



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران

معاونت توسعه مدیریت و منابع

مدیریت توسعه سازمان و منابع انسانی

فرسودگی شغلی کارکنان (حلانم)



تهیه تنظیم:

محمد شاکری - عضو هیات علمی دانشگاه
جواد یوسفی - کارشناس مسئول آموزش کارکنان

فروردین ماه ۱۳۹۷

مقدمه:

یکی از مفاهیمی که در سال های اخیر توجه روانشناسان صنعتی - سازمانی را به خوبی معطوف ساخته، از پا درآمدن، از رمق افتادن، بی حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی، گفته می شود. به نظر می آید فرسودگی شغلی نوعی پاسخ فرد به عوامل فشار زای میان فردی در محیط کار باشد که طی آن تماس بیش از ظرفیت متصدی شغل با همکاران، روسا، مرئوسان، ارباب رجوع و ... باعث تغییراتی در نگرش ها و رفتار وی نسبت به آنان، می شود. فرسودگی شغلی را می توان به عنوان یک واکنش در برابر فشارهای مزمن و پاسخ به فشارهای کاری یا سازمانی، معرفی نمود.

تعاریف فرسودگی شغلی

فابر در تعریف فرسودگی شغلی می نویسد: فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روانی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و دراز مدت فرد با مردم و در شرایطی که از لحاظ هیجانی طاقت فرساست، در وی ایجاد می شود.

مفهوم فرسودگی شغلی برای اولین بار در اوایل دهه ۱۹۷۰ توسط فرودنبرگر معرفی شد و فرسودگی شغلی

را حالتی از خستگی هیجانی و جسمانی دانسته است که از شرایط موجود در محیط کار، نشأت می گیرد.

به طور کلی، می توانیم فرسودگی شغلی را نوعی اختلال بدانیم که به دلیل قرار گرفتن طولانی مدت شخص در معرض فشار روانی، در وی ایجاد می شود و نشانه های مرضی آن نیز فرسودگی هیجانی، جسمی و ذهنی است ضمناً " عزت نفس فرد مبتلا به این عارضه کم می شود و فرد احساس می کند که دیگر وجودش مفید نیست .

مراحل فرسودگی شغلی

۱- مرحله ماه غسل: در این مرحله فرد احساسات شادمانی و سرخوشی ناشی از برخورد با شغل جدید را تجربه می کند این احساسات عبارتند از: تهیج، اشتیاق، غرور و چالش.

۲- مرحله کمبود سوخت: در این مرحله، فرد نوعی احساس مبهم زوال، خستگی و گیجی را تجربه می کند، نشانه های این مرحله عبارتند از: نارضایتی شغلی، عدم کارایی، اختلال در خواب و احساس خستگی، نتایج چنین احساساتی نیز واکنش فرار (پرخوری و اعتیاد) است.

۳- مرحله نشانه مزمن: در این مرحله نشانه های مرضی فیزیولوژیکی بیشتر آشکار می شوند و فرد نیازمند توجه و کمک می شود. نشانه های عادی این مرحله عبارتند از:

فرسودگی مزمن، بیماری جسمی، خشم و افسردگی : در این مرحله، نوعی احساس خستگی و فرسودگی، بر فرد مستولی می شود.

۴- مرحله بحران : اگر احساسات و نشانه های مرضی مرحله سوم برای مدتی طولانی ادامه پیدا کند، فرد وارد مرحله بحرانی می شود. در این مرحله فرد احساس می کند که بر او ستم رفته است و تمایلات مربوط به بدبینی، شک و تردید نسبت به خود، در او افزایش می یابد.

۵- مرحله برخورد با دیوار : این مرحله از نشانگان فشار روانی ناشی از فرسودگی شغلی با به پایان رسیدن نیروی فرد برای سازگاری با محیط کار مشخص می شود و احتمال دارد در این مرحله، فرد شغل خود را از دست بدهد.

علایم هشدار دهنده فرسودگی شغلی

- احساس پوچی: بیشتر افراد از شغل خود انتظاراتی بیش از دریافت های مادی دارند و خواستار آن هستند که کارشان با معنی و سودمند تلقی شود .

- احساسات و هیجان های منفی : احساس دلسردی، عصبانیت، نگرانی ناخشنودی و احیاناً دلواپسی جزء احساسات و هیجانهای منفی قلمداد می شوند.

از دست دادن انگیزه: انگیزه مثل آتش است، وقتی که به آن توجه کنیم و به آن اهمیت بدهیم، تقویت شده و شعله ور تر می شود.

- افسردگی : افسردگی و بی حوصلگی از بدترین حالت هایی است که هر کدام به تنهایی می توانند پیامدهای منفی بسیار به همراه داشته باشند.

- سوء مصرف مواد: وقتی مشکلات شغلی مزمن می شوند فرد به دنبال راه حلهایی برای فرار از موقعیت های فشار زا می گردد.

- سکیل نادرست: علایم فرسودگی شغلی، زندگی فرد را مختل می سازند، احساس گناه، ناامیدی، و فرسودگی در فرد به وجود می آید و با از بین رفتن اشتیاق و احساسات مثبت در او، بیماری ها آغاز می شوند.

- عقب نشینی احساسات: بعضی از افراد در مواجهه با فرسودگی شغلی، خود را از اجتماع کنار می کشند.

- کاهش عملکرد: در طی مراحل بروز فرسودگی شغلی، فرد از کار خود خسته و کسل می شود و اشتیاق خود را برای انجام دادن کارها از دست می دهد.

- کاهش سطح سلامت جسمی: در این افراد معمولاً نوعی احساس عمومی کسالت و خستگی مزمن، آزرده گی، احساس گناه، تضاد و گاهی افسردگی وجود دارد.

- مشکلات بین فردی : وقتی فرد دچار افسردگی گردید برقراری ارتباط وی با همکاران و اعضای خانواده برایش سخت می شود و فرد تمایل به کناره گیری دارد و به اصطلاح غیردسترس می شوند.

نتیجه گیری:

فرسودگی شغلی نتیجه تعامل مجموعه : ۱- عوامل محیطی (نظیر بوروکراسی نارکارآمد، نظام اداری غیر اثر بخش، حمایت ضعیف از طرف مدیریت و شرایط کاری سخت) ۲- عوامل درون فردی (از قبیل : آرمان گرایی زیاد؛ شخصیت نوع A، خود شیفتگی، و کمال گرایی) ۳- عوامل اجتماعی (آداب و رسوم، فرهنگ کار و ...) می باشد.

به نظر می آید که عامل اصلی اختلال فرسودگی شغلی، تحمل فشار روانی ناشی از کار به مدت طولانی و کار زیاد است .

منبع: بهداشت روانی در محیط کار تالیف پروفیسور محمود ساعتچی