

یکی از موقعیت های ایجاد کننده فشار روانی و استرس ، شغل و محیط کاری اشخاص می باشد . نوع و عرصه حرفه ، تقاضاهای مفرط برای کار سخت و دشوار ، خطر جسمانی و سایر انواع ناسازگاری طولانی مدت با حوزه کاری شخص تحت عنوان : " محرک های تنش زا" یا " تنش های شغلی " مطرح شده اند یکی از جنبه های عمده استرس شغلی ، پدیده " فرسودگی شغلی " است . اهمیت موضوع فرسودگی شغلی به این دلیل است که تأثیری مستقیم بر عملکرد کارکنان دارد و موجب عدم رضایت شغلی و احساس عدم امنیت فرد می شود و در نهایت منجر به افزایش رفتارهای غیر اخلاقی افراد در سازمان می گردد .

تعریف فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی را می توان به عنوان واکنش فرد به عوامل فشار زای بین فردی در محل کار و یک حالت خستگی مفرط تعریف کرد که از کار سخت و بدون انگیزه و علاقه ناشی می شود .

ابعاد فرسودگی شغلی

خستگی عاطفی

بعد مرکزی و فردی فرسودگی شغلی ، خستگی عاطفی می باشد . منظور از خستگی عاطفی تجربه احساس تنش ، مخصوصاً احساس خستگی مزمن ناشی از کار بیش از اندازه است . گرانباری کاری و تعارضات شخصی در محل کار از منابع اصلی خستگی هستند .

مسخ شخصیت

مسخ شخصیت ، بُعد بین فردی فرسودگی است که به عنوان یک حفاظ در برابر احساس خستگی ایجاد می شود . هنگامی که خستگی ، برای شخص بسیار طاقت فرسا می شود او از کار جدا شده و نسبت به مراجعان و همکارانش بد گمان و از آنها جدا می شود .

کاهش پیشرفت فردی

کاهش پیشرفت فردی به احساس از دست دادن کارایی و بهره وری در کار اشاره می کند بنابراین ، علاوه بر کاهش انرژی هیجانی ، فرسودگی بر جداسازی میان فردی و نیز جداسازی فردی از کار



دلالت دارد در این حالت فرد احساس می کند در در شغل خود پیشرفتی نداشته است .

شخصی که از فرسودگی شغلی رنج می برد ، اغلب احساس خستگی عاطفی جسمانی و هیجانی ، ناخشنودی شغلی با کاهش بهره وری کرده و احساس می کند با همکارانش غریبه است ، چنین احساساتی موجب ایجاد نگرش های منفی در فرد نسبت به خودش ، کارش و در مجموع زندگی اش می شود .

از آنجا که رفتار اخلاقی نقش مهمی در پیشرفت و اثر بخشی سازمان در رسیدن به اهداف دارد ، عدم توجه به فرسودگی شغلی پیامدهای نا خوشایندی مانند کم کاریهای پنهان و آشکار شغلی ، تقویت روابط غیر رسمی منفی ، کاهش اثر بخشی سازمانی و تضعیف فرهنگ سازمانی را به دنبال دارد .

برخی از عوامل تأثیر گذار بر فرسودگی شغلی عبارتند از :

• عدم تناسب شغل با شخصیت ، استعداد و علاقه

شخصیت از عوامل تأثیر گذار بر فرسودگی شغلی است . به کار گماردن افراد در شغلی که متناسب با شخصیت فرد نیست و هم چنین در آن نه استعداد قابل توجهی دارد و نه علاقه قابل ملاحظه ای به مرور زمان منجر به خستگی عاطفی در افراد شده و در نهایت باعث می شود چنین افرادی کارگریز شوند .

• ناسازگاری همکاران با یکدیگر

عدم وجود روابط صحیح اجتماعی و کاری بین کارکنان باعث ناسازگاری، خشونت ، سوء استفاده و حسادت همکاران و در نهایت موجب مسخ شخصیت افراد می شود . گاهی کارکنان در نتیجه این احساسات منفی دست به اقدامات غیر اخلاقی علیه یکدیگر و آسیب رساندن به هم می زنند .

• احساس اجحاف

احساس اجحاف پدیده ای است که با واژگانی چون ظلم و بی عدالتی بیان می شود . احساس اجحاف احساسی است که از برآورده نشدن توقعات و خواسته های فرد (بجا یا نابجا) ناشی می شود که آن ها را حق مسلم و مشروع خود می داند و می پندارد که آن حق یا حقوق به دست فرد، گروه یا سازمانی به ناحق از وی سلب شده است . به عبارت دیگر، احساس اجحاف واکنش فرد به توزیع غیر منصفانه (واقعی یا تخیلی) منابع و امکانات موجود است . نکته مهم اینکه احساس اجحاف است که در خور توجه می باشد نه خود اجحاف . چه بسا اجحافات رخ می دهد ، اما فرد قربانی متوجه آن نیست و نمی داند که اجحافی در کار بوده است ، یا همان را که عده ای اجحاف می نامند فرد اجحاف شده گونه ای دیگر تلقی کند . در نهایت ، این امر به برداشت افراد از شرایط مربوط می شود . فرد در



دانشگاه علوم پزشکی شاهرود

معاونت آموزشی

مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی

(۱۷)



فرسودگی شغلی کارکنان در سازمان

اعتماد به مدیر و سازمان احساس کرده و تلاش می کند فراتر از بایدهای نوشته شده و با روحیه ای جهادی ، در مسیر تعالی سازمان و تحقق اهداف سازمان گام بر می دارد . بنا براین رهبری اخلاقی از طریق تأثیر بر کارکنان ، می تواند بر روی عملکرد آنها نیز تأثیر بگذارد.

از آنجا که هرچه فرسودگی شغلی در کارکنان بیشتر باشد ، رفتار اخلاقی کاهش می یابد . بنابراین سوق دادن کارکنان به سمت رفتارهای اخلاقی باید از طریق ایجاد جو اعتماد بین همکاران ، شفافیت در شرح وظایف و مسئولیت ها که موجب افزایش رضایت شغلی و کاهش احساس خستگی عاطفی در کارکنان می شود صورت بگیرد. هر چند که تمام تأثیرات ناشی از فرسودگی شغلی متوجه کار فرمایان نیست ، بلکه خود شخص یا کارمند هم در این موضوع می تواند دخیل باشد و تلاش کارمند برای ارتقاء سطح کیفیت وظایف محوله از مواردی است که می تواند به افزایش عزت نفس و در نهایت احساس امنیت شغلی و رفع فرسودگی شغلی وی کمک کند .

• منابع

- ۱- همایونی عاطفه، همایونی فرشته، همایونی صدیقه. بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی، ارضاء نیازهای بنیادین روانشناختی و انعطاف پذیری روانشناختی در کار با فرسودگی شغلی. سلامت کار ایران. ۱۳۹۸؛ ۱۶ (۶): ۳۹-۲۷
- ۲- عسگری زهرا، عابدی سروستانی احمد، محبوبی محمدرضا. رابطه فرسودگی شغلی و رفتار اخلاقی در محیط کار. اخلاق در علوم و فناوری. ۱۳۹۶
- ۳- محمدی بیوک. عوامل موثر در شکل گیری احساس اجحاف در میان کارمندان دولت. جامعه پژوهی فرهنگی. ۱۳۹۱

مدت زمان طولانی احساس می کند تلاشهای وی از لحاظ مادی و معنوی در سازمان نادیده گرفته شده است و پیشرفتی در زمینه شغلی خود نداشته است .

• برخی از عوامل کنترل کننده فرسودگی شغلی :

• بر خورداری از تخصص در زمینه شغل

در برخی مواقع فرد تخصص لازم مربوط به شغل خود را ندارد و به دلیل نا آشنایی به حیطه کاری خود ، انجام شرح وظایف برای او بسیار دشوار است و کمتر به این مسأله می اندیشد که آگاهی خود را بالاتر ببرد و به جای آن تلاش خود را برای صرف مقایسه وضعیت خود با سایر همکاران می نماید. برگزاری دوره های آموزشی ضمن خدمت کمک به درک اهمیت شغل فرد می نماید که متناسب با آن انگیزه و علاقه به کار را همراه خواهد داشت

• استقلال کارکنان در محل کار

تقسیم قدرت و اجازه دادن به کارکنان برای تصمیم گیری بر اساس سطح مسئولیت و وظیفه ی اداری موجب همکاری و مشارکت آنان در رسیدن به اهداف سازمان و در نهایت منجر به افزایش انگیزه و رضایت شغلی آنان می شود.

• برگزاری دوره های آموزشی اصول اخلاق کار

با آموزش کارکنان در حیطه اخلاق حرفه ای ، این اطمینان به دست می آید که روحیه تلاش و پشتکار در محیط کار ترویج می شود و خوب کارکردن و رعایت عدالت و از خودگذشتگی در کار به عنوان فضیلت وجود دارد .

• رهبری اخلاقی

کارکنان رهبر را به عنوان نماینده سازمان می پندارند و تمامی رفتارهای رهبر ، حتی در رفتارهای بین فردی کارکنان نیز تأثیر می گذارد . وقتی کارمند احساس نماید رهبرش به اصول اخلاقی پایبند است ، در ضمیر ناخودآگاه خود ، نوعی