

## سلامت روان در محیط کار



### مقدمه:

پیشگیری از بروز اختلالات روانی ( فرهنگ سازی و ارتقاء سطح آگاهی جامعه ) ، تشخیص و درمان به هنگام اختلالات روانی ، پیگیری و مراقبت و بازتوانی بیماران روانی، اموری هستند که با برنامه ریزی صحیح و منسجم میسر می شوند.

سلامتی جسم و روان با یکدیگر ارتباط تنگاتنگ دارند و یکی بر دیگری تأثیر می گذارد . مسلماً پرداختن به یکی و بی توجهی به دیگری کار مدیریت سلامت کشور را با بحران مواجه خواهد کرد . آنچه مسلم است سلامت روان تمام جنبه های زندگی را تحت الشعاع قرار می دهد . اختلالات روانی با ایجاد هزینه های مستقیم ( بار مالی اقدامات تشخیصی و درمانی ، بازتوانی و پیشگیری ) و هزینه های غیر مستقیم ( کاهش توان فردی ، کاهش نیروهای مولد جامعه ، مراقبت از بیمار توسط خانواده ) بار سنگینی را بر دوش جامعه تحمیل می کند .

بیماران روانی شدید بعلت ضعف در کارکردهایشان ( کارکرد های شغلی ، تحصیلی ، خانوادگی ، اجتماعی ) توان و قوه به ظهور رساندن استعدادها ، تلاش و فعالیت طبیعی روزمره و قدرت مقابله با استرس ها را به میزان کمتری دارا هستند. در نتیجه توان ادامه زندگی به شیوه معمول و با کارآیی طبیعی یک نیروی مولد در جامعه برای آنها دشوار می شود. اختلالات روانی تنها بیماران روانی را درگیر نمی کند بلکه خانواده این بیماران نیز در رنج و نگرانی به سر می برند. به راستی موضوعاتی اینچنین مهم و اساسی در جامعه

چگونه می تواند نادیده گرفته شده و یا در حاشیه قرار گیرد . اگر افراد جامعه از سلامت روانی برخوردار نبوده و با مهارت‌های کنترل خشم و مدیریت استرس و مقابله با مشکلات روانی آشنایی نداشته باشند ، برخورداری از سلامت جسمی ، رفاه مالی و امنیت شغلی و دارا بودن تمام امکانات زندگی در حد کافی ، باز هم نمی تواند احساس لذت و رضایتمندی از زندگی را برای آنان فراهم نماید . بی شک اهمیت قائل شدن برای جایگاه سلامت روان در کشور ، به نفع مردم و سیاستگذاران کشورمان خواهد بود.



مردم بیماریهای روانی را نسبت به سایر بیماری ها کمتر می شناسند و به همین دلیل در بسیاری از موارد هنگام برخورد با اینگونه بیماران متوجه بیماری آنها نمی شوند ، با آنها برخورد ناشایست می کنند و حتی برای کمک به حل مشکلی که برای آنها پیش آمده به سرزنش و نصیحت پرداخته و یا آنها را به درمانگران غیرپزشک مثل دعانویس ها و درمانگران سنتی معرفی می کنند. این کار به دلیل تأخیر در شروع درمان، باعث مزمن شده بیماری فرد می شود، چرا که تشخیص زودرس و درمان به موقع همه بیماری ها باعث بهبود سریع و عوارض کمتر بعدی می شود.

بیشتر مردم نمی دانند که امروزه بیماریهای عصبی- روانی قابل درمان هستند و در بسیاری از موارد قابل پیشگیری اند و دارو درمانی و روان درمانی و مشاوره می تواند تفکر و احساس و رفتار بیمار گونه انسان ها را اصلاح کند. یک برخورد کلامی یا رفتاری نامناسب یا اشتباه می تواند اثرات شدیدی بر احساسات یا رفتار بیماران داشته باشد.

مردم به دلیل ترس از انگ بیمار روانی جهت درمان اختلال خود به پزشک یا مراکز درمانی مراجعه نمی کنند و بیماری خود را از دیگران مخفی می کنند و یا از داروهای اعصاب و روان به بهانه اینکه اعتیاد آور هستند می ترسند یا انتظار دارند که با یک بار مراجعه به پزشک و یک بار دارو گرفتن باید بیماری از بین برود. اینها باورهای نادرستی هستند که در باورها و اعتقادات مردم ریشه دوانده اما با آموزش سلامت روان به مردم و ارتقاء سواد سلامت روان همگانی می توان باورها، اعتقادات، دانش و رفتار مردم را اصلاح کرد.

افرادی که مبتلا به اختلالات روانی هستند، حتی هنگام بیماری نیز احتیاجات و نیازمندی ها و خصوصیتی مشابه سایر افراد دارند؛ آنها نیز دارای احساساتی انسانی مانند عشق، تنفر و حسادت می باشند و در مقابل محبت با مهربانی رفتار می کنند و در برابر خشونت واکنشی مانند آن نشان می دهند. لذا شایسته است در برخورد با بیماران شأن و منزلت آنان را به عنوان یک انسان نگه داریم.

اکثر رفتارهای غیر عادی از لحاظ کمیت و شدت با رفتار عادی تفاوت دارند. بیماران روانی معمولاً همان روشهایی را بکار می برند که اشخاص عادی مورد استفاده قرار می دهند ولی با شدت خیلی بیشتر. این روش ها رفتار و عملکرد خود فرد را تحت تاثیر قرار می دهند و رفتار او را از روال عادی خارج می کنند.

هر فرد ممکن است دچار بیماری روانی شود با این تفاوت که عده ای قدرت کمتری در تحمل سختی ها و مشکلات دارند و زودتر در مقابل مصیبت ها و مشکلات شکست می خورند. این استرس های اجتماعی منجر به زمینه سازی بیماریهای روانی می شود

بیمار روانی هرگز نباید از کمک خواستن برای درمان بیماریهای خود احساس شرمندگی و خجالت کند. به بیماران روانی چه در دوره بیماری چه پس از بهبودی می توان مسئولیت و کار متناسب با توانایی او داد. در بعضی از بیماران لازم است کسی بر کار آنها نظارت و سرپرستی داشته باشد.

بستری کردن بیماران روانی در بیمارستان به جز در موارد خاص (که پزشک تجویز می کند) ضرورتی ندارد. اگر بیمار داروهایش را به بطور مرتب و زیر نظر پزشک معالج ادامه دهد و خانواده و اجتماع حمایت لازم را از او داشته باشند، روند بهبودی سرعت بیشتری می گیرد.

### **سلامت روان در محیط کار:**

سلامت روان در محیط کار یعنی پیشگیری از پیدایش مشکلات روانی در کارکنان و سالم سازی فضای روانی کار، به نحوی که هیچ یک از کارکنان به دلیل عوامل موجود در محل کار گرفتار آسیب روانی نشوند، هریک از کارکنان از فعالیت ها و محل کار خود احساس رضایت کنند و علاقمند به آن محل باشند، همه کارکنان قادر به ایجاد روابط مطلوب با محیط کار و عوامل موجود در آن باشند و هر یک از کارکنان نسبت

به خود، رؤسا، همکاران و به طور کلی نسبت به محیط کار خود و خصوصاً نسبت به جایگاه خود در آن اداره یا سازمان احساس مثبتی داشته باشند.

سلامت روان کارکنان در هر سازمان و مؤسسه از جمله مسائل مهمی است که باید به آن توجه شود و مدیران باید به نیروی انسانی و تأمین امکانات رفاهی، خواسته ها و نیازهای آنان به عنوان عاملی برای افزایش کارایی و سطح بهره وری توجه کنند.

مدیران یک سازمان به سبب مسئولیتی که در شغل خود دارند بیشتر از دیگران در معرض حوادث استرس زا قرار می گیرند و به همین دلیل بیشتر باید مراقب وضعیت عصبی و روانی خود باشند. لذا مدیران و کارکنان باید با آگاهی از میزان تحمل نسبت به سطح استرس پذیری خود و بکارگیری راهکارهای عملی برای افزایش قدرت تحمل و فشارپذیری فردی خود قدم برداشته و در راستای سالم سازی محیط و ارتقاء سلامت روان سازمان حرکت کنند تا انرژی هایی که ناخواسته صرف تنش های محل کار می شود برای ارتقاء کمیت و کیفیت و تحقق اهداف سازمان مربوطه به کار گرفته شود. یک مدیر کارآزموده باید طوری رفتار کند که حتی کارمندی که در پایین ترین رده شغلی مشغول به کار است به اهمیت مقام خود و نقشی که در جامعه ایفاء می کند پی ببرد،

### **راهکارهای کاهش استرس و ارتقاء سلامت روان در محیط کار توسط مدیران عبارتند از:**

- ۱- شناسایی، ارزیابی و کنترل عوامل زیان آور در محیط کار
- ۲- ایجاد جو صمیمیت، همدلی، صداقت، همکاری و احترام متقابل در میان کارکنان
- ۳- پرهیز از اعمال روش های مبتنی بر زور و اجبار در محیط کار
- ۴- شناسایی استعدادها بالقوه کارکنان و فراهم ساختن شرایط برای بالفعل شدن و رشد و شکوفایی این استعدادها در حد توان و امکانات محیط کار
- ۵- استفاده صحیح از افکار و نظرات کارکنان در تصمیم گیری ها
- ۶- اطلاع رسانی در مورد گزارش عملکرد و برنامه های آینده سازمان
- ۷- پرهیز از قضاوت های سطحی و مبتنی بر پیش داوری در مورد کار و رفتار کارکنان
- ۸- شناسایی دلایل واقعی کم کاری و غیبت از کار، بی حوصلگی و بی علاقهگی به کار، کم توجهی و بی دقتی کارکنان توسط مدیر یا رئیس
- ۹- توجه به مشکلات و مسائل شخصی و خانوادگی کارکنان
- ۱۰- فراهم آوردن شرایط ارتقاء علمی و کاربردی برای کارکنان
- ۱۱- تشریح اهداف و خط مشی سازمان برای کارکنان
- ۱۲- عدم تبعیض در محیط کار
- ۱۳- صادر نکردن دستورات متناقض
- ۱۴- مورد توجه قرار دادن نظر کارکنان

- ۱۵- راهنمایی گرفتن در صورت بروز مشکل
- ۱۶- بکار بردن تشویق به موقع
- ۱۷- ایجاد امکان استفاده به موقع از مرخصی بخصوص پس از اوج فشار کاری
- ۱۸- ایجاد امکان استراحت کوتاه چند دقیقه ای در فواصل کار در موقع خستگی
- ۱۹- دسترسی و ارجاع به مشاور یا روانشناس سازمان در صورت نیاز و.... می تواند باعث ایجاد محیط کاری لذت بخش و برانگیزاننده شود.
- ۲۰- سعی در بهبود روابط بین همکاران
- ۲۱- خودداری از انتقاد شدید و بزرگ نمایی نکات منفی کارمندان و راهنمایی جهت اصلاح ضعف ها و اشتباهات آنها
- ۲۲- پخش موسیقی ملایم بی کلام از طریق بلندگو در زمان کوتاهی از روز به خصوص در ساعات آخر که خستگی زیاد دیده می شود
- ۲۳- استفاده از رنگ های شاد در اتاق ها، تزئین اتاق مطابق میل کارمند ولی بر اساس ضوابط بدون افراط و تفریط، استفاده از لباس های با رنگ های شاد مطابق با شئون اجتماعی
- ۲۴- استفاده از امکانات رفاهی مثل اردوهای تفریحی، گردشگاه ها، جشن ها، همایش ها و..... فراهم کردن محیط فیزیکی مناسب و تلاش جهت جذابیت محیط کار.

#### عوامل مؤثر بر ایجاد استرس در محیط کار عبارتند از:

- ۱- حجم کاری بالا همراه با وارد کردن فشار از سوی مدیران
- ۲- ضعف مدیریتی و عملکرد ضعیف مدیریت
- ۳- تغییرات مدیریتی و سازمانی
- ۴- اعمال خشونت، رفتار توهین آمیز و برچسب زدن به کارکنان
- ۵- تبعیض قائل شدن بین کارکنان
- ۶- کاهش یافتن حقوق و مزایا و اضافه کار
- ۷- ترس از اخراج شدن (فقدان امنیت شغلی)
- ۸- نگرانی افراد نسبت به مسائل خانوادگی و زندگی شخصی خود بخصوص نگرانی مادران شاغل نسبت به وضعیت کودکان خود و احساس گناه به خاطر دور بودن از فرزندان (این نگرانی ها می تواند بر راندمان کار فرد در محیط کار تأثیر بگذارد)
- ۹- سهیم نبودن در تصمیم گیری ها
- ۱۰- محیط فیزیکی و روانی نامطلوب
- ۱۱- کار خسته کننده و تکراری

حجم کار خیلی کم یا حجم کار خیلی زیاد و طولانی‌باعث می‌شود یک فرد شاغل از لحظه بیداری تا هنگام خواب همواره دچار هیجان، تنش، نگرانی و ترس باشد که گاهی با ظرفیت جسمی، عصبی و روانی وی متناسب است و گاه با آن سازگار نیست و بهداشت روان او را به خطر می‌اندازد.

مشخصات یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره‌وری مورد تأکید قرار می‌گیرد.



اختلالات روانی، کارآیی فرد را در شغلش پایین می‌آورد. بر اساس بررسی انجام شده توسط دانشکده پزشکی دانشگاه هاروارد، روزهای غیبت از کار به دلیل اختلالات روان، ۶ روز در ماه در ۱۰۰ نفر است ( Work Loss Day ) و روزهایی که فرد به دلیل بیماری روانی کمتر از روزهای عادی کار می‌کند، ۳۱ روز در ماه در ۱۰۰ نفر است ( Cut Back Day ).

یکی از عوامل استرس‌زا در محیط‌های کار، انگ بیماری روانی است که موجب طرد شدن افراد یا غیبت از محیط کار و ایجاد مشکلات بین فردی برای افراد در محیط کار می‌شود.

بررسی انجام شده در شهر اُنتاریو در کانادا در سال ۲۰۰۱ حاکی از آن است که هزینه غیبت از محیط کار و کاهش کارایی کارکنان به دلیل اختلال روانی، ۴/۵ بلیون دلار در سال است.

در انگلیس هزینه اختلالات روانی در محیط کار به دلیل غیبت از کار و افت کارآیی کارکنان، سالیانه ۲۶ میلیارد پوند است.

کارکنان نباید در محیط کار از اجرای برنامه سلامت روان و پیشگیری از اعتیاد دچار وحشت شوند و احساس ناامنی شغلی داشته باشند. افراد شناسایی شده نباید از اخراج شدن بترسند.

اگر افراد شناسایی شده در محیط کار، راضی به درمان نباشند باید برای آنها مصاحبه انگیزشی انجام شود.

زنان بیشتر از مردان استرس شغلی دارند زیرا کار بیرون و منزل را با هم باید انجام دهند و تضاد نقش ها و پذیرفتن نقش های اضافی برای آنها به وجود می آید. همسران این زنان شکایت دارند که آنها وظایف زناشویی و منزل و بچه داری را به خوبی انجام نمی دهند.

رعایت اصول سلامت روان توسط مدیر سازمان باعث بهبود روابط می گردد که این مسئله به خودی خود به ارتقاء سلامت روان در محیط کار و کاهش استرس محیط کار در بین مدیران، کارفرماها و کارکنان هر سازمان کمک می کند.

رئیس یا مدیر باید تلاش کند تا محیط کار برای کارکنان اضطراب آور نباشد و کارکنان احساس امنیت شغلی کنند و با شادی و نشاط و شوق و انگیزه و به دور از هرگونه خشم، درگیری و استرس بیهوده، به وظایف خود عمل کنند و از طرفی مدیر نیز با کمترین میزان استرس و کمترین فشار روانی بیشترین میزان رضایت شغلی را در خود و کارکنان بوجود آورد و با ارتقاء کمی و کیفی به سمت اهداف سازمان قدم بردارند.

### سلامت شغلی:

سلامت شغلی، تندرستی، ارتباط آن با کار و محیط کار را بررسی می کند. در آغاز، گستره سلامت شغلی، به آسیب ها یا بیماری های شغلی محدود می گردید، که به کار، شرایط کار یا محیط کار نسبت داده می شد. به تدریج، بررسی های انجام شده مشخص ساختند که سه عامل یاد شده از جمله عوامل کمک کننده به بروز بیماری های غیر شغلی نیز هستند و از این رو، دامنه سلامت شغلی گسترش یافت.

## اهداف سلامت شغلی عبارتند از:

- ۱- تأمین، حفظ و ارتقاء سلامت جسمانی، روانی و اجتماعی کارکنان
- ۲- پیشگیری از عوامل زیان آور شغلی مؤثر بر سلامت
- ۳- حفاظت از کارکنان در برابر عوامل زیان آور شغلی
- ۴- به کارگیری فرد در کاری که از نظر فیزیولوژیک و روانی توانایی انجام آن را داشته باشد (همخوانی توانایی های فرد با نوع کار)

## استرس های محیط کار و فرسودگی شغلی:

فرسودگی شغلی (Burn out) عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزا که به صورت خستگی جسمی و علائم هیجانی خود را نشان می دهد. فرسودگی شغلی به ایجاد خود پنداره و نگرش منفی و فقدان ارتباط مؤثر و صحیح مراجعان و همکاران منجر می شود. استرس از جمله عواملی است که باعث فرسودگی شغلی می گردد.

به سبب فشارهای روانی محیط کار، فرسودگی شغلی یا کار زدگی ایجاد می شود و شخص توان مقابله با آن استرس ها را از دست می دهد. فرسودگی شغلی حالتی است که با خستگی روانی و نگرش های منفی و بدبینانه نسبت به خود و دیگران همراه می باشد.

استرس، افسردگی، اضطراب، خشم در محیط کار و طولانی بودن ساعات کار می تواند بر سلامت جسمانی و روانی افراد تأثیر بگذارد و در نتیجه باعث کاهش رضایتمندی شغلی و تعهد سازمانی، افزایش غیبت کاری و کاهش بهره وری می گردد. در طول روز بیشتر وقت افراد در محیط کار سپری می شود و به همین دلیل محیط کار اهمیت زیادی در تأمین سلامت جسمانی و روانی افراد دارد.

استرس های شغلی بعنوان یکی از عمده ترین منابع استرس در زندگی بسیاری از افراد می تواند موجب بروز واکنشهایی چون اضطراب، بیقراری، بیزاری از کار و بیماری شوند. که معمول ترین عکس العملهای مشاهده شده در برابر استرس محسوب می شوند.





در هر حال اضطراب معمولاً منجر به انجام اعمالی جهت کاهش یا رفع تهدید می‌شود. این اعمال ممکن است مفید باشند، که در چنین مواردی فرد از مکانیسم‌های اثر بخش دفاعی استفاده می‌کند. بنابراین عملکرد وی از روی هوشیاری و یا تعمدی است. گاه ممکن است فرد برای رفع یا کاهش تهدید از مکانیسم‌های دفاعی استفاده کند که در این موارد رفتار فرد عمدتاً توسط ضمیر ناخودآگاه تعیین می‌شوند ( نظیر سرکوبی، انکار و بیرون راندن فکر ناراحت کننده از ذهن). در مواقع استرس، فرد مضطرب وقایعی را که در محدوده آگاهی وی رخ می‌دهد کمتر می‌بیند یا درک می‌کند و تمام توجهش را به جزئیات حاشیه‌ای عناصر تنش‌زا معطوف می‌دارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت افرادی که دچار اضطراب هستند در برابر استرس حساس‌ترند و قدرت کنترل کمتری نسبت به عوامل محیطی دارند. شرایط استرس‌زا در محیط‌های پر استرس موجب قطع ارتباطات و مناسبات انسانی و وقوع اشتباهات کاری و درگیری‌های مکرر با سایر همکاران و سرپرستان می‌شود. ادامه این روند موجب تسریع فرسودگی شغلی می‌شود و نهایتاً به ترک حرفه می‌انجامد.

## علل فرسودگی شغلی:

### ۱- عوامل سازمانی:

- تعارض نقش: تعارض نقش زمانی رخ می‌دهد که خواست‌های متناقض و نامتناقص روی افراد اعمال می‌شود مثلاً زمانی دچار این وضعیت می‌شود که به او دستوراتی داده می‌شود که خارج از قلمروی مسئولیت حرفه‌ای او باشد و یا هنگامی که ارزش‌های اخلاقی فرد با مدیران و سرپرستان خود در تضاد باشد.
- ابهام نقش: ابهام نقش به فقدان وضوح و روشنی در مورد محدودیت‌ها و اهداف و وضعیت و مسئولیت و عوامل دیگری نظیر پیچیدگی تکالیف و تکنولوژی و تغییر سریع مداوم سازمان مربوط است.
- تراکم کاری: تراکم کاری هم شامل مولفه‌های کیفی و هم کمی است. تراکم کاری کمی شامل درخواست‌های بیش از حد که زمان کمی برای رسیدگی آنها دارد و تراکم کیفی به پیچیدگی شغلی مربوط است.

۲- عوامل درون فردی: از جمله عواملی درون فردی ویژگی‌های شخصیتی افراد را می‌توان نام برد که می‌توانند به عنوان زمینه ساز فرسودگی شغلی عمل می‌کنند، نظیر پایین بودن عزت نفس و اعتماد به نفس

## منابع:

- ۱- مطالب آموزشی کارگاه سلامت روان و پیشگیری از اعتیاد در محیط کار - حمید رضا طاهری نخست، دکتر هومان نارنجی ها، دکتر یعقوبی - وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی با همکاری سازمان بهزیستی - ۱۳۹۲
- ۲- ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت حرفه ای - نیلوفر زلفی و همکاران - دانشگاه علوم پزشکی قم

## Reference:

- 1- World report of mental health – WHO – 2003
- 2- Journal of applied & preventive psychology – APPSY,77- 2011
- 3- <http://zarrindasht.sums.ac.ir>
- 4- <http://www.mrtir.blogfa.com/post-20.aspx>