



## استرس شغلی



تهیه کننده: کارشناس بهداشت روان (مددکار اجتماعی)  
تأییدکننده: کمیته آموزش به بیمار

سال تهیه: پاییز ۱۳۹۹ / تاریخ بازنگری: پاییز ۱۴۰۱

ناظر کیفی: سوپروایزر آموزش سلامت

تأییدکننده علمی: متخصص اعصاب و روان

### مقدمه:

استرس شغلی در جمعیت کاری به طور جدی در حال افزایش می باشد و امروزه استرس شغلی، یک جزء جدایی ناپذیر زندگی هر فرد شده است و WHO از آن به اپیدمی جهانی نام برده است.

استرس را پاسخ غیراختصاصی بدن به هر موقعیتی می دانند که نیاز به سازگاری داشته باشد؛ خواه موقعیت خوشایند باشد (ارتقای شغلی) و خواه ناخوشایند (اخراج از کار)؛ البته یافته های جدید نشان می دهد که بین استرس ناشی از موقعیت مطلوب و نامطلوب تفاوت های فیزیولوژیک وجود دارد.

### عوامل ایجاد کننده استرس:

#### ابهام نقش:

وضعیت شغلی معینی که در آن پاره ای از اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور مطلوب، نارسا یا گمراه کننده اند در نتیجه فرد نمی داند که چه انتظاری از وی برای انجام شغل اش دارند.



### گرانباری نقش:

گرانباری نقش در کار به این معنی است که در میان یک گروه کار که کارهای بسیار زیادی برای انجام شدن وجود دارند، فردی ممکن است دچار کژکاری و بد عمل کردن شود.

### کمباری نقش:

کمباری نقش یعنی، وضعیتی که در آن از مهارت های شخص به طور تمام و کمال استفاده نمی شود. به بیان دیگر، مهارت ها و توانایی های فرد کمتر از اندازه ممکن به کار گرفته می شوند.

### ناسازگاری نقش:

ناسازگاری نقش زمانی رخ می دهد که تن دادن به مجموعه ای از الزام های شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزام های شغلی، مغایر و یا به کل ناممکن است.

### آهنگ کار:

سرعت، یا بهتر بگوییم، آهنگی است که فرد باید با آن کار کند.

## تکرار کار:

تعداد دفعات تکرار در کار یکی از ویژگی های شغل است که می تواند عامل موثری در استرس شغل باشد.

## نوبت کاری:

شغل هایی که مستلزم کار کردن در ساعت هایی خارج از ساعات معمولی کار روزانه است، عامل دیگری است که ممکن است به استرس شغلی منجر شود.



## روابط کاری میان فردی:

کیفیت روابط کارکنان در محیط کار ، همواره رابطه موثری با استرس شغلی دارد. پژوهشگران اظهار کرده اند که در بررسی های انجام شده دست کم سه نوع روابط میان فردی دیده شده است. روابط با همکاران ، روابط درون گروه های کار و روابط سرپرستان و رهبران.

## پیامدهای استرس شغلی:

### عوارض روانی :

\*اضطراب ، حساسیت ، افسردگی ، نارضایتی ، خستگی ، ملامت ، ناکامی ، بیزاری ، انزوا و خودکشی

### عوارض جسمی :

\*بیماری های قلبی و عروقی ، اختلالات اسکلتی عضلانی ، زخم های گوارشی ، تضعیف سیستم ایمنی و سرطان

### عوارض رفتاری فردی :

\*خودداری از کار کردن ، مصرف روز افزون دارو ، پر خوری یا بی اشتهايي و رفتار ستیزه جویانه در برابر خانواده

### اثرات سازمانی :

\*غیبت ، رهاکردن شغل ، افزایش خطا و حادثه ، افزایش آسیب ها و ضایعات ، کاهش کارایی ، کاهش کیفیت کار ، فقدان بهره وری ، افزایش هزینه های پزشکی و بهداشتی ، افزایش مرخصی استعلاجی ، بازنشستگی زودرس ، هزینه های جایگزینی افراد ، فقدان خلاقیت و نوآوری ، افزایش مخالفت ها و از هم پاشیدگی سازمان.

## پیشگیری از استرس شغلی:

❖ تناسب مسئولیت ها با ظرفیت و توانایی های کارکنان.

❖ طراحی مشاغل به نحوی که هدف، انگیزش و فرصت استفاده از مهارت ها را فراهم نماید.

❖ شفاف سازی وظایف و مسئولیت های کارکنان.

❖ فراهم نمودن فرصت برای مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها.

❖ بهبود ارتباطات ، فراهم نمودن فرصت برای تعامل اجتماعی میان کارکنان.

❖ تهیه برنامه کاری سازگار با نیازها و مسئولیت های خارج از شغل.

❖ افزایش سطح آگاهی کارکنان و مدیران از استرس شغلی و پیامدهایش.

❖ افزایش امنیت و امکان ارتقای شغلی.

❖ افزایش توازن بین تلاش و پاداش.

