



ستاد مبارزه با مواد مخدر



سازمان بهداشت پیشگیرانه

پیشگیری نوین

گازنامه داخلی

ویژه مدیران دستگاه ها

شماره ششم

شورای سیاستگذاری

- معاونت اجتماعی و پیشگیری از آسیب های اجتماعی
- سازمان بهزیستی کشور، دفتر مداخله و بازتوانی
- اداره کل فرهنگ و پیشگیری ستاد مبارزه با مواد مخدر کشور



۱۳۹۰

- ✓ پیشگیری از فرسودگی شغلی برای رهایی از اعتیاد
- ✓ محل کار عاری از اعتیاد با کاهش فرسودگی شغلی کارکنان
- ✓ اصول تغییر فرهنگ مخاطبان برای پیشگیری اولیه از اعتیاد در محل کار
- ✓ راهبردهای سازمانی تطابق با مشکلات محل کار
- ✓ راهنمای تحلیل استرس موجود در سازمان برای پیشگیری اولیه از اعتیاد در محل کار (۲)



برنامه های پیشگیری از اعتیاد بر اساس سطح درگیری جامعه هدف با مصرف مواد (از جمله محیط های کاری) به سه دسته تقسیم می شوند.

● پیشگیری همگانی (universal): این نوع پیشگیری جمعیت عمومی مثلاً کلیه کارکنان شاغل را بدون هیچ گونه غربالگری در بر می گیرد و اطلاعات و مهارت های لازم را به همه کارکنان ارائه می کند.

● پیشگیری انتخابی (selective): صرفاً در گروه های پرخطر کارکنان شاغل که دارای اختلالات روان، فرسودگی جسمی، فرسودگی هیجانی، فرسودگی ذهنی، فشار دوستان یا فاقد مدل و سبک زندگی سالم هستند، اجرا می شود. این نوع پیشگیری یک زیرگروه پرخطر را مورد هدف قرار داده و به درجه خطر متفاوت هر یک از کارکنان کاری ندارد.

● پیشگیری موردی (indicated): بر آن دسته از کارکنانی متمرکز است که گرچه هنوز ملاک های تشخیص اعتیاد در آنها وجود ندارد، لیکن اولین نشانه های نگران کننده مانند مصرف مواد دروازه ای سیگار، قلیان یا مصرف آزمایشی مواد مخدر، محرک، تومر، زان و داروهای اعتیاد آور و نیز ارتکاب سایر رفتارهای مشکل زای مرتبط با اعتیاد مانند افت کاری، بروز سوانح و حوادث در محل کار، سرقت، تخریب عمدی، غیبت از کار و نظایر آن مشاهده شده است.

مدیران ارشد دستگاه ها می بایست با بهره گیری از متخصصان عرصه پیشگیری از اعتیاد نسبت به برنامه ریزی و تحقق برنامه های پیشگیری همگانی، انتخابی و موردی برای کارکنان شاغل در دستگاه های ذیربط مبادرت ورزیده و باور داشته باشند تعلل در این امر سبب از بین رفتن سرمایه های انسانی گردیده که خسارتی جبران ناپذیر می باشد. بنابراین می توانیم با صرف یک واحد هزینه در عرصه پیشگیری فرهنگی و اجتماعی، از صرف ۲۰ واحد هزینه برای جبران خسارت ها در ابعاد مختلف جلوگیری نماییم.

پیشگیری از فرسودگی شغلی برای رهایی از اعتیاد

آیا تاکنون برای شما وضعیتی پیش آمده است که به دلیل کار زیاد و طولانی مدت، احساس خستگی شدید، بی رمقی یا فرسودگی کنید. اگر پاسخ شما به این سؤال مثبت است، درباره علل، آثار و راه های پیشگیری از این وضعیت مشکل ساز و در موارد خاصی نیز مرگبار، چه می دانید؟ آیا تاکنون توجه شما به این نکته جلب شده است که احتمال دارد دلیل بیماری، بی رمقی، بی علاقهگی یا بی حوصله بودن و یا حتی اعتیاد بعضی از همکاران یا افراد تحت نظارت شما مربوط به کار زیاد و بی وقته آنان باشد؟ آیا می دانید چرا بعضی از افراد در کار کردن زیاده روی می کنند و از حد اعتدال خارج می شوند؟ فرسودگی شغلی یکی از زمینه های جدید آسیب شناسی روانی در هر سازمان، است.

زیربنای درصد قابل توجهی از بیماری های جسمی و پریشانی های روانی، تحمل استرس و ناتوانی افراد برای مقابله با آن است. هر چند ماهیت بسیاری از مشاغل چنان است که استرس را نیز با خود به همراه خود دارند، ولی متصدیان چنین مشاغلی می دانند چگونه با این نوع فشارها مقابله کنند اما بعضی از افراد تا این حد توانایی یا امکان لازم را برای مقابله یا فرار از محرک های استرس زا ندارند و دائماً در معرض چنین محرک هایی هستند. این افراد گرفتار اختلال فرسودگی شغلی (بی رمقی و خستگی مفرط) هستند و مشکل خود را در زمینه های مختلف شناختی، هیجانی و رفتاری نشان می دهند.

نشانه های مرضی فرسودگی شغلی

اولین مشکل قربانیان فرسودگی شغلی آن است که از فرسودگی جسمی رنج می برند، قدرت آنان برای کار کردن کم است و بیشتر اوقات خسته و ناتوان هستند. علاوه بر آن، این افراد از نشانه های مرضی بسیار مثل سردردهای مکرر،

آسیب های شایع سبب ساز اعتیاد در محیط کار

«بهداشت روانی در محیط کار» یکی از موارد مهمی است که کارفرمایان و مدیران باید به آن، به عنوان عامل مهمی برای افزایش بهره وری سازمان توجه نمایند و تمام سعی خود را در ایجاد یک محیط کار مناسب برای برخورداری از آن به کار گیرند. منظور از بهداشت روانی، مقاومت در مقابل پیدایش پریشانی های روانی و اختلالات رفتاری در کارکنان سازمان و سالم سازی فضای روانی کار می باشد. در محیطی که براساس اصول بهداشت روانی طراحی شده باشد مسلماً آسیب های کمتری به چشم خواهد خورد.

اگرچه نمی توان از بروز آسیب های اجتماعی و فردی در محیط کار در سطح آرماتی پیشگیری کرد، اما می توان تعداد قربانیان این آسیب ها را به حداقل رساند تا فرایند کار و تولید دچار آسیب های جدی نشود. یکی از مواردی که بهداشت روانی محیط کار را به مخاطره می اندازد، اعتیاد و سوء مصرف مواد در محیط کار می باشد. بدون شک در اینجا نیز نمی توان در سطح آرماتی از بروز اعتیاد در جامعه و محیط کار به عنوان بخشی از آن پیشگیری کرد، اما می توان تعداد معتادان شاغل را به حداقل رساند و از گسترش اعتیاد حداقل در محیط کار جلوگیری نمود.

آسیب های اجتماعی در محیط کار پدیده ای چند وجهی و دارای علل و دلایل متنوع است. البته محدود کردن آسیب های اجتماعی در محیط کار به پدیده اعتیاد، حاکی از نوعی سطحی نگری به این موضوع است. از طرفی ساده گذشتن از مسایل دیگری مانند غیبت های مکرر افراد در محیط کار، تاخیر و تعجیل، پرخاشگری و عدم کنترل خشم کارکنان، انزوای کاری و بی توجهی به ظاهر و آراستگی فردی ... می تواند خود زمینه ساز گرایش به آسیب های گسترده ای مانند اعتیاد گردد.

در محیط کار عوامل فراوانی زمینه ساز گرایش کارکنان به اعتیاد خواهد بود و لازم است مدیران با توجه به این مسایل در طراحی محیط کاری ایمن و متنطبق با استانداردهای سلامت روان تلاش نمایند. در اینجا به چند مورد از

مهمترین این مسایل می پردازیم:

۱ استرس شغلی یکی از مهمترین آسیب های شایع در محیط های کار می باشد. کارکنانی که به دلایل مختلف دارای مشاغل استرس آوری می باشند و یا مهارت کنترل استرس را در محیط های کار ندارند، بیش از سایرین در معرض گرایش به مصرف مواد اعتیاد آور می باشند که لازم است مدیران با برنامه ریزی مناسب در جهت کاهش متغیرهای استرس زا در محیط کار و برگزاری دوره های مقابله با استرس گام بردارند.

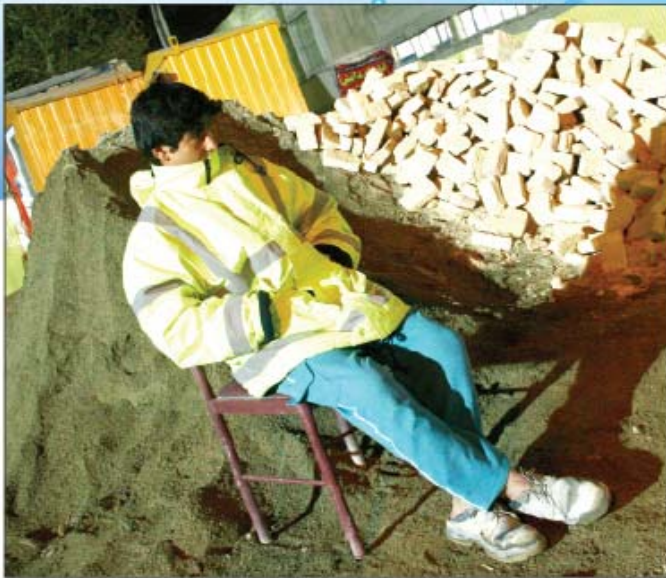
۲ سختی کار. مشاغلی که از نظر فیزیکی و روانی نیازمند دقت و تمرکز بیشتری می باشند و متصدی شغل باید توان فیزیکی و یا روانی مضاعفی را به آن شغل اختصاص دهد نیز می توانند موجب گرایش فرد به اعتیاد شوند لذا کارفرمایان با در نظر گرفتن برنامه های خاص برای این کارکنان از جمله مرخصی های به موقع و برنامه ریزی برای افزایش نشاط شغلی آنان و ... می توانند از ایجاد رخوت و فرسودگی شغلی در آنان پیشگیری نمایند.

۳ ارتباطات بسته و ضعیف در محیط کار نیز می تواند یکی دیگر از عوامل آسیب زای محیط کار باشد. در محیط هایی که روابط کارفرما و متصدی شغل براساس احترام متقابل و صمیمیت نباشد و کارکنان برای صحبت در خصوص مشکلات شان با کارفرما با موانع ارتباطی مواجه باشند، سلامت سازمانی به خطر می افتد لذا باید ترتیبی اتخاذ گردد که ضمن ارج نهادن به اصول و سلسله مراتب سازمانی، فضایی مناسب برای آزادی اندیشه ها و گفتن های متقابل فراهم گردد.

۴ محیط های دنج و در معرض خطر در بسیاری از محیط های کاری مخصوصاً محیط های صنعتی، مکان های دنج و دور از دسترسی وجود دارد که ممکن است محل مناسبی برای سوء مصرف مواد باشد. شناسایی این مراکز و اتخاذ راهکارهایی برای محافظت از آنها می تواند گام موثری برای پیشگیری از سوء مصرف مواد در محل کار باشد.

در اینجا فقط به چند مورد مهم اشاره گردید ولی عوامل متعدد دیگری نیز وجود دارد که می توانند سبب ساز گرایش کارکنان به اعتیاد باشند اما با توجه و دقت کارفرمایان به عوامل محافظتی و طراحی سیستم های استاندارد مانند «برنامه های یاری رسانی به کارکنان»، قابل بررسی و کنترل می باشند.





علل فرسودگی شغلی

به نظر می‌آید عامل اصلی اختلال فرسودگی شغلی، **تحمل استرس ناشی از کار به مدت طولانی و کار زیاد باشد** اما اکنون می‌دانیم که متغیرهای دیگری نیز در این زمینه نقش دارند. برای مثال، با شناخت اوضاع و احوال و شرایط متعدد درون سازمانی و نیز ویژگی‌های شخصیتی فرد، می‌توان روشن ساخت که او مبتلا به فرسودگی شغلی شده است یا خیر. ضمناً با شناخت این عوامل می‌توان میزان یا شدت این اختلال را نیز تعیین کرد. برای مثال، وقتی فرد احساس می‌کند که تلاش‌های او در کار بی‌فایده و غیراثربخش است، یا این احساس را پیدا می‌کند که این نوع تلاش‌ها مورد توجه و قدردانی دیگران قرار نمی‌گیرد، ممکن است آمادگی لازم را برای ابتلا به عارضه فرسودگی شغلی، پیدا کند. وقتی فرد تحت چنین شرایطی قرار می‌گیرد، احساس می‌کند پیشرفت شخصی او کم است (و ما نیز می‌دانیم که این عامل با فرسودگی شغلی رابطه مستقیم دارد). علاوه بر آن، فرصت‌های اندک برای ارتقا و وجود قوانین و مقررات خشک و غیرقابل انعطاف این احساس را در فرد ایجاد می‌کند که در دام یک نظام غیرمنصف افتاده است و همین احساس باعث می‌شود که نسبت به شغل خود نقطه نظرهای منفی پیدا کند. عامل مهم دیگری که می‌تواند در فرسودگی شغلی اثر قابل توجهی داشته باشد، **سبک مدیریت و رهبری سرپرست محل کار اوست**. برای مثال، نتایج بعضی از تحقیقات نشان می‌دهد در مواردی که بعد ملاحظه (یعنی، توجه نسبت به رفاه افراد و برقراری روابط دوستانه با آنان) در مدیریت یک سازمان ضعیف است، درصد بیشتری از کارکنان گرفتار نشانه‌های فرسودگی شغلی می‌شوند.

یکی از عواملی که در فرسودگی شغلی نقش قابل توجهی را به عهده دارد، **سبک‌هایی است که افراد برای کنار آمدن با استرس ناشی از کار زیاد، به کار می‌گیرند**. هرچند بعضی از افراد اصطلاحاً پیش‌گستر هستند و نیروی زیادی را صرف اثرگذاری بر رویدادها و محرک‌های استرس زایی می‌کنند که وقوع آن را پیش‌بینی کرده‌اند و اصطلاحاً از روش کنار آمدن با اعمال کنترل استفاده می‌کنند، دیگران فقط واکنش نشان داده و اجازه می‌دهند تا رویدادها و اتفاقات بر آنان حادث شود و نیز می‌کوشند تا از عوارض و نتایج چنین رویدادها و حوادثی، اجتناب کنند (کنار آمدن یا فرار کردن).

رابطه بین این شاخص‌ها معنی‌دار و قابل توجه است. برای مثال، می‌توان گفت که به‌طور کلی، افرادی که برای کنترل مشکلات خود در کار، از راهبردهای مناسب استفاده می‌کنند، کمتر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند و سنجش آنان از پیشرفت شخصی خود نیز مثبت‌تر از کسانی است که از راهبردهای مناسب استفاده نمی‌کنند. در مقابل، افرادی که از راهبردهای «کنار آمدن با مشکل» یا «فرار از مشکل» استفاده می‌کنند، بیشتر در معرض فرسودگی هیجانی و نگرشی قرار می‌گیرند.

نتایج بررسی‌ها نشان می‌دهد که روش‌ها یا راهبردهایی که افراد در پاسخ به محرک‌های استرس زای مربوط به شغل یا زندگی خود بروز می‌دهند، نقش مهمی در احتمال قربانی شدن و گرفتار آمدن آنان در دام فرسودگی شغلی و عوارض آن نظیر سوء مصرف مواد دارد.

تهوع، اختلال در خوابیدن و تغییر عادات مربوط به غذا خوردن (مثل از دست دادن اشتها) در رنج هستند. دومین مشکل افراد مبتلا به فرسودگی شغلی آن است که گرفتار فرسودگی هیجانی هستند. افسردگی، احساس درماندگی و نیز احساس به دام افتادن در کار و شغل خود، بخشی از مشکلات هیجانی این افراد است. سومین مشکل افرادی که گرفتار فرسودگی شغلی هستند آن است که این افراد نسبت به دیگران بدگمان می‌شوند، این تمایل در آنان ایجاد می‌شود که با دیگران بیشتر مانند یک شیء رفتار کنند تا به عنوان یک انسان و ضمناً نسبت به آنان نیز نگرش منفی پیدا می‌کنند. افرادی که دچار فرسودگی شغلی هستند این تمایل را پیدا می‌کنند که به حقیر کردن خود، شغلی که به عهده دارند، سازمان محل کار خویش و به‌طور کلی، به ابطال‌سازی زندگی خود بپردازند. به عبارت ساده‌تر، این افراد، جهان اطراف خود را بیشتر با عینک خاکستری تیره نگاه می‌کنند تا با عینکی که بتوانند زیبایی‌های زندگی را ببینند و بالاخره فردی که از عارضه فرسودگی شغلی در رنج است، این احساس را پیدا می‌کند که پیشرفت شخصی اش کم است، به این نتیجه می‌رسد که در گذشته نیز قادر نبوده است پیشرفت شخصی زیادی داشته باشد و فرض او بر آن است که در آینده نیز پیشرفتی نخواهد داشت.

به‌طور کلی، می‌توان فرسودگی شغلی را نوعی اختلال نامید که به دلیل قرار گرفتن طولانی مدت شخص در معرض استرس، در وی ایجاد می‌شود و نشانه‌های مرضی آن نیز فرسودگی هیجانی، جسمی و ذهنی است. ضمناً عزت‌نفس فرد مبتلا به این عارضه کم می‌شود و احساس ناسودمندی می‌کند.

شاخص‌های فرسودگی شغلی

نشانه‌های فرسودگی شغلی را می‌توان به گونه‌ای دیگر و مطابق آنچه در زیر آورده شده است، طبقه‌بندی کرد.

۱ شاخص‌های هیجانی: بی‌علاقه شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس به دام افتادن در شغل، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس مورد تأیید و تشویق قرار نگرفتن، احساس جدایی از دیگران و بیگانگی، احساس بی‌تفاوتی، ملالت و بی‌زاری، و از دست دادن همدلی نسبت به دیگران.

۲ شاخص‌های نگرشی: بدبینی نسبت به دیگران، بی‌اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان محل کار خود، گله‌مند شدن از دیگران، بدگمانی نسبت به درستی و نیکویی آدمی...

۳ شاخص‌های رفتاری: تحریک‌پذیر و پرخاشگر بودن، کناره‌جویی از دیگران، کاهش توانایی برای انجام وظایف شغلی، محدود شدن فعالیت‌های اجتماعی و تفریحی، افزایش موارد سوء مصرف مواد، افزایش مشکلات و درگیری با زیردستان، رؤسا، همکاران، همسر و فرزندان.

۴ شاخص‌های روان-تنی: احساس خستگی، ابتلا به دردهای عضلانی، انواع سردردها و بی‌نظمی در عادات ماهانه (زنان شاغل)، تغییر در عادات مربوط به خوابیدن (کم‌خوابی)، ابتلا به اختلال گوارشی و سرماخوردگی‌های مکرر.

۵ شاخص‌های سازمانی: کاهش رسیدگی به خواسته‌های ارباب رجوع، مشتری یا مصرف‌کنندگان خدمات سازمان، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی کارکنان، افزایش تعداد موارد خلافکاری، دزدی، غیبت از کار، ترک شغل و سوانح و حوادث در کار.

موسی (۱۹۸۱) در تلاش خود برای طبقه‌بندی آثار و نتایج فرسودگی شغلی، این آثار را در سه مقوله یعنی شاخص‌های جسمی، تغییرات رفتاری و عملکرد شغلی، طبقه‌بندی کرد. فرسودگی شغلی می‌تواند باعث شود فرد تصمیم بگیرد شغل یا حرفه خود را تغییر دهد. هرچه فرسودگی شغلی بیشتر باشد، میل یا تلاش فرد برای تغییر شغل یا حرفه خود نیز بیشتر است. به‌رحال، بیشتر قربانیان فرسودگی شغلی یا شغل خود را تغییر می‌دهند و یا از نظر روانی انزوای طلب شده و به انتظار می‌نشینند تا بازنشسته شوند.



محل کار عاری از اعتیاد با کاهش فرسودگی شغلی کارکنان

کار به عنوان یکی از عوامل استرس شناخته شده است. عوامل متعددی به عنوان ایجاد کننده و تشدید کننده استرس در محل کار شناخته شده است. یکی از سه محور اصلی در تعریف بسته خدمتی پیشگیری از اعتیاد در محل کار « کاهش عوامل خطر ناشی از مدیریت سازمان» است که در کنار دو محور دیگر یعنی «حوادث و آسیب های شغلی» و «کاهش عوامل خطر فردی» مجموعه مداخله های پیشگیری از اعتیاد در محل کار را تشکیل می دهد؛ منشاء اغلب فشار های روانی ناشی از کار در «شیوه مدیریت سازمان کار» نهفته است که آموزش هر دو گروه مدیران و کارکنان در مدیریت استرس ناشی از کار یکی از مداخلات اساسی برای پیشگیری از اعتیاد در محل کار است.

برنامه های پیشگیری از اعتیاد در محل کار بدون در نظر گرفتن مقوله «استرس و تقویت مهارت های کنترل و کاهش آن» ناقص بوده و شاید اثر کل برنامه را کاهش دهد. در برنامه نیازسنجی باید مشکل اعتیاد افرادی که در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند، شناسایی شود و با راهبردهای ذکر شده مداخله صورت پذیرد. کلیه مسوولان، مدیران و کارفرمایان سازمان ها باید از آثار شیوه مدیریت خود بر اعتیاد کارکنان آگاه باشند و مهارت های آنان در زمینه کاهش فشار های روانی و جلوگیری از فرسودگی شغلی تقویت شود.

تاکنون شیوه های مختلفی برای کنار آمدن اثربخش با استرس به کار گرفته شده است که نمونه هایی از آن عبارتند از: ورزش، به کارگیری مدیریت زمان، شرکت در دوره های آموزشی و نظایر آن. در صورتی که فرد نتوانست با به کارگیری این فعالیت ها از فرسودگی شغلی نجات پیدا کند، و اطمینان حاصل کرد که مشکل مربوط به خود او یا ویژگی های شخصیتی وی نیست، بهتر است شغل خود یا محل کارش را تغییر دهد.

شیوه های درمان و پیشگیری از فرسودگی شغلی

حال این سؤال پیش می آید وقتی فرد دچار عارضه یا اختلال فرسودگی شغلی شد، آیا راهی برای رهایی او از این وضعیت بیماری زای وجود دارد؟ خوشبختانه پاسخ این سؤال مثبت است و شواهد و یافته های جدید علمی نشان می دهند که امکان بهبود و بازگشت سلامتی به فرد وجود دارد. با آرایه کمک های مناسب، فرد می تواند از فرسودگی جسمی و روانی رهایی یابد؛ اگر از میزان استرس وارد بر افراد کاسته شود، اگر افراد مبتلا به فرسودگی شغلی مورد حمایت سرپرست واحد محل کار خود، همکاران، دوستان و آشنایان قرار گیرند، و اگر این افراد برای خود تفریحات سالم و سرگرمی های خارج از محل کار داشته باشند؛ حداقل بعضی از آنان نگرش های مثبتی نسبت به کار خود پیدا می کنند و بهره وری آنان مانند سابق بهینه می شود. البته باید در نظر داشت که این نوع ترمیم یا بازتوانی در شرایطی حاصل می شود که فرد به خود کمک کند و با به کارگیری راهبردهای درست، خود را از دام فرسودگی شغلی نجات دهد. به هر حال، باید دانست که همه روش هایی که برای کاهش استرس به کار گرفته می شود، برای مقابله و پیشگیری از فرسودگی شغلی، مناسب نیستند.

راهبردهای تطابق فردی با مشکلات محل کار

در صورتی که شما از فرسودگی شغلی در رنج هستید یا قصد دارید از ابتلای به آن جلوگیری کنید، می توانید اقدامات زیر را انجام دهید:

۱ در صورت امکان شرایط فیزیکی یا روانی کار خود را تغییر دهید و

دلایل ابتلای افراد به اختلال فرسودگی شغلی

- ۱ ناآشنا بودن افراد با هدف یا اهداف سازمان یا قابل درک نبودن این اهداف برای آنان؛
- ۲ سیاست هایی که مدیریت سازمان در ابعاد مختلف شغلی وضع می کند یا در عمل به کار می گیرد؛
- ۳ شیوه های رهبری و مدیریت در سطوح سرپرستی خط اول (یا سبک رهبری سرپرستان واحدها) در سازمان؛
- ۴ سخت و غیرقابل انتظاف بودن قوانین، مقررات و آیین نامه ها در سازمان؛
- ۵ ناسالم بودن شبکه های ارتباطی در سازمان و فقدان ارتباط های دوطرفه و از پایین به بالا در سازمان؛
- ۶ عدم مداخله مدیریت سازمان در امور کارکنان (رفاهی، درمانی، تفریحی و...)
- ۷ عدم بهره گیری از همه توان و استعداد های بالقوه افراد در انجام وظایف شغلی؛
- ۸ مبهم بودن نقش فرد در سازمان و در فرایند تولید، توزیع و مصرف کالاها و خدمات ارائه شده توسط سازمان؛
- ۹ ناراضی بودن افراد از شغل، واحد یا سازمان محل کار خود یا پایین بودن سطح رضایت آنان از شغل خود؛
- ۱۰ فقدان امکانات لازم برای رشد و ترقی یا ارتقای افراد در سازمان؛
- ۱۱ قرار گرفتن مداوم افراد در شرایطی که لازم است در زمان محدود، کار زیادی انجام گیرد؛
- ۱۲ واگذاری مسوولیت های بیش از ظرفیت افراد به آنان و ترس از ناتوانی برای انجام دادن این مسوولیت ها؛
- ۱۳ درگیر شدن در احساس تعارض نقش که طی آن نقش هایی به عهده فرد گذاشته می شود که با هم در تعارض هستند (برای مثال، از سرپرست خواسته می شود افراد تحت نظارت خود را وادار به کار بیشتر کند، و در عین حال، از او انتظار می رود با آنان رفتاری دوستانه داشته باشد؛
- ۱۴ هماهنگ نبودن میزان پرداخت حقوق و مزایا و میزان کاری که انتظار می رود فرد در سازمان انجام دهد؛
- ۱۵ نامناسب بودن نظام ارزیابی عملکرد شغلی افراد و جایگزین شدن رابطه به جای ضابطه در سازمان؛
- ۱۶ فقدان امکانات مناسب و اثربخش آموزشی برای کارکنان سازمان و ناآشنا بودن آنان با وظایف شغلی خود؛
- ۱۷ عدم به کارگیری روش های علمی برای آزمایش و انتخاب افراد و واگذاری تصدی مشاغل به افراد غیر واجد شرایط؛
- ۱۸ ناآشنایی کامل و دقیق افراد به وظایف شغلی خود از همان آغاز ورود به سازمان.



راهبردهای سازمانی تطابق با مشکلات محل کار

یکی از وظایف مدیریت هر سازمان آن است که موجباتی را فراهم آورد تا فشارهای وارد بر افراد در سازمان او، تخفیف پیدا کند. سازمان‌ها در زمینه‌های مختلف بر کارکنان خود استرس وارد می‌آورند، بنابراین، راه‌های مختلفی نیز وجود دارد که مدیریت هر سازمان می‌تواند مانع از وارد آمدن محرک‌های استرس زا بر کارکنان آن سازمان شود. پیشنهاد ما به شما مدیر علاقه‌مند به سلامت جسمی و روانی و زندگی رها از اعتیاد کارکنان تان، آن است که:

۱ افراد را به کاری بگمارد که: (۱) به آن علاقه‌مند هستند، و (۲) از ویژگی‌های شخصیتی لازم برای انجام دادن درست آن برخوردارند. وقتی مناسب‌ترین فرد برای تصدی مسوولیت‌های یک شغل انتخاب می‌شود، احتمال وارد آمدن تنش‌های روانی بر او کمتر است و بنابراین، احتمال ابتلای او به عارضه فرسودگی شغلی و عوارض آن نظیر سوء‌مصرف مواد نیز کاهش می‌یابد. برای دستیابی به این هدف، بهترین راه آن است که از روش‌های علمی آزمایش و انتخاب استفاده کنید و در صورت نیاز از همکاری متخصص روانشناسی صنعتی، بهره بگیرید.

۲ برای متصدیان مشاغل گوناگون سازمان، دوره‌های آموزشی مناسب تشکیل دهید و مراقب باشید که برنامه‌ریزی، طراحی و اجرای چنین دوره‌هایی بر اساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل شغل شرکت‌کنندگان در دوره آموزشی، انجام گیرد.

۳ موجباتی را فراهم آورید که مهارت‌های افراد تحت نظارت شما در کنترل موقعیت‌ها، افزایش یابد. اگر فرد نتواند بر موقعیت مربوط به شغل خود کنترل داشته باشد، استرس زیادی را تحمل می‌کند.

۴ از روش‌های تنبیه و توبیخ کمتر استفاده کنید و اگر قصد دارید افراد تحت نظارت شما بهتر کار کنند، روش‌های شرطی کردن عامل را به کار بگیرید و طی آن، وقتی رفتار مناسبی از آنان سرزد، به نحوی رفتارشان را تقویت کنید و از روش‌های تنبیهی استفاده نکنید.

۵ شرایط خطرآفرین در سازمان را به حداقل برسانید و موجباتی را فراهم آورید که افراد در معرض خطر و محرک‌های استرس‌زای اضافی قرار نگیرند.

۶ شبکه‌های ارتباطی در سازمان را بهبود بخشید و موجباتی را فراهم آورید که کیفیت و کمیت ارتباط‌ها در سازمان، در بهترین وضع خود باشد و نیز اطمینان حاصل کنید که افراد می‌توانند نظرها، شکایت‌ها، پیشنهادها و انتقادهای خود را در رابطه با هر فرد یا موضوع، به راحتی و بدون ترس و نگرانی و به شیوه‌ای منطقی ارایه دهند. این شما هستید که با رفتار سنجیده خود می‌توانید به زیردستان خود پیام‌ورزی که چگونه می‌توانند در هر زمینه‌ای بدون ترس و نگرانی، با سرپرست یا رئیس خود صحبت کنند.



چنانچه قادر به ایجاد چنین تغییراتی نیستید، بعضی از رفتارهای خود را تغییر دهید و برای مثال، مسوولیتی را که از عهده‌تان انجام آن بر نمی‌آید، قبول نکنید.

۲ از برنامه‌های متنوع برای بهبود وضعیت جسمی خود استفاده کنید و برای مثال، اوقات خاصی از شبانه‌روز را به ورزش اختصاص دهید و همراه آن، از برنامه‌های غذایی مناسب استفاده کنید. به این ترتیب، مقاومت بدن شما در مقابل فرسودگی شغلی ناشی از استرس کار و خستگی شغلی، کاهش می‌یابد. هرچند به درستی مشخص نشده است که ورزش باعث تسکین نشانه‌های فیزیولوژیکی فرسودگی شغلی شود یا این که آثار مثبت آن اساساً جنبه روانی داشته باشد اما می‌دانیم که برای شما مفید است و توصیه می‌کنیم که حتماً آن را جزء برنامه روزانه خود منظور کنید.

۳ اگر از روش‌های خاص آرمیدگی (ریلکسیشن) استفاده کنید، در همان جلسه اول متوجه خواهید شد که تا چه میزان در ایجاد آرامش برای شما، مؤثر واقع می‌شود. تاکنون برای ایجاد حالت آرمیدگی روش‌های گوناگونی معرفی شده‌است (مثل آموزش هدفمند آرمیدگی، مراقبه و نظایر آن). شما می‌توانید ضمن آشنایی با این روش‌ها و تا آن میزان که وقت به شما اجازه می‌دهد - حتی برای چند لحظه در محیط کار خود- این شیوه‌ها را به کار بگیرید.

۴ اگر روش‌های بهتر و اثربخش‌تر انجام دادن کارها را بیاموزید، در وقت و نیروی مصرفی شما صرفه‌جویی می‌شود. به یاد داشته‌باشید که همیشه روش بهتری برای انجام دادن هر وظیفه وجود دارد که شما هنوز آن را نشناخته‌اید!

۵ در دوره‌های آموزش «مدیریت زمان» شرکت کنید و با شیوه‌های اثربخش برای استفاده از وقت خود آشنا شوید. برای مثال، با استفاده از روش خاصی که طی آن، اوقات کار شما به بخش‌های مختلف تقسیم می‌شود، می‌توانید بهره‌وری تلاش خود را افزایش دهید و در زمان کمتر، کار بیشتری را انجام دهید.

۶ در نهایت، در صورتی که همه فنون پیشنهادی را به کار گرفتید اما در مورد شما کم اثر بود، می‌توانید به‌طور موقت یا دائم، کار یا شغل خود را تغییر دهید و به کار دیگری بپردازید. اگر به‌دلیل تورم یا مشکلات مالی دیگر قصد دارید با کار اضافه مشکلات خود را حل کنید، تصمیم بگیرید توقع خود را کمتر کنید و فقط در یک محل کار کنید و یا با استفاده از فنون مناسب، آثار محرک‌های استرس‌زای شغلی را کاهش دهید.



اصول تغییر فرهنگ مخاطبان برای پیشگیری اولیه از اعتیاد در محل کار

دورنمای مشترک و دیدگاه مثبت - تغییرات فردی و گروهی مفید را ممکن می‌سازند.

کشف ارزش‌های زندگی عاری از اعتیاد

«ارزش» یک ایمان قلبی نسبت به راه‌های مناسب برای برخورد با زندگی می‌باشد. ارزش‌ها در کلیه سطوح یک سازمان توسعه می‌یابند. این مفهوم در سطح فردی شناخته شده تر است. سازمان‌ها نیز دارای ارزش‌هایی می‌باشند. مضمون ارزش در دهه ۱۹۸۰ «گرایش» و «حد وسط» بود. ارزش‌های سازمانی در اوایل دهه ۱۹۹۰ «کیفیت» و در اواخر دهه ۱۹۹۰ به سمت «سرعت نوآوری» گرایید. درست هنگامی که ارزش‌های توسعه سازمانی از قبیل نوآوری، در محیط‌های کاری مورد توجه قرار گرفتند، ضرورت یافت که ارزش‌های بهداشتی مانند خود مراقبتی و زندگی عاری از اعتیاد نیز بخشی از راه‌هایی شوند که سازمان‌ها از طریق آن کارهای شان را انجام می‌دهند.

برای مثال، چهار مورد از ارزش‌های زندگی عاری از اعتیاد سازمان‌ها شامل - تفریح سالم، احترام متقابل، احساس مسوولیت و بیشترین توان ممکن - می‌باشد. بدیهی است سازمان‌های برخوردار از چنین ارزش‌هایی نسبت به هم‌سانان خود، سودآورتر باشند.

به عنوان یک متخصص پیشگیری اولیه از اعتیاد در محل کار، نقش شما «تعیین ارزش‌های پیشگیری اولیه از اعتیاد» و تبدیل آنها به «زبان فرهنگ جمعی» سازمان می‌باشد. یعنی باید تلاش‌های گذشته پیشگیری اولیه از اعتیاد در سازمان را شفاف سازید و نظر اعضای سازمان را در مورد این ابتکارات بدانید. در واقع باید به منظور تشخیص ارزش‌های مطلوب سازمان، داده‌های زیر را مورد بررسی قرار دهید:

۱) از نمایندگان اعضای سازمان بپرسید که چگونه ممکن است مضمون‌های پیشگیری اولیه از اعتیاد با دیدگاه شان برای رشد سازمانی، متناسب شود.

۲) از نمایندگان اعضای سازمان بخواهید که اهداف مربوط به تلاش‌های پیشگیری اولیه از اعتیاد را فهرست کرده و سپس ارزش‌های مرتبط با این اهداف را شناسایی نمایند.

۳) به توضیح برنامه‌ها و فعالیت‌هایی بپردازید که ممکن است برای حمایت از زندگی عاری از اعتیاد کارکنان سازمان مورد استفاده قرار گیرند و سپس از آنها بخواهید که اصول و ارزش‌های حایز اهمیت در ابلاغ برنامه‌های موفق را تعیین نمایند.

سالانه حدود ۷۰ درصد از کارکنان تلاش می‌کنند تا تغییری در شیوه زندگی خود ایجاد نمایند - برای مثال با ترک سیگار - اما کمتر از ۲۰ درصد آنها موفق به حفظ این تغییرات می‌شوند. در اوایل دهه ۱۹۶۰، گروهی از روانشناسان برای کمک به جوانان بزهکار تعیین شده از جانب دادگاه شتافتند. نتایج به دست آمده به نظر امیدبخش می‌رسید تا زمانی که شرکت‌کنندگان از برنامه فارغ شده و مجدداً به خیابان بازگشتند.

یکی از روانشناسان به نام رابرت آلن متوجه شد که رویکردهای روان درمانی فردی برای تغییر رفتار در کمک به بچه‌ها به منظور رها شدن از شیوه‌های زندگی غیرقانونی و تهدید کننده زندگی (مواد مخدر، سرقت، ویرانگری و غیره) غیر مؤثر بوده‌اند. آلن دریافت که «فرهنگ خیابان» در حال در هم کوبیدن تلاش‌های افراد جوان برای انتخاب شیوه‌های زندگی عاری از اعتیاد و سالم می‌باشد. راه حل آلن این بود که به بچه‌ها یاد دهیم که چگونه فرهنگ‌های فرعی غیر بزهکارانه را ایجاد نمایند.

بخش‌های سازنده فرهنگ

پنج عامل فرهنگی با هم کار می‌کنند تا یک رفتار فردی بلند مدت را شکل دهند. ارزیابی تأثیر این ابعاد فرهنگی، اولین گام در دادن این اختیار به پرسنل در انتخاب فرهنگ‌های عاری از اعتیاد و مفید خواهد بود.

۱) **ارزش‌ها (Values):** در برگزیده عقاید قلبی افراد راجع به راه‌های مناسب برای رویارویی با زندگی است. هر دوی ابتکارات فردی و گروهی از طریق ارزش‌های فردی و مشترک فرهنگی به کار انداخته می‌شوند.

۲) **هنجارها (Norms):** به معنای رفتار مورد انتظار و مورد قبول می‌باشد. «هنجارها» راه‌هایی هستند که ما کارها را بر اساس آنها انجام می‌دهیم.

۳) **حمایت سازمانی (Organizational Support):** بیانگر سیستم ساختارهای رسمی و غیر رسمی، سیاست‌ها و روش‌هایی که فرهنگ را حفظ می‌کنند، می‌باشد. عوامل حمایت سازمانی - از قبیل ساختن مدل، پاداش و آموزش - باید طوری تنظیم شوند که حمایتی مستمر از رفتارهای مطلوب ارائه دهند.

۴) **حمایت هم‌ساکنان (Peer Support):** کمک از جانب خانواده، دوستان، همکاران و ناظرین بی‌واسطه می‌باشد. این حمایت می‌تواند به شکل دلگرمی عاطفی از قبیل کلمات محبت آمیز و یا منابع ابزاری از قبیل کمک‌هایی در رابطه با مسوولیت‌های کاری ظاهر شود.

۵) **جو حاکم (Climate):** سه نوع از عوامل هویت اجتماعی - حس جمعی،

نمادها، جشن ها و اسطوره های شرکت را تعیین نمایند. خواندن خبرنامه ها و پیام های پست الکترونیک نیز می تواند چگونگی کارکرد فرهنگ سازمانی را آشکار سازند. مشاهده چگونگی استفاده از فضای کار و نیز نحوه تعامل کارکنان هم راه کاری دیگر به شمار می رود.

تذکری در مورد حمایت سازمانی از زندگی عاری از اعتیاد

اگر تنها یک عامل بدون توجه به بقیه عوامل تغییر کنند، عواقب غیرمنتظره و غالباً نامطلوبی را در پی خواهد داشت. به عنوان مثال: اگر مدیر عامل سازمان تنها کسی باشد که هسته می دود، از بقیه جدا خواهد شد. اگر بدون برپایی کلاس های منع استعمال دخانیات به مقابله با سیگاری های سازمان بپردازیم، آنها قبل از ترک سیگار، سازمان را ترک خواهند کرد.

حمایت همسانان: رفتارهای محبت آمیزی که نتیجه می دهند

مردم غالباً حمایت همسانان را مربوط به برنامه های ویژه پیشگیری اولیه از اعتیاد از قبیل الکلی های گمنام می دانند اما سیستم های حمایت واقعی که توسط خانواده، دوستان و همکاران در محل کار ارائه می شود نیز از منابع مهم حمایت به شمار می آیند. این سیستم های حمایتی به بهترین نحو هر دو حمایت عاطفی (به شکل کلمات محبت آمیز دلگرم کننده) و حمایت ابزاری (از قبیل پول و وقت آزاد) را ارائه می دهند. فرهنگ ما آموزش کافی در زمینه چگونگی حمایت مؤثر از تغییر شیوه زندگی را ارائه نمی دهد. معمول ترین شکل حمایت از تغییر شیوه زندگی که در فرهنگ ما یاد داده می شود، «غر زدن» و «گوش دادن» است. این دو شکل حمایت به نظر ناقص می رسند و می توانند تغییرات فردی را تضعیف نمایند.

راهنمای تحلیل استرس موجود در سازمان برای پیشگیری اولیه از اعتیاد در محل کار (۲)

یکی از مدل های تحلیل استرس در سازمان، مدلی است که عوامل هفت گانه: «پیشایندهای سازمانی استرس، محرک های استرس زا در حیطه سازمانی، ادراک ها و شناخت ها، پاسخ به استرس، عوارض و نتایج استرس، نقش تفاوت های فردی در استرس و نقش موقعیت ها در استرس» را بررسی می کند. در نشریه شماره قبل ۳ عامل اول مورد بررسی قرار گرفت و در این شماره ۴ عامل بعدی مطرح می شوند.

پاسخ به استرس:

محققان پاسخ های احتمالی افراد را به استرس در سه مقوله کلی طبقه بندی کرده اند که عبارتند از: «فیزیولوژیکی، روانشناختی و رفتاری». پاسخ های فیزیولوژیکی عبارتند از: نشانگان قلبی- عروقی (مثل فشارخون و سطح کلسترول خون)، اندازه های زیستی- شیمیایی (مثل کاتکول آمین ها و اسید اوریک)، و نشانگان معدی- رودهای (مثل زخم های گوارشی). گزارش شده است که وقتی فرد گرفتار تعارض نقش است، در زمینه رشد و ارتقای بعدی در کار و شغل خود ابهام دارد یا به طور کلی، تحت استرس ناشی از کار خود است، میزان ضربان قلب او افزایش پیدا می کند. یکی از پاسخ های روانشناختی افراد به استرس ناشی از کار، اختلال در عواطف و به ویژه کاهش رضایت آنان از شغل خود است.

عوارض دیگر استرس عبارتند از: خشم، ناکامی، خصومت و تحریک پذیر

۴ در مورد زندگی عاری از اعتیاد و پیشگیری اولیه از اعتیاد توضیح دهید و سپس تعیین نمایید که کدام یک از ابعاد آن جزء بزرگترین محرک ها به شمار می آیند. به منظور تأکید بر این کیفیت ها، ارزش های خود را انتخاب نمایید.

۵ زمانی که یک فهرست ابتدایی از چهار یا پنج مضمون مختلف داشتید، از نمایندگان اعضای سازمان بخواهید که این مضمون ها را به زبان فرهنگ تبدیل نمایند.

۶ با استفاده از این راه کارها، مجموعه ارزش های مبتکرانه ای را برگزینید که با رسالت سازمان مطابقت بیشتری دارد.

این قبیل ارزش های هسته ای برنامه، بستر مناسب برای تغییر فرهنگ سازمان را فراهم می کند و کارکنان را قادر می سازد تا بر سرچگونگی انطباق پیشگیری اولیه از اعتیاد با ارزش های فردی خود تصمیم گیری کنند. چنین تطابقی موجب ترویج تعهد و اشتیاق برای زندگی عاری از اعتیاد در بین اعضای سازمان می شود. این نگرش مثبت نسبت به ارزش های مشترک، شالوده فرهنگ جمعی کارکنان سازمان می باشد که از زندگی عاری از اعتیاد آنها حمایت می کند.

ابهام زدایی از هنجارهای فرهنگی

از استنباط های نادرست معمول این است که افراد و سازمان ها همیشه مطابق با ارزش های شان رفتار می کنند. احتمال این که رفتار اعضای یک سازمان توسط هنجارهای فرهنگی آنها هدایت شود، بسیار بیشتر است. هنجار یک رفتار مورد انتظار و مورد قبول می باشد: «روشی است که ما کارها را بر اساس آن انجام می دهیم». به عنوان مثال: برخی افراد برای زندگی عاری از دخانیات ارزش قایلند اما هنجارهای کمتری از این ارزش حمایت می کنند. چه خوب، چه بد: این هنجارها هستند که اغلب رفتارهای سالم را هدایت می کنند.

استاندارد اجتماعی برای هر چیز وجود دارد، از این که چه زمانی به دنبال کمک برای مشکل مصرف الکل باشیم گرفته تا این که می توان در ساعت ناهار سیگار کشید یا نه. انواع ضوابط متغیر مورد استفاده در مورد سیگار کشیدن بزرگسالان، ترک سیگار را در این افراد راحت تر می کند.

نارضایتی و ناراحتی از هنجارهای فرهنگی فعلی، بازتاب تنظیم ضعیف روابط موجود بین ارزش ها و هنجارهای فرهنگی یک سازمان می باشد. از کارکنان بخواهید که وجود هنجار خاصی را در میان همسالان شان در مقیاس «شدیدا موافق» تا «شدیدا مخالف» درجه بندی نمایند و سپس به منظور سنجش ارزش های کارکنان، از آنها بپرسید که چه هنجارهایی، مطلوب آنها می باشد. یکی از اهداف مهم تلاش های تغییر فرهنگی در سازمان این است که هنجارهای فرهنگی سازمان را موافق با ارزش های وسیع پیشگیری اولیه از اعتیاد تنظیم نمایند.

حمایت سازمانی: رکن اصلی فرهنگ سازمانی

هر محل کاری، ساز و کار خود را برای تعریف و تداوم فرهنگ پیشگیری از اعتیاد خود، گسترش می دهد. سیاست های رسمی سازمان ها مانند ساعت کار، حقوق پرسنل و روش های کاری موجب اطاعت کارکنان از سازمان می شوند. سیاست های غیررسمی نظیر شایعه پراکنی هم به همین میزان قدرتمند می باشند. به منظور ایجاد تغییرات دایمی در فرهنگ سازمان، هر دو سیستم حمایت سازمانی رسمی و غیر رسمی برای تنظیم ارزش های پیشگیری اولیه از اعتیاد مورد نیاز می باشند.

راه های مختلفی برای سنجش حمایت سازمانی از زندگی عاری از اعتیاد کارکنان وجود دارد. این راه کارها شامل بازنگری شرح وظایف شغلی و ارزیابی عملکرد کارکنان می باشد. یک ارزیابی باید به انطباق بهتر سازمان با کارکنان جدید و جلسات آموزشی، توجه داشته باشد. بخش های گروهی متمرکز می تواند چگونگی گسترش دوستی ها را آشکار کرده و رسوم،

در تحقیقاتی دیگر مشخص شد که افراد تیپ A احتمالاً نیاز زیاد و سیر نشدنی نسبت به پیشرفت دارند. این افراد به‌زودی (و نه دیرتر از دوره نوجوانی) موفقیت را تجربه می‌کنند و همین تجربه موفقیت، امید بیش از اندازه‌ای را در آنان ایجاد می‌کند که با انجام فعالیت شدید، بالاخره می‌توانند موفقیت را تجربه کنند. افراد تیپ A وقتی در مقابل محرک‌های مرتبط با کار قرار می‌گیرند، نمی‌توانند خود را کنترل کنند.

یکی دیگر از تیپ‌های شخصیتی که اخیراً معرفی شده، تیپ رفتاری C است. گفته می‌شود که این افراد به دلیل منع یا بازداری خود از بیان هیجان‌ها و به ویژه بازداری خشم مشروع (یا به حق)، ممکن است بیش از دیگران به بیماری سرطان مبتلا شوند. البته تحقیقات در این زمینه تازه آغاز شده و برای تأیید قطعی این نظریه لازم است پژوهش‌های بیشتری انجام گیرد.

دومین ویژگی شخصیتی که با تجربه استرس رابطه معنی‌داری نشان داده است، همان مفهومی است که اصطلاحاً به آن مرجع کنترل گفته می‌شود. تفاوت افراد از نظر این مفهوم آن است که عده‌ای معتقدند خود آنان مسوول حوادث و رویدادهایی هستند که برای شان پیش می‌آید و عده‌ای دیگر نیز این اعتقاد را دارند که زندگی آنان در اصل به‌وسیله افراد و نیروهای خارج از کنترل‌شان تعیین می‌شود. افرادی که در اصل مرجع کنترل آنان درونی است، در پاسخ به استرس - در مقایسه با افرادی که خود را در اصل مسوول رویدادها و حوادث می‌دانند - با احتمال بیشتری بر علیه منبع استرس به مقابله می‌پردازند و یا حداقل آثار آن را کاهش می‌دهند اما کسانی که مرجع کنترل آنان بیرونی است، این اعتقاد را دارند که قادر به انجام کاری برای مقابله با محرک استرس‌زا نیستند و بنابراین، به جای این‌که اقدامی انجام دهند، استرس را تحمل می‌کنند.

نقش موقعیت‌ها در استرس:

علاوه بر ویژگی‌های افراد، بعضی از موقعیت‌ها نیز می‌توانند حالت یک سپر، حایل و ضربه‌گیر را داشته باشند و بنابراین، آثار منفی محرک‌های استرس‌زا را کاهش دهند. آگاهی از چنین اثر حایلی می‌تواند تمایل مدیریت سازمان‌ها را برای ایجاد (دانسته یا نادانسته) برخی از محرک‌های استرس‌زا کاهش دهد. یکی از متغیرهایی که فرض می‌شود بیشترین اثر حایل را در مقابل محرک‌های استرس‌زا داشته باشد، حمایت اجتماعی است. هر چند حمایت اجتماعی رابطه بین محرک‌های استرس‌زای شغلی و شاخص‌های سلامت جسمی و روانی (مثل اضطراب، افسردگی و تحریک‌پذیری) را تضعیف می‌کند، اما در تضعیف رابطه بین محرک‌های استرس‌زای شغلی و ملال‌آور بودن شغل یا عدم رضایت از آن، نقشی ندارد. تاکنون عوامل دیگری نیز شناخته شده‌اند که همانند یک سپر در مقابل آثار منفی محرک‌های استرس‌زای شغلی، عمل می‌کنند. بعضی از این عوامل عبارتند از:

- ۱ اندازه یا میزان قابلیت پیش‌بینی زمان آغاز محرک استرس‌زا
- ۲ میزان یا اندازه قابل فهم و درک بودن محرک استرس‌زا
- ۳ میزان یا اندازه کنترلی که فرد می‌تواند بر ابعاد مختلف محرک استرس‌زا داشته باشد.

در بین این عوامل، قابلیت پیش‌بینی زمان آغاز محرک استرس‌زا بیش از عوامل دیگر نقش حایل را دارد. اگر بتوان آغاز و وقوع رویداد استرس‌زا را پیش‌بینی کرد، حذف یا غیبت آن را نیز می‌توان حدس زد. بدین ترتیب، فرد می‌داند که چه موقع امنیت دارد و می‌تواند آرمیده باشد و بنابراین، دایماً مضطرب نخواهد بود.

شدن. پاسخ‌های دیگری که حالت غیرفعال دارند عبارتند از: احساس ملامت، بی‌رمقی، خستگی، و خلق افسرده. بعضی دیگر از آثار روانشناختی استرس ناشی از کار عبارتند از: کاهش اعتماد به نفس و تنزل سطح عزت نفس در افراد. هر چند که تاکنون در زمینه پاسخ‌های رفتاری افراد به استرس ناشی از شغل تحقیقات وسیعی انجام نگرفته است، با این وجود، می‌توان این نوع پاسخ‌ها را در پنج مقوله مورد بررسی قرار داد که عبارتند از:

- ۱ ایفای وظایف شغلی (عملکرد شغلی، سوانح و حوادث، مصرف مواد مخدر در هنگام کار)
- ۲ رفتار تخریبی در کار (دزدی، تخریب عمدی)
- ۳ فرار از شغل (غیبت از کار، ترک شغل)
- ۴ تنزل در ایفای نقش و در ابعاد دیگر زندگی (سوء رفتار با همسر و فرزندان)
- ۵ رفتارهای مبتنی بر وارد آوردن صدمه به خود (سوء مصرف مواد و نوشیدنی‌های زیان‌آور).

عوارض و نتایج استرس:

مهمترین عوارض استرس، کاهش در عملکرد شغلی و بی‌علاقگی نسبت به انجام دادن وظایف شغلی است. عوارض دیگر قرار گرفتن در معرض محرک‌های استرس‌زای جسمی و روانی - برای مدت طولانی - آن است که سلامت فرد به خطر می‌افتد. در سوند دو محقق اندازه‌های میزان شده‌ای را - در رابطه با ویژگی‌های شغلی، برای ۱۱۸ گروه شغلی در سطح کشور - فراهم آورده‌اند و براساس آن، به نتایج جالبی دست یافته‌اند: «در مردانی که نیازهای شغلی آنان زیاد و کنترل یا خودمختاری آنان کم است، احتمال ابتلا به سکنه قلبی دو بار بیشتر از مردان همین و سالی (۴۰ تا ۵۴ سال) است که در مشاغل دیگر به کار اشتغال دارند. ضمناً این احتمال نیز وجود دارد که استرس غیرمرتبط با شغل، باعث تغییر نگرش و رفتار افراد در محیط کار شود. این مشکل در مورد افرادی که از همسر خود جدا شده یا خانواده‌هایی که زن و شوهر هر دو شاغل هستند، بیشتر گزارش شده است.»

نقش تفاوت‌های فردی در استرس:

سابقه آشنایی روانشناسان با تفاوت بودن افراد در زمینه مقاومت نسبت به استرس، طولانی است. مشخص شده است که دو ویژگی شخصیتی خاص به طور معنی‌داری با آثار استرس همبستگی دارند. رفتار تیپ A، آن تیپ شخصیتی است که تشدید کننده آثار انواع استرس شغلی است. از ویژگی افراد تیپ A آن است که راه رفتن، غذا خوردن و حرف زدن آنان سریع تر از دیگران است. این افراد پرخاشگر و رقابت‌جو هستند و همواره احساس می‌کنند از نظر وقت و زمان، تحت فشارند. نتایج بررسی‌ها نشان می‌دهد که افراد تیپ A غالباً مشاغلی را دوست دارند که رقابت در آن زیاد است و غالباً نیاز شدید این افراد به پیشرفت، باعث می‌شود که عملکرد شغلی آنان در سطح بالایی باشد اما یکی از مشکلات افراد این تیپ شخصیتی آن است که نیاز آنان به پیشرفت زیاد است و چون نمی‌توانند خود را در این مسیر کنترل کنند، به همین دلیل، گرفتار انواع ناراحتی‌های مرتبط با شغل، یعنی زخم معده و حملات قلبی می‌شوند. افراد تیپ B کمتر نسبت به وقت و زمان اهمیت می‌دهند، برای تفریح بازی می‌کنند و نه به منظور بردن و می‌توانند بدون احساس گناه - به‌خاطر استفاده نکردن از وقت یا به دلیل ترس از عقب ماندن - در حالت استراحت و آرمیده قرار گیرند. میزان ضربان قلب افراد تیپ A بیشتر از افراد تیپ B و احتمال سکنه قلبی آنان نیز دو برابر است.