافته، یکی از این موارد رضایت شغلیست که طرح‌هایی در این زمینه انجام شده و در این مقاله نیز از داده‌های یک طرح استفاده شده و رضایت شغلی مدل‌سازی شده است و برای ارایه بهتر مطلب در شکل (۱) به ارایه رگرسیون پرداخته شده است.



شکل ۱: رگرسیون

همان‌طور که از شکل (۱) مشاهده می‌شود کاملاً مشخص است که با توجه به مقدار رگرسیون که ۰/۱۴ می‌باشد اصلاً کارایی

این روش مطلوب نیست و در این راستا تطابق داده‌ها در شکل (۲) ارایه می‌گردد که دلیل این ضعف مشخص گردد.



شکل ۲: تطابق داده‌های واقعی و پیش‌بینی شده

در شکل (۲) کاملاً دلیل رگسیون کم داده‌ها مشخص است که دلیل اصلی آن عدم تطابق داده‌ها می‌باشد که کاملاً تایید کننده کارایی نامطلوب این روش، برای این داده‌ها می‌باشد.

۴. نتیجه‌گیری

مطالعات نشان می‌دهد، کمتر شغلی را می‌توان یافت که با خود بار فشار عصبی را اعم از کم یا زیاد همراه نداشته باشد. از جمله مشاغل پر فشار عصبی، می‌توان مسوولین کنترل ترافیک هوایی، اکثریت مشاغل مربوط به پلیس، مشاغل جراحی، کارمندان آتش نشانی ها، مشاغل خلبانی، مدیران تیم های فوتبال حرفه ای، اکثریت مدیران سطوح مختلف مدیریتی و به طور کلی مشاغلی را که نیاز به شدت، دقت و کیفیت بالایی دارند، می‌توان نام برد. با توجه به این موضوع که هر شغلی فشار عصبی مخصوص به خود را دارد، و میزان آن در مشاغل مختلف فرق می‌کند باید به این مطلب توجه نمود که در واقع، همگی وجود دو نوع فشار عصبی مثبت و منفی را با درجات متفاوت در زندگی سازمان و شخصی تجربه می‌نمایند بعد مثبت آن در شخص کارمند ایجاد انگیزه نموده و او را وادار به رعایت متغیرهایی می‌نماید که موجب بهبود عملکرد گردد. در نقطه مقابل آن، می‌توان به فشار عصبی منفی یا مخرب اشاره کرد که بر عملکرد فرد یا سازمان تاثیر منفی دارد به گونه‌ای که رضایت شغلی به شدت کاهش می‌یابد؛ به ویژه اگر میزان فشار بسیار بالا باشد. هر چند فشار با محیط فیزیکی کار، ساختار سازمانی، ویژگیهای شخصیتی و اجتماعی کارکنان رابطه دارد، اما بیشتر تحقیقات پیرامون ماهیت شغل صورت گرفته است به عنوان مثال عامل فشار زای محیط شغلی دارای مولفه‌هایی هم چون سرو صدا، آلودگی، دما و امنیت پایین می‌باشد و پیامدهای چنین فشاری میتواند افسردگی، اضطراب، الکلیسم و سوء مصرف داروها و سایر پیامدهایی که سلامت روانی فرد را نیز به خطر می‌اندازد نیز باشد. در این بین

هر منطقه شرایط خاص خود را داشته به این صورت که خانم‌ها شاغل در کشور ایران به دلیل اینکه دو شغل داشته، یعنی هم شاغل در نهادی هستند و هم کلیه وظایف خانه و بچه‌داری به عهده آنهاست، استرس زیادی بر آنها ایجاد می‌کند و معمولاً رضایت کمی از محیط کاری دارند، براین اساس در این مقاله با بررسی شاغلین خانم در اهواز به بررسی و مدل‌سازی رضایت شغلی در آنها با روش رگسیون چند متغیره پرداخته شده است که نتایج آرایه شده بسیار بد بوده و لازم است در سازمان‌ها و شهرهای دیگر نیز از روش‌های دیگر استفاده گردد و میزان کارایی آن مورد بررسی قرار گیرد.

مراجع

- [۱] درهمی، ه، ۱۳۹۳، استرس شغلی و تاثیر آن بر بهره‌وری کارکنان کارخانه کوئین پک، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی خزر.
- [۲] سوری ح، سعدآباد ع. ۱۳۸۱. استرس شغلی در زنان شاغل اهوازی، نشریه تحقیقات نظام سلامت حکیم (حکیم).
- [۳] زمینی، سهیلا و حسینی نسب، داود، ۱۳۸۸، بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی (در میان اعضای هیات علمی و کارکنان دانشگاه تبریز)