

نگاهی به فرسودگی شغلی

«فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ» (انشرح، ۷)

هرگاه از کار مهمی فارغ شدی به کار مهم دیگری بپرداز.

آری، بیکاری مایه‌ی خستگی، تنبلی، فرسودگی است. همچنین فرصت برای نفوذ شیطان، ایجاد فتنه و گسترش گناه می‌باشد. بنابراین بیکاری، ممنوع.

ابعاد فرسودگی شغلی:

فرسودگی شغلی مشکلی است که سه بعد خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت شخصی را در بر می‌گیرد.

در دهه‌های اخیر، عوامل ایجاد کننده فشارهای روانی در مشاغل گسترش روز افزونی داشته است. بسیاری از بیماریهای متداول در جامعه بیش از این که ناشی از میکروب ها و ویروس ها باشد ناشی از فشار های روانی است و بسیاری از فشارهای روانی به مشکلات شغلی مربوط می‌شود.

یکی از اصلی ترین مباحث مرتبط با فشارهای روانی، فرسودگی شغلی است که در این شماره از نشریه ی "آب پ" به آن پرداخته می‌شود.

- وای خدای من! کاش می شد اداره نیایم!
- وای معده ام، داره از درد می سوزه! تو رانیتدین داری؟!
- آه! اصلا حس کار کردن ندارم! رفتم یک دل سیر با این تازه از راه رسیده دعوا کردم!
- نیست آقا!! من چه کار کنم؟! از شهرستان اومدی اومده باش!! برو فردا بیا!

آیا این عبارات را در ادارات خود زیاد شنیده اید؟
اگر آری، شما را به خواندن متن زیر دعوت می‌کنیم.

فرسودگی شغلی چیست؟

منظور از فرسودگی شغلی، خستگی مفرط ناشی از سختی کار و فشارهای روحی مربوط به آن است که باعث، و نیز بی انگیزگی بی علاقه‌گی نسبت به کار می‌گردد. اگر شرایط کار به مدت طولانی با نیازها و امکانات فرد متناسب نباشد و فرد در مقابله با عوامل استرس زا ناکام بماند، احساسات منفی، تنش‌ها، نگرانی‌ها و افسردگی‌ها در او افزایش می‌یابد.

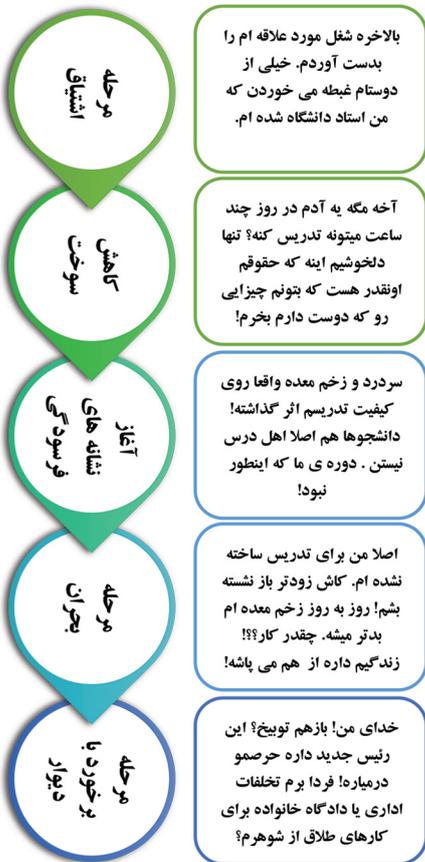


سیر پیش روی

سیر پیش روی فرسودگی شغلی را می‌توان به مراحل زیر تقسیم کرد:

۱. مرحله اشتیاق:

زمانی است که فرد تازه در سازمان استخدام شده است و با شور و شغف خاصی



مرحله اشتیاق
بالاخره شغل مورد علاقه ام را بدست آوردم. خیلی از دوستانم غیبه می‌خورند که من استاد دانشگاه شده ام.

مرحله کاش
آخه مگه به آدم در روز چند ساعت میتونه تدریس کنه؟ تنها دلخوشیم اینه که حقوقم اونقدر هست که بتونم چیزایی رو که دوست دارم بخرم!

مرحله آفاز نشانه های فرسودگی
سردرد و زخم معده واقعا روی کیفیت تدریسم اثر گذاشته! دانشجویها هم اصلا اهل درس نیستن. دوره ی ما که اینطور نبود!

مرحله بحران
اصلا من برای تدریس ساخته نشده ام. کاش زودتر باز نشسته بشم! روز به روز زخم معده ام بدتر میشه. چقدر کار!!! زندگیام داره از هم می‌پاشه!

مرحله برخورد با دیوار
خدای من! بازهم تویخ؟ این رئیس جدید داره حرصمو درمیاره! فردا برم تخلفات اداری یا دادگاه خانواده برای کارهایم طلاق از شوهرم؟

مسخ شخصیت:

به معنای جدایی روانی فرد از شغلش می‌باشد. از جمله علائم آن می‌توان به واکنش بدون از احساس و توأم با بی‌اعتنایی مفرط نسبت به دیگران، احساس گناه، گوشه‌گیری، کاهش کار و فعالیت روزانه اشاره کرد.

کاهش احساس کفایت شخصیتی:

کاهش احساس کفایت شخصیتی: کاهش احساس شایستگی نمودهای متفاوتی از جمله نارضایتی از کار، احساس شکست و ناتوانی دائمی، رنج ناشی از تصور اجحاف و استثمار نسبت به خود و در نهایت کاهش عملکرد شغلی دارد. در شکل بالا فرآیند پیشرفت فرسودگی شغلی را در یک عضو هیئت علمی را نشان می‌دهد.

راهکارهای مدیریتی برطرف نمودن فرسودگی شغلی

- بکار گرفتن کارکنان علاقمندی که از شخصیتی قوی جهت انجام دادن درست وظایف شغلی، برخوردار باشند.
- شفاف سازی اهداف سازمانی و وظایف افراد به منظور کاهش فشارهای کاری غیر مرتبط بر کارکنان.
- شفاف سازی خط مشی های اداره در زمینه ی استخدام، آموزش، حقوق، دستمزد.
- افزایش دوره های آموزش ضمن خدمت برای افزایش مهارت های کارکنان.
- بهبود شبکه های ارتباطات غیر رسمی بین کارکنان.
- تفویض اختیارات بیشتر به کارکنان از سوی مدیران.
- آموزش روش صحیح برنامه ریزی و کنترل زمان به کارکنان.
- قدردانی از افراد با انگیزه و کارآمد در سازمان.
- مشارکت دادن کارکنان به شکل متوازن در تصمیم گیری ها.
- ارائه مشاوره روانشناختی به کارکنان جهت ارائه ی راهکارهای عملی برای کاهش تنش ها و مشکلات کارکنان.
- ترغیب کارکنان به کنترل رژیم غذایی، و انجام ورزش و انجام فعالیت های موثر برای ارتقاء سلامت عمومی و توان روحی افراد.

کار خود را آغاز می کند. اما به تدریج بدون اینکه حتی خود وی بداند ذخیره انرژی جسمی و درونی اش شروع به کاسته شدن می کند.

۲. کاهش سوخت:

در این مرحله به دلیل بی توجهی سازمان به تلاش های فرد و یا شنیدن اظهارات دلسرد کننده سایر همکاران، تحلیل انرژی وی تشدید می شود و به تدریج نارضایتی شغلی و احساس خستگی در او آغاز می شود. در این مرحله فرد با اشتیاق کمتری با همکاران و ارباب رجوع برخورد می کند.

۳. آغاز نشانه های مزمن فرسودگی:

در صورتی که بی تفاوتی سازمانی نسبت به عملکرد مثبت فرد ادامه پیدا کند و سازمان برای تشویق اقدامات شایسته فرد اقدام نکند، به تدریج نشانه های فرسودگی مزمن در فرد نمود پیدا میکند. در این مرحله فرد دچار عوارض جسمانی فرسودگی نیز می شود و احساس خستگی مزمن، سردردهای دوره ای، ترش کردن معده، خشم و افسردگی شدید، شدت پیدا می کند.

۴. بحران:

در این مرحله، بدبینی عمیق نسبت به سازمان و همکاران در فرد ایجاد می شود و فرد تردید نسبت به توانایی های خود دچار تردید جدی می شود. حساس شدن نسبت به بیماری های جسمی در این مرحله بروز می کند.

۵. بن بست:

در این مرحله فرد به بن بست می رسد و نسبت به موقعیت شغلی اش در سازمان احساس خطر می کند. و ممکن است در محل کار با مراجعه کنندگان و همکاران و مدیر درگیر شود. در خانه نیز با همسر و فرزندان خود برخورد های نامناسب مکرری داشته باشد.



فرسودگی شغلی: بیماری مسری و مزمنی است که به سادگی از یک کارمند به دیگران سرایت می کنند. علائم: احساس ناخوشایند برای ورود به محیط کار؛ ابراز شادی و خوشحالی در تعطیلات غیر منتظره مانند تعطیلات ناشی از آلودگی هوا، انتظار برای رسیدن به ساعت اتمام کار؛ منفی نگری نسبت به همه رخدادهای سازمانی؛ و برخی علائم ناراحتی های جسمانی نظیر سردرد مزمن، ناراحتی معده و... درمان: خود مراقبتی تنها راه درمان فرسودگی شغلی است. البته مدیران باید بکوشند مانع فراگیری فرسودگی شغلی و به محض مشاهده هریک از موارد فرسودگی سازمانی نسبت به آن واکنش نشان دهند و برای رفع آن بکوشند. وضعیت قرمز: زمانی که مدیران نیز به بیماری فرسودگی مبتلا شوند؛ سازمان به انتهای کارایی خود رسیده است.



در صورت بروز فرسودگی شغلی در کارمندان، مدیر می بایست به تغییر محل کار کارکنان، حل مشکلات شغلی و یا در صورت نیاز تغییر شکل کارمند اقدام نماید. توجه داشته باشید اگرچه درمان مشکل فرسودگی شغلی، خود مراقبتی است، اما یک مدیر باید هوشمندانه در جهت شناسایی نشانه های فرسودگی شغلی تلاش کند و نیز کوشش کند تا راهکارهایی توانایی کارکنان در مقابله با فرسودگی شغلی افزایش دهد زیرا ابتلای ذهن یک کارمند به فرسودگی شغلی، ابتلای ذهنی سایر کارکنان سازمان را در پی خواهد داشت.



در شماره بعدی می خوانید:

اشتیاق شغلی

صاحب امتیاز: دانشگاه علوم پزشکی کرمان
مدیر مسئول: دکتر علی اکبر حدوست
سردبیر: دکتر سمیه نوری حکمت
نویسنده این شماره: خانم پروین رضایی
ویراستار ادبی: دکتر فاطمه کهن