



وَاللّٰهُ يَرْزُقُ مَنْ يَّشَاءُ بِغَيْرِ حِسَابٍ

خداوند به هر که بخواهد

بی حساب روزی می دهد

روان سازمانی
(راهنمای مدیران و کارکنان برای محیط کار سالم و
پربازده)

تالیف:
زینب احمدی

شناسنامه کتاب

روان سازمانی
(راهنمای مدیران و کارکنان برای محیط کار سالم
و پربازده)

ناشر: یافته، تهران

نویسنده: زینب احمدی

طراحی جلد: امین حیدری، دانیال نعمتی زاده

صفحه آرای و ویراستاری: نسیم ناصری مقدم

چاپ و صحافی: مؤسسه مهراد

نوبت چاپ: اول (پاییز ۱۴۰۴)

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۱۳۶۴-۴۶-۶

شمارگان: ۱۰۰

مرکز پخش: تهران، انقلاب، خیابان وحید نظری، پلاک ۸۵، طبقه ۴ واحد ۷

راه های ارتباطی:

۰۹۳۹۴۳۶۷۶۳۶

۰۲۱۹۱۶۹۴۲۵۷



یافته

ناشر کتب دانشگاهی

www.yaftehpublishing.ir

yaftehpublishing@gmail.com

Telegram: yaftehpublishing1

کلیه حقوق مادی و معنوی محفوظ است

تقدیم به:

خواهران عزیزم، فرزاد، فرشته، مهتاب.

آنان که بعد از مادر، مهربان و سخاوتمند، چون خورشید با گرمای وجود خود بر پهنای
خانه تابیدند. و بعد از پدر، محکم و استوار چون کوه ایستادند

سخن نویسنده

این کتاب ماحصل مطالعه، تحقیق و پژوهش من در دوره کارشناسی و روانشناسی صنعتی و سازمانی است. روانشناسی صنعتی و سازمانی، علمی تخصصی است که به بررسی رفتارهای انسانی در محیط های کاری و سازمانی می پردازد. هدف اصلی این خدمات، بهینه سازی عملکرد کارکنان و بهبود سلامت روانی و رفاه عمومی آن هاست. مشاوره روانشناسی صنعتی و سازمانی نقش مهمی در بهبود عملکرد و سلامت روانی کارکنان و ایجاد محیط کاری موثر و کارآمد دارد. در نخستین روزهایی که روانشناسان به سراغ محیط کار آمدند، بیشتر محیط های کار از جنس کارگاه و کارخانه بودند؛ از کارگاه های زغال سنگ تا کارخانه های خودروسازی. به همین علت، اصطلاح روانشناسی صنعتی رواج پیدا کرد. اما به مرور زمان، روانشناسی به سراغ سازمان های رسمی دیگر هم رفت. سازمان هایی که از جنس صنعت بودند. اصطلاح روانشناسی سازمانی بزرگ تر و عمومی تر به نظر می رسید. اگرچه بسیاری از روانشناسان ترجیح دادند ترکیب روانشناسی صنعتی و سازمانی را به کار ببرند. یک روانشناس صنعتی و سازمانی با آموزش مدیران، کارمندان و پرسنل یک سازمان، آنها را در جنبه های شغلی، روانشناختی و عملکردی توانمندتر می کند. روانشناسان با بهره گیری از اصول سازمانی به آموزش پرسنل اداری می پردازند. روانشناس ابتدا وظایف هر فرد را مشخص می کند، سپس آنها را ارزیابی می کند. چه شما کارفرمایی باشید که به دنبال ایجاد محیط کاری سالم تر و پربازده تر هستید، و چه کارمندی که می خواهید بیشتر با جنبه های روانی شغل خود آشنا شوید، این کتاب می تواند راهنمایی عملی و موثر برای شما باشد.

امید است مطالب این کتاب بتواند گامی هرچند کوچک، اما موثر در جهت بهبود فضای کاری و افزایش آگاهی روان شناختی در محیط های شغلی باشد.

پیش گفتار

محیط کار تنها جایی برای کسب درآمد نیست؛ جایی است که بسیاری از ما بخش بزرگی از عمر خود را در آن می گذرانیم. کیفیت این فضا، نه تنها بر بازدهی و عملکرد ما اثر دارد، بلکه مستقیماً بر سلامت روانی و رضایت شخصی مان نیز تاثیر می گذارد.

روان شناسی صنعتی و سازمانی، علمی است که به بررسی رفتار انسان در محیط کار می پردازد. این علم تلاش می کند تا با درک بهتر نیازها، انگیزه ها، فشارها و چالش های شغلی، راهکارهایی کاربردی برای بهبود شرایط کاری، افزایش بهره وری و ارتقای سلامت روانی کارکنان ارائه دهد.

کتابی که پیش رو دارید، با زبانی ساده و قابل فهم برای همه، به موضوعاتی کلیدی و کاربردی در محیط کار می پردازد:

از تعریف شغل و نقش آن در هویت افراد گرفته، تا موضوعات مهمی مانند استرس شغلی، فرسودگی کاری، رضایت و نارضایتی شغلی، غیبت های کاری، بهره وری و ارگونومی محیط کار. همچنین به مسائل حساس اما ضروری مانند بهداشت روانی در محیط کار و آمادگی برای بازنشستگی نیز پرداخته شده است.

مقدمه

کتاب حاضر، به موضوع روانشناسی صنعتی و سازمانی اختصاص یافته است. مطالب این کتاب با شیوه ای علمی و ساده و برای رسیدن به اهدافی به نگارش درآمده که عبارتند از: شناخت و ارتقای افراد در مراکز سازمانی؛ رهبری و اداره افراد و سازمان ها؛ استفاده از پژوهش ها برای انتخاب و گزینش افراد؛ شناخت کار و عواملی که بر روی آن تاثیر می گذارد؛ رابطه بهداشت روانی و جسمانی با سلامتی افراد در محیط کار و آسیب های روانشناختی و عاطفی؛ رضایت شغلی و امنیت شغلی و آموزش های راهبردی برای تقویت و هدایت عملکرد تجارت. مطالب تنظیم شده می تواند برای مدیران، صاحبان صنایع و سازمان ها و کارشناسان منابع انسانی و کارکنان مفید باشد.

مزایای مطالعه این کتاب:

افزایش آگاهی: افزایش آگاهی از مفاهیم و اصول روانشناسی صنعتی و سازمانی.

بهبود عملکرد: کمک به بهبود عملکرد فردی و سازمانی.

ارتقای سلامت روان: ارتقای سلامت روان کارکنان و ایجاد محیط کار سالم.

توسعه مهارت های مدیریتی: ارتقای مهارت های مدیریتی و رهبری

فهرست مطالب

۱۴	روانشناسی صنعتی و سازمانی
۱۵	تعریف شغل
۱۶	چه کار های برای کدام شخصیت ها مناسب است؟
۱۸	شناخت مشاغل از وظایف مدیریت منابع انسانی سازمان ها می باشد
۲۰	اشتیاق کاری
۲۱	استرس شغلی
۲۴	پرسشنامه استرس شغلی اورلی و گیردانو
۲۴	تیپ شخصیتی A چگونه تیپ شخصیتی می باشد؟
۲۵	تیپ شخصیت B چگونه تیپ شخصیتی می باشد؟
۲۵	عوامل فشارزای سازمانی:
۲۶	استرس شغلی و اقدامات لازم
۲۷	فرسودگی شغلی
۳۰	نشانه های فرسودگی شغلی
۳۰	عوامل فرسودگی شغلی
۳۱	چه افرادی مستعد فرسودگی شغلی هستند
۳۲	عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی
۳۳	پیشنهاداتی برای جلوگیری از فرسودگی شغلی
۳۴	رضایت شغلی
۳۵	عوامل افزایش رضایت شغلی
۳۵	محیط کار
۳۵	اعطای مسئولیت
۳۵	علائق شخصی
۳۵	وجود مزایای خود مراقبتی
۳۵	خلاقیت در کار
۳۶	تقدیر و قدردانی
۳۶	کسب احترام از سوی همکاران

۳۶	پرداخت حقوق
۳۶	سن
۳۶	ترفع
۳۷	احساس تعلق
۳۷	تامین اجتماعی
۳۷	پرسشنامه رضایت شغلی
۳۸	بهره وری شغلی
۳۸	تعریف سازمان بین المللی کار از بهره وری
۳۹	دیدگاه های بهره وری
۳۹	بهره وری نیروی انسانی به چه معناست؟
۳۹	معرفی پرسشنامه بهره وری نیروی انسانی جاها
۴۰	شاخص های تحلیل رفتگی شغلی
۴۱	غیبت شغلی
۴۲	دلایل غیبت کارکنان
۴۳	مدیریت غیبت کارکنان
۴۳	جلوگیری از غیبت کارکنان
۴۴	فرهنگ سازمانی
۴۵	اهمیت فرهنگ سازمانی
۴۶	ارگونومی محیط کار
۴۷	برخی از مهمترین مزایای ارگونومی در محیط کار عبارتند از:
۴۷	اهمیت و دامنه عملکرد ارگونومی
۴۸	روانشناسی رنگ ها در محیط کار
۴۸	امور استخدامی پرسنل
۴۸	وظایف کارشناس امور استخدامی به طور کلی شامل موارد زیر است:
۵۰	انجام سایر وظایف محوله در حوزه وظایف سازمانی
۵۰	آموزش کارکنان
۵۰	فرایند آموزش کارکنان

نیازسنجی آموزشی	۵۰
برنامه ریزی آموزشی	۵۱
اجرا	۵۱
انواع روش های اجرای آموزش کارکنان	۵۲
سنجش اثربخشی	۵۲
نردبان شغلی دوسویه	۵۳
چرا نردبان شغلی دوسویه مهم است؟	۵۳
جمع بندی	۵۴
مصاحبه شغلی	۵۴
در مصاحبه شغلی چه مواردی برای کارفرما و کارجو مهم است؟	۵۴
چرا مصاحبه شغلی هم برای متقاضی و هم برای سازمان اهمیت دارد؟	۵۵
انواع مصاحبه شغلی	۵۵
بهداشت روانی و اهمیت پیشگیری اولیه در محیط های شغلی	۵۷
بهداشت روانی در محیط های شغلی ۵ هدف را دنبال می کند:	۵۹
اختلالات خواب	۶۰
آسیب های شیفت شب	۶۰
فرصت ها و تهدید های روانشناختی دوران بازنشستگی	۶۲
لزوم آموزش برای آماده شدن برای ورود به دوران بازنشستگی	۶۳
سندروم آشیانه خالی در دوران بازنشستگی	۶۳
لزوم برنامه ریزی برای دوران بازنشستگی	۶۴
مدیریت زمان	۶۵
برنامه ریزی موثر	۶۵
تعیین اهداف	۶۶
تعیین مهلت	۶۶
تفویض مسئولیت ها	۶۶
اولویت بندی کارها	۶۶
صرف زمان مناسب برای فعالیت درست	۶۶

۶۷	مزیت مدیریت زمان
۶۷	عملکردتان را بهبود می بخشید
۶۷	نتیجه بهتری کسب می کنید
۶۷	کار را به موقع ارائه می دهید
۶۷	استرس خود را کاهش می دهید
۶۷	فرصت های شغلی بهتری را ایجاد می کنید
۶۸	اعتماد به نفس خود را افزایش می دهید
۶۸	روانشناسی مدیریت
۶۸	۹ عادت برای تحول در زندگی
۶۹	برای زندگی رضایت بخش به این ۴ هورمون نیاز دارید
۶۹	بدن زن ؛ برای کار سخت ساخته نشده است
۶۹	راه های کوچکی برای مراقبت از خود در محل کار
۷۱	فهرست منابع

روانشناسی صنعتی و سازمانی^۱

را در ایران با نام روانشناسی صنعتی می شناسند. روانشناسی صنعتی شاخه ای از علم روانشناسی است که نظریه ها و اصول روانشناسی را در سازمان ها پیاده می کند. این شاخه از دانش، بر افزایش باروری در محیط کار و مواردی همچون شرایط مناسب فیزیکی و ذهنی کارمندان تمرکز دارد. مطالعه رویکردها و رفتار کارکنان، ارزیابی شرکت ها و برگزاری دوره های رهبری سازمان از جمله وظایف روانشناسان سازمانی است.

در کشورهای مختلف جهان، اکثریت مردم ناچار هستند در زندگی روزمره خود مستقیماً یا به طور غیرمستقیم با سازمان ها سروکار داشته باشند. این سازمان ها می توانند مربوط به بخش دولتی یا بخش های خصوصی باشند که برای آنها کالاها و خدمات مورد نیازشان را فراهم می آورند. این سازمان ها برای ما غذا، لباس، وسایل منزل، وسایل الکترونیکی، مواد اولیه، ساختمان ها و ... را تهیه می کنند و برای ارائه این تولیدات و خدمات به مردم نیز ناچار هستند که دهها، صدها، هزاران یا صدها هزار نفر را به استخدام خود درآورند. رهبری، مدیریت یا اداره این افراد در سازمان ها می تواند همراه با احساس موفقیت و شادکامی، و گاه بی نهایت سخت و دشوار باشد. مدیریت این سازمان ها، برای حل مشکلات مربوط به منابع انسانی خود ناگزیر هستند از خدمات روانشناسان صنعتی و سازمانی بهره بگیرند. در کتاب حاضر با برخی مفاهیم و تعاریف مرتبط با روش های تحقیق در این زمینه از روانشناسی آشنایی مختصری پیدا خواهید کرد.

^۱ Psychology industrial _organizational

تعریف شغل^۱

از ضروریات زندگی جوامع امروزی داشتن شغلی برای تامین معیشت می باشد. شغل نقش عمده ای را در زندگی دارد و در واقع بیش از هر فعالیت دیگری وقت ما را به خود اختصاص می دهد. صرف نظرازکسب درآمد، کارکردن شماری از نیازهای اساسی ادبی نظیر: تحرک روانی و بدنی، ارتباط اجتماعی، احساسات خودارزشمندی، اعتماد و توانمندی را ارضاء می کند.

انتخاب شغل و کار مناسب از ابتدایی ترین و ضروری ترین مسائلی است که همواره با زندگی نوع بشر همراه و قسمت مهمی از حیات او را تشکیل می دهد؛ شخصیت و منزلت فردی و اجتماعی انسان در گرو کار و فعالیت همیشگی اوست تا بتواند عزت نفس خود را حفظ و استعدادهای خود را شکوفا کند. انتخاب شغل به افراد کمک می کند تا نیازهایشان را برآورده کنند و آنها را در شکل دهی شیوه زندگی خاصی که مدنظرشان است، یاری می دهد.

شرایط احراز شغل شرح صفات و خصوصیتی است که متصدی شغل باید دارا باشد تا بتواند با شایستگی از عهده انجام آن برآید، بنابراین شرایط احراز شغل با آنچه تحت عنوان شرایط استخدام یا مشخصات شغلی شناخته می شود شامل شایستگی ها، تجربه و کیفیت مورد نیاز از شاغل و هر نوع اطلاعات ضروری دیگری از نوع شرایط جسمانی، علت یا علل ترک شغل قبلی و اطلاعات دیگر مرتبط به شاغل است.

در شرح شغل باید راجع به شغل، شناخت و تعریف واحدی داشته باشیم، از وظایف و مسولیت ها و اختیارات شغل آگاهی داشته باشیم و ارتباط شغل را با مشاغل دیگر بدانیم؛ همچنین از شرایط کار و ابزار مورد نیاز مطلع باشیم.

^۱.job

در تحلیل شغل نیز، که از جانب کارفرما صورت می‌گیرد، باید به آن دسته از ملزومات شغلی تمرکز داشت که شغل مورد نظر را از سایر مشاغل متمایز می‌سازد و علاوه بر آن جنبه‌هایی از عملکرد را مورد توجه قرار دهد که بتواند کارکنان شایسته و برجسته را از کارکنان ناشایست متمایز سازد.

اما آنچه برای تعریف شغل در این کتاب به آن اشاره شده تناسب بین کار و ویژگی‌های شخصیتی است. لزوم تناسب بین شغل و ویژگی‌های شخصیتی بویژه در دهه‌های اخیر مورد توجه روانشناسان، کارفرمایان و حتی خود کارجویان قرار گرفته است. زمانی می‌توان گفت فرد دارای شغل است که شخصیت وی با کاری که انجام می‌دهد تناسب داشته باشد. به عنوان مثال فردی با تیپ شخصیتی برونگرا در محیطی که بتواند به دیگران کمک کند، در ارتباطات اجتماعی شرکت داشته باشد، به فعالیت‌های آموزشی ادامه دهد و کاری را انجام دهد که خدمت محور باشد، بهترین عملکرد را خواهد داشت و در واقع کار با ویژگی‌های شخصیتی او هماهنگ است و در این صورت می‌توان گفت فرد دارای شغل است، در غیر این صورت فرد دارای کار^۱ و بار یا حرفه^۲ است.

چه کار‌های برای کدام شخصیت‌ها مناسب است؟

یکی از نظریات مهم در زمینه مشاوره شغلی، نظریه شغلی-شخصیتی «جان هالند»^۳ روانشناس آمریکایی است که سودمندی و اعتبار آن در کشور‌های آمریکایی، اروپایی، آسیایی، استرالیا و آفریقایی مورد تایید قرار گرفته است.

بنا به نظریه هالند، انسان در تعامل با محیط زندگی خود و با توجه به ویژگی‌های شخصیتی اش، برخی مشاغل را ترجیح می‌دهد.

^۱.work

^۲.profession

^۳.John Holland

به طور مثال افراد **واقع‌گرا**، فعالیتهای فیزیکی را ترجیح می‌دهند که نیاز به مهارت، توانایی و هماهنگی دارند و از نظر صفات شخصیتی، این افراد اهل عمل، خودمحور، صرفه‌جو، سرسخت و غیر اجتماعی هستند و مشاغل مناسب این افراد عبارت از مشاغل فنی، کشاورزی و برخی مشاغل خدماتی است.

افراد **جستجوگر** نیز مشاغل پیچیده را ترجیح می‌دهند که نیاز به تفکر دارد و دارای صفات شخصیتی کنجکاو، دقیق، تحلیلگر، پیچیده، کناره‌گیر، منتقد و خوددار هستند و مشاغل مناسب این گروه عبارت از مشاغل مربوط به تعلیم و تربیت، رفاه اجتماعی و موضوعات اخلاقی است.

افراد **قرار دادی**، دوستدار حفظ قوانین و مقررات و نظم و ترتیب بوده و به امور دفتری، تنظیم اطلاعات نوشتاری و پردازش داده‌ها علاقه‌مند بوده و دارای صفات شخصیتی محتاط، مطیع، منظم، صرفه‌جو، دوراندیش و وظیفه‌شناس هستند و مشاغل مناسب این گروه، مشاغل اداری و منشی‌گری، حسابداری و بایگانی است.

افراد **تهجوری**، در جستجوی قدرت و موقعیت بوده و همواره می‌کوشند تا رهبر باشند و در امور مالی و تجاری نظایر آنها مهارت کسب می‌کنند و علاقه‌مند به فعالیت‌های رهبری، مدیریت، سیاسی و کسب درآمد اقتصادی هستند و ماجراجو، با انرژی مطمئن به خود، هیجان‌طلب و سلطه‌جو بوده و مشاغل مناسب این گروه عبارت است از مشاغل مدیریتی، تجارت و فروشندگی است.

و بالاخره افراد **هنری** در شناسایی و بیان خصوصیات خود مهارت دارند، کمتر به کنترل خود می‌پردازند و به سادگی در مورد عواطف و احساسات خود گفت و گو می‌کنند و به مبارزه با مشکلات محیطی از طریق ارائه آثار هنری اقدام می‌کنند؛ نسبت به انجام فعالیت‌های پیچیده و ابتکاری و هنری علاقه‌مند هستند.

افراد هنری از ویژگی های شخصیتی عاطفی، ابرازگر، خیال پرداز، آرمان گر و استقلال طلب برخوردارند و مشاغل مناسب این گروه عبارت از مشاغل هنری، موسیقی، ادبیات، بازیگری و مترجمی است.

شناخت مشاغل از وظایف مدیریت^۱ منابع انسانی^۲ سازمان^۳ ها می باشد

تجزیه و تحلیل و شناخت مشاغل در سازمان، بخش مهمی از وظایف مدیریت منابع انسانی است. تجزیه و تحلیل شغل، فرآیندی است که از راه آن، ماهیت و ویژگی های هر یک از مشاغل، در سازمان بررسی و اطلاعات کافی درباره آن ها جمع آوری و گزارش می شود. با تجزیه و تحلیل شغل معلوم میشود که هر شغل چه وظایفی را شامل میشود و برای احراز و اجرای شایسته آن، چه مهارتها، دانشها و توانای های لازم است. با توجه به اینکه گزینش افراد نامناسب در سازمان موجب ایجاد مشکلاتی میشود، بنابراین در استخدام و تامین نیروی انسانی تناسب شغل را با تناسب نوع شخصیت باید در نظر گرفت، زیرا تناسب شغلی در عملکرد و رضایت افراد و نیز در بهره وری نیروی کار موثر است. بنابراین اگر شخصیت افراد و نوع شغل آنان باهم متناسب باشد، رضایت شغلی به بالاترین حد می رسد که منجر به افزایش بهره وری می شود و هر اندازه که افراد شاغل در یک سازمان از شغل خود رضایت داشته باشند، به همان اندازه برای سازمان در رسیدن به اهداف خود مفیدتر خواهند بود. در واقع تناسب شخصیت و کار، از فرسودگی شغلی جلوگیری می کند و رضایت شغلی و بهره وری شغلی به همراه دارد.

^۱.management

^۲.human resource

^۳.organization

حضور روانشناس صنعتی و سازمانی^۱ در محیط‌های شغلی به افراد این امکان را می‌دهد که از فرصت‌های شغلی متناسب با ویژگی‌های شخصیتی خود برخوردار شوند و صاحبان مشاغل نیز با استخدام مناسب پرسنل، بهره‌وری شغل خود را به ارمغان بیاورند.

در ۱۷ تا ۲۲ سالگی اغلب جوانان رویایی را در باره شغلشان می‌سازند، یعنی تصویری از خود در دنیای بزرگسالی که تصمیم‌گیری آنها را هدایت می‌کند.

رویای اغلب زنان شغل گرا، رویای دو نیم شده است که در آن هم ازدواج هم شغل برجسته دارند و همچنین خود را برحسب روابط با همسر، فرزندان و همکاران توصیف می‌کنند، در حالی که رویای مردان معمولاً فردگرایانه‌تر است و افراد مهم مخصوصاً همسر را پشتیبان مهمی برای هدف‌های خود در نظر می‌گیرند.

مردان برای به حداکثر رساندن ساختار زندگی در اوایل بزرگسالی، معمولاً با تمرکز روی برخی روابط و کنار گذاشتن روابط و آرزوهای دیگر سروسامان می‌گیرند، با این حال سروسامان گرفتن زنان به خاطر اضافه شدن تعهدات دیگر یا روابطشان نابسامان می‌ماند. معمولاً زنان تا میانسالی به ثباتی که مردان در ۳۰ تا ۴۰ سالگی کسب می‌کنند، دست نمی‌یابند.

اما با توجه به اینکه خلقت زنان بدینگونه است که توانایی دارند چندین کار را همزمان انجام دهند و مدیریت کنند، می‌توانند با برنامه‌ریزی درست و مدیریت زمان و دریافت مشاوره در کنار وظایف همسری و مادری، شغلی متناسب با شخصیت خود کسب کرده و به ثبات شغلی برسند.

در زنان کمال‌گرا نیز به دلیل اینکه مایل هستند، به تنهایی تمامی امور را به دست گیرند و همه کارها را انجام دهند، ممکن است تثبیت شغلی به تأخیر بیفتد، که توصیه می‌شود نقش‌ها را تفکیک کنند و در روابط خود از همسر و فرزندان کمک بگیرند و به آنها نیز مسئولیت دهند.

^۱.Industrial and organizational psychologist

در دنیای رقابتی کسب و کار امروز، عملکرد افراد در محیط های کار از مهم ترین سازه های حیاتی و دارای نقشی اساسی برای دستیابی سازمان ها به اهدافشان است و از نظر مدیران در سازمان ها از اهمیت بالایی برخوردار است. عملکرد هر شخص ناشی از دو پدیده است: اول ویژگی های خود فرد، دوم ویژگی های محیط کار وی. یعنی عملکرد فرد تابعی از حاصل ضرب سه عامل توانایی، مهارت و تلاش و کوشش فرد و بلاخره پشتیبانی های محیطی است که این عامل به دو نوع پشتیبانی اطلاق می شود: پشتیبانی های فیزیکی (ساختار سازمانی، تسهیلات کاری، پشتیبانی های مالی و نظیر آن) و پشتیبانی های روانی (حمایت های روانی و پشتیبانی های لازم رفتاری و سازمانی و نظیر آن) عملکرد مناسب و اثربخش کارکنان یکی از کلید های موفقیت سازمان هاست، عملکرد خوب به معنی بهره وری، کیفیت، سودآوری و مشتری مداری است.

اشتیاق کاری

اشتیاق کاری، مفهوم نسبتاً جدیدی است که با تاکید بر درگیر کردن ذهن و عاطفه کارکنان با شغلشان سعی در مهیا کردن محیط کاری مطلوبی برای کارکنان دارند. افزایش نشاط اجتماعی تا اندازه ای ناشی از اشتیاق کاری است. اشتیاق کاری به نحوه درگیر شدن در کار و به علاقه ای است که شخص نسبت به شغلش دارد. به عبارت دیگر، حالت ذهنی مثبت کارکنان نسبت به حرفه ای است که انتخاب کرده اند. اشتیاق کاری نوعی تعهد شخصی و حرفه ای به شغل و سازمان است که سه مولفه نیرومندی، فداکاری و شیفتگی را شامل می شود. نیرومندی به سطوح بالایی از انعطاف پذیری ذهنی و پرانرژی بودن همراه با تمایل به تلاش و پافشاری در انجام دادن وظایف اشاره دارد.

فداکاری به تعامل و درگیر شدن کامل فرد با شغل مربوط می شود؛ به طوری که فرد حس کند نقش مهمی در سازمان دارد و احساس شوق، غرور و افتخار کند. شیفتگی توصیفی از تمرکز کامل فرد در شغل است که در آن فرد چنان با خرسندی مجذوب شغل می شود که متوجه گذر زمان نمی گردد. با این توصیفات و از آنجا که اشتیاق کاری کارکنان و شیوه های ارتقاء آن مهمترین مسائلی هستند که

ذهن مسئولان سازمان‌ها را به خود مشغول می‌دارند، اولین گام در این مسیر شناسایی عوامل مرتبط و موثر بر آن است. مدیران با شناسایی عوامل تاثیرگذار و مرتبط با عملکرد شغلی و اشتیاق کاری در سازمان‌ها، می‌توانند به فهم بهتر ماهیت واقعی عملکرد و اشتیاق کاری کارکنان نائل شوند و به دنبال آن تلاش‌های معطوف به پیش‌بینی و اندازه‌گیری و در نهایت زمینه تغییر این سازه‌های بااهمیت را فراهم سازند. در این راستا بررسی سرمایه اجتماعی که بر ارتباطات، کیفیت ارتباط و مدیریت آن تمرکز دارد در رابطه با عملکرد شغلی و اشتیاق کاری بسیار حائز اهمیت به نظر می‌رسد. پیامدهای مثبت افزایش سرمایه اجتماعی از سوی پژوهشگران به اثبات رسیده است. برخی جامعه‌شناسان معتقدند که سرمایه اجتماعی در خانواده باعث فراهم آوردن شبکه حمایتی برای اعضای خانواده می‌شود. سرمایه اجتماعی، مجموعه‌ای از منابع و ذخایر ارزشمند است که به صورت ذاتی و نهفته در ذات روابط اجتماعی وجود دارد. منظور از سرمایه اجتماعی شبکه‌ای از روابط و پیوندهای مبتنی بر اعتماد اجتماعی بین فردی و بین گروهی و تعاملات افراد با گروه‌ها، سازمان‌ها و نهادهای اجتماعی است که قرین همبستگی و انسجام اجتماعی و برخورداری افراد و گروه‌ها از حمایت اجتماعی و انرژی لازم برای تسهیل کنش‌ها در جهت اهداف فردی و جمعی می‌باشد. سرمایه اجتماعی سازمانی از روابط اجتماعی درون سازمانی ناشی می‌شود و حاصل جهت‌گیری اهداف جمعی و اعتماد مشترک بین اعضا است. سرمایه اجتماعی سازمانی نوعی دارایی است که هم برای سازمان و هم برای اعضا مفید است. سرمایه اجتماعی بالا می‌تواند با سلامتی، شادمانی، زندگی کارآمدتر و عملکرد مطلوب‌تر در محیط‌های کاری ارتباط داشته باشد.

استرس شغلی^۱

محیط بشر شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی و روانی است، که هر کدام در وضعیت سلامتی بشر نقش مهمی دارند. یکی از عوامل استرس‌زا در انسان محیط کار او بوده که می‌تواند دیگر حیطه‌های

^۱. Job stress

زندگی او را تحت تاثیر قرار دهد. فشارهای روانی وقتی رخ می دهد که عدم تعادل بین مطالبات و خواسته های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها وجود داشته باشد.

امروزه استرس شغلی پدیده ای بسیار شایع در بسیاری از مشاغل می باشد، حال برخی از مشاغل بیشتر و برخی مشاغل کمتر به همراه دارند. زندگی بدون استرس و حیات بدون آن و عبور از فراز و نشیب های زندگی بدون استرس امکان پذیر نیست. رویدادهای زندگی شاد و خوشایند، تلخ و غمگین، استرس خود را دارند. مرگ عزیزان، وام های بلند مدت، ازدواج استرس به همراه دارند.

استرس از دو بعد مختلف بررسی می شود یا تحریک تهاجمی است مثل سرو صدا که عامل استرس می باشد یا عکس العمل های فیزیولوژیکی مثل عرق کردن کف دست یا خشک شدن گلو است.

استرس؛ واکنش فیزیکی، ذهنی و شیمیایی بدن در مقابل رویدادهایی است که موجب ترس، هیجان، دستپاچگی، احساس خطر یا خشم می شود. استرس شغلی زمانی رخ می دهد که نیازهای شغلی فرد با توانایی ها، قابلیت ها و خواسته های وی هماهنگ نباشند. استرس شغلی علاوه بر آسیب به سلامت فرد، می تواند زندگی حرفه ای وی را تهدید کند و باعث اختلال در کارایی و کاهش کیفیت ارائه خدمات شود. استرس و عوارض ناشی از آن هر ساله موجب هدر رفت صدها روز کاری می شود و روزانه حدود یک میلیون نفر به دلیل اختلالات مربوط به استرس از حضور در محل کار خود خودداری می کنند.

عوارض استرس شغلی در دسته بندی های مختلف عنوان می گردد. در دسته اول علائم فیزیکی مشاهده می شود مانند سردردهای مکرر، خستگی مداوم، بی خوابی، کتف درد، گردن درد و مشکلات معده که از عوارض استرس می باشد، همچنین به علت این که استرس، سیستم ایمنی بدن را تضعیف می کند سرماخوردگی های مکرر در این افراد دیده می شود. دسته دیگر علائم ناشی از استرس شغلی، علائم هیجانی می باشد همچون نوسان خلق که خلق فرد را آشفته ساخته و تحریک پذیری فرد

را پایین می‌آورد. در اصطلاح فرد زود از کوره در می‌رود. در دسته دیگر علائم فکری مشاهده می‌شود که موجب اختلال در حافظه کوتاه مدت شده، فرد را حواس پرت کرده، تمرکز شخص را پایین می‌آورد و بی‌دقت و کم‌حوصله می‌شود. دسته دیگر، علائم رفتاری است که تغییراتی مانند پرخوری، کم‌خوری، غیبت‌های مکرر در کار، کاهش علاقه به کار و اختلالات جنسی را به بار می‌آورد.

وجود حوادث در محیط زندگی امری اجتناب‌ناپذیر و برای رشد روانی فرد ضروری است. ولی آنچه ممکن است منجر به بیماری شود ناتوانی در مقابله با درجات غیرعادی و بسیار شدید استرس است که به صورت واکنش‌های فیزیولوژیک و روانی تظاهر می‌کند. در مجموع استرس شغلی در محیط‌های کاری باعث افزایش غیبت کارکنان، بروز حادثه، کاهش کیفیت زندگی، افسردگی ناشی از عدم رضایت شغلی و از توان افتادگی می‌شود که بیشتر ناشی از بیماری‌های جسمی استرس است. احساس بی‌امنیتی شغلی را به ارمغان می‌آورد و در زندگی خصوصی فرد نیز در جسم و روان اختلالاتی ایجاد می‌کند.

استرس بهینه برای زندگی لازم است. موجب رشد روانی فرد و پیشرفت در زندگی می‌شود. انسان را وادار به تلاش می‌کند و همچون محرکی درصدد جبران کمبودها برمی‌آید تا خلا را مرتفع سازد و فرد ارامش یابد، بنابراین از میزان استرسی که در زندگی فرد اختلال ایجاد کند به عنوان استرس شغلی یاد می‌کنیم.

عوامل متعددی همچون جنسیت، تفاوت‌های فردی و خصوصیات شخصیتی بر مدیریت استرس نقش دارند. به طور مثال افرادی که خودکارآمدی، عزت نفس و اعتماد به نفس بیشتری دارند و مرکز کنترل آنها درونی است در مقابله با رویداد‌های تنش‌زای زندگی موفق‌ترند.

پرسشنامه استرس شغلی اورلی و گیردانو^۱

هدف از ساخت این پرسشنامه ارزیابی شخصیت با توجه به الگوهای نوع الف و ب شخصیت می باشد.

این پرسشنامه دارای ۱۴ سوال و ۴ خرده مقیاس:

عجله کاری

رقابتی بودن

حرص زدن

انجام کار بدون برنامه ریزی مناسب می باشد.

کارفرمایان می توانند با کمک از روانشناس صنعتی و سازمانی سالانه با استفاده از این پرسشنامه استرس شغلی کارکنان خود را ارزیابی کنند.

روانشناسان به طور کلی، شخصیت را مجموعه ای از الگوها و صفات پایدار در انسان ها تعریف کرده اند. براساس نظریات شخصیت، یک نظریه شخصیت معرفی شده است که بر اساس آن، افراد مختلف دارای دو تیپ شخصیتی A و B می باشند. این نظریه به عنوان نظریه ی جاکوب گلد اسمیت هم شناخته می شود.

تیپ شخصیتی A چگونه تیپ شخصیتی می باشد؟

بر اساس این تیپ، افرادی که تیپ شخصیتی آن ها A تشخیص داده شود، افرادی هستند که، پرانرژی، پرشور و اشتیاق می باشند، این افراد سخت کوش بوده و برای رسیدن به موقعیت های مختلف جاه طلب هستند. افرادی که دارای این تیپ شخصیتی می باشند، کمی پرخاشگر بوده و گاهی رفتارهای

^۱.Orly & Giordano

تهاجمی از خود نشان می دهند. این افراد کم حوصله تر هستند و تمایل به رهبری دیگران در آن ها به خوبی دیده می شود. رقابت کردن با دیگران برای این افراد شیرین است.

تیپ شخصیت B چگونه تیپ شخصیتی می باشد؟

افراد دارای تیپ B نقطه مقابل افراد دارای تیپ شخصیتی A می باشند؛ این افراد صبر و حوصله زیادی دارند، کارهایشان را با آرامش خاصی پیش می برند، رقابت با دیگران برایشان اهمیت چندانی ندارد. بسیار خونسرد بوده و برخلاف افراد تیپ مقابل، خیلی آرام و شمرده صحبت می کنند. این افراد از انجام کارها براساس روتین خسته نمی شوند و فعالیت های پایدار را ترجیح می دهند. این افراد حتما زمانی را برای انجام فعالیت های دلخواهشان اختصاص می دهند.

عوامل فشارزای سازمانی:

قالب عوامل فشارزای برون سازمانی و درون سازمانی و گروهی همه در نهایت در سطح عوامل شخصی ظاهر می شود. ازجمله عوامل فشارزای درون سازمانی که در عوامل شخصی اثر گذار است عبارتند از مقررات انعطاف ناپذیر، شرح وظایف غیر واقعی، تمرکز و عدم شرکت در تصمیم گیری ها و تفویض اختیارات اندک. امکانات اندک برای پیشرفت، ازدحام و فقدان امکانات در کاهش خود مختاری فرد موجب می گردد و طبیعی است که سازمان هایی که از انعطاف پذیری هویت جمعی، واقع گرایی لازم برخوردار نباشند، مستعد مشکلات ویژه ای میگردند که سبب استرس شغلی کارمندان می گردد. استرس شغلی که به مرور زمان منجر به فرسودگی شغلی می شود با دو پارامتر تشخیص داده می شود: فشار روانی و آزادی در تصمیم گیری. به این ترتیب مشاغل پر تنش و استرس آفرین به مشاغلی گفته می شود که فشار روانی آنها زیاد و در مقابل آزادی تصمیم گیری و انتخاب در آنها پایین باشد. این تنش ها و فشارها ممکن است باعث ایجاد ناخرسندی و نارضایتی از کار شود و به فرسودگی شغلی منجر شود. فرسودگی شغلی یک پاسخ طولانی مدت به عوامل استرس زای مزمن

عاطفی و بین فردی در محیط کار می باشد که با اثرات منفی بر سلامت جسمی و روانی همراه است. در بخش بعدی به فرسودگی شغلی پرداخته ایم.

استرس شغلی و اقدامات لازم

استرس شغلی مقوله ای بسیار مهم در مشاغل و مدیریت آن بسیار حائز اهمیت است.

در صورت امکان شرایط فیزیکی یا روانی کار خود را تغییر دهید و چنانچه قادر به ایجاد چنین تغییراتی نیستید، بعضی از رفتارهای خود را تغییر دهید و مسئولیتی را که از عهده انجام دادن آن بر نمی آید، قبول نکنید. طبق پژوهش های دانشگاه استنفورد و هاروارد، کنار گذاشتن یک شغل پر استرس، مفیدتر از ترک سیگار است.

از برنامه های متنوع برای بهبود وضعیت بدنی خود استفاده کنید، 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 استرس شغلی ناشی از فشارهای روانی مربوط به کار و خستگی شغلی افزایش می یابد. اولین آسیب استرس شغلی، رنج بردن از استرس بدنی است.

همچنین از روش های خاص ایجاد آرامش استفاده کنید. مراقبه، مدیتیشن، خواب کافی و رفتن به دامن طبیعت نیز در تقلیل استرس ناشی از کار موثر است.

با ذهن خسته نیز نمی توان کار کرد، حتما در طول روز چرت بزنید، مرخصی های یک روزه می تواند کمک کند که سر حال شوید، فضای استراحت را از فضای کار جدا کنید، دوش گرفتن، شنا و استخر رفتن می تواند بسیار کمک کننده باشد.

مدیران و صاحبان مشاغل نیز باید فضا و محیط کاری را خالی از تنش و استرس سازند. آموزش حین خدمت را فراموش نکنند و مناسبت ها و لحظات شاد کارکنان خود را به یاد داشته باشند، پاداش و

تشویق کارکنان موجب افزایش نرخ پاسخ‌دهی می‌شود. تشویق و پاداش، رضایتمندی و اعتماد به نفس کارکنان را افزایش می‌دهد که در محیط شغلی رضایت شغلی را به همراه دارد.

فرسودگی شغلی^۱

به اهمیت داشتن شغل و لزوم تناسب تیپ شخصیتی و شغل در بهزیستی روانشناختی واقف شدیم، با این وجود کار می‌تواند منبع فشار عمده‌ای نیز باشد. ممکن است یک شغل رضایت‌بخش به مرور زمان به منبع نارضایتی تبدیل شود و شخص را در جهت فرسودگی شغلی سوق دهد.

پدیده فرسودگی شغلی از آثار مخرب و زیان‌آور شغل‌های امروزی است. خصوصاً برای افرادی که شغل برایشان به معنای واقعی تعریف نشده است. زمانی می‌گوییم فرد دارای شغل است که شخصیت وی با کاری که انجام می‌دهد تناسب داشته باشد وگرنه فرد دارای کار و بار و حرفه است.

فرسودگی شغلی حالت تحلیل رفتگی و خستگی است، که از کار سخت بدون علاقه و انگیزه ناشی می‌شود و با استرس و خستگی حاصل از شغل پیوند خورده است. فرسودگی شغلی، پدیده‌ای عمومی و فراگیر است که از کنش متقابل شخصیت فرد با محیط کار ناشی می‌شود و نتیجه آن از دست دادن انگیزه، اشتیاق، انرژی و کاهش عملکرد در زندگی است. فرسودگی شغلی فقط به منزله خستگی و فشار ناشی از کار مداوم نیست، بلکه به سبک کلی زندگی فرد و ساعت‌های بیداری او نیز سرایت می‌کند. فرسودگی شغلی به عنوان یک سازه محصول عوامل متعددی است که شناسایی این عوامل نقش موثری را در کنترل آن ایفا خواهد نمود.

هر شغلی با تنیدگی همراه است، اما برخی مشاغل، موجب تنیدگی بیشتری می‌شوند. براساس پژوهش‌های انجام شده توسط فریدنبرگر^۲ (۱۹۷۵)، مشاغل خدماتی سطح بالاتری از فرسودگی شغلی را به

^۱. Job Burnout

^۲. Freudemberger

همراه دارند و افرادی را که در مراکز مشاوره و درمان فعالیت می کنند را گروه هایی می داند که بیشتر از بقیه مستعد فرسودگی شغلی هستند.

فرسودگی شغلی باعث کاهش قدرت فرد با عوامل تنش زاست و در برگیرنده نشانگانی از خستگی عاطفی و جسمی است که منجر به تصویر منفی از خود، نگرش^۱ منفی نسبت به شغل، فقدان احساس در ارتباط با مراجعان در هنگام انجام وظیفه می گردد و در نتیجه کاهش عملکرد و کارایی آن ها، سازمان نیز تنزل می یابد.

بنابراین یکی از عمده ترین مشکلاتی که امروزه گریبانگیر کارکنان است و معمولاً در واکنش به مسائل و فشارهای محیط شغلی در میان آن ها دیده می شود، پدیده فرسودگی شغلی است. عدم توجه به فرسودگی شغلی، موقعیت های شغلی کارکنان، نحوه عملکرد او، و در نهایت کارایی و اثربخشی سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد.

فرسودگی شغلی را سندرومی متشکل از خستگی عاطفی، بی تفاوتی، کاهش موفقیت فردی می دانند که در نتیجه فشارهای شغلی مزمن به وجود می آید. همچنین معتقدند که فرسودگی شغلی مفهومی سه بعدی است که بعد مرکزی و آشکارتر آن خستگی عاطفی آن تاکید دارند. این بعد به احساس خستگی ناشی از کار اطلاق می شود. بعد دوم عملکرد شخصی است که به احساس کفایت و پیشرفت موفقیت آمیز در کار با افراد اطلاق می شود. بعد سوم مسخ شخصیت یا بدگمانی نسبت به انسان ها است که در واقع به پاسخ نامربوط و عدم احساس نسبت به اطرافیان در محیط کار اطلاق می شود.

برای سنجش فرسودگی شغلی کارکنان پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ^۲ به کار گرفته می شود. این پرسشنامه ۲۲ گویه را شامل می شود که فرسودگی شغلی را در سه بعد خستگی هیجانی، مسخ

^۱.attitude

^۲.Maslach

شخصیت، و کاهش عملکرد شخصی اندازه‌گیری می‌کنند. از ۲۲ سوال این پرسشنامه، ۹ گویه مربوط به خستگی هیجانی، ۵ گویه مسخ شخصیت و ۸ گویه مربوط به کاهش عملکرد شخصی است.

بعد **خستگی هیجانی**، درجه‌ای که آزمودنی از نظر هیجانی خسته است را مورد سنجش قرار می‌دهد، بعد مسخ شخصیت درجه‌ای را که آزمودنی نگرش غیر حساس یا غیر انسانی به مراجعان خود دارد را مورد سنجش قرار می‌دهد. همچنین بعد کاهش عملکرد شخصی احساسات آزمودنی در مورد شایستگی و موفقیت در شغل خودش را مورد سنجش قرار می‌دهد. استخراج یک نمره کلی از ترکیب سه مقیاس پیشنهاد نمی‌شود.

خستگی یا تحلیل عاطفی: خستگی عاطفی را مولفه اصلی فرسودگی دانسته‌اند این مولفه به از دست رفتن انرژی عاطفی مربوط می‌شود. حالات جسمی که دارای سطح انگیزش بالا بودند اکنون از بین می‌روند و شخصی که دچار تحلیل عاطفی شده است احساس درماندگی کرده و کار برای او خسته‌کننده می‌شود.

عملکرد شخصی: منظور از این مولفه این است که احساس فرد از عملکرد شخصی خود او حاصل می‌گردد و ممکن است که فرد احساس کند که عملکرد او با موفقیت همراه نیست. در نتیجه کاهش عملکرد شخصی نیز می‌توان کاهش عملکرد کلی سازمان را انتظار داشت.

مسخ شخصیت: هنگامی که فرد دچار مسخ شخصیت می‌گردد افراد و یا مراجعان را به صورت یک فرد انسانی مد نظر قرار نداده و آنها را بصورت یک شی درک می‌کند. از جمله عوامل موثر بر مسخ شخصیت را عدم خشنودی از وضعیت موجود، استرس در سرتاسر کار و عدم رضایت از حجم کار می‌دانند.

به طور کلی می توان گفت که مسخ شخصیت و عملکرد شخصی پایین نتیجه عدم توانایی شغلی در ارضای انگیزش، عدم شناخت کافی از شخصیت خویش و عدم رضایت از بازخوردهای محیط کاری و روابط بین فردی است، در حالیکه خستگی عاطفی، عمدتاً به علت استرس کاری است.

درگیری: عبارت است از درگیری فرد با خانواده و همکاران و مشکلات آنها و تضادی که فرد در محیط کار خود با همکاران و مراجعان دارد. بعد درگیری به عنوان مولفه اختیاری در آزمون ماسلاچ در نظر گرفته شده است.

علاوه بر پرسشنامه، مصاحبه و مشاهده بالینی برای سنجش سلامت روانی و فرسودگی شغلی افراد نیز حائز اهمیت است.

نشانه های فرسودگی شغلی

۱- این افراد از فرسودگی جسمی رنج می برند، قدرت کارکردن کمی دارند، خسته هستند، سردردهای مکرر، اختلال در خواب و غذا خوردن نیز به سراغ آنها می آید.

۲- این افراد دارای فرسودگی هیجانی هستند و احساس درماندگی، به دام افتادن در کار می کنند و ذوق کاری ندارند.

۳- ایشان همچنین دارای فرسودگی نگرش هستند و دارای دگرسان بینی خود هستند. به دیگران بدبین بوده و با دیگران مثل شی برخورد می کنند و تمایل به ابطال سازی و تحقیر خود و شغلی که برعهده دارند و محل کارشان هستند. آنها احساس می کنند که در گذشته، حال و آینده پیشرفت خوبی نداشته اند.

عوامل فرسودگی شغلی

۱- علائم جسمانی: خستگی؛ اختلال در خواب و خوراک، سردرد، دردهای معده و روده، آمادگی برای بیماری.

۲_علائم روانی: خشم، تحریک پذیری، افسردگی، بی‌حوصلگی، عدم انعطاف پذیری، کاهش عزت نفس، نگرش منفی کلی در مورد کار.

۳_علائم اجتماعی: گسستگی ارتباطی، گوشه‌گیری، یا درگیری با اعضای خانواده و همکاران.

۴_علائم سازمانی: غیبت در کار، درصد بالای بیکاری در سازمان، همچشمی و رقابت ناسالم، حجم کار کم یا زیاد، تبعیض در محیط کار، پاداش کم.

چه افرادی مستعد فرسودگی شغلی هستند

۱_ گروه اول: کسانی که در مرکز مشاوره و سازمانهای حمایت اجتماعی خدمت می‌کنند و در این گونه مشاغل کارکنان با فشارهای مضاعف دست به‌گیریانند.

۲_ گروه دوم: افرادی هستند که محل کار را به عنوان جایگزینی برای زندگی اجتماعی به کار می‌برند، بدین‌صورت که زندگی خارج از محیط کار برای آنها رضایت‌بخش نیست.

۳_ گروه سوم: افرادی با شخصیت صلح طلب هستند، قصد کنترل دیگران را دارند و معتقدند که هیچ‌کس نمی‌تواند شغلی را که آنها انجام می‌دهند به خوبی آنها انجام دهند.

۴_ گروه چهارم: مدیران افرادی هستند که استعداد زیادی برای ابتلا به فرسودگی شغلی دارند، آنها غالباً در شروع کار انرژی خوبی دارند اما با گذشت زمان احساس می‌کنند که مشکلات چاره‌ناپذیرند و بنابراین احساس تنهایی کرده و خود را از دیگران جدا می‌کنند.

خصوصیات فردی و شخصی و سن افراد و همچنین مسائل اقتصادی و اجتماعی نیز می‌تواند بر فرسودگی شغلی و سلامت روانی کارکنان تاثیر بگذارد.

از ویژگی‌های شخصیتی که احتمال فرسودگی را افزایش می‌دهد، می‌توان به اعتماد به نفس پایین، تکانشی بودن، ناشکیبایی، وابستگی به دیگران برای تایید و محبت و داشتن آرزوها و اهداف دست نیافتنی و غیر واقعی اشاره داشت.

فرسودگی شغلی یک تجربه فردی و در عین حال مربوط به زمینه‌های کاری است. بنابراین تحقیقات انجام شده، تمرکز خود را متوجه دو عامل مرتبط با فرسودگی شغلی کرده‌اند یعنی عوامل موقعیتی و ویژگی‌های فردی، که هر دو عامل، ارتباط تنگاتنگی با پدیده فرسودگی شغلی دارند.

عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی

تعارض نقش: شخصی که مسئولیت‌های متعارضی دارد، این احساس را خواهد داشت که به چند جهت کشیده می‌شود. چنین شخصی مجبور خواهد بود چندین کار را همزمان به انجام برساند و در نتیجه، به خستگی از کار و نهایتاً فرسودگی شغلی مبتلا خواهد شد.

ابهام نقش: بعضی از افراد، از انتظاری که از آنها می‌رود آگاه نیستند. چنین افرادی، تنها می‌دانند که از آنها انتظار می‌رود شخص کارآمدی در حرفه خود باشند اما مطمئن نیستند که چگونه می‌توانند این انتظار را برآورده سازند و این عدم اطمینان بدین دلیل است که برای ایفای نقش خود، الگو یا راهنمایی ندارند که از او پیروی کنند یا الگوبرداری کنند. نتیجه این عدم آگاهی نسبت به وظیفه محوله، این خواهد بود که فرد شاغل هرگز این احساس را تجربه نخواهد کرد که می‌تواند در انجام کار خود، ارزشمند و موفق باشد.

ازدیاد نقش: بعضی افراد نمی‌توانند به پیشنهاد کاری و مسئولیت‌های فراوان و بیش از حدی که به آنها داده می‌شود نه بگویند و در نتیجه، مسئولیت‌ها و وظایف زیادی را به خود تحمیل می‌کنند. چنین افرادی از جمله کسانی هستند که بیشتر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار دارند.

پیشنهادهای برای جلوگیری از فرسودگی شغلی

۱- ایجاد تنوع در کار

۲- یادگیری برای کنترل فشار و استرس

۳- تعیین و ارزیابی اهدافی که قابل دسترس و واقع بینانه هستند

۴- توجه به سلامتی از طریق استراحت کافی، برنامه های ورزشی، پرهیز غذایی و مراقبه و آرمیدگی.

۵- پاداش به خود

۶- داشتن تفریح، مسافرت یا تجارب جدید.

۷- شناخت محدودیت های خود و همسازی با این محدودیت ها.

۸- ایجاد فرصت هایی برای رشد معنوی

تناسب شخصیت و کار، از فرسودگی شغلی جلوگیری می کند. این جاست که می توانیم بگوییم، نمی توانیم از مشاغلی که بخودی خود فرسودگی بالایی دارند اجتناب کنیم و به سمت شان نرویم، چه بسا پرستاران و مشاورانی که با شوق به سرکار می روند اما می توانیم در مشاغلی که فرسودگی به همراه ندارند با گزینش افراد مناسب و تضمین سلامت روان آنها از خستگی و فرسودگی جلوگیری کنیم. تاکید بر حضور روانشناس صنعتی و سازمانی در ادارات، سازمان ها و ارگان های دولتی و خصوصی این جا احساس می شود. روانشناس صنعتی و سازمانی از گزینش اشتباه جلوگیری کرده، با حضور خود استرس شغلی و فرسودگی شغلی را پایین آورده، باعث بهره وری شغلی، رضایت شغلی و انگیزه در کارکنان شده و سلامت روان کارکنان را تضمین خواهد کرد.

رضایت شغلی^۱

رضایت شغلی یعنی ارزیابی یک نفر از شرایط شغلی خویش. که از جنس نگرش است و یک مفهوم ذهنی محسوب می شود. ممکن است دو فرد مختلف در یک موقعیت شغلی یکسان، به یک اندازه از شغل خود راضی نباشند. عوامل مهم در رضایت شغلی شامل دو گروه عوامل می باشد. یک گروه شامل عوامل سازمانی و گروه دیگر شامل عوامل شخصیتی می باشد.

در واقع رضایت شغلی نوعی احساس رضایت و راحتی یا نوعی حس کمال است که یک کارمند از محیط کاری خود دریافت می کند.

رضایت شغلی به عوامل مختلفی مثل فرصت های ترفیع، میزان حقوق، مزایا و امنیت شغلی، رابطه با همکاران و بالادستی ها و ... بستگی دارد.

رضایت شغلی همچنین می تواند باعث کاهش غیبت ها، خطاها و اختلافات کاری و افزایش عایدات شرکت شود.

افزایش رضایت شغلی نه تنها باعث کارایی و عملکرد سازمان ها می شود بلکه می تواند باعث شود که افراد نیز سلامت و بهزیستی بیشتری را تجربه نمایند. در واقع رضایت شغلی با سایر جنبه های سلامت فیزیکی و سلامت روانشناختی مرتبط بوده و می تواند باعث شود که افراد زندگی سالم تری را تجربه نمایند.

توجه به رضایت شغلی برای سلامت فردی، سلامت حرفه ای و سلامت جامعه اهمیت و ضرورت دارد.

^۱. Job satisfaction

عوامل افزایش رضایت شغلی

محیط کار

کارمندان یک سازمان به محیطی سالم، امن و راحت نیاز دارند که باعث رشد شخصی آن ها شود. اگر شرایط کار نامساعد یا پرسروصدا باشد انجام کارها برای کارکنان بسیار دشوار خواهد شد. لذا، محیط کاری دوستانه و حمایتگر می تواند رضایت شغلی کارکنان را افزایش دهد.

اعطای مسئولیت

در صورتی که هیچ مسئولیتی به کارکنان شرکت اعطا نشود، به مرور اعتماد به نفس خود را از دست داده و درباره ارزش خود در شرکت شک خواهند کرد. این امر در نهایت منجر به کاهش رضایت شغلی آن ها می شود.

علائق شخصی

کسانی که علایق شخصی خود را در شغلشان پیدا می کنند، دارای بیشترین میزان رضایت در کار خود هستند و به کار به عنوان یک شغل اجباری نگاه نمی کنند.

وجود مزایای خود مراقبتی

وقتی افراد بدانند شرکت یا سازمانی که برای آن کار می کنند مراقب سلامت و رفاه آن ها در محیط کار و خارج از آن است نشاط و شادکامی بیشتری خواهند داشت و رضایت شغلی آن ها فراهم خواهد شد.

خلاقیت در کار

هرجا خلاقیت در میان باشد شاهد افزایش رضایت شغلی نیز خواهیم بود.

تقدیر و قدردانی

تقدیر و قدردانی و تشویق در مقابل دیگران باعث تقویت روحیه و دلگرمی کارکنان می شود.

کسب احترام از سوی همکاران

کارکنان دوست دارند مورد احترام دیگر همکاران باشند، یک محیط کاری خصمانه با همکاری بی نزاکت مطمئناً میزان رضایت شغلی را کاهش خواهد داد. در این جا مدیران باید فوراً و پیش از آن که این اختلافات به مشکلات جدی تر منتهی شود مداخله کنند.

پرداخت حقوق^۱

حقوق و دستمزد از مواردی است که به صورتی چند بعدی باعث افزایش رضایت شغلی می شود. پول نه تنها به افراد کمک می کند که نیازهای اولیه خود را تامین کنند بلکه به تامین نیازهای روحی و روانی آن ها نیز کمک می کند.

سن

سن یکی از فاکتورهایی است که بر رضایت شغلی اثرگذار است. مطالعات نشان می دهند که رضایت شغلی با افزایش سن بیشتر می شود.

ترفع

ترفع نیز با رضایت شغلی ارتباط مستقیم دارد.

^۱.Rights

احساس تعلق

تبریک گفتن تولد یک کارمند، ارتباط گرفتن کمک کردن به کارکنانی که در بحران شخصی و خانوادگی قرار گرفته اند شاید در ظاهر اقداماتی جزئی به نظر بیاید اما باعث می شود افراد باور کنند که به این شرکت تعلق دارند و شرکت به آن ها فراتر از محیط کاری احترام قائل است. این امر به طور همزمان باعث افزایش رضایت شغلی و وفاداری در محیط کار می شود.

تامین اجتماعی

وجود ایمنی و تامین اجتماعی نقشی عمده در رضایت شغلی افراد بازی می کند. در صورتی که یک کارمند احساس امنیت در زمینه درمانی و ... نکند رضایت شغلی او به میزان قابل توجهی کاهش خواهد یافت.

پرسشنامه رضایت شغلی

پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا^۱ که دارای ۱۹ سوال است که رضایت شغلی را در شش بعد ارزیابی می کند

نظام پرداخت (مزایا و حقوق دریافتی)

نوع شغل (هماهنگی شغل با خصوصیات فردی)

فرصت های پیشرفت (فضای موجود در کار جهت ارتقا و پیشرفت)

جو سازمانی (فضایی که در بین کارکنان وجود دارد)

سبک رهبری (شیوه رهبری مدیران)

شرایط فیزیکی (شرایط فیزیکی محیط کار مانند گرما، سرما و دکوراسیون و...)

¹.Minnesota

از نتایج دیگر رضایت شغلی می توان رضایت مندی کلی از زندگی، سازگاری عاطفی و غیبت از کار را نام برد. از آنجایی که رضایت شغلی می تواند منبع فشار باشد و فشار موجب بیماری های متعدد جسمی می شود، این پیوند منطقی می نماید.

درک عوامل موثر در رضایت شغلی تاثیر عمده ای در عملکرد و بهره وری کارکنان دارد. در بخش بعد به بهره وری شغلی پرداخته ایم.

بهره وری شغلی^۱

بهره وری شغلی عبارت است از به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی، تسهیلات به طریقی علمی و کاهش هزینه های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال، افزایش دستمزدها و بهبود معیارهای زندگی، آنگونه که به سود کارگر، مدیریت و عموم مصرف کنندگان باشد.

بهره وری به معنای قدرت تولید، باروری و مولد بودن است. سازمان های مختلف بین المللی با توجه به هدف های خود تعاریف مختلفی از بهره وری عرضه داشته اند، علت عدم تفاهم در مورد مفهوم بهره وری، ویژگی های اقتصادی_ اجتماعی کلمه بهره وری است.

تعریف سازمان بهره وری ملی ایران: بهره وری یک فرهنگ و یک نگرش عقلانی به کار و زندگی است که هدف آن هوشمندانه تر کردن فعالیت ها برای دستیابی به زندگی بهتر و متعالی تر است.

اکنون در عصر ارتباطات عنوان می شود که هرگونه بهبودی در کیفیت یا کمیت اطلاعات موجود در سازمان ها، یا توانایی فرآوری یا به کارگیری اطلاعات، امکان افزایش وضعیت بهره وری و رقابتی یک سازمان را فراهم می کند.

تعریف سازمان بین المللی کار از بهره وری

بهره وری عبارت است از نسبت ستاده بر یکی از عوامل تولید: سرمایه، نیروی کار و مدیریت.

^۱. Job productivity

در این تعریف (مدیریت) به طور ویژه یکی از عوامل برای سنجش بهره‌وری محسوب می‌شود.

مرکز بهره‌وری ژاپن در اطلاعیه‌ای در ارتباط با بهره‌وری چنین بیان کرده است.

حداکثر استفاده از منابع فیزیکی، نیروی انسانی و سایر عوامل به روشهای علمی به طوریکه بهبود بهره‌وری به کاهش هزینه تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و بالا رفتن سطح زندگی همه آحاد (ملت) منجر شود.

از دید مرکز بهره‌وری ژاپن از زمان تأسیس نهضت ملی افزایش بهره‌وری در این کشور را تحت سه اصل رهنمون ساز به جلو هدایت نموده است که عبارتند از: افزایش اشتغال، همکاری بین نیروی کار و مدیریت، توزیع عادلانه و برابر ثمره‌های بهبود بهره‌وری در میان مدیریت، نیروی کار و مصرف‌کنندگان.

دیدگاه‌های بهره‌وری

استیکل^۱: نسبت میان بازده مرتبط با تولید مشخص و معین در مقایسه با نهادهای مصرف‌شده

فابریکانت^۲: یک نسبت همیشگی بین خروجی به ورودی

بهره‌وری نیروی انسانی به چه معناست؟

بهره‌وری نیروی انسانی یعنی به حداکثر رساندن استفاده از منابع انسانی به طریق علمی به منظور کاهش هزینه‌ها و رضایت کارکنان، مدیران و مصرف‌کنندگان و نیز حداکثر استفاده مناسب از نیروی انسانی به منظور حرکت در جهت اهداف سازمان با کمترین زمان و حداقل هزینه

معرفی پرسشنامه بهره‌وری نیروی انسانی جاهد

این پرسشنامه به سنجش نوع کیفیت نیروی انسانی در کار در نه‌مؤلفه زیر می‌پردازد:

^۱.Stickel

^۲.Fabricant

توان

شناخت شغل

حمایت سازمانی

انگیزش

بازخورد عملکرد

اعتبار تصمیمات

سازگاری کارکنان با عوامل طبیعی

مشارکت

آموزش

بهبود انگیزه با نظام پرسنلی و برنامه آموزشی-تربیتی ارتباط نزدیکی دارد. این کار را می توان با تشویق کارکنان به شرکت در برنامه های بهبود عملیات افزایش بهره وری، فعالیت های اصلاحی محیط کار و رفع اشکال مقررات شغلی انجام داد. این فعالیت ها باعث می شود روحیه کار گروهی در افراد رشد کند و کارکنان از فعالیت های واحد خود آگاهی بیشتری بیابند.

شاخص های تحلیل رفتگی شغلی

احساس افسردگی، درماندگی و ناامیدی، افزایش تنش و تعارض در خانه، افزایش حالت های عاطفی منفی (مثل عصبانیت، بی قراری و تحریک پذیری) و کاهش حالت های عاطفی مثبت (مثل صمیمیت، با ملاحظه بودن، فروتنی و ادب) به علاقه مند شدن نسبت به شغل خود، ناتوانی، احساس مورد تایید و تشویق قرار نگرفتن، احساس جدایی از دیگران و بیگانگی، احساس بی تفاوتی، ملامت و بی زاری.

تحریک پذیر و پرخاشگر بودن، کناره جویی از دیگران، کاهش توانایی برای انجام دادن وظایف شغلی، محدود شدن فعالیت های اجتماعی و تفریحی، افزایش موارد سوء مصرف دارو، افزایش مشکلات و درگیری ها با مسئولان، روسا، همکاران، همسر و فرزندان.

نارضایتی و نگرش های منفی نسبت به خود، شغل و در کل نسبت به زندگی، در نهایت مجموعه علائم بالا به رفتارهایی مثل غیبت از محل کار، رها کردن کار منجر می شود. متأسفانه علائمی که تحلیل رفتگی شغلی با آن شناخته می شود، در مرحله ی غیر قابل بازگشت بروز می کند که علائم در زمینه ترک شغل، تغییر مکرر شغل یا غیبت از کار است. البته پیش از رسیدن به مرحله غیرقابل بازگشت، حالاتی مثل احساس شدید فشار کار و احساس ناتوانی در انجام وظیفه خود فرد به وجود می آید. و در زمینه زوال شخصیتی، در مرحله غیر قابل بازگشت رخ می دهد، نشانه هایی مثل از خود بیگانگی و ناسازگاری با شرایط شغلی دیده می شود، اما این نشانه ها فقط برای متخصصین قابل تشخیص است.

کسی که دارای تحلیل رفتگی شغلی باشد عزت نفسش نزول پیدا می کند، روابط شخصی اش از بین می رود و ممکن است دچار این احساس شود که بیش از حد کار می کند و قادر نیست کار زیاد خود را کنترل کند. تحلیل رفتگی کاری، به صورت دوره ای اتفاق می افتد و ضروری است که پیش آمدن چنین دوره ای را قبول کنیم و اگر در مراحل اولیه آن شناخته شود، براحتهی قابل درمان است. اما اولین قدم در مقابله با این حالت آگاه بودن از علائم آن است.

غیبت شغلی^۱

پدیده غیبت کارکنان

^۱. Job absence

به عدم حضور منابع انسانی سازمان به دلایل عمدی یا غیر عمدی در محل کار و سازمان اشاره دارد. این پدیده اثر منفی زیادی از منظر فردی، گروهی و سازمانی به همراه دارد و نیازمند عارضه یابی منابع انسانی به صورت دقیق است.

غیبت کارکنان به شکل های گوناگون مانند عدم حضور فیزیکی و یا حضور بدون برنامه و از روی عدم رضایت و سر اجبار بروز می کند. این پدیده به عنوان یک واکنش منفی رفتاری از سوی منابع انسانی بر انگیزه، روحیه، رضایت و کارایی افراد تاثیر دارد. همچنین بهره وری و اثربخشی سازمان را به خطر می اندازد.

دلایل غیبت کارکنان

غیبت کارمند می تواند اختیاری و هم غیر اختیاری باشد. غیبت اختیاری زمانی است که کارمندان به این علت سرکار حاضر نمی شوند که می خواهند کار دیگری انجام دهند. اعلام بیماری یا تمارض برای استفاده از آخر هفته طولانی یا مرخصی یک روزه برای انجام یک ماموریت یا خرید همه مثال هایی هستند برای غیبت از کار اختیاری. غیبت غیر اختیاری زمانی رخ می دهد که کارمند عذری قانونی برای غایب شدن داشته باشد مانند بیماری.

از آنجایی که غیبت غیر اختیاری اجتناب ناپذیر است، سازمان برای پذیرش مقدار معینی از آن آماده باشد. این غیبت از کار اختیاری است که سازمان ها سعی می کنند آن را از بین ببرند.

البته تشخیص غیبت اختیاری از غیر اختیاری مشکل است، چرا که اکثر کارکنان نمی پذیرند که غیبت آنها اختیاری است.

شیوه های اندازه گیری غیبت اختیاری و غیر اختیاری

استفاده از فراوانی غیبت (تعداد روزهای غیبت)

استفاده از طول غیبت (تعداد روزهای متوالی غیبت)

غیبت اختیاری با رضایت شغلی کارمند ارتباط نیرومندی دارد. این در حالی است که غیبت غیر اختیاری و رای کنترل کارفرما واقع شده است.

مدیریت غیبت کارکنان

مدیریت غیبت، در تعریف، طرح ریزی، برنامه ریزی و کنترل اقدامات به منظور کاهش غیبت ناشی از عوامل شغلی با هدف افزایش بهزیستی و رفاه کارکنان و بهبود عوامل اقتصادی، شناخت می شود. برای اجرای مدیریت غیبت از کار کارکنان در سازمان ها باید مراحل را طی کرد که عبارت اند از

تشخیص و شناسایی عوامل و مولفه های اثر گذار بر غیبت کارکنان

مشخص کردن میزان تاثیر هریک از عوامل بر غیبت از کار

برنامه ریزی و اقدامات پیشگیرانه

اندازه گیری اثر بخشی این اقدامات

تحلیل و ارزیابی میزان تاثیر اقدامات در عملکرد سازمان

جلوگیری از غیبت کارکنان

مطالعه داده ها: میزان غیبت یک نیروی کار یا کل شرکت را مشخص کنید و به دنبال الگوهای مشکل ساز بگردید. یکی از فرمول های رایج محاسبه میزان غیبت این است: تعداد غیبت ها را بر تعداد روز های کاری در یک دوره تعیین شده تقسیم کنیم و در صد ضرب کنیم تا یک درصد به دست آید. بهتر از این نرخ کمتر از سه درصد باشد.

کشف دلایل: زمانی که یک نیروی کار غیبت غیر موجه ای دارد یا برای چند روز دیر سر کار می آید، بدترین حالت را در نظر نگیریم. مدیر باید با کارکنان ملاقات کند تا بداند چرا حضور آن ها تغییر کرد است و توضیح دهد که غیبت ها چگونه تیم و کسب کار را تحت تاثیر قرار میدهد.

فعال بودن: برخی از مهم ترین دلایلی که افراد در کار غیبت می کنند عبارت اند از: آزار و اذیت در محل کار، فرسودگی شغلی و استرس، چالش های مراقبت از کودک، عدم مشارکت، و بیماری و آسیب جسمی.

انعطاف پذیر بودن: سیاست های حضور و غیاب سخت یا غیر واقعی، مانند سیستم های مبتنی بر امتیاز که شرایط موجه را در نظر نمیگیرند، مدیران را برای شکست آماده میکنند. کارکنان میخواهند که با آنها منصفانه رفتار شود.

قدردانی از تلاش های کارکنان: قدرت یک تشکر خوب را دست کم نگیرید. شرکت های که تلاش های کارکنان خود را به رسمیت می شناسند و از آنها قدر دانی میکنند، مشاکت، بهره‌وری و عملکرد بالاتری دارند.

غیبت کارکنان بخشی طبیعی از زندگی کاری آن ها محسوب میشود.

حتی زمانی که افراد در سلامت هستند غیبت آن ها به این معنی است که میتوانند برای بازیابی خود و استراحت کردن مرخصی بگیرند. اما این غیبت های مکرر و غیر موجه است که می تواند مشکل ساز شود. غیبت بدون پرداختن به دلیل آن میتواند عوارض خود را بر شرکت و کارکنانش بگذارد، دیگران باید اضافه کاری انجام دهند و تیم های که عملکرد ضعیفی دارند، اهداف انگیزشی خود را از دست میدهند.

فرهنگ سازمانی^۱

فرهنگ سازمانی به سیستمی از معانی مشترک که به وسیله اعضای یک سازمان حفظ می شود و یک سازمان را از سازمان های دیگر جدا می کند اطلاق می شود. این سیستم از معانی مشترک و مجموعه ای از ویژگی های کلیدی تشکیل شده است که سازمان برای آن ارزش قائل است.

^۱. Organizational culture

فرهنگ سازمانی مجموعه ای از ارزش ها، باورها، هنجارها و رفتار ها است که در یک سازمان وجود دارد و بر نحوه عملکرد و تعامل کارکنان با یکدیگر و با مشتریان تاثیر می گذارد.

وجه مشترک تعاریف ارائه شده وجود یک سلسله از باورها، اعتقادات و ارزش های مشترک بین اعضای یک سازمان است که رفتار اعضای آن را هدایت می کند. هر سازمان الگوهای اعتقادی، افسانه ها، داستان ها، آداب و رسومی دارد که خود متاثر از فرهنگ جامعه ای است که سازمان را احاطه کرده است و وجود آن باعث می شود اعضا شناختی مشترک پیدا کنند و نوعی یکرنگی و همسویی بین آن ها مشاهده شود.

اهمیت فرهنگ سازمانی

چیزهای کمی در یک سازمان وجود دارند که به اندازه فرهنگ اهمیت دارند. رهبران سازمان می خواهند بدانند فرهنگ چیست تا از طریق آن روی رفتار افراد تاثیر بگذارند، کارکنان می خواهند بدانند فرهنگ چیست تا از طریق آن بفهمند آیا فضا به شکلی هست که بتوانند در آن کار کنند یا خیر. و مشتری می خواهد بداند که فرهنگ چیست تا متناسب با آن از کارکنان انتظار داشته باشد.

فرهنگ قوی و مثبت می تواند فواید زیادی برای سازمان داشته باشد، از جمله:

افزایش تعهد و انگیزه کارکنان

بهبود عملکرد و بهره وری

جذب و حفظ استعدادها

بهبود برند و شهرت

بنابراین فرهنگ سازمانی، شیوه مناسب رفتار در درون سازمان را تعریف می کند. این فرهنگ متشکل از اعتقادات و ارزش های مشترک میان کارکنان است که توسط رهبر سازمان مربوطه معین می

شوند؛ سپس از طریق روش های مختلف، توسعه پیدا می کنند و تقویت می شوند. در نهایت، ادراکات، رفتارها و درک کارکنان سازمان را شکل می دهند.

ارگونومی^۱ محیط کار

ارگونومی محل کار، به علم طراحی محیط کار به گونه ای که فضای کاری را کارآمدتر کند و فشار، صدمات و حوادث را به حداقل برساند، گفته می شود. مشکلات مربوط به ارگونومی محیط کار مثل نشستن طولانی مدت، می تواند باعث کاهش بهره وری، افزایش غیبت، افزایش هزینه های پزشکی، فرسودگی و غیره شود.

تحقیقات نشان داده است که توجه به ارگونومی کار و انجام اقدامات عملی برای بهبود آن، جابجایی کارکنان را تا ۸۷ درصد کاهش می دهد. به همین دلیل، توجه به ارگونومی محیط کار اهمیت زیادی برای مدیران و کارفرمایان دارد.

به بیان دیگر، ارگونومی محل کار، به علم طراحی محل کار با در نظر گرفتن توانایی ها و محدودیت های کارمندان گفته می شود. طراحی نامناسب محل کار می تواند باعث افزایش خستگی، نارضایتی، کاهش بهره وری و صدمه به کارمندان شود. فرایند بهبود ارگونومی محل کار، عوامل خطرزا و عضلانی می شوند برطرف نموده و موجب افزایش عملکرد و بهره وری افراد می شود.

توجه به علم ارگونومی محیط کار باعث شکل دهی فضایی می شود که با توانایی ها و محدودیت های جسمانی کارکنان همخوانی داشته باشد. در نتیجه، به کارگیری اصول ارگونومی در محیط کار، کارمندان بهره وری و رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت.

^۱.Ergonomics

برخی از مهمترین مزایای ارگونومی در محیط کار عبارتند از:

جلوگیری از آسیب ها و صدمات محل کار

افزایش سطح تمرکز و بهره وری

افزایش کیفیت خروجی کار

افزایش مشارکت کارکنان

کاهش غیبت و جابجایی کارکنان

مدیریت و کاهش هزینه های مراقبت های پزشکی

ایجاد امنیت بیشتر در محیط کار

سرمایه گذاری برای به کارگیری اصول ارگونومیک مناسب در محیط کار همچنین می تواند باعث بهبود و ارتقای فرهنگ کاری شود. سازمان هایی که توجه به ارگونومی فضای کار را در الویت قرار داده و برای رفاه و سلامتی کارکنان خود ارزش قائلند، عملکرد بهتری در جذب و استخدام استعدادها در سازمان خواهند داشت.

اهمیت و دامنه عملکرد ارگونومی

مهمترین اهداف ارگونومی عبارتست از

ایمنی_بهداشت

تولید_بهره وری

بنابراین ارگونومی محیط کار به معنای طراحی و چیدمان محیط کار و تجهیزات به گونه ای است که با توانایی ها و محدودیت های فیزیکی و روانی انسان ها هماهنگ باشد تا بهینه سازی عملکرد، کاهش خطرات و ارتقای سلامتی و راحتی کارکنان در محیط کار حاصل شود.

روانشناسی رنگ ها در محیط کار

روانشناسی رنگ ها در محیط کار، اهمیت ویژه ای دارند. در مورد انتخاب پالت رنگی در محل کار باید به اندازه ی استخدام کارمندان توجه از خود نشان دهید. باید بدانید که رنگ ها تاثیر زیادی بر فضای بصری محیط کار دارند، به شکل ناخودآگاه بر روی افراد تاثیر زیادی می گذارند.

استفاده مناسب از روانشناسی رنگ ها موجب می شود، افراد در محیط کاری خود از بهره وری و خلاقیت زیادی برخوردار شوند. در واقع روانشناسی رنگ ها در محیط کار به بررسی تاثیر رنگ ها بر روحیه، عملکرد و بهره وری کارکنان می پردازد. انتخاب رنگ های مناسب می تواند فضایی کارآمد و مثبت ایجاد کند، در حالی که انتخاب های نامناسب ممکن است باعث کاهش تمرکز و بهره وری شود.

امور استخدامی پرسنل

امور استخدامی پرسنل شامل رسیدگی به امور مربوط به: استخدام، ارتقاء، ترفیع، انتقال، بازنشستگی و سایر مسائل مرتبط با وضعیت استخدامی کارکنان می شود. این امور توسط کارشناسان امور استخدامی در سازمان ها و ادارات پیگیری و اجرا می شوند.

وظایف کارشناس امور استخدامی به طور کلی شامل موارد زیر است:

رسیدگی به امور استخدامی کارکنان شاغل و بازنشسته:

شامل بررسی و تایید مدارک، صدور احکام و پیگیری مسائل مربوط به استخدام، ترفیع، انتقال، بازنشستگی و غیره می شود.

اجرای طرح طبقه بندی مشاغل:

فراهم آوردن شرایط لازم برای اجرای طرح طبقه بندی مشاغل و اعمال آن در خصوص کارکنان.

نظارت بر پرونده های استخدامی:

اطمینان از تکمیل و به روز بودن پرونده های استخدامی و تهیه گزارش های مربوطه.

پیگیری و هماهنگی صدور احکام پرسنلی:

هماهنگی با واحدهای ذیربط برای صدور احکام استخدامی، ترفیع، ارتقاء، تغییر محل خدمت، ماموریت، انتقال، بازنشستگی و غیره.

همکاری با مراجع رسیدگی به تخلفات:

همکاری با هیات های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان و اعضای هیات علمی و ثبت سوابق مربوطه.

اطلاع رسانی و راهنمایی:

اطلاع رسانی به کارکنان در خصوص نحوه اجرای مقررات اداری، استخدامی و انضباطی.

بررسی و تایید احکام اداری:

بررسی و تایید احکام اداری و پرسنلی در چهارچوب مقررات مربوطه.

پیگیری شکایات و مشکلات:

پیگیری و هماهنگی برای رفع شکایات و مشکلات اداری و استخدامی کارکنان.

همکاری در برگزاری آزمون های استخدامی:

همکاری در برگزاری آزمون های استخدامی و گزینش متقاضیان همکاری.

انجام سایر امور محوله:

انجام سایر وظایف محوله در حوزه وظایف سازمانی.

به طور خلاصه، امور استخدامی پرسنل به عنوان یک بخش حیاتی از مدیریت منابع انسانی، نقش مهمی در حفظ و ارتقاء نیروی انسانی یک سازمان ایفا می کند.

آموزش کارکنان

آموزش کارکنان کلیه تلاش ها و فعالیت هایی است که موجب ارتقا سطح دانش و آگاهی و مهارت های حرفه ای شغلی و ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان یک سازمان شده و آنها را آماده انجام وظایف و مسئولیت های شغلی می نماید.

از سوی دیگر، آموزش لزوماً منجر به توسعه کارکنان نمی شود. آموزش معمولاً به شرکت در کلاس و کارگاه محدود می شود. در حالی که توسعه زمانی رخ می دهد که فرد آموزش گیرنده بتواند آموخته های خود را در راستای اهداف سازمان به کار بندد.

کارکنان در هر سطحی از سطوح سازمان، اعم از مشاغل ساده یا مشاغل پیچیده محتاج آموزش و یادگیری و کسب دانش و مهارت های جدید هستند و باید همواره برای بهتر انجام دادن کار خود از هر نوع که باشد، روش ها و اطلاعات جدیدی کسب نمایند.

فرایند آموزش کارکنان

فرایند آموزش در منابع انسانی از چهار مرحله نیازسنجی آموزشی، اجرا و سنجش اثربخش دوره های آموزشی تشکیل می شود.

نیازسنجی آموزشی

فرایندی است که از طریق آن اطلاعات در مورد نیازهای آموزشی کارکنان جمع آوری و تحلیل می شود. به منظور کارایی و اثر بخشی، همه برنامه های آموزشی باید با نیازسنجی آموزشی آغاز شوند. قبل از اینکه آموزش واقعی اتفاق بیفتد.

نتایج نیازسنجی به مدیر آموزشی اجازه می دهد تا اهداف آموزشی را از طریق پاسخگویی به دو سوال خیلی اساسی شناسایی کند:

چه کسی به آموزش نیاز دارد؟

چه آموزشی مورد نیاز است؟

برنامه ریزی آموزشی

بعد از نیاز سنجی نوبت به برنامه ریزی آموزشی است. مراحل برنامه ریزی آموزشی عبارتند از:

تعیین هدف برنامه

انتخاب شخص درون یا برون سازمانی برای طراحی و توسعه آموزش

انتخاب و طراحی محتوای برنامه

شناسایی و آموزش مربیان (در صورتی که درون سازمانی باشند).

تعیین روش اجرای آموزش و انتخاب تکنیک هایی که برای سهولت یادگیری استفاده می

شود (سخنرانی، ایفای نقش، شبیه سازی و غیره)

زمان و مکان برگزاری دوره و بودجه مورد نیاز

اجرا

اجرا فرایند به بوته عمل گذاشتن یک طرح با برنامه معین پس از نیازسنجی و تدوین برنامه های

آموزشی است. اجرا می بایست با هدف فراهم آوردن زمینه های لازم برای توفیق بیشتر برنامه ها در

تحقق هدف های آموزشی بویژه افزایش میزان استقبال کارکنان سازمان از دوره ها صورت پذیرد.

انواع روش های اجرای آموزش کارکنان

آموزش در حین کار: آموزش کارکنان در حین انجام وظایف شغلی واقعی یاد می گیرند.

آموزش کلاس درس: جلسات آموزشی سنتی که در یک محیط کلاسی برگزار می شود.

پلتفرم های دیجیتالی آموزش: پلتفرم های آنلاین یا الکترونیکی یا سیستم های مدیریت یادگیری برای دسترسی از راه دور.

شبیه سازی: ایجاد محیط های شبیه سازی شده یا مجازی برای آموزش عملی.

کارگاه ها / سمینارها: جلسات تعاملی که توسط کارشناسان و یا مدرسان موضوعی برگزار می شود.

منتورینگ / کوچینگ: جفت کردن کارمندان با مربیان و منتورهای با تجربه.

آموزش مبتنی بر تیم: آموزش در یک محیط تیمی یا گروهی انجام می شود.

مطالعات موردی / ایفای نقش: تجزیه و تحلیل سناریوها و درگیر شدن در تمرینات ایفای نقش.

گیمیفیکیشن: شامل عناصر بازی مانند برای افزایش تعامل و جذابیت آموزش

سنجش اثربخشی

سنجش اثربخشی یعنی اینکه آموزش های برگزار شده تا چه میزان منجر به تغییرات مورد نظر سازمان (دانش، مهارت، نگرش) شده است؟

به صورت دقیق تر ارزیابی اثربخشی آموزش یعنی:

تعیین میزان تحقق اهداف آموزشی

تعیین نتایج قابل مشاهده از آموزش پذیران در اثر آموزش های اجرا شده

تعیین میزان انطباق رفتار آموزش پذیران با انتظارات نقش سازمانی

تعیین میزان درست انجام دادن کار که مورد نظر آموزش بوده است

تعیین میزان توانایی های ایجاد شده در اثر آموزش ها برای دست یابی به هدف ها

امروزه دیگر کارکنان سازمان ها، ابزار موفقیت مدیر نیستند و به عنوان سرمایه های سازمان به گردانندگان اصلی کار و شرکای سازمان تبدیل شده اند. برای دستیابی به این ویژگی ها سازمان باید مهمترین منبع و عامل رقابتی خود یعنی نیروی انسانی را توانمند سازد. آموزش یک وظیفه اساسی در سازمان ها و یک فرایند مداوم و همیشگی است و امری موقتی و تمام شدنی نمی باشد.

آموزش کارکنان شرایطی را ایجاد می کند که آنان زندگی کاری خود را در پرتو آن کنترل می کنند و به رشد کافی برای پذیرش مسئولیت های بیشتر در آینده دست می یابند.

نردبان شغلی دوسویه^۱

نردبان شغلی دوسویه مدلی نوین برای توسعه مسیر شغلی است که به کارکنان امکان می دهد بدون ورود به سمت های سرپرستی یا مدیریتی، همچنان به سطوح بالاتر سازمانی دست پیدا کنند.

این مسیر مخصوص افرادی است که دانش تخصصی عمیق یا تحصیلات ویژه دارند، اما علاقه ای به مدیریت و کارهای اداری ندارند. به جای اینکه مجبور باشند برای رشد، مدیر شوند، می توانند در مسیر تخصصی خود ارتقا بگیرند و جایگاه بالاتری کسب کنند.

چرا نردبان شغلی دوسویه مهم است؟

حفظ استعدادها: متخصصان انگیزه پیدا می کنند در سازمان بمانند.

افزایش بهره وری: افراد در همان کاری که بهترین هستند می درخشند.

^۱. Dual Career Ladder

رقابت پذیری سازمان: شرکت با نگهداشت افراد کلیدی جلوتر از رقبا حرکت می کنند.
عدالت شغلی: رشد فقط از مسیر مدیریت نمی گذرد؛ مسیر تخصص هم ارزشمند است.

جمع بندی

نردبان شغلی دو سویه یعنی سازمان به همه می گوید: « برای پیشرفت لازم نیست مدیر شوی؛ کافی است در همان حوزه ای که عاشقش هستی، بهترین باشی».

مصاحبه شغلی^۱

مصاحبه شغلی یا استخدامی در واقع یک جلسه برای صحبت میان کارفرما یا مدیر و متقاضیان شغلی در یک سازمان است. به طور کلی هماهنگی و برگزاری این جلسه از وظایف منابع انسانی شرکت است، ولی اینکه چند نفر مصاحبه کننده با یک متقاضی صحبت کنند، چند جلسه مصاحبه برگزار شود و مصاحبه کنندگان چه سمتی در سازمان داشته باشند، به موقعیت شغلی مورد نظر و ساختار سازمانی بستگی دارد.

هدف از جلسه مصاحبه کاری استخدام نیرو است و نتیجه مصاحبه منجر به گزینش از میان متقاضیان خواهد شد. این ارزیابی دو طرفه است؛ متقاضی شغل هم در طی این فرآیند سازمان را ارزیابی می کند و به بررسی شرایط و مزایا و معایب شغلی و سازمانی می پردازد. حتی برای بسیاری از افراد مواردی مانند اهمیت دادن به کارکنان و انگیزش کارکنان در سازمان هم در انتخاب محل کار موثر است.

در مصاحبه شغلی چه مواردی برای کارفرما و کارجو مهم است؟

در مصاحبه شغلی ویژگی هایی شامل توانایی ها، تخصص و دانش مرتبط، مهارت شغلی، مدارک تحصیلی و دوره های آموزشی گذرانده شده توسط متقاضی، توسط سازمان بررسی می شود. تجربیات حرفه ای و شغلی فرد اهمیت و وزن زیادی در این ارزیابی دارد. همچنین شخصیت و رفتار اجتماعی

^۱. Job interview

در کنار مهارت های نرم مانند توانایی حل مسئله، مدیریت زمان، تفکر انتقادی، قدرت تجزیه و تحلیل، همکاری تیمی، انعطاف پذیری، دقت، نظم و تعهد، خلاقیت و نیازمندی های شغلی مورد نظر مورد بررسی قرار می گیرد.

در مقابل متقاضی شغل هم ویژگی هایی مانند شرایط شغلی، وظایف مورد انتظار، فضای کار، فرهنگ سازمانی، مسائل مالی و مزایای کاری، شرایط ارتقا و پیشرفت شغلی، شرایط و روش های آموزش کارکنان، سبک مدیریت و سایر موارد مورد نظر خود را در سازمان بررسی می کند.

چرا مصاحبه شغلی هم برای متقاضی و هم برای سازمان اهمیت دارد؟

اهمیت مصاحبه استخدامی را باید از دو جهت بررسی کرد. اول در مورد سازمان هایی است که در این جلسات به دنبال گزینش و استخدام بهترین و مناسب ترین نیروها برای خود هستند؛ نیرویی که علاوه بر داشتن دانش و مهارت شغلی، دارای مهارت های ارتباط و همکاری با سایر اعضا باشد و از تعهد و انگیزه خوبی برای تلاش و پیشرفت برخوردار باشد. همچنین از نظر شخصیت و ارزش ها با فرهنگ سازمانی تناسب داشته باشد و در نهایت با ایجاد ارزش افزوده برای سازمان به سودآوری و تحقق اهداف کسب و کار کمک کند.

اهمیت مصاحبه استخدامی جوینده ی کار هم به این دلیل است که در صورت استخدام، می تواند در محیط مطلوب شغل مورد نظر خود، کار کند و از مزایای شغلی و مالی برخوردار شود و با شرکت در برنامه های توانمند سازی کارکنان از نظر مهارت و تخصص پیشرفت کند. با ارتقای شغلی به رشد خود و سازمان کمک کند و با عضویت در یک تیم و سازمان احساس تعلق و مفید بودن را تجربه کند.

انواع مصاحبه شغلی

مصاحبه حضوری: رایج ترین روش است که توسط بیشتر شرکت ها و برای موقعیت های شغلی مختلف انجام می شود.

مصاحبه آنلاین: روش آنلاین پس از پاندمی کرونا و با رواج بیشتر انجام کارها به صورت دورکاری، متداول شد و موافقان و مخالفانی هم دارد. به عنوان مثال موافقان از مزایای روش های آنلاین برای صرفه جویی در زمان و انرژی می گویند و مخالفان معتقدند که در این روش ارزیابی شخصیت اجتماعی مصاحبه شونده و بررسی آراستگی و طرز برخورد دشوارتر است. مصاحبه آنلاین عموماً به صورت ویدئوکال و با ابزارهایی مانند اسکایپ یا گوگل میت و پلتفرم های ایرانی مانند الوکام انجام میشود.

مصاحبه تلفنی: مصاحبه تلفنی بیشتر برای آشنایی اولیه و توضیح شرایط اولیه برای متقاضیان کاربرد دارد. برخی سازمان ها برای غربالگری متقاضیان پیش از دعوت حضوری هم ابتدا یک مصاحبه تلفنی به عنوان مصاحبه مقدماتی انجام می دهند.

مصاحبه یک به یک: رایج ترین نوع برگزاری مصاحبه شغلی می توان دانست. در این روش مصاحبه کننده یک نفر است که می تواند با طرح پرسش های مورد نظر، تخصص، تجربه و مهارت متقاضی را ارزیابی کند و علاوه براین مناسب بودن شخص برای موقعیت شغلی را مورد بررسی قرار دهد.

جلسه با چند مصاحبه کننده: در این روش چند مصاحبه کننده به عنوان نماینده بخش های مختلف سازمان با متقاضی صحبت می کنند. به عنوان مثال نماینده منابع انسانی تناسب شخصیتی فرد با موقعیت شغلی و فرهنگ سازمانی را ارزیابی می کند و نماینده دپارتمان مورد نظر، بررسی تکنیکال و تخصص و مهارت شخص را بر عهده دارد.

مصاحبه گروهی: در این مدل مصاحبه چند متقاضی به صورت همزمان باهم مصاحبه می شوند. معمولاً در این روش تعامل متقاضیان با یکدیگر و رفتارهای تیمی آنان سنجیده می شود. به طور ویژه مهارت های بین فردی، انعطاف پذیری، کار تیمی، شخصیت اجتماعی و پتانسیل رهبری افراد مورد ارزیابی قرار می گیرد.

در میان انواع مختلف مصاحبه‌ها و در ارتباط با اینکه مصاحبه شغلی چیست، می‌توان به مصاحبه کاری به زبان انگلیسی هم اشاره کرد که این مورد معمولاً برای موقعیت‌های شغلی که به طور مستقیم به زبان انگلیسی مرتبط هستند یا در سازمان‌هایی که با شرکت‌های خارجی به صورت مداوم تعامل دارند، مورد استفاده قرار می‌گیرد.

جلسه مصاحبه شغلی را میتوان مهم‌ترین گام در مسیر شغلی افراد دانست. این جلسه هم برای کارفرما و هم برای متقاضی مهم است و لازم است هر دو طرف برای برگزاری حرفه‌ای آن آماده باشند. به عنوان متقاضی استخدام سعی کنید با اعتماد با نفس باشید و به مدیریت زبان بدن خود در مصاحبه شغلی توجه کنید. خودتان را برای سوالات و شرایط غیر منتظره آماده کنید و تاثیر اولیه خوبی بر مصاحبه‌کنندگان بگذارید.

بهداشت روانی و اهمیت پیشگیری اولیه در محیط‌های شغلی

جوامع انسانی بدون حفظ سلامت و رعایت بهداشت نمی‌توانند بقا و استمرار خود را حفظ کنند. بیماری و ناتوانی، روابط انسانی را مختل و در نتیجه احساس امنیت و همبستگی را از انسان سلب می‌سازد. بهداشت روانی حالت سازگاری نسبتاً خوب، احساس بهزیستی و شکوفایی توان و استعداد‌های شخصی می‌باشد. سلامت و بیماری مفاهیمی دارای همپوشی هستند که در طیف گسترده‌ای قرار دارند، یک طرف طیف را سلامت، وضع جسمی، روانی و اجتماعی مطلوب تشکیل می‌دهد که در طول زمان، متغیر است. طرف دیگر طیف بیماری قرار دارد که با علائم بیماری و ناتوانی توأم است. بنابراین می‌توان گفت: سلامت روانی به معنای ایجاد تعادل لازم بین محیط زندگی و نیازها و خواسته‌های انسان است و همواره حوادث و فشارهای روانی باعث می‌شوند این تعادل بهم بریزد یا در معرض خطر قرار گیرد. برای همین سلامت جسم و روان به هم وابسته‌اند. عوامل متعددی بر سلامت روان تاثیر می‌گذارند که فهرست کردن همه آنها دشوار است؛ چرا که وجود تفاوت‌های فردی ممکن است به تنوع در عوامل موثر بر سلامت روان بینجامد.

زنان بهای روانشناختی بیشتری در قیاس با مردان می‌پردازند و میزان آشفتگی‌های روانی مانند اضطراب و افسردگی در آنها بیشتر است.

محیط‌های کاری مختلف معمولاً با تنش‌ها و فشارهایی همراه هستند که سلامت و بهزیستی کارکنان را به خطر می‌اندازند و آنان را دچار فشار روانی می‌کنند. در اثر این فشارها به مرور از توان و انرژی اولیه کارکنان کاسته می‌شود و کارایی و اثربخشی آن‌ها کاهش می‌یابد.

بهداشت روانی را حالت سازگاری نسبتاً خوب، احساس بهزیستی و شکوفایی توان و استعداد‌های شخصی تعریف کرده‌اند این اصطلاح عموماً برای کسی به کار می‌رود که در سطح بالایی از سازگاری و انطباق رفتاری و عاطفی عمل می‌کند، نه کسی که صرفاً بیمار نیست. از سویی علم سلامت روان، شاخه‌ای از علم بهداشت است که با پیشگیری از اختلالات روانی و حفظ شیوه‌های بهینه زندگی و بهداشت عاطفی سروکار دارد. علم سلامت روان فرایندی همیشگی است که از بدو تولد تا هنگام مرگ ادامه می‌یابد. این علم چهار هدف شکوفایی توان بالقوه، شادکامی، رشد و تحول هماهنگ و زندگی موثر و کارآمد سعی می‌کند از طریق آموزش به کارکنان بهداشت روانی پیشگیری، درمان اختلالات روانی و حفظ و تداوم بهداشت روانی در اشخاص سالم شرایطی ایجاد کند که شهروندان جامعه بتوانند در خانه، مدرسه، جامعه، محیط‌های کاری و نهایتاً با خویش سازگاری شوند.

بهداشت روانی در محیط کار زمینه را برای پیشگیری از مشکلات شغلی فراهم می‌کند. افراد جامعه با برخورداری از شخصیت و روان متعادل و برقراری رابطه با عوامل محیط خود و تأمین نیازها به اهداف متعالی فردی و اجتماعی خود رسیده و شکوفا می‌شوند.

عدم سلامت فرد با عواملی چون شرایط نامطلوب کاری، تند کار کردن، تلاش فیزیکی زیاد، ساعات بالای کاری و کنترل کم بر شرایط کاری ارتباط دارد و همچنین سلامت فرد با کار تکراری، خسته کننده و محیط غیرانسانی در ارتباط است.

آموزش در بهداشت یعنی ایجاد ارتباط با افراد و گروه‌های جامعه با هدف پیشبرد مثبت سلامتی و از میان بردن بیماری از طریق تحت تاثیر قرار دادن و تغییر دادن طرز فکر و اعتقادات و رفتار مسئولین و عموم مردم. هدف اصلی آموزش، ارائه مشکلات و اطلاعات لازم و کمک به مردم برای کسب مهارت‌های اجتماعی است و هدف اصلی پیشگیری، کاهش خطر بروز بیماری و مشکلات و اختلالات است.

با توجه به اهمیت روزافزون نیروی انسانی و نامطلوب بودن وضعیت کارایی و بهره‌وری در برخی از سازمان‌ها برای اینکه عملکرد کارکنان بهبود یابد باید عوامل بسیاری در نظر گرفته شود تا کارکنان بتوانند وظایف خود را به نحو احسن انجام دهند.

متأسفانه در اغلب محیط‌های صنعتی و سازمانی به نیروی انسانی توجه کافی مبذول نمی‌شود و مسائل روانی کارکنان مد نظر قرار نمی‌گیرد و از این رو کارکنان دچار مسائل و مشکلات فراوانی می‌گردند و در نتیجه نمی‌توانند وظایف خود را به طور تمام و کمال انجام دهند.

آنها عملکرد ضعیفی خواهند داشت که این امر موجب زایل شدن سلامت روانی و شکوفایی توانایی‌های بالقوه آنها می‌شود.

بهداشت روانی در محیط‌های شغلی ۵ هدف را دنبال می‌کند:

ارائه خدمات به پرسنل

آموزش نیروی انسانی

افزایش میل به آموزش در کارکنان

پژوهش

برنامه ریزی بهداشتی

بنابراین بهداشت روانی در محیط‌های شغلی که طبق آن فعالیت‌های پیشگیری متوجه جمعیت سالم است، با این هدف که زمینه‌های رشد و تحول و تکامل سالم روانی را در جامعه به وجود آورد اهداف خود را تحقق می‌بخشد. عدم وجود سلامت روانی یا بهداشت روانی کارکنان در محیط‌های شغلی باعث غیبت‌های مکرر از کار، افزایش ضایعات و بروز حادثه، عدم انگیزش در کارکنان و عدم تعامل پرسنل و کارفرما می‌شود. در نتیجه بهره‌وری و موفقیت در کار و سازمان کاهش می‌یابد. روان‌شناس صنعتی و سازمانی در مراکز دولتی و غیردولتی برای ایجاد بهداشت روانی کارکنان و افزایش بهره‌وری سازمان مفید و مثمر ثمر خواهد بود.

اختلالات خواب

آسیب‌های شیفت شب

خواب یک جنبه مهم زندگی انسان است، بطوریکه خواب تقریباً یک سوم از زندگانی ما را تشکیل می‌دهد. مقداری که می‌خواهیم، زمانی که می‌خواهیم و چقدر به خواب عمیق نیاز داریم، برحسب سن تفاوت می‌کند.

مقدار خوابی که هر شخص به آن نیاز دارد، یک خصیصه فردی درست مانند قد اوست. هر کسی به مقدار خواب منحصر به فرد خود نیاز دارد. مقدار خواب مورد نیاز، مقداری است که شما را کاملاً بیدار و هوشیار نگه می‌دارد.

مقدار خواب نوزادان، کودکان، نوجوانان، جوانان، میانسالان و سالمندان متفاوت است و به طور کلی مقدار خواب با افزایش سن کاهش می‌یابد. میزان خواب رِم (عمیق) نیز با افزایش سن کاهش می‌یابد، بنابراین کیفیت خواب در افراد متفاوت است.

سوماتوتروپین^۱ (هورمون رشد) در نوزادان به هنگام خواب ترشح می‌شود که در سالمندان با کاهش خواب رم ب انگلیسی این اتفاق نمی‌افتد.

تغییرات زیست‌شناختی در دوران قاعدگی، بارداری و یائسگی بر خواب زنان تاثیر می‌گذارد، بنابراین کیفیت و خواب زنان و مردان هم می‌تواند متفاوت باشد.

ملاتونین^۲ (هورمون خواب) در تاریکی شب ترشح می‌شود، لذا، این هورمون در بدن افراد شب‌کار ترشح نمی‌شود. همچنین این هورمون در بالا رفتن سروتونین^۳ تاثیر دارد، بنابراین افرادی که کم‌خوابی دارند مستعد ابتلا به اختلالات روانی، به خصوص افسردگی می‌شوند.

خواب همچنین در ترشح هورمون لپتین^۴ تاثیر دارد و ترشح نشدن لپتین باعث می‌شود انسان یا سایر جانداران احساس سیری نکنند. یکی از دلایل چاقی افراد پرخور کمبود هورمون لپتین است، به همین دلیل علم جدید، خواب در تاریکی را برای لاغر شدن تجویز می‌کند.

هورمون‌های خواب اگر ترشح نشوند باعث سرطان‌های گوناگون و نیز پیری زودرس می‌شود. کمبود خواب باعث اختلال در هوش، حافظه و تمرکز انسان شده و باعث اختلال در هورمون‌های جنسی می‌شود.

بعضی دردهای جسمی و گوارشی از جمله یبوست به دلیل کمبود خواب است. با توجه به این نکته‌ها دانشمندان طب توصیه می‌کنند افراد به توالی طبیعت توجه کنند و با تاریکی بخوابند و با طلوع خورشید بیدار شوند. خواب در روز انرژی را از انسان می‌گیرد، زیرا هورمون ملاتونین^۵ ترشح نمی‌شود.

^۱.Somatropin

^۲.Melatonin

^۳.Serotonin

^۴.leptin

^۵.Melatonin

به افراد شب کار توصیه می شود؛ روزها اتاق را به حد شب تاریک و سکوت شبانه را در خانه جاری کنند. بهتر است شب ها چراغ خواب روشن نباشد. و به هنگام خواب روز از چشم بند استفاده کنید.

بیدار شدن از خواب بهتر است با زنگ ساعت نباشد. اگر به بدن ساعت بیداری و خواب بدهید، یعنی به مدت یک هفته سر ساعت معین بخواهید و سر ساعت معین بیدار شوید، می توان بدون زنگ ساعت بیدار شد. این همان ساعت فیزیولوژی بدن است که فعال کرده اید.

همچنین هنگام بیدار شدن زود از بستر بلند نشوید. بعضی از خستگی های روزانه و سردردها به همین علت است، در واقع به محض باز شدن پلک ها با شتاب و عجله از رختخواب بلند می شوید.

به هنگام خواب، هیجانات قبل از خواب (مثل استفاده از گوشی) تعدیل شوند و بدون افکار مزاحم به خواب روند.

فرصت ها و تهدید های روانشناختی دوران بازنشستگی^۱

تولد، ازدواج، یافتن شغل مناسب و اموری از این دست مهم ترین برهه های زندگی به شمار می روند و هر دوره از زندگی نیز فرصت ها و چالش های خاص خود را دارد. در این بین، بازنشستگی به لحاظ تغییر ساختار زندگی از این قاعده مستثنی نیست.

بازنشستگی بنا به تعریف علمی عبارت از وضعیتی است که افراد با داشتن شرط معینی از سن و دارا شدن سنوات معینی از خدمت، ضمن خاتمه یافتن حالت اشتغال، مادام العمر مستحق دریافت حقوق بازنشستگی می شود.

بازنشستگی در واقع مرحله ای از زندگی کارکنان است که دیگر ضرورتی ندارد تا کار و فعالیت داشته باشند بنابراین می توانند در خانه بمانند و به کارهایی مانند ورزش یا فعالیت های مورد علاقه خود در

¹.Retirement

چهارچوب درآمد و منابعی که در اختیار دارند، پردازند هر چند که تعداد قابل توجهی از افراد بعد از بازنشستگی به دنبال یافتن شغلی دیگر هستند چون در دوره بازنشستگی، افراد به دلیل تغییر در شرایط زندگی و کار نکردن دچار اضطراب‌هایی می‌شوند، ایجاد سازگاری مناسب با چالش‌های روحی این دوره، اهمیت فراوانی دارد.

لزوم آموزش برای آماده شدن برای ورود به دوران بازنشستگی

در زمان اشتغال برای انجام تغییراتی در شرایط کاری، افراد تحت آموزش قرار می‌گیرند و آمادگی‌هایی به آنان ارائه می‌شود اما برای بازنشستگی که یک تغییر عمده و اساسی در برنامه کاری و روزانه زندگی است، هیچ آموزشی به افراد داده نمی‌شود.

امروزه در جوامع صنعتی و شهری بازنشستگی مترادف با سالمندی است در حالیکه در روستاها و شهرهای کوچک افراد تا آخرین روزهای زندگی فعالیت شغلی دارند.

جدایی از کار می‌تواند یک احساس شدید پوچی را در زندگی شخص ایجاد کند؛ بین از دست دادن شغل (بازنشستگی) و احساس رضایت از خود (مفید بودن) رابطه وجود دارد و این از پیامدهای منفی بازنشستگی است.

اگر افراد در گذشته از درآمد خوبی برخوردار بوده و در حال حاضر دارای سلامت جسمی باشند و برای دوران بازنشستگی برنامه ریزی کرده باشند؛ این اتفاق پیامدی منفی برایشان نخواهد بود. بازنشستگی را می‌توان با آموزش و چگونگی استفاده و کسب لذت از اوقات فراغت تسهیل کرد.

سندروم آشیانه خالی^۱ در دوران بازنشستگی

بازنشستگی ممکن است با سندروم آشیانه خالی، زمانی که فرزندان خانه را ترک می‌کنند همراه باشد و بر شدت آثار تنش‌زای این دوران بیفزاید و به احساس تنهایی و انزوای افراد بینجامد.

^۱.empty nest syndrome

سندروم آشیانه خالی به احساس افسردگی، ناراحتی و اندوهی اطلاق می شود که توسط والدین یا سرپرست بچه هایی که بزرگ شده و خانه پدری خود را ترک می کنند، تجربه می شود.

علاوه بر اینکه افراد بازنشسته باید در دوران بازنشستگی یاری رسان خوبی برای خود باشند، جامعه نیز مسئولیت ها و وظایفی بر عهده دارد. منظور از جامعه، خانواده و اطرافیان است.

زنان بهتر با بازنشستگی کنار می آیند

زنان شاغل در قیاس با مردان به دلیل مسئولیت های خانه در کنار شغل، هنگام بازنشستگی واکنش مساعدتری نسبت به مردان دارند.

مردان در دوران بازنشستگی، بهای روانشناختی بیشتری می پردازند که ممکن است این دوران گذرا را به تجربه ای پرتنش و ناامید کننده تبدیل کند و موجب پرخاشگری، افسردگی، کسالت، بیخوابی و بی حوصلگی همراه با عدم تمرکز و توجه در آنان شود.

به بازنشستگان توصیه می شود در صورت امکان ارتباط خود را با روانشناس محیط کار خود قطع نکنند و به یادداشته باشند که بازنشستگی پایان زندگی نیست بلکه مرحله دیگر از زندگی است و هرگز امید به زندگی را در خود خاموش نکنند.

لزوم برنامه ریزی برای دوران بازنشستگی

سالیان سال است که شاهدیم بازنشستگان پس از بازنشستگی، دچار مشکلات عدیده اجتماعی و روحی می شوند.

از این رو کارشناسان با بروز مشکلات فردی، خانوادگی، اجتماعی و فرهنگی در شرایط قبل و بعد از دوران بازنشستگی به ویژه بیماری های جسمی و روحی، ضرورت آموزش و مشاوره را در سال های پیش از بازنشستگی ضروری می دانند.

برخی کشورها حتی از ۱۵ سال قبل از بازنشستگی افراد شاغل، به منظور آماده نمودن آنان برای این دوران، برنامه ریزی می‌کنند.

مدیریت زمان

به درستی گفته شده است که «زمان و جزر و مد، منتظر هیچ کس نمی‌مانند». همه افراد برای موفقیت در همه جنبه‌های زندگی خود، باید اهمیت زمان را درک کنند. افرادی که وقتشان را تلف می‌کنند، در خلق شخصیت خود ناکام می‌مانند. در نتیجه مدیریت زمان را می‌توان کلید موفقیت در کار و زندگی دانست.

مدیریت زمان، یعنی زمان خود را به طور موثر به فعالیت‌های مناسب اختصاص دهیم. مدیریت موثر زمان، به افراد اجازه می‌دهد تا بر اساس الویت‌های خود، فاصله‌های زمانی خاصی را به فعالیت‌های خاصی اختصاص دهند. به عبارت دیگر، اینکه چگونه زمان را مدیریت کنیم یعنی اینکه از وقت خود، به بهترین شکل استفاده کنیم، زیرا وقت همیشه محدود است. در مدیریت زمان مشخص می‌کنید که کدام فعالیت مهم‌تر است و چه مدت زمانی را باید به آن اختصاص دهید، کدام کار را باید زودتر انجام دهید و کدام کار را بعداً نیز می‌توانید انجام دهید. به بیان دیگر وظایف را به اهم و مهم، و فوری و ضروری تقسیم کنید.

مدیریت زمان نه تنها در سازمان‌ها، بلکه در زندگی شخصی ما نیز نقش مهمی را ایفا می‌کند.

مدیریت زمان موارد زیر را دربرمی‌گیرد:

برنامه‌ریزی موثر

از قبل، برای مدیریت زمان اثربخش روزتان را به خوبی برنامه‌ریزی کنید. برنامه کاری خود یا لیستی از کارهایتان را تهیه کنید.

تعیین اهداف

باید اهدافتان را تعیین کنید و مطمئن شوید که آن‌ها واقعی و دست‌یافتنی هستند.

تعیین مهلت

برای خود مهلتی را در نظر بگیرید و تلاش کنید تا قبل از اتمام مهلت مشخص، کارتان را به پایان برسانید.

تفویض مسئولیت‌ها

«نه» گفتن را بیاموزید. همه کارها را به تنهایی انجام ندهید؛ افراد دیگری نیز وجود دارند. نباید وقتی که می‌دانید کاری را نمی‌توانید انجام دهید، آن را قبول کنید.

اولویت بندی کارها

برای مدیریت زمان با توجه به اهمیت و ضرورت وظایف، آن‌ها را اولویت بندی کنید. تفاوت بین کارهای مهم و فوری را بدانید.

صرف زمان مناسب برای فعالیت درست

عادت به «انجام کار درست، در زمان مناسب» را توسعه دهید. کارهایی که در زمان اشتباه انجام می‌شوند، کاربرد چندانی ندارند. یک روز کامل خود را تلف نکنید برای کاری که می‌تواند طی یک یا چند ساعت انجام شود؛ همچنین برای تماس‌های شخصی یا بررسی به روز رسانی‌ها در شبکه‌های اجتماعی، مدت زمانی جداگانه‌ای را تعیین کنید.

مزیت مدیریت زمان عملکردتان را بهبود می بخشد

مدیریت زمان می تواند به شما کمک کند که فقط روی کارهای اساسی پیش روی خود متمرکز باشید و از عواملی که موجب بروز حواس پرتی می شوند، جلوگیری کنید. در نتیجه عملکرد بهتری داشته باشید.

نتیجه بهتری کسب می کنید

کیفیت کار شما هنگامی افزایش می یابد که برای اتمام کارها پیش از زمان مقرر، شتاب زده عمل نکنید.

کار را به موقع ارائه می دهید

مدیریت زمان صحیح شامل اختصاص دادن هر یک از وظایف موجود در لیست تان به یک بلوک زمانی خاص است.

استرس خود را کاهش می دهید

اولویت بندی کار ها و اختصاص دادن زمان کافی به آن ها می تواند به کاهش سطح استرس شما کمک کند.

فرصت های شغلی بهتری را ایجاد می کنید

مدیریت زمان می تواند به شما کمک کند تا کارمند متعهد و وظیفه شناسی باشید. این، به نوبه خود، موقعیت شما را به عنوان یک کارمند ارزشمند تر می کند، اعتبار حرفه ای شما را ارتقا می دهد و می تواند در جهت یافتن فرصت های جدید برای توسعه ی شغلی به شما کمک کند.

اعتماد به نفس خود را افزایش می دهید

وقتی زمانتان را به درستی مدیریت می کنید و در موعد مقرر وظایفان را به پایان می رسانید، موفقیت و اعتماد به نفس بیش تری را احساس خواهید کرد.

روانشناسی مدیریت

اگر ۵ نیروی عالی داشته باشید و ۲ نیروی معمولی بعد از مدتی فقط ۷ نیروی معمولی خواهید داشت.

افراد سازمان ها را ترک نمی کنند؛ بلکه مدیران را ترک می کنند! (مارکوس باکینگهام)^۱

با کارکنان خود درست رفتار کنید تا از اینترنت شرکت شما برای یافتن کار جدید استفاده نکنند. (مارک زاکربرگ)^۲

احمقانه است که افراد باهوش را استخدام کنید و به آن ها بگویید چه کار کنند. افراد باهوش را استخدام می کنید که آن ها به شما بگویند چه کار کنید. (استیو جابز)^۳

۹ عادت برای تحول در زندگی

قدردانی و شکرگزاری

مدیتیشن

دوش آب سرد

مرتب کردن میز کار

مطالعه

برنامه ریزی روزانه

^۱.Marcus Buckingham

^۲.Mark Zuckerberg

^۳.Steve Jobs

یادگیری مهارت جدید

ورزش

پیاده روی

برای زندگی رضایت بخش به این ۴ هورمون نیاز دارید

اندروفین^۱ (مسکن طبیعی بدن)، ورزش، یوگا، مراقبه

دوپامین^۲ (هورمون احساس خوب)، موسیقی، کتاب خوانی، یادگیری

سروتونین (هورمون ضد افسردگی)، پیاده روی، خواب خوب، غذای سالم

اکسی توسین^۳ (هورمون عشق)، در آغوش گرفتن، بوسیدن، گفت و گو های دوستانه

بدن زن؛ برای کار سخت ساخته نشده است

بدن زنان برای کار سخت مداوم طراحی نشده است. بدن زنان مانند مردان نیست. چرخه هورمونی مردان هر روز اوج تستسترون^۴ دارد اما زنان فقط ۳ تا ۵ روز در ماه اوج تستسترون را تجربه می کنند. بدون خجالت و به موقع استراحت کنید، نداشتن استراحت کافی شما را به هم می ریزد و باعث اضطراب، عصبانیت یا زودرنجی می شود.

راه های کوچکی برای مراقبت از خود در محل کار

مرتب کردن سریع میز کار برای پاک سازی ذهن

همراه داشتن بطری آب برای حفظ آب بدن

^۱.Endorphin
^۲.Doppamine
^۳.Oxytocin
^۴.Testosterone

اضافه نکردن بیش از حد به لیست کارها

بلند شدن و کشش عضلات هر ساعت

استفاده واقعی از زمان ناهار برای استراحت

مراقبت از چشم ها با قانون ۲۰-۲۰-۲۰ (هر ۲۰ دقیقه، ۲۰ ثانیه به جسمی در فاصله ۲۰ فوت نگاه کنید)

اضافه کردن المان هایی الهام بخش به میز کار

تعیین مرزهای زمانی و قطع کامل ارتباط با کار در مواقع لازم

مهربانی با خود، چون همه ما روزهای سخت داریم.

فهرست منابع

۱. احمدی، زینب. رابطه فرسودگی شغلی و استرس شغلی با سلامت روانی کارکنان دانشگاه آزاد. پایاننامه کارشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی
۲. آلتمایر، الیزابت؛ راس، رندال. استرس شغلی. ترجمه غلامرضا خواجه پور. بازتاب، کوهسار ۱۳۸۵
۳. خراسانی، اباصلت؛ دوستی، هومن. ارزیابی اثربخشی آموزش های سازمانی. آگاه. ۱۳۹۱
۴. دسلر، گری. مدیریت منابع انسانی. ترجمه اعرابی، محمد؛ پارسائیان، علی. دفتر پژوهش های فرهنگی. ۱۴۰۱
۵. رابینز. رفتار سازمانی، ترجمه اعرابی، محمد؛ پارسائیان، علی. دفتر پژوهش های فرهنگی. ۱۴۰۳
۶. ساعتچی، محمود؛ روانشناسی صنعتی و سازمانی. ویرایش، (۱۴۰۳).
۷. ساینکتون، اندرو. بهداشت روانی، ترجمه حسین شاهی. ویرایش. ۱۴۰۲
۸. شفیع آبادی، عبدالله. راهنمایی و مشاوره شغلی. رشد. ۱۴۰۱
۹. شاین، ادگار. فرهنگ سازمانی، ترجمه محبوب، محمد ابراهیم. سازمان فرهنگی فرا. ۱۳۹۶
۱۰. شکرکن، حسین؛ ارجمندراد، ایمان. رابطه سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری با عملکرد شغلی و اشتیاق کاری. **مجله مطالعات روان شناسی صنعتی و سازمانی**. زمستان ۱۳۹۹. ۲۴۰-۲۲۵، (۲)۷
۱۱. عباسی، حسین.. بررسی رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن در پرستاران مرد شهر اهواز. **مجله پژوهش پرستاری ایران**. جلد ۱۶ شماره ۶ صفحات ۸۲-۹۳. ۱۴۰۰
۱۲. غباری بناب، باقر؛ نبوی، محمد؛ شیرکول، ماندانا. عوامل موثر در بروز فرسودگی شغلی معلمان دانش آموزان ناینوا، ناشنوا و عادی در مقاطع راهنمایی شهر تهران. **مجله روانشناسی و علوم تربیتی**. مقاله ۶ دوره ۳۵ شماره ۲ مهر ۱۳۷۴
۱۳. فتحی واجارگاه، کوروش. مدیریت یادگیری در سازمان ها. علم استادان. ۱۳۹۸
۱۴. هادسن، کریستین. روانشناسی صنعتی و سازمانی. ترجمه محمدی، اکبر؛ سلطانی، مهرداد. انتشارات وانیا. ۱۴۰۱

۱۵. هالند، جان ال، حرفه مناسب شما چیست. ترجمه سیمین حسینیان، سیده منور یزدی. کمال تربیت.

۱۳۹۶

16. Assessing Organizational Culture Made Simple (Kathy Miller Perkins)
17. Gallup's Approach to Culture (Building a Culture That Drives Performance)
18. Maslach, C. (2001). Job burnout. Annual Review of Occupational Behavior, 99-113
19. Maslach, C., Schaufel, W.B., Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. Annual Review of Psychology, 52:397-422

درباره کتاب

روان شناسی صنعتی / سازمانی رفتار و فرآیند های ذهنی افراد را در محیط کار یا هنگام انجام دادن وظایف شغلی، مطالعه می کند و بنابراین، جزئی از علم روان شناسی است و از طرف دیگر، روان شناسان صنعتی / سازمانی تلاش می کنند اصول و یافته های علم روان شناسی را در جهت آسیب شناسی سازمان ها و محل کار افراد به کار گیرند. در این کتاب بر آن شدیم عوامل آسیب زا در محیط کار را شناسایی کنیم و با کمک از علم روان شناسی صنعتی / سازمانی به حداقل آسیب برای کارکنان و حداکثر بهره وری برای کارفرمایان برسانیم.

این کتاب به عنوان یک منبع کاربردی، به خوانندگان کمک می کند تا درک عمیق تری از رفتار انسان در محیط کار پیدا کنند و بتوانند با استفاده از اصول روانشناسی، سازمان خود را به سمت بهبود و موفقیت هدایت کنند