

## فصل ششم

# مسائل روانی در محیط کار

# تعاریف

منابع انسانی باارزش‌ترین سرمایه یک سازمان محسوب می‌شوند و مدیریت با توجه به سلامت کامل جسم و روان این سرمایه‌ها، می‌تواند به بالاترین سطح بهره‌برداری ممکن برسد. توجه به منابع انسانی به عنوان ارزشمندترین سرمایه، رویکردی است که در دو دهه اخیر به گونه‌ای فزاینده اندیشه‌های نوینی را در ارتباط با چالش‌های مدیریت منابع انسانی پدید آورده که پیامد بارز آن دگرگونی در تعریف نارسای گذشته واژه «کارکنان» و اصلاح آن به تعریف تازه «منابع انسانی» یا «سرمایه انسانی» است. با توجه به اهمیت منابع انسانی، به عنوان باارزش‌ترین سرمایه سازمان و نقش فزاینده آن در حصول اهداف تعیین شده، امروزه پرداختن به مسائل انسانی از اهم موضوعات سازمانی محسوب می‌شود.

## بهداشت روانی چیست؟

اغلب، عدم آشنفتگی در ذهن و روح و روان فرد را معادل با بهداشت روانی دانسته اند اما بهداشت روانی چیزی بیش از این تعریف می‌باشد. در واقع بهداشت روانی، سلامتی روانی و اجتماعی فرد مطابق با فرهنگ محیط و جامعه می‌باشد.

## افسردگی

افسردگی از جمله اختلالات خلقی محسوب می‌شود که در چهارمین چاپ راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی (DSM-IV-TR) بیان شده است. پاتولوژی مهم در این اختلال مربوط به خلق است. علایم آن عبارتند از:

۱. تغییر در اشتها (به صورت کم اشتهایی یا افزایش اشتها)؛
۲. بی‌خوابی یا بیش از معمول خوابیدن؛
۳. انرژی کم و خستگی؛
۴. از دست دادن علاقه یا لذت نسبت به فعالیت‌هایی که قبلاً لذت‌بخش بودند؛
۵. احساس بی‌ارزشی، گناه شدید و سرزنش خود؛
۶. کاهش توانایی فکر کردن و تمرکز؛
۷. افکار مکرر مرگ، افکار خودکشی.

## اضطراب

اضطراب معمول‌ترین علامت بیماری روانی است. البته منظور اضطرابی غیر از نگرانی و تنش عادی است، که در موقع بروز خطر پیش می‌آید. به عبارت دیگر، منظور از اضطراب فقدان آرامش، تمرکز و احساس امنیت است به گونه‌ای که انسان نمی‌تواند آنها را به علت واقعی مرتبط کند و اگر علتی هم بر آن تصور شود، میزان این نگرانی با علت هیچ تناسبی ندارد.

باید توجه داشت که اصطلاحات ترس و اضطراب اغلب به صورت مترادف به کار می‌روند، در حالی که متفاوتند. تفاوتی که می‌توان بین این دو قائل شد این است که ترس، واکنش به تهدیدی معلوم و خارجی و از نظر منشأ بدون تعارض است، اما اضطراب واکنش در مقابل خطری نامعلوم، درونی و مبهم و از نظر منشأ همراه با تعارض است. (کاپلان، ۱۹۹۴)

جدول ۱: تأثیرات احتمالی بدنی و رفتاری استرس

دستگاه	اثر
قلبی - عروقی	بیماری عروق قلب و فشار خون
پوستی	اگزما و سایر عوارض پوستی
معدی - روده‌ای	زخم معده، نشانه روده تحریک‌پذیر، تهوع و استفراغ
تناسلی - ادراری	تکرر ادرار و ناتوانی جنسی
ایمنی	کاهش مقاومت در برابر بیماری‌ها
حرکتی	خستگی و رخوت و افزایش التهاب نسج‌های پیوندی
عضلانی	سردردهای تنشی، درد بخش پایین کمر و سینه درد
تنفسی	آسم، تنگی نفس و فزونی تهویه

## سلامت روان

طیف وسیعی از تعاریف برای سلامتی انجام شده که یک سمت آن نبود بیماری است و سمت مقابل آن رفاه کامل جسمی، روانی و اجتماعی است.

## فاکتورهای استرس در محیط کار شامل

تهدید اذیت و آزار، فشار جمعیت کاری، شرایط بد کاری، ناسازگاری بین افراد، خشونت، تبعیض، ترس از اخراج، مهم بودن شرایط کار، کار خیلی کم و کار خیلی زیاد و سهم نبودن در تصمیم‌گیری‌ها می‌باشد.

فاکتورهای روانی اجتماعی مهم می توانند به ۵ گروه عمده تقسیم شوند که عبارتند از:

۱- محیط فیزیکی کار

۲- ماهیت خود شغل

۳- زمان کار

۴- نقش کارکنان

۵- تکنولوژی و صنایع جدید

شرایط اثرات ویژه ای روی فرد دارد و منجر به ایجاد مشکلاتی نظیر اختلالات حافظه، پرخاشگری، اضطراب و یا اختلال در خواب شود و ممکن است مشکلات رفتاری در هنگام کار نظیر ارائه کار ضعیف، کار گریزی، اعتیاد به الکل و دارو رخ بدهد و همچنین مشکلات دیگری از قبیل بیماریهای مزمن جسمی نظیر: فشار خون بالا، بیماریهای مزمن جسمی - روانی و حوادث در محیط کار نیز ممکن است رخ دهد و در نهایت ممکن است به بستری شدن فرد در بیمارستانهای روان پزشکی منجر شود.

در یک مجموعه کاری اختلالات روانی به دو گروه عمده تقسیم می شوند:

(۱) مشکلاتی که در بین همه مردم وجود دارد.

(۲) مشکلاتی که خاص محیط های صنعتی و کاری می باشد و مطالعات مختلف بیانگر این است که ۳۰٪ از

جمعیت کشور دچار این اختلالات می باشند.

### مسئولیت مدیریت استرس:

به علت اینکه سازمانها از وجود محیطهای عاری از استرس سود و بهره زیادی می برند کارفرمایان باید در مورد پیش گیری از استرس به هر نحو ممکن ابتکار عمل داشته باشند. ابزار و برنامه های پیشگیری از استرس بایستی به عنوان سرمایه محسوب شوند و نه هزینه های اضافی. هنگامی که استرس در روابط بین افراد و کارمندان به حداقل می رسد احتمال موفقیت سازمان افزایش چشمگیری می یابد.

بعبارت دیگر کارمند باید مسئول بهینه سازی خود و اعمالش باشد و باید هر کاری را برای مقابله با استرس انجام

دهد. هر فرد دارای استرس نه تنها به عنوان کارمند یا کارگر بلکه به عنوان یک فرد ممکن است دچار ناتوانی در انجام کارهای خود گردد. مشاغل پر از استرس می توانند بر جنبه های دیگر زندگی نیز تاثیر سوء و نامطلوب داشته

باشند . در نتیجه هیچ فردی نباید اجازه دهد که استرس وارد زندگیش شود . یک زندگی عاری از استرس و تنش یک زندگی سراسر شادی خواهد بود.

## نوبت کاری

نوبت کاری به هرگونه برنامه کاری گفته می‌شود که در آن ساعات کاری افراد بیرون از حیطه زمانی کار روزانه ثابت (۸ صبح تا ۴ بعدازظهر) قرار می‌گیرد. مشخصات اصلی نوبت کاری عبارتند از؛ تداوم آن، تناوب نوبت‌های کار و برنامه خاص کار. نیاز به تداوم تولید، برخاسته از طبیعت فرایندهای تولید کنونی مانند دکل‌ها و سکوه‌های نفتی ، پالایشگاه‌ها و سایر صنایع، سیستم‌های گوناگون نوبت کاری را ایجاب می‌کند.

دلایل عمده گسترش نوبت کاری عبارتند از:

- **فرایندهای صنعتی:** بسیاری از صنایع را نمی‌توان شب متوقف و صبح دوباره به کار انداخت؛
- **فشارهای اقتصادی:** ماشین‌آلات بسیار گران‌قیمت بوده و نمی‌توان تعداد آنها را زیاد کرد؛
- **نیازهای بخش خدماتی:** مشاغل گوناگونی وجود دارند که ایجاب می‌کنند کارکنان در طول ۲۴ ساعت مشغول به کار باشند.

سیستم‌های گوناگون نوبت کاری عبارتند از:

- **سه نوبت کار:** نوعی نوبت کاری است که کارکنان طی ۲۴ ساعت شبانه‌روز به صورت نوبتی و ۸ ساعته در محل کار حاضر می‌شوند. این نوع نوبت کاری حداقل به ۴ گروه نیروی انسانی نیاز دارد که ۳ گروه هر یک به نوبت ۸ ساعت کار می‌کنند و یک گروه استراحت می‌کنند. در این نوبت کاری بابت هر ۳ روز کار یک روز استراحت است؛
- **دو نوبت کار صبح و عصر:** در این نوبت کاری کارکنان در دو نوبت صبح و عصر حضور داشته و به ازای هر سه روز کار یک روز استراحت دارند؛
- **دو نوبت کار عصر و شب:** در این نوبت کاری کارکنان در دو نوبت عصر و شب حضور داشته و به ازای هر سه روز کار یک روز استراحت دارند؛
- **عصر کار ثابت:** سه روز کار و یک روز استراحت و یا شش روز کار و یک روز استراحت با مزایای مختلف؛
- **شب کار ثابت:** سه روز کار و یک روز استراحت و یا شش روز کار و یک روز استراحت با مزایای مختلف؛
- **دو نوبت کار صبح و شب:** به صورت ۱۲ ساعت کار در هر نوبت انجام می‌گیرد و براساس یک روز کار و یک روز استراحت، ۴۲ ساعت کار در هفته و یا براساس ۲ روز کار و یک روز استراحت، ۵۶ ساعت کار در هفته می‌باشد؛
- **۱۲ ساعته:** این نوبت کاری به صورت اقماری و غیراقماری انجام می‌شود. در حالت غیر اقماری، کارکنان در طول شبانه‌روز به صورت ۱۲ ساعته در محل کار حاضر می‌شوند و پس از آن به خانه مراجعت می‌نمایند. اما در حالت

- اقماری کارکنان دوره استراحت را نیز در جوار کار و در استراحتگاه به سر می‌برند. برنامه کار و استراحت عموماً برای سه هفته کار و یک هفته استراحت و یا دو هفته کار و دو هفته استراحت می‌باشد.
- **نوبت کاری غیرمنظم:** عبارت است از نوبت کاری که در آن گردش روزهای کار منظم نمی‌باشد.

# مقررات

- ماده ۱- شرکت موظف است که آزمایش‌های روان‌سنجی را به دقت انجام داده تا از تناسب فرد با کار اطمینان حاصل نماید و در صورت وجود مشکل برای شخص اقدام درمانی انجام دهد.
- ماده ۲- شرکت موظف است برای پیشگیری از استرس که رایج‌تر می‌باشد اقدام به آموزش اولیه و تدوین برنامه ورزشی روزانه، آرامش‌آموزی، پسخوراند زیستی، مشاوره و... نماید.
- ماده ۳- شرکت موظف است بر انجام برنامه‌های درمانی نظارت دقیق داشته باشد. یک برنامه درمانی اثربخش باید در همه حیطه‌های شناختی، هیجانی، حرکتی، رفتاری و جسمی به اجرا درآید، آن هم در چارچوبی که در آن سرشت، شخصیت، سطح مهارت‌های مقابله، الگوهای رفتاری و استرس‌ها و فشارهایی که شخص عملاً تجربه کرده را مورد توجه قرار دهد.
- ماده ۴- شرکت موظف است برای محیط‌های پر استرس و مشاغل استرس‌زا موارد را شناسایی و مدیریت نماید. در واقع با اجرای یک برنامه سیستماتیک به دفاع و حراست از منابع انسانی بپردازد.
- ماده ۵- شرکت موظف است که بیماری‌های عصبی روانی ناشی از عوامل آسیب‌رسان محیط کار (مانند بیماری‌های عصبی ناشی از صدا، ارتعاش، امواج و سموم) را شناسایی کرده و در جهت پیشگیری و بهبود آنها اقداماتی را انجام دهد.
- تبصره ۱: همه موارد فوق مستلزم آن است که در ابتدا واحدهای HSE هر شرکت به همراه مدیریت HSE ستاد شرکت کلیه مشاغل را شناسایی و با کمک پزشک طب صنعتی آنالیز کنند، تا سایر برنامه‌ریزی‌ها براساس آن انجام پذیرد.

ماده ۶- تحقیقات بهداشت روانی شغلی باید با اهداف زیر صورت پذیرد:

- ۱- کاهش میزان شیوع مشکلات روانی و شغلی در صنعت تا جاییکه ممکن است .
- ۲- شناسایی عوامل اصلی تشدید کننده مشکلات روانی در محیط‌های کاری .

- ۳- تدوین پیشنهادهای برای دستیابی به درمان و پیشگیری و بویژه گسترش بهداشت ، همچنین شناسایی، مدیریت و ارجاع مشکلات روانی به متخصصینی که در زمان نیاز در دسترس باشند .
- تبصره ۲- تحقیقات باید بوسیله کارشناسان موجود در محیط کار از جمله : خودکارکنان و تیم های بهداشتی محیط کار صورت پذیرد همچنین مطالعات مشترکی با دانشگاه ها و مراکز تحقیقاتی بهداشت و سلامت روانی انجام پذیرد.
- تبصره ۳- تحقیقات می تواند به صورت زیر شروع شود .
- ۱- قرار گرفتن برنامه تحقیقات در دستور کار .
- ۲- تدوین برنامه خاص برای شناسایی اینکه چه زمانی و بوسیله چه کسی و با چه منابعی این تحقیقات باید انجام شود.
- ۳- تجزیه و تحلیل نتایج حاصل از استرسهای شغلی .
- ۴- گسترش یک سری از ابزارهای تحقیقاتی معتبر برای مثال پرسشنامه ارزیابی و تخمین خطرات و استرسهای محیط کار، توجه به بحثهای گروهی .
- ۵- انجام آزمایشات روانی و رفتاری برای شناسایی تاثیرات تماس با آلاینده ها .