مباحث مرتبط با نیروی انسانی(۴)

ادامه مبحث استرس های شغلی و راهکارهای مدیریت استرس

عوامل ایجاد کننده استرس درشغل

استرس شغلی زمانی رخ می‌دهد که عوامل مرتبط با شغل با ویژگی‌های کاری افراد به گونه‌ای باشد که عملکرد فیزیولوژیکی و یا روان شناختی افراد را تقویت و یا تخریب کند. چندین عامل مرتبط با شغل وجود دارد که ممکن است نقش داشته باشند. هنگام مطالعه درباره این عوامل استرس بالقوه، در نظر داشته باشید که آنها فقط بالقوه هستند. همه افراد به این عوامل به طور یکسان پاسخ نمی‌دهند و وجود پاسخ استرس لزوما به معنی آن نیست که همیشه استرس منفی است. به یاد داشته باشید که برخی از استرس‌ها، زمانی که به طور مناسب مدیریت شوند، عامل مهمی در موفقیت حرفه‌ای هستند.

شخصیت:

شخصیت عاملی است که باعث تأثیر تغییرات زندگی و تأثیر بر استرس می‌شود. به طور مثال افرادی که ازنوع خاصی از شخصیت برخوردارند و نیازمندی‌های بالایی به کنترل دارند- بیشتر مستعد ابتلا به استرس هستند. از سوی دیگر، افرادی که دارای شخصیت محتاط و عمل‌گرا هستند، تمایل دارند فرصت‌ها را شناسایی کنند و از آنها استفاده کنند و به طور کلی با موانع و تغییرات روبرو می‌شوند و به احتمال کمی دچار استرس و فرسودگی می‌شوند.

عوامل شخصی مانند فشارهای مالی، مشکلات خانوادگی، سوء روابط، اعتیاد و غیره می‌تواند منبع استرس زا باشد. یک کارمندی که همسرش کار خود را از دست داده است، می‌تواند دچار استرس در محیط کار شود.

روابط بین فردی:

اگر چه کار با افراد می‌تواند یک منبع عالی برای رضایت باشد، اما می‌تواند عاملی برای استرس نیز باشد. اگر افراد بر این باور باشند که همکاران، ناظران و یا دیگران دارای رفتار نا مناسب و خشن هستند، مشکلات بین فردی می‌توانند بوجود آیند. این تعارض می‌تواند به طرق مختلفی آشکار شود. در هر صورت غیر معمول نیست که چنین تعارض‌هایی سبب ایجاد استرس برای افراد شوند.

زورگویی در محل کار نیز می‌تواند یک منبع بسیار مهم استرس باشد. چنین رفتاری نه تنها باعث ایجاد استرس برای افرادی می‌شود که مستقیما درگیر این مساله هستند، بلکه می‌تواند در گروه کاری و سازمان به طور کلی تاثیرات منفی داشته باشد.

ابهام و تعارض در نقش

ابهام در نقش و تعارض نقش نیز می‌تواند عوامل استرس‌زای کار باشد. نقش‌های سازمانی را می‌توان به عنوان مجموعه‌ای از انتظارات در مورد آنچه یک فرد باید انجام دهد؛ در نظر گرفت. تعارض نقش زمانی اتفاق می‌افتد که انطباق با یک نقش غیرممکن است یا زمانی که نیازهای فردی با نیازهای نقش تعارض پیدا می‌کند. هنگامی که افراد با تعارض در نقش مواجه می‌شود، ممکن است از آن صرفه نظر کنند، ارزش‌های شخصی خود را تغییر دهند، یا علایم استرس، اضطراب و عملکرد ضعیف و یا پرخاشگری را نشان دهند.

حجم کار

حجم کار می‌تواند موجب استرس برای افراد در محل کار شود. پیچیدگی کار بسیار کم، می‌تواند منجر به خستگی و پیچیدگی بسیار زیاد کار می‌تواند منجر به اضطراب و استرس شود. گاه فرد ممکن است استرس را زمانی تجربه کند که اعتقاد دارد که استعداد و انرژی‌اش در یک کار خسته کننده و تکراری هدر رفته است. از سوی دیگر، گاه استرس می‌تواند از الزامات شغلی و مطالباتی که از توانایی‌های افراد یا سطح مهارت افراد بیشتر است؛ حاصل شود.

ماهیت ذاتی کار

برخی از مشاغل خدمات عمومی شامل وظایفی هستند که ذاتاً استرس زا هستند. به عنوان مثال در شغل‌هایی نظیر پرستاران، افسران پلیس و کنترل ترافیک سطوح بالای مسئولیت، پیامدهای مرگ و میر، همراه با انواع محدودیت‌های سازمانی و عوامل محیطی بالا؛ علائم فیزیکی، روانی و رفتاری قابل توجهی از استرس را ایجاد می‌شود.

شرایط کاری

شرایط کار نیز می‌تواند استرس را تشدید کند. سر و صدا، نور، بو و درجه حرارت می‌تواند بر وضعیت روانی ما تاثیر بگذارد. ساعت‌های کار طولانی نیز موجب بروز سطوح استرس در کارگران می‌شوند. برخی از مشاغل شامل مسافرت با فاصله کوتاه یا زیاد می‌تواند باعث استرس شود. علاوه بر این، گرما، درجه خطر و حتی طراحی اتاق‌هایی که افراد در آنها کار می‌کنند می‌توانند متغیرهای مهم استرس زا باشند.

عدالت سازمانی

درک اینکه با ما ناعادلانه رفتار می‌شود نیز می‌تواند منبع استرس باشد. اگر کارکنان احساس کنند که آنچه را که شایسته دریافت هستند دریافت نمی‌کنند، به ویژه اگر آنها فکر کنند که دیگران در سازمان بیش از آن چیزی که انجام می‌دهند دریافت می‌کنند، این امر می‌تواند منجر به اضطراب و استرس شود.

محیط سازمانی

محیط سازمانی کار نیز می‌تواند بر سطوح استرس تاثیر بگذارد. سیاست‌های اداری، عدم مشارکت یا دخالت در تصمیم‌گیری‌ها و ارتباطات ضعیف می‌تواند منجر به استرس کارکنان شود. ارتباطات ضعیف و کم بودن میزان مشارکت می‌تواند افراد را دچار ضعف و نا امیدی استرس نماید. برای مثال، در طی تغییرات سازمانی قابل توجه، ارتباط ضعیف باعث افزایش سطح عدم قطعیت، ترس و استرس می‌شود. علاوه بر این، ارتباط غیر موثر می‌تواند استرس ناشی از ابهام و اختلاف در نقش را افزایش دهد.

از خانه به محل کار و بلعکس

تنش و مشکلات کاری کارکنان که به خانه منتقل می‌شود، ممکن است بر خانواده‌هایشان و همکارانشان تاثیر بگذارد و همچنین تنش‌ها و مشکلات مربوط به زندگی شخصی کارکنان هم می‌توانند بر کار آنها تأثیر بگذارند. مراقبت از کودکان، مراقبت از سالمندان و خواسته‌های روزمره زندگی می‌تواند فشاری بر روی کارکنان ایجاد کند، که بسیاری از آن‌ها از ارتباط دو طرفه زندگی وکار ناشی می‌شوند.

ادامه دارد...

منبع:

Dehart.R. B., Denhart. J.V., Aristigueta. M.P.(2016) Managing human behavior in public and non profit organization, 4 Edithon, Part 4,PP170-250.

مرکز مطالعات معاونت توسعه مدیریت و منابع دانشگاه