

فرسودگی شغلی

و عوامل موثر بر آن

شهلا اویسی - اداره مطالعات ، ریسک و برنامه ریزی استراتژیک

شناخت عوامل و عناصر

شناخت عوامل و عناصر مؤثر در ایجاد فرسودگی شغلی این سؤال را همواره در فراروی مدیران پرکار و مسئول قرار می دهد «هنگامی که فرد دچار عارضه یا اختلال فرسودگی شغلی شد، آیا راهی برای رهایی او از این وضع بیماری زا وجود دارد؟» خوشبختانه پاسخ این سؤال مثبت است و شواهد و یافته های جدید علمی بیانگر این واقعیت است که امکان بهبود و بازگشت سلامتی برای این فرد وجود دارد زیرا با ارائه کمک های مناسب فرد

می تواند از فرسودگی جسمی و روانی رهایی یابد. اگر از میزان فشارهای روانی وارد بر افراد کاسته شود، اگر افراد مبتلا به فرسودگی شغلی مورد حمایت سرپرست واحد محل کار خود، همکاران، دوستان و آشنایان قرار گیرند، اگر این افراد برای خود تفریحات سالم و سرگرمی های خارج از محل کار داشته باشند، حداقل بعضی از آنان نگرشهای مثبتی نسبت به کار خود پیدا می کنند و بازدهی آنها در کار مانند سابق می شود. البته باید در نظر داشت که این نوع ترمیم یا کسب توان مجدد در شرایطی حاصل می شود که فرد به خود کمک کند و با بکارگیری راهبردهای درست، خود را از دام فرسودگی شغلی رها سازد.

پژوهشگران و محققین علوم روانکاوی پیشنهاد می کنند در صورتی که از فرسودگی شغلی در رنج هستی‌دیا می خواهید از مبتلا شدن به آن مصون بمانید اقدامات زیر را انجام دهید:

۱. در صورت امکان شرایط فیزیکی یا روانی کار خود را تغییر دهید و چنانچه قادر به ایجاد چنین تغییراتی نمی باشید، بعضی از رفتارهای خود را تغییر دهید و مسئولیتی را که از عهده انجام دادن آن بر نمی آید، قبول نکنید.

۲. از برنامه های متنوع برای بهبود وضعیت بدنی خود استفاده کنید و اوقات خاصی از شبانه روز را به ورزش کردن اختصاص دهید و از برنامه های غذایی مناسب استفاده کنید. بدین ترتیب مقاومت بدن شما در مقابل فرسودگی ناشی از فشارهای روانی مربوط به کار و خستگی شغلی افزایش می یابد.

۳. از روشهای خاص ایجاد آرامش استفاده کنید و در همان جلسه اول متوجه خواهید شد که تا چه میزان در ایجاد آرامش برای شما مؤثر واقع می شود. تاکنون برای ایجاد حالت آرامش روشهای گوناگونی معرفی شده است (مثل آموزش نظامدار آرمیدگی، مراقبه و... ۴. روش های کارآمد برای انجام کارها دنبال کنید زیرا اگر روشهای بهتر و اثر بخش تر برای انجام دادن کارها را تجربه کنید، متوجه می شوید همیشه روشی بهتر برای انجام دادن هر کار وجود دارد.

۵. برای رفع خستگی می توان در کار روزانه آنها تغییراتی داد و با جابجا کردن آنها تنوعی در کارشان به وجود آورد، البته این تنوع باید طبق اصول و برنامه صحیح انجام پذیرد. همچنین می توان با تنظیم برنامه های تفریحی و دسته جمعی خستگی روزانه آنها را کاهش داد.

۶. از روشهای گوناگونی مانند ایجاد علاقه، دادن آگاهی در مورد نتیجه کار، دوره های استراحت کوتاه مدت بهره گرفت. خواب کافی و رفتن به دامن طبیعت نیز در تقلیل استرس ناشی از کار مؤثر است. افزون بر راهبردهای مطرح شده به این واقعیت انکارناپذیر نیز باید نظر داشت که مدیران می توانند در حل این معضل نقش کلیدی داشته باشند، زیرا یکی از وظایف مدیریت هر سازمانی آن است که موجباتی را فراهم آورند تا فشارهای وارد بر افراد در سازمان، تقلیل پیدا کند. بنابراین راهکارهای مختلفی نیز وجود دارد که با استفاده از آنها مدیریت هر سازمانی می تواند مانع از وارد آمدن محرکهای تنش زا بر کارکنان شود.

یک روش مداخله ای که مکرراً از طرف سازمان ها برای کاهش فرسودگی شغلی کارکنان شان مورد استفاده قرار گرفته، استفاده از منابع حمایتی گروه همکاران است. چشم انداز نظری که در این بخش مطرح شده است احتمالاً تبیین کننده خوبی برای تمرکز اکثر مداخلات بر بکارگیری حمایت اجتماعی برای کاهش فرسودگی شغلی در کارکنان است. بر اساس نظریه نگهداری از منابع، کاهش منابع انرژی در فرد، دقیقاً با کاهش حمایت اجتماعی مرتبط است. آنهایی که به طور جدی منابع انرژی خود را

از دست می دهند و از حمایت اجتماعی ضعیفی هم برخوردارند، در هنگام کنار آمدن با فشار روانی، احتمال بیشتری دارد که دچار فرسودگی شغلی شده و در چرخه از دست دادن منابع گرفتار شوند. علاوه بر آن، کسانی که دچار افت انرژی شده و از فرسودگی در حیطه های جسمی، هیجانی و شناختی شکایت دارند، نسبت به دیگران به طور معناداری، کمتر مورد توجه قرار گرفته و بنابراین کمتر حمایت اجتماعی شامل حالشان می شود.

تحقیقات مختلفی که بر روی نقش حمایت در فشار روانی و فرسودگی شغلی صورت گرفته است حمایت اجتماعی را به عنوان یک منبع کمک به افراد برای مقابله با فشار روانی و فرسودگی شغلی مشخص کرده است، حمایت اجتماعی موجب تسهیل رفتارهای انطباقی فرد می شود که البته به ماهیت اجتماعی فرد باز می گردد. به عبارت دیگر زمانی شکل می گیرد که روابط عمیقی حاکی از علاقه و نگرانی نسبت به هم، بین افراد بوجود آید.

در پژوهش دیگری که در خصوص بررسی نقش حمایت اجتماعی در کاهش فرسودگی شغلی انجام شده، نتایج نشان می دهد که اگر چه مهمترین منابع حمایتی در حل مشکلات کاری سرپرست و همکاران به شمار می آیند، ولی ارتباط معکوس میان حمایت های دریافتی از سوی منابع حمایتی همسر و خانواده با فرسودگی در بعد احساس خستگی عاطفی بیان گر آن است که عمده ترین منابع حمایتی را خانواده و همسر تشکیل می دهند. نتایج تحقیقات نشان داده اند که فرسودگی شغلی به ویژه در بعد خستگی عاطفی با میزان دریافت حمایت ها از جانب سرپرست و مدیر، رابطه معکوس دارد. فرسودگی شغلی به طور قابل ملاحظه و معکوس با حمایتی که فرد از سوی رؤسا و همکارانش دریافت می کند، ارتباط دارد. از آنجایی که حمایت اجتماعی پشتوانه مهمی است که افراد مستقیماً می توانند از آن استفاده کنند، در بسیاری از کارکنان منبع مهمی برای کنار آمدن با موقعیت های استرس زا است و به آنان کمک می کند تا بتوانند مجدداً توانایی از دست رفته خود را بازیابی کنند. به هر حال چگونگی حمایت اجتماعی عملاً بستگی به عوامل متعددی دارد که از آن جمله اند : احساس تسلط و کنترل نسبت به محیط است.

مدیریت پیشرو و متریقی نقش مؤثری در اقدامات پیشگیرانه از قبیل: تلاش برای بهبود بخشیدن فشار روانی مزمن مرتبط با کار، آموزش برنامه ای طراحی شده تکنیک های مقابله با فشار روانی و تهیه امکانات رفاهی در محل کار دارد. مداخلات سازمانی برای کاهش فرسودگی شغلی از اهمیت بالایی برخوردار است، ولی بسیار پرهزینه بوده و از نظر اجرایی، پیچیده است. تغییر ماهیت روابط شغلی، شامل ماهیت زود گذر و پویای ارتباط روان شناختی بین کارمند و مدیر که مستلزم تأکید بیشتر بر رویکرد فردی است در مقابله با فرسودگی شغلی مؤثر است.