

بهرم‌رسانی از یافته‌های علمی

بی‌رمقی شغلی و ارائه راهکارهای درمانی

احترام ابراهیم
مه‌ری هم‌تیا
مشاوران دبیرستان
دخترانه شاهد کوش

و فشارهای روانی، پدیده بی‌رمقی شغلی است. این پدیده مدت‌هاست به‌عنوان موضوع مورد مطالعه روان‌شناسان و سایر متخصصان علوم رفتاری قرار گرفته است. «پژوهشگرانی مانند پانیس (pines) و آرون سون (aronson) بی‌رمقی را یکی از عمده‌ترین پیامدهای اجتناب‌ناپذیر استرس شغلی می‌دانند و معتقدند تا زمانی که استرس‌ها از میان نرود این مشکل هم‌چنان ادامه خواهد داشت.» (راس، ۱۳۷۷، ص ۳۹)

براساس تحقیقات انجام شده، کارکنان حرفه‌های خدماتی از اولین قربانیان بی‌رمقی شغلی محسوب می‌شوند. محققان این مسئله را ناشی از مواجهه هر

مقدمه

بی‌رمقی شغلی پدیده‌ای است که در جوامع امروزی شیوع زیادی پیدا کرده و تمامی شئون زندگی را در بر گرفته است، به‌طوری‌که از یک طرف موجب افزایش اعتیاد، طلاق، ترک شغل، بیماری‌های جسمی و روان‌تنی و از طرف دیگر کاهش نیروی مولد و ضربه به اقتصاد و تولید کشور شده است. نقش «استرس» در ایجاد «بی‌رمقی» بسیار اساسی است و همین امر موجب شده تا برخی از محققان این دو اصطلاح را به‌صورت مترادف به‌کار ببرند.

وقتی فرد در وضعیتی قرار گیرد که تحت فشار واقع شود، یا احساس ناراحت‌کننده‌ای به او دست دهد، عصبی شود، احساس ناکامی و تنش کند یا در تعارض و بلا تکلیفی واقع شود، می‌گوییم تحت فشار روانی است. امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، فشارهای عصبی و روانی به‌درجات گوناگونی وجود دارد. یکی از پیامدهای فوری استرس

فرسودگی شغلی اصطلاحی است که جهت توصیف تغییرات منفی در نگرش، خلق و رفتار افراد در مواجهه با استرس‌های مربوط به کار استفاده می‌شود

روژه این افراد با شرایط فشارآور و فقدان شرایط مثبت در محیط اجتماعی و کاری می‌دانند. مددکاران اجتماعی، مشاوران، پزشکان، روان‌شناسان، معلمان و بخش‌های خدماتی دیگر جزء افرادی هستند که در معرض بی‌رمقی شغلی قرار دارند.

کلیدواژه‌ها: بی‌رمقی شغلی، روان‌درمانی، فشار عصبی

بی‌رمقی شغلی

«مفهوم بی‌رمقی (burn-out) برای اولین بار توسط فرودنبرگر (freudenberger) مطرح شد. وی در توصیف این مفهوم می‌گوید: بی‌رمقی شغلی است که در آن نیروی انسانی، خسته شده و از پا در می‌آید.» (شارع‌پور، ۱۳۸۳، ص ۲۷۴)

فرسودگی شغلی اصطلاحی است که جهت توصیف تغییرات منفی در نگرش، خلق و رفتار افراد در مواجهه با استرس‌های مربوط به کار استفاده می‌شود. افرادی که به‌طور طولانی مدت در معرض استرس‌های شدید هستند، امکان دارد مبتلا به فرسودگی کاری شوند. این پدیده سندرمی است شامل فرسودگی فیزیکی، عاطفی و روانی و توأم با احساس شدید پایین بودن پیشرفت شخصی در فرد است؛ بدین معنی که افراد درگیر با این مسئله، احساس می‌کنند هیچ‌گونه پیشرفت و ترقی در زندگی حرفه‌ای و شخصی خود ندارند.

فردی که بی‌رمق شده از خستگی شدید در رنج است؛ به‌دنبال آن وقتی ذخیره‌های جسمانی وی بر اثر تداوم شرایط استرس‌زا در محیط کارش، تمام می‌شود، نیروی عاطفی وی نیز تحلیل رفته و او احساس درماندگی، نومیدی و افسردگی می‌کند. در این صورت رضایت آن فرد از زندگی کم می‌شود و در نهایت فرسودگی روانی به سراغش می‌آید، بدین معنی که نسبت به کار، مراجعان و همکاران خود با دیدی منفی برخورد می‌کند و قادر نیست بر روابط خود تسلط داشته باشد. (راس، مترجم خواجه‌پور، ۱۳۷۷)

فرسودگی شغلی را می‌توان به‌عنوان یک سندرم فرسودگی عاطفی، فیزیکی و ذهنی که توأم با احساس پایین بودن عزت‌نفس، احساس پایین بودن خود - ارزشمندی و ناشی از حضور استرس‌های شدید و طولانی مدت، تعریف کرد.

افراد مبتلا به بی‌رمقی شغلی نمی‌توانند از تمام توان، استعداد و انرژی جسمی و روانی خود برای انجام کار استفاده کنند. در بیشتر موارد این‌گونه افراد در صدد یافتن شغل و حرفه‌ای جدید برمی‌آیند در حالی که از لحاظ روان‌شناختی حالت کناره‌گیری را پیشه می‌کنند. این افراد معمولاً از لحاظ عاطفی نسبت به

بی‌رمقی شغلی با نگرانی‌های شخصی مانند خستگی جسمی، بی‌خوابی، افزایش مصرف دارو و مسائل خانوادگی ارتباط دارد

کارشان احساس بی‌تفاوتی کرده، در مورد رفتار مراجعان نیز احساس ناراحتی می‌کنند. اغلب احساس می‌کنند بیش از حد زحمت می‌کشند. تحقیقات نشان داده است که فرسودگی شغلی موجب افت کیفیت خدماتی می‌گردد که کارکنان ارائه می‌دهند، و لذا می‌تواند عاملی برای ترک کار، غیبت و کاهش روحیه مسئولیت‌پذیری گردد. علاوه بر این بی‌رمقی شغلی با نگرانی‌های شخصی مانند خستگی جسمی، بی‌خوابی، افزایش مصرف دارو و مسائل خانوادگی ارتباط دارد. (خلیفه سلطانی، ۱۳۷۷)

نشانه‌های بی‌رمقی شغلی را می‌توان در سه زمینه جسمانی، عاطفی و روانی مورد مطالعه قرار داد. در بعد جسمانی، نشانه‌هایی از خستگی شدید همراه با بی‌خوابی و کمبود انرژی وجود دارد. در بعد عاطفی، وقتی ذخیره‌های جسمانی فرد پایین می‌آید ممکن است به موازات آن نیروهای عاطفی فرد نیز تحلیل روند؛ در نتیجه احساساتی چون افسردگی، درماندگی و نومیدی پدیدار می‌گردد.

بی‌رمقی را می‌توان در سه بعد، از نظر روان‌شناختی، مورد بررسی قرار داد. اولین بعد آن فرسودگی است که فرد احساس خستگی نموده و دیگر اشتیاقی برای کار خود ندارد. دومین بعد آن فقدان حس موفقیت فردی است که فرد احساس می‌کند دیگر به اهداف خود نائل نمی‌شود و تلاش‌های کاری او نتایج رضایت‌بخشی به دنبال ندارد. سومین بعد آن، دگر سان‌بینی خود است که منجر به جدایی عاطفی فرد از مراجعانش می‌شود. به‌طور مثال اگر معلم دچار بی‌رمقی شغلی شود در این مرحله دانش‌آموز را یک شیئی مایهٔ رنجش می‌بیند نه یک شخص ارزشمند. در نتیجه، دانش‌آموزان را مسئول شکست‌های خود می‌داند و دست به سرزنش آن‌ها می‌زند. (شارع‌پور، ۱۳۸۳)

اگر بی‌رمقی شغلی را یک فرایند تصور کنیم می‌توان پنج مرحله را در این فرایند مشخص کرد. مرحله اول جسمانی است که فرد احساس خستگی و کوفتگی دارد. دچار سردرد، تهوع، کم‌خوابی و تغییر در عادات غذایی می‌شود. مرحله دوم فکری است؛ بدین معنی که افکار وسواسی به سراغ فرد می‌آیند و او در تصمیم‌گیری دچار اختلال می‌شود. مرحله سوم اجتماعی است. تحریک‌پذیری شدید، گوشه‌گیری اجتماعی، بدبینی، عدم رعایت ادب و نزاکت در برخورد با دیگران از نشانه‌های این مرحله است. در مرحله چهارم نشانه‌ها، روانی - هیجانی است. فرد دچار افسردگی شده و احساس درماندگی و خشم دارد. به انکار مسائل و واقعیت‌ها متوسل می‌شود و دائم به نکوهش دیگران می‌پردازد و بالاخره در پنجمین مرحله فرد تمایل به فرار از کار دارد، غیبت‌های مکرر می‌کند و کیفیت کار وی بسیار تنزل می‌یابد. (شارع‌پور، ۱۳۸۳)

فردی که بی‌رمق شده از خستگی شدید در رنج است؛ به دنبال آن وقتی ذخیره‌های جسمانی وی بر اثر تداوم شرایط استرس‌زا در محیط کارش، تمام می‌شود، نیروی عاطفی وی نیز تحلیل رفته و او احساس در ماندگی، نومیدی و افسردگی می‌کند. در این صورت رضایت آن فرد از زندگی کم می‌شود و در نهایت فرسودگی روانی به سراغش می‌آید

عوامل پیدایش بی‌رمقی شغلی

عوامل متعددی را برای بروز بی‌رمقی شغلی معرفی کرده‌اند که برای سهولت کار می‌توان آن‌ها را به دو دسته عوامل فردی و عوامل سازمانی تقسیم کرد.

عوامل فردی: مطالعات نشان می‌دهد افرادی که کمال‌گرا و به‌طور افراطی درگیر شغلشان هستند و اهداف غیرواقع‌بینانه دارند بیشتر دچار بی‌رمقی شغلی می‌شوند. همچنین بین الگوی رفتاری نوع A و علائم بی‌رمقی شغلی ارتباط وجود دارد. «مازور و لیچ معتقدند که شخصیت‌های نوع A و افراد دارای مکان کنترل بیرونی (کسانی که معتقدند شانس‌ها و فرصت‌های زندگی آن‌ها تحت کنترل سرنوشت، تقدیر یا دیگر قدرتمندان است) در مقایسه با شخصیت‌های نوع B و افراد دارای مکان کنترل درونی، بیشتر احتمال بی‌رمقی دارند.» (شارع‌پور، ۱۳۸۳، ص ۲۷۸) افراد دارای ویژگی‌های رفتاری نوع A در بسیاری از مواقع به این ترتیب عمل می‌کنند:

وقتی محدودیت زمانی وجود نداشته باشد، بیشتر تلاش می‌کنند، تا سرحد توان کار کنند؛ کمتر اظهار خستگی می‌کنند، تکلیف‌مدار هستند، رقابت‌جو و اهل پیشرفت‌اند. تلاش می‌کنند به‌طور هم‌زمان چند کار انجام دهند و همیشه در انجام کارهای مختلف شتابزده عمل می‌کنند. به هر حال پرداختن افراطی و شدید به فعالیت‌های مربوط به شغل و اهداف غیرواقعی و دست‌نیافتنی، به گفته بسیاری از محققان، اولین علائم هشداردهنده بی‌رمقی شغلی است.

عوامل سازمانی: عوامل متعددی از جمله اندازهٔ مدرسه، میزان دیوان سالاری در مدرسه، مقطع آموزشی معلم و سبک مدیریت مدرسه و... را می‌توان جزء عوامل سازمانی قلمداد کرد. از جمله این موارد می‌توان به تعارض نقش، ابهام نقش و ازدیاد نقش اشاره کرد. در تعارض نقش، فرد مسئولیت‌های متعارضی دارد و احساس می‌کند به چندین جهت کشیده می‌شود. در نتیجه، به خستگی از کار و نهایتاً بی‌رمقی شغلی مبتلا خواهد شد. در ابهام نقش، فرد از انتظارات دیگران خودش آگاه نیست. چنین افرادی، تنها می‌دانند که از آن‌ها انتظار می‌رود شخص کارآمدی در حرفه خود باشند اما مطمئن نیستند که بتوانند این

انتظار را برآورده سازند، در نتیجه دچار سردرگمی و استرس دائم می‌شوند که خود این امر منجر به بی‌رمقی شغلی خواهد شد. در ازدیاد نقش، فرد مسئولیت‌های فراوان و بیش از حد توانش را قبول می‌کند و با این کار خود را در معرض ابتلا به بی‌رمقی شغلی قرار می‌دهد.

یکی دیگر از عواملی که در این امر بسیار مؤثر است سبک مدیریتی مدیر مدرسه است. «برخی از محققان نظیر دورکین دریافته‌اند که چه مدیران قدرت‌طلب و چه مدیرانی که سبک لاقیدی را اختیار می‌کنند، در مقایسه با مدیرانی که سبک دموکراتیک را بر می‌گزینند، بیشتر سبب بروز سطح بالای بی‌رمقی در میان معلمان خود می‌گردند.» (شارع‌پور، ۱۳۸۳، ص ۲۸۱)

مدیرانی که به‌طور کاملاً خشک و رسمی در مدرسه رفتار می‌کنند و از فراهم آوردن محیطی آرام، عاطفی و گرم برای کارکنان خود دریغ می‌ورزند، مسلماً باید آگاه باشند که معلمان خود را بیشتر به سمت بی‌رمقی شغلی هدایت می‌کنند. در عوض مدیران حمایت‌کننده، یعنی کسانی که بازخورد مثبتی برای معلمان دارند و با آن‌ها به‌عنوان همکاران ارزشمند برخورد کرده و آن‌ها را در تصمیم‌گیری‌ها دخالت می‌دهند، می‌توانند سبب کاهش بی‌رمقی شوند. در بررسی‌های شیشلی (۲۰۰۱) فعالیت‌های تکراری در یک شغل، وجود انتظارات و مسئولیت‌های ناهماهنگ با علاقه فرد، فقدان چالش‌ها و محرک‌ها، کمبود کارکنان و افزایش مسئولیت ناشی از آن، به‌عنوان علل فرسودگی شغلی و نگرش منفی به شغل و فقدان یا کم‌بودن بازخورد مثبت به‌عنوان عوارض ناشی از آن مطرح می‌باشد. به‌طور کلی می‌توان عوامل مؤثر در بی‌رمقی شغلی را این‌گونه برشمرد:

۱. توقعات بالا در محیط شغلی، درآمد پایین، کار بیش از حد و کمتر از حد، مورد علاقه نبودن کار، همگون نبودن تخصص با حرفه‌ای که فرد مشغول آن است، خارج از ظرفیت و استعداد بودن مشاغل، قوانین و مقررات خشک و غیرقابل انعطاف، ناآشنا بودن افراد با اهداف سازمان، یا قابل درک نبودن این اهداف.
۲. سیاست‌نهایی که مدیریت سازمان در ابعاد مختلف وضع می‌کند یا در عمل به کار می‌گیرد. شیوه‌های رهبری و مدیریت در سطوح سرپرستی (یا سبک رهبری سرپرستان و احدها در سازمان).
۳. سخت و غیرقابل انعطاف بودن قوانین، مقررات و آیین‌نامه‌ها در سازمان.
۴. ناسالم بودن شبکه‌های ارتباطی در سازمان و فقدان ارتباط‌های دوطرفه و از پایین به بالا در سازمان.
۵. بی‌توجهی مدیریت سازمان به امور کارکنان (رفاهی، درمانی، تفریحی و ...) عدم بهره‌گیری از همهٔ توان و استعداد‌های بالقوه افراد در انجام دادن وظایف شغلی.
۶. مبهم بودن نقش فرد در سازمان.
۷. ناراضی بودن افراد از سازمان یا از شغل خود.
۸. فقدان امکانات لازم برای رشد و ترقی یا ارتقای

مدیرانی که به‌طور کاملاً خشک و رسمی در مدرسه رفتار می‌کنند و از فراهم آوردن محیطی آرام، عاطفی و گرم برای کارکنان خود دریغ می‌ورزند، مسلماً باید آگاه باشند که معلمان خود را بیشتر به سمت بی‌رمقی شغلی هدایت می‌کنند

کمک شایان توجهی می‌کند. از روش‌های خاص ایجاد آرامش (ریلکسیشن) استفاده کنید و در همان جلسه اول ببینید تا چه میزان در ایجاد آرامش برای شما مؤثر واقع می‌شود. روش‌های گوناگونی مانند ایجاد علاقه، دادن آگاهی در مورد نتیجه کار، دوره‌های استراحت کوتاه‌مدت، خواب کافی و رفتن به دامن طبیعت نیز در تقلیل استرس ناشی از کار مؤثر است. همچنین می‌توان با تنظیم برنامه‌های تفریحی و دسته‌جمعی خستگی روزانه را کاهش داد.

ج. افرادی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند نیازی مضاعف و دوچندان به حمایت‌های سرپرست واحد محل کار خود، خانواده، دوستان و همکاران دارند. به دیگر سخن، حمایت‌های روحی و عاطفی از این دسته افراد در بهبودیشان نقش مهمی را دارد. د. ارائه خدمات مشاوره‌ای سهم عمده‌ای در اصلاح سندرم بی‌رمقی شغلی دارد. تغییر نگرش‌های منفی مبتلایان و دمیدن روح عزت‌نفس و خود‌ارزشمندی در آن‌ها در واقع از نیازهای ایشان محسوب می‌شود. از طریق شرکت در جلسات آموزشی شیوه‌های مقابله با فشار روانی، روش‌های کارآمد برای انجام کارها را دنبال کنید. زیرا اگر روش‌های بهتر و اثربخش‌تر برای انجام دادن کارها را تجربه کنید، متوجه می‌شوید همیشه روشی بهتر برای انجام دادن هر کاری وجود دارد.

ه. تفریحات سالم و سرگرمی‌های خارج از محل کار، نگرش‌های مثبتی در این‌گونه افراد ایجاد می‌کند و بازدهی آن‌ها در کارشان مانند سابق می‌شود. البته باید در نظر داشت که این نوع ترمیم یا کسب توان مجدد در شرایطی حاصل می‌شود که فرد به خود کمک کند و با به‌کارگیری راهبردهای درست، خود را از دام بی‌رمقی شغلی رها سازد.

منابع

۱. شارع‌پور، محمود (۱۳۸۸). جامعه‌شناسی آموزش و پرورش، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)
۲. راس، رندال آر. الیزابت ام آلتمایر (۱۳۷۷). استرس شغلی، (ترجمه غلام‌رضا خواجه‌پور) تهران: سازمان مدیریت صنعتی
۳. حسینی کوهساری، سید اسحاق (۱۳۸۶). نگاهی قرآنی به فشار روانی، تهران: انتشارات کانون اندیشه
۴. خلیفه سلطانی، احمد (۱۳۷۷). بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی شهر اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد واحد خوراسگان
۵. دیماتو، ام. رایس (۱۳۷۸). روان‌شناسی سلامت، (ترجمه کیانوش هاشمیان) تهران: سمت

افراد در سازمان.

۹. قرار گرفتن افراد در شرایط کاری که لازم است در زمانی محدود کاری بیش از توان خود انجام دهند.

۱۰. واگذار کردن مسئولیت‌های بیش از ظرفیت افراد به آنان و ترس از ناتوانی برای انجام دادن این مسئولیت‌ها.

راهکارهای بهبود بی‌رمقی شغلی

بی‌رمقی شغلی با اتخاذ شیوه‌ها و تدابیر خاصی قابل اصلاح و برگشت می‌باشد. در این راستا باید متغیرهای زیر را بررسی کرد:

۱. زمان: با برنامه‌ریزی مناسب باید بدانیم چه مقدار زمان برای این کار لازم است تا از فکر کردن به زمان مضطرب نشویم.
۲. اولویت‌بندی کردن کار: در صورت تنوع در واحدهای کاری، با ایجاد نظم و تناوب در کارها اولویت‌ها را رعایت کنیم.
۳. سبک شخصیت: لازم است شخصیت خود را بشناسیم تا بتوانیم عوامل استرس‌زا را از خود دور کنیم.
۴. سطح تنش: در برابر حوادث و فشارهای روانی آرام و خونسرد رفتار کنیم.

۵. حالات هیجانی: حالات هیجانی در زندگی ما تأثیر دارند اگر آن‌ها را بشناسیم و بپذیریم، می‌توانیم برای مقابل با آن‌ها راهی مناسب پیدا کنیم.

۶. مشکلات محیطی: سرزنش کردن محیط آسان است اما به هر حال شرایط محیطی وجود دارند؛ باید به مسائل و مشکلات این شرایط سروسامان داد.

پژوهشگران و محققان علوم روان‌کاوی پیشنهاد می‌نمایند در صورتی که از بی‌رمقی شغلی در رنج هستید یا می‌خواهید از مبتلا شدن به آن مصون بمانید اقدامات زیر را انجام دهید:

الف. در صورت امکان شرایط فیزیکی یا روانی کار خود را تغییر دهید و چنانچه قادر به ایجاد چنین تغییراتی نمی‌باشید، بعضی از رفتارهای خود را تغییر دهید و مسئولیتی را که از عهده انجام دادن آن بر نمی‌آید، قبول نکنید. از برنامه‌های متنوع برای بهبود وضعیت بدنی خود استفاده کنید و اوقات خاصی از شبانه‌روز را به ورزش کردن اختصاص دهید و از برنامه‌های غذایی مناسب استفاده کنید. بدین ترتیب مقاومت بدن شما در مقابل فرسودگی ناشی از فشارهای روانی مربوط به کار و خستگی شغلی افزایش می‌یابد. ب. از آن جایی که استرس، نقش مهمی در ایجاد و شروع بی‌رمقی شغلی دارد می‌توان گفت اولین گام، کاهش و از بین بردن استرس‌های موجود در محیط کار است. رفع این‌گونه

فشارهای روانی به بهبود سندرم فوق