

امنیت شغلی در راستای ایمنی و سلامت کارکنان سازمانها

محمدحسین تاجیک خاوه^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۴/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۸/۳۰

چکیده

این مقاله به بررسی یکی از عوامل مهم نگهداری کارکنان یعنی ایمنی و سلامت حرفه‌ای می‌پردازد. در ابتدا تعریف و مفاهیم مربوط ارائه می‌شود و سپس روش‌های متداول بررسی و اقدام در زمینه بهداشت و ایمنی محیط کار نام برده شده و به قوانین ایمنی و سلامت حرفه‌ای در ایران اشاره می‌گردد. همچنین فرهنگ، سخت‌افزار و سیستم‌ها که عوامل کلیدی در ایمنی و سلامت حرفه‌ای هستند مورد بررسی قرار می‌گیرند. مواردی راهنما به منظور ارزیابی عملکرد ایمنی و سلامت ارائه می‌شود. انواع برنامه‌های ایمنی بر مبنای مشوق و بر مبنای رفتار تحلیل می‌شوند. بعد از این مطالب استرس مورد بررسی قرار می‌گیرد. پس از تعریف استرس و عوامل بوجود آورنده آن، عواملی که بر آن اثر گذاشته و از آن اثر می‌پذیرند، بررسی شده و سپس راهکارهایی در چارچوب مدیریت استرس برای بهینه کردن آن ارائه می‌شود.

واژگان کلیدی

ایمنی و سلامت حرفه‌ای؛ امنیت شغلی؛ خطر بالقوه؛ بهداشت محیط کار؛ برنامه‌های ایمنی؛ استرس؛ فشار روانی؛ مدیریت استرس؛ ایمنی؛ شغل

۱. کارشناسی خدمات ایمنی و حوادث، دانشگاه علمی کاربردی شهرداری ورامین.

۱- مقدمه

یکی از رسالت‌های اساسی مدیریت منابع انسانی نگهداری کارکنان توانمند می‌باشد. از آنجا که اقدامات نگهداری، مکملی بر سایر اقدامات و فرایندهای مدیریت منابع انسانی است، حتی اگر عملیات کارمندیابی، انتخاب، انتصاب و سایر اقدامات پرسنلی به نحو بایسته انجام شود بدون توجه کافی به امر نگهداری نتایج حاصل از اعمال مدیریت چندان چشمگیر نخواهد بود. نظام نگهداری منابع انسانی ابعاد متعددی را شامل می‌شود که می‌توان آنها را به دو دسته تقسیم نمود: دسته اول در رابطه با حفظ و تقویت جسم کارکنان است مانند برقراری بهداشت و ایمنی در محیط کار، اجرای برنامه‌های ورزش و تندرستی و بعضی خدمات مشابه. دسته دوم شامل مواردی است که تقویت‌کننده روحیه علاقمندی کارکنان به کار و محیط کار می‌باشد مانند خدمات بیمه و بازنشستگی و خدمات پرسنلی. در صورت داشتن توجه و بکارگیری این موارد امنیت شغلی در کارکنان ایجاد شده و به رضایت شغلی آنها منتهی می‌شود که این امر خود از اهمیت بسزایی برخوردار است.

در مقاله حاضر تأکید اصلی بر روی موارد دسته اول است به این صورت که در ابتدا در مورد اصطلاحات ایمنی و سلامت و جنبه‌های قانونی آن بحث می‌شود و در ادامه به برنامه‌ها و راهکارهای مدیریت ایمنی و سلامت حرفه‌ای پرداخته می‌شود. در قسمت دوم مقاله بحث سلامت کارکنان با توجه به عامل کلیدی استرس در محیط کار با تمرکز بر روی شناخت و بهینه‌سازی میزان استرس بررسی می‌شود. در پایان امید است که توجه و بکارگیری مطالب و راهکارهای این مقاله در افزایش ایمنی و سلامت محیط کار، بهینه‌سازی سطح استرس و ایجاد امنیت شغلی مناسب و در نهایت ایجاد رضایت شغلی موثر باشد که این نیز یکی از عواملی است که در بهبود مستمر و تعالی سازمان‌ها باید در نظر گرفته شود.

۲- امنیت شغلی در آینده

در آینده و در تجارت تغییرات سریع باعث کوچک‌تر شدن سازمان‌ها می‌شود و سازمان‌ها به سمت مجازی شدن پیش می‌روند. سازمان‌ها به صورت یک هسته مرکزی در می‌آیند و سایر قسمت‌ها و کارکنان به صورت موقت در اطراف آنها قرار می‌گیرند و اکثر مردم برای خود کار خواهند کرد. پرداخت‌ها به صورت قسمتی از سود خواهد شد و جای دستمزدهای ثابت را می‌گیرد. کارکنان خود را باید با قراردادهای نامعین و مستقل وفق دهند. در این شرایط کارکنان مجبورند همواره در حال یادگیری باشند که دلیل این وضعیت افزایش روزافزون رقابت است. در آینده امنیت استخدام بر مبنای توانایی کارکنان در ایجاد ارزش افزوده می‌باشد. با توجه به این عوامل می‌توان نتیجه گرفت که در آینده عمده مسئولیت ایمنی و سلامت به عهده کارکنان است (وارن ۱۹۹۶؛ یوسف ۱۹۹۸).

۳- تعاریف و مفاهیم ایمنی و بهداشت کار

- **ایمنی:** ایمنی میزان دوری از خطر تعریف شده است. ایمنی یک موضوع حفاظت نسبی از برخورد با خطرات است و کمیتی نسبی می‌باشد.
- **خطر بالقوه:** شرایطی که دارای پتانسیل صدمه به افراد، خسارت به تجهیزات و ساختمان‌ها، از بین بردن مواد و ... باشد.
- **خطر بالفعل:** واژه خطر بالفعل بیان‌کننده قرار گرفتن نسبی در معرض یک خطر بالقوه می‌باشد ولی وقتی که یک خطر بالقوه وجود داشته باشد الزاماً یک خطر بالفعل را به همراه نخواهد داشت.

- **حادثه ناشی از کار:** حادثه یک رویداد یا واقعه برنامه ریزی نشده و بعضاً آسیب‌رسان و خسارت‌آور است که انجام، پیشرفت، یا ادامه کار را به صورت طبیعی مختل ساخته و همواره در اثر یک عمل یا انجام یک کار غیرایمن یا در اثر شرایط غیرایمن یا در اثر ترکیبی از این دو به وقوع می‌پیوندد.
- **ریسک:** ریسک عبارت است از امکان وارد آمدن آسیب به انسان یا دارائی او (حقیقی ۱۳۷۹، ۱۱۰).

۴- روش‌های متداول بررسی و اقدام در زمینه بهداشت و ایمنی محیط کار

۱. **روش‌های تامین سلامت کارکنان در محل کار:** شامل روش‌های طبی، روش‌های کنترل محیط و روش‌های روانشناسی است. در این مقاله بر روی این روش‌ها صحبت می‌شود.
۲. **ارگونومی:** به مطالعاتی اطلاق می‌شود که در آن ساخت ترکیب و سازمان کار طراحی تجهیزات شغل و محل کار در رابطه با عامل انسانی مورد بررسی قرار می‌گیرد و در این روش‌ها به مسائل فیزیولوژیکی، ادراکی و تاحدی رفتاری انسان توجه می‌گردد.
۳. **روش‌های بیومکانیکی:** این روش‌ها تعامل فیزیکی بین انسان و سیستم مکانیکی اطراف او را مورد نظر داشته، ابزار، تجهیزات و تسهیلات محل کار را در این رابطه مورد مطالعه قرار می‌دهد.
۴. **مهندسی سیستم‌ها:** در این روش با توجه به اصول سیستم‌ها تمامی اجزای موجود شناسائی شده و با استفاده از روش‌های تجزیه و تحلیل کمی مسائل ایمنی را مورد مطالعه قرار می‌دهد.
۵. **روش‌های اکتشافی:** در این روش‌ها با مطالعه در نحوه توزیع و تشخیص بیماری‌ها و روش‌های آماری و مقایسه میزان سلامت و ایمنی مورد تحلیل قرار می‌گیرد.
۶. **روش‌های رفتاری:** در این روش‌ها برای بررسی ایمنی و سلامت از متغیرهایی نظیر رضایت از کار، انگیزش، مشارکت و عواملی از این دست پرداخته می‌شود که در این مقاله از این روش‌ها نیز استفاده می‌شود (میرسپاسی ۱۳۷۵، ۲۳۹-۲۴۰).

۵- قوانین دولتی و ایمنی و سلامت حرفه‌ای

با توجه به اهمیت ایمنی و سلامت، کارفرمایان همواره از طرف افراد جامعه، کارگران و کارمندان و گروه‌ها و اتحادیه‌های کارگری به منظور پذیرفتن مسئولیت بیشتر در مورد ایمنی و سلامت کارکنان تحت فشار بوده‌اند. این فشارها باعث شده تا دولت‌ها به ایجاد قوانین پوشش‌دهنده ایمنی و سلامت اقدام کنند که به دلیل عدم توجه کافی و وجود مشکلات بنیادی در اغلب موارد منجر به پیچیدگی فرایند تولید و عدم شمول برخی افراد در بعضی زمینه‌ها می‌شوند. به علاوه این مشکل بوسیله تلاش‌های غیر موثر و بدون برنامه بعضی از دولت‌ها، اتحادیه‌ها و شرکت‌ها حادث می‌شود (استون ۲۰۰۴، ۶۴۶-۶۴۷).

۶- قوانین ایمنی و سلامت حرفه‌ای در ایران

در هر یک از کشورها برای ایمنی و سلامت محیط کار قوانینی وجود دارد که البته شدت و ضعف آن با توجه به میزان توسعه یافتگی کشورها متفاوت است. در کشور ایران نیز قوانینی برای این منظور پیش بینی شده است و بعد از انقلاب نیز توجه ویژه‌ای به این امر شده است. برای صیانت از نیروی انسانی و منابع مادی کشور رعایت دستورالعمل‌هایی از سوی شورای عالی حفاظت فنی جهت تأمین ایمنی و وزارت بهداشت جهت سلامتی تدوین می‌شود که برای کلیه کارگاه‌ها،

کارفرمایان و کارآموزان الزامی است (ماده ۸۵ قانون کار). شورای عالی حفاظت فنی مسئول تهیه آیین‌نامه‌های حفاظت فنی می‌باشد (ماده ۸۶ قانون کار).

در ایران اشخاص حقیقی و حقوقی که قصد تأسیس کارخانه داشته باشند باید طرح‌های خود را از نظر ایمنی به تأیید وزارت کار (شورای عالی حفاظت فنی) و از نظر سلامت به تأیید وزارت بهداشت برسانند. این موارد در خصوص واردات ماشین آلات هم صادق است (مواد ۸۷ الی ۹۰ قانون کار).

در مورد کارکنان نیز کارفرمایان برای حفاظت از ایمنی و سلامت کارکنان در محیط کار مکلف به تهیه تمامی وسایل ایمنی و ارائه آموزش‌های لازم می‌باشند. همچنین کارکنانی که در معرض بیماری‌های ناشی از کار هستند باید پرونده پزشکی داشته باشند و هر سال یکبار توسط مراکز درمانی مورد تأیید، معاینه شده و نتیجه در پرونده آنها ثبت شود. چنانچه بیماری ناشی از کار در فرد تشخیص داده شود کارفرما مکلف است این فرد را بدون کاهش حق‌السعی در قسمت مناسب دیگری به کار گمارد. در صورت تعدد این بیماران وزارت کار مکلف است تا از محیط کار برای کنترل موارد ایمنی و سلامت بازدید به عمل آورد و با بررسی شرایط و در صورت لزوم برای پیشگیری از بیماری‌های محیط کار کمیته حفاظت فنی و بهداشت کار توسط وزارتخانه‌های کار و بهداشت تشکیل خواهد شد. وظیفه کمیته مذکور برقراری ارتباط میان وزارتخانه‌های مسئول و کارفرما می‌باشد و این کمیته از افراد متخصص با تأیید وزارتخانه‌های مسئول تشکیل می‌شود (ماده ۹۱ الی ۹۳ قانون کار).

در صورتی که کارفرما در مورد ایمنی و سلامت حرفه‌ای قصور کند برطبق قانون ملزم به جبران خسارت و مجازات خواهد بود و در صورت قصور کارگر، کارفرما مسئولیتی نخواهد داشت (ماده ۹۴ و ۹۵ قانون کار). به منظور اجرای صحیح این قوانین و ضوابط حفاظت فنی و سلامت کارکنان اداره بازرسی وزارت کار تشکیل شده که وظایفی از قبیل نظارت بر اجرای قوانین، آموزش مسائل ایمنی و سلامت، بررسی اشکالات قوانین، رسیدگی به حوادث کاری و بازرسی‌های منظم بر طبق قانون دارد. نحوه بازرسی و شرایط بازرسان نیز در قانون پیش بینی شده است (قانون کار مواد ۹۶ الی ۱۰۶).

۷- موازین مربوط به ایمنی و بهداشت کار

موازین مربوط به مسائل ایمنی و بهداشت کار معمولاً به سه دسته تقسیم می‌شوند:

۱. **موازین یا استانداردهای مربوط به ضوابط کلی:** این دسته از موازین شامل اسنادی با عنوان کلی ایمنی و بهداشت کار، جلوگیری از حوادث ناشی از کار، خدمات خدمات بهداشتی کار و نیز بازرسی خدمات بهداشتی است.
۲. **موازین مربوط به خطرات معین:** این دسته شامل موازینی است که در جهت حمایت کارگران و به طور کلی کارکنان در مقابل نوع خاصی از مخاطره به تصویب رسیده است.
۳. **موازین مربوط به ایمنی در بخش‌های خاصی از فعالیت اقتصادی:** این موازین همانطور که از عنوان آن بر می‌آید، شامل ضوابط، راهنمایی‌ها و توصیه‌هایی برای پیشگیری از مخاطراتی می‌باشد که ممکن است در بعضی شاخه‌های فعالیت اقتصادی بروز کند (حقیقی ۱۳۷۹، ۱۱۲-۱۱۳).

۸- مدیریت ایمنی و سلامت محیط کار

در ابتدا ایمنی و سلامت به طور حاشیه‌ای مورد توجه مدیران قرار می‌گرفت و گاهی اوقات به صورت یک وظیفه تکمیلی از مسئولیت‌های عمومی مدیران فرض می‌شد. بعضی مدیران اعتقاد دارند که به کارگیری یک متخصص یا مسئول ایمنی و سلامت برای پاسخ به این مسئولیت و عمل به هر تعهدی در این زمینه کافی می‌باشد.

تحقیقات در استرالیا نشان داده است که بیشتر از ۸۰ درصد مدیران، آموزشی در زمینه ایمنی و سلامت ندیده‌اند و عدم آموزش و عدم تأمین منابع کافی توسط کارفرمایان به منظور پوشش قوانین ایمنی و سلامت، مهمترین مشکلات در استرالیا هستند. این امر نشان می‌دهد که تفکر اغلب کارفرمایان بدون تغییر مانده و اکثر بهبودها بعثت فشارهای خارجی می‌باشد. البته باید توجه داشت که در اکثر کشورها و از جمله ایران شورا‌هایی جهت نظارت بر ایمنی و سلامت وجود دارند که به کارفرمایان جهت ارتقاء سطح ایمنی و سلامت فشار می‌آورند. مانند اغلب فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی، ایمنی و سلامت حرفه‌ای نیز به تعهد زیادی نیاز دارد که همه قسمت‌ها را شامل می‌شود.

جراحات‌ها و بیماری‌های مرتبط با کار باعث ضایع شدن منابع انسانی سازمان می‌شود و افزایش تصادفات در کار باعث ایجاد اختلال در خطوط پایین سازمان می‌شود که این عوامل علاوه بر زیان مالی موجب عدم توانایی سازمان در نگهداری کارکنان توانمند می‌شود. ایمنی و سلامت حرفه‌ای تنها رعایت حال دیگران نیست بلکه یک جنبه ضروری و اساسی از بهره‌وری هر سازمانی می‌باشد و اگر سازمان‌ها بتوانند نرخ و مقدار حوادث حرفه‌ای، بیماری‌ها و استرس نامطلوب را کاهش دهند، کیفیت زندگی کاری کارکنان بهبود پیدا کرده و آنها اثربخش‌تر خواهند بود. تصادفات کمتر، بیماری‌ها و علائم استرس کمتر و وجود کیفیت زندگی کاری نتیجه موارد زیر است:

- بهره‌وری بیشتر مطابق با روزهای زیان و غیبت کمتر.
- اثربخشی بیشتر از کارکنانی که بیشتر درگیر کار شده‌اند.
- کاهش نرخ استراحت‌های پزشکی و استعلاجی و پرداخت‌ها به علت دعاوی علیه شرکت.
- کاهش نرخ ترک خدمت و غیبت مطابق با افزایش رضایت کارکنان.
- افزایش انعطاف‌پذیری و قابلیت تطبیق در محیط کار در نتیجه افزایش مشارکت و احساس مالکیت.
- نرخ انتخاب بالاتر به دلیل افزایش جذابیت سازمان به عنوان یک قسمت از کار.
- ایجاد یک محیط کار ایمن از نظر عقلی قابل قبول است و در این راه تعهد مدیریت عالی بسیار اهمیت دارد و رویکرد آینده نیز اتکا به رهبران ایمنی است (استون ۲۰۰۴، ۶۵۱-۶۵۲).

۹- عوامل کلیدی بهبود ایمنی و سلامت حرفه‌ای محیط کار

۹-۱- فرهنگ

بدون یک فرهنگ مناسب با این اعتقاد که جراحات‌ها و بیماری‌ها می‌توانند قابل اجتناب باشند افراد شروع به مریض شدن، زخمی شدن و مردن خواهند کرد. افراد شروع خوبی در محیط کار نخواهند داشت و امکان ترک خدمت افراد شایسته وجود دارد. پیروی از رویه‌های توسعه، ارتباطات درست آموزشی، توجه به جزئیات، هماهنگی، مسئولیت فردی، آموزش کلی و جزئی کارکنان و افزایش دقت افراد ارزش‌های اساسی یک فرهنگ مناسب می‌باشد و تعهد به آنها باید از مدیریت عالی آغاز شود و به سمت مشارکت همه کارکنان در ایمنی و سلامت حرفه‌ای برود.

۹-۲- سیستم ها

در سازمان‌ها سیستم‌های مرتبط با ایمنی و سلامت حرفه‌ای باید حاضر و فعال باشند. این سیستم‌ها شامل القاء، آموزش، سیاست‌ها، استانداردها، ممیزی، فعالیت‌های ایمنی، ارزیابی عملکرد و طرح‌های بهبود می‌باشند. به علاوه این سیستم‌ها باید شامل مکانیزم‌های رسمی و بادوام برای شامل شدن همه کارکنان در برنامه‌های ایمنی و سلامت حرفه‌ای باشند. اساس این کار ایجاد یک فرهنگ حمایت کننده و حذف رویه‌های بوروکراتیک است تا اهداف فراموش نشده و کارکنان آسیب نبینند.

۹-۳- سخت افزار

شامل طرح، وسیله و مواد است. نکته مهم در اینجا طراحی خرید، نصب و عملیات بر اساس نیازهای ایمنی است. در تهیه سخت افزار باید دغدغه‌های ایمنی و سلامت در نظر گرفته شود و از مناسب بودن و ایمنی آن اطمینان حاصل شود (استون ۲۰۰۴، ۶۵۳).

۱۰- اجزای برنامه ایمنی

- توسعه فلسفه عملیات مدیریت منابع انسانی و اهداف استراتژیک
- ایجاد اهداف ایمنی و سلامت حرفه‌ای
- ایجاد تعهد و حمایت مدیریت عالی
- تقویت پیوسته ایمنی و سلامت کارکنان که یکی از مسئولیت‌های مدیریت است
- تشویق فعالیت مشارکتی بوسیله همه کارکنان
- ایجاد پیوسته نظارت‌ها و کنترل‌ها
- ساختن پرونده‌های مناسب ایمنی و سلامت حرفه‌ای
- ارزیابی سیستمی برنامه (استون ۲۰۰۴، ۶۵۳).

۱۱- ارزیابی عملکرد ایمنی و سلامت

ممیزی ایمنی و سلامت، مدیران منابع انسانی را برای بدست آوردن بازخورد در مورد کارایی و اثربخشی برنامه‌های ایمنی و سلامت حرفه‌ای سازمان‌ها و انجام عمل درست و اصلاح شده فعال می‌کند. ممیزی ایمنی و سلامت حرفه‌ای این امکان را ایجاد می‌کند تا در زمان معین و برنامه ریزی شده خطرات به طور سیستماتیک تحت نظر قرار گرفته و کنترل‌هایی به منظور اطمینان از سیاست‌های ایمنی و سلامت حرفه‌ای ایجاد شوند. در انجام این کار سازمان‌ها باید ارزیابی یکپارچه را توسعه داده و داده‌های مورد نیاز مدیران به منظور بهبود عملکرد ایمنی و سلامت و ایجاد یک فرهنگ ایمنی مثبت را تأمین کنند (استون ۲۰۰۴، ۶۵۵).

۱۱-۱- موارد راهنما به منظور ارزیابی عملکرد ایمنی و سلامت

- **بازرسی محیط کار:** توجه اساسی به موارد قابل مشاهده در محیط کار به عنوان یک رویکرد بوسیله ایجاد یک مکان مشاهده و استنباط از طریق مشاهدات
- **گردش ایمنی:** مشاهده و مرور سیستماتیک یک طرح یا مکان، برای مثال بازدید دوره‌ای از محیط کار
- **نمونه گیری ایمنی:** شامل مرور جنبه‌های خاص ایمنی و سلامت به صورت تصادفی

- **نمونه گیری رفتار:** ارزیابی رفتار کارکنان بر اساس یک نمونه گیری سیستماتیک به منظور ایجاد رفتارهای ایمن که ممکن است نیاز به اصلاح داشته باشد. برای مثال بوسیله آموزش یا طراحی بهبودها.
- **ارزیابی خطر احتمالی:** مثل تحلیل درخت تصمیم، مورد توجه قرار دادن نماینده (مد) شکست‌ها، تحلیل اثر، تحلیل وقایع و بررسی احتمالات که به عنوان یک پیش‌درآمد برای برنامه‌های کاهش خطر است.
- **تکنیک های HAZAN\HAZOP :** حاضر کردن تخصص‌ها، ارزیابی و امکان سنجی بر مبنای اقتضاء و فرایندهای ویژه استقرار به عنوان یک قسمت برنامه ریزی ارزیابی خطر
- **تحلیل داده‌های تصادفات، بیماری‌ها و خسارات:** ارزیابی وقایع خاص گذشته با رویکرد اجتناب از تکرار
- **تحلیل داده‌های خطای نزدیک:** گونه‌ای از مورد بالا که داده‌های محتمل ایجاد کننده تصادفات یا وقایع نامطلوب تحلیل می‌شوند (با رویکرد اجتناب از خطرات مهم)
- **مدیریت با بصیرت و درخت ریسک:** استفاده از یک تحلیل درختی منطقی برای تحلیل وظایف سازمانی مورد نیاز در مدیریت فناوری‌های پر خطر، همچنین بدست آوردن نوعی بینش از بررسی تصادفاتی که اخیراً رخ داده و ممیزی ایمنی

- **تحلیل ایمنی شغلی:** تحلیل یک به یک حوادث رسمی که در آن تکنیک‌های مطالعه کار و تحلیل وظیفه برای شناسایی حوادث بالقوه در یک شغل استفاده می‌شود (استون ۲۰۰۴، ۶۵۵)

۱۲- چگونگی ایجاد یک برنامه جامع کنترل مخاطرات بالقوه

ایجاد و طراحی یک برنامه جامع کنترل مخاطرات بالقوه به نظر ساده می‌آید ولی در عمل بسیار پیچیده است. به طور کلی سه اصل در مدیریت کنترل جامع مخاطرات و بیماری‌های حرفه‌ای وجود دارد که باید به آن توجه کرد:

۱. مشخص کردن علل حوادث و آسیب‌های ناشی از کار

۲. کنترل علل حوادث

۳. به حداقل رساندن ضایعت ناشی از حوادث و آسیب‌های ناشی از کار

بطور کلی یک برنامه کنترل جامع مخاطرات حرفه‌ای جهت متعادل ساختن عوامل مخاطره آمیز و حداکثر کردن سود یک کارخانه برنامه ریزی می‌شود (حقیقی ۱۳۷۹، ۱۲۲).

۱۳- انواع برنامه‌های ایمنی

۱۳-۱- برنامه‌های ایمنی بر مبنای رفتار

مفهوم آن استفاده از فیزیولوژی انسانی برای کمک به ارتقای ایمنی محیط کار می‌باشد. این برنامه بوسیله کاهش رفتارهایی دارای خطر و ارتقاء ایمنی آنها کار می‌کند. برنامه‌های ایمنی بر مبنای رفتار به طور کلی بوسیله مدیریت پذیرفته شده اما کارکنان چندان از آن راضی نیستند و از آن اکراه دارند. کارگران احساس می‌کنند که وقتی مدیریت از یک برنامه ایمنی بر مبنای رفتار استفاده می‌کند در اصل مسئولیت ایمنی خود را به کارکنان منتقل می‌کند. برنامه‌های ایمنی بر مبنای رفتار می‌تواند به عنوان یک روش برای درگیر کردن کارکنان استفاده شود. در این برنامه‌ها تمرکز بر روی اصلاح رفتار کارکنان است و یک برنامه ایمنی بر مبنای رفتار فرایند ساختن یک سیستم است که بوسیله آن هر سطح سازمان اعمال زیر انجام می‌شود:

۱. تعریف دقیق از اینکه چه رفتارهایی مورد نیاز است
 ۲. ارزیابی اینکه آیا آن رفتارها مؤثر هستند
 ۳. تقویت منظم رفتارهایی که مطلوب هستند
- همه سطوح سازمان از تولید تا سطح ارشد شامل این فرایند می‌شود و برنامه‌های ایمنی بر مبنای رفتار در صورتی موجب بهبودهای آینده می‌شود که اعمال زیر را انجام دهد:
۱. تعریف رفتارهایی که هر سطح سازمان از بالا تا پایین نیاز دارد
 ۲. اطمینان از اینکه هر فرد به طور واضح رفتارهای مورد نیاز را درک می‌کند
 ۳. ارزیابی اینکه آیا رفتارها در حقیقت انجام می‌شوند
 ۴. پاداش‌ها برای رفتارها در یک مبنای منظم (روزانه و یا ساعتی)
- میزان بیماری‌ها و حوادث بستگی به در معرض حادثه و خطر قرار گرفتن دارد. چگونگی اندازه گرفتن این خطر در شکل ۱ نشان داده شده است.

برنامه‌های ایمنی بر مبنای رفتار به رفتارهای خاصی مانند پوشیدن تجهیزات مناسب و حمایت کننده به عوض تمرکز بر روی حذف خطر پاداش می‌دهد (میوزا و ویلد ۲۰۰۲).

۱۳-۲- برنامه‌های ایمنی بر مبنای مشوق

برای کارکنان بدون جراحت و حادثه در یک دوره زمانی طراحی شده است. کارکنان و اداره کنندگان ایمنی و سلامت حرفه‌ای معمولاً یک نظر مبهم در مورد برنامه‌های ایمنی بر مبنای مشوق دارند. وقتی کارفرمایان و کارمندان نوعاً به طور مساعد به این نوع برنامه‌ها نگاه می‌کنند اداره کنندگان ایمنی و سلامت حرفه‌ای به طور کلی اعتقاد دارند که برنامه‌های ایمنی بر مبنای مشوق منجر به عدم گزارش حوادث شده و کارگران اعتقاد دارند که جو ترس در میان نیروی کار ایجاد می‌کند (میوزا و ویلد ۲۰۰۲).

انواع برنامه‌های ایمنی بر مبنای مشوق عبارتند از:

۱. **برنامه ایمنی بر مبنای مشوق بر اساس عملکرد:** این برنامه‌ها به عملکرد برای رسیدن به نتایج مطلوب در یک دوره زمانی معین پاداش می‌دهند.
۲. **برنامه ایمنی بر مبنای مشوق بر اساس رفتار:** این برنامه‌ها به رفتارهای خاص پاداش می‌دهد (مثل پوشیدن لباس‌های مناسب شخصی محافظت کننده).
۳. **برنامه ایمنی بر مبنای مشوق غیر سنتی:** این برنامه‌ها به کارکنانی که در فعالیتهای خاص مشارکت می‌کنند (مثل پیشنهادات) پاداش می‌دهند (میوزا و ویلد ۲۰۰۲).

۱۴- نظرات جاری در ایمنی و سلامت

ایجاد یک محیط کار ایمن و سالم باعث کاهش بیشتر تعداد حوادث و جراحت‌های مرتبط با کار می‌شود. مدیران همواره با نظرات مختلف عملی، قانونی و اخلاقی مواجه هستند. که بسیاری از آنها در ارتباط با ایجاد تعادل میان حریم شخصی (بویژه حریم محرمانه) با نیازهای سازمان می‌باشد.

برخی نظرات اصلی که مدیران منابع انسانی باید سیستم‌های خود را بر مبنای آنها تنظیم کنند عبارتند از ایدز، آزارهای جنسی، سیگار کشیدن، مواد مخدر، بی حرمتی در محیط کار و تعارضات کاری خانوادگی (استون ۲۰۰۴، ۶۵۵-۶۶۲).

متأسفانه در کشور ما به دلیل برخی تعصبات بیجا و ملاحظات، توجه بسیار کمی شده است و آمارهای دقیقی در این موارد موجود نمی‌باشد و تحقیقات و مطالب کمی در این زمینه موجود است.

۱۵- استرس

استرس واژه‌ای است در اصل به معنی فشار و نیرو. در جهان فیزیکی هر گاه فشاری بر چیزی وارد شود کنشی بر آن وارد می‌کند، ثبات اجزای درونی آن را بر هم می‌زند و تنش در آن پدید می‌آورد و بر می‌آشوبد و سرانجام آن شی را به واکنش می‌اندازد. در مهندسی گفته می‌شود که هر گاه فشار وارده از مقاومت شی در گذرد آن شی متلاشی می‌شود و از وضعیت موجودش در می‌آید. روانشناسان و دیگر صاحب‌نظران استرس نیز می‌گویند روی هم جمع شدن رویدادهای زندگی که سازگاری فرد را با وضع موجودش بر هم می‌زند موجب استرس می‌شود (رنдал و التماير ۱۳۷۷، ۱۰).

همچنین استرس نرخ ترس و فشار در بدن که در طول زندگی ایجاد می‌شود، توصیف شده است. استرس توسط یک دوره کلی از فشار، مشکلات و تجربه‌های افراد است که در طول زندگی بوجود می‌آید. خود استرس نه خوب است و نه بد. در حقیقت بعضی درجات استرس عادی است و برای ادامه حیات روزمره لازم است. حتی هنگامی که افراد استراحت می‌کنند، درجات کمی از استرس وجود دارد. بدون استرس انگیزه و انرژی وجود نخواهد داشت. استرس برای هر فرد اجتناب ناپذیر است. استرس یک وضعیت فشار است که روی احساسات یک نفر بوسیله فرایندها و شرایط فیزیکی اثر می‌گذارد و امروزه یکی از مسائل مهم و مورد توجه در حوزه سلامت فردی، سازمانی و اجتماعی است (استون ۲۰۰۴، ۶۶۲).

۱۵-۱- استرس شغلی

استرس شغلی را می‌توان جمع شدن عامل‌های استرس‌زا در وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. همچنین استرس شغلی به عنوان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل، میزان بیش از حد خواست‌های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن است که فرد بتواند از عهده آنها برآید (راندال و تماير ۱۳۷۷، ۳۶-۳۸).

۱۵-۲- سندروم سازگاری عمومی

طبق نظر هانس پاسخ فردی که در معرض استرس قرار می‌گیرد از الگوی عام و یکسانی پیروی می‌کند و این الگوی معین را سندروم سازگاری عمومی می‌گویند. این الگو سه مرحله دارد که عبارتند از:

۱. **مرحله هشدار:** در این مرحله بدن پاسخ اولیه‌ای در برابر عامل استرس‌زا خود نشان می‌دهد. این مرحله فاصله زمانی کوتاهی را در بر می‌گیرد که در آن بدن مقاومت کوتاهی از خود نشان می‌دهد. در این مرحله تغییراتی در بدن رخ می‌دهد تا آن را برای پاسخی فوری آماده کند. ضربان قلب تند می‌شود فشار خون بالا می‌رود و قند آزاد می‌شود تا انرژی لازم را برای عمل فراهم کند.

۲. **مرحله مقاومت:** در صورتی که عامل استرس‌زا به قوت خود باقی بماند مرحله دوم یا مقاومت فرا می‌رسد. در این مرحله پاسخ‌های اولیه‌ای که در مرحله هشدار ظاهر شده بودند جای خود را به ناسازگاری طولانی‌تری می‌دهند. در این مرحله تلاشی مداوم از جانب فرد صورت می‌گیرد تا با عامل استرس‌زا سازگاری برقرار کند یا با آن خو بگیرد.

۳. **مرحله از پا در آمدن:** این اصطلاح به این معنی است که بدن نمی‌تواند به مبارزه خود با عامل استرس‌زا ادامه دهد. انرژی لازم برای ادامه سازگاری تمام می‌شود و فرد از توان می‌افتد. بنابراین وجه مشخصه مرحله سوم عبارت است از دست دادن مقاومت در برابر عامل استرس، فرسودگی و از پا در آمدن (راندال و آلتمایر ۱۳۷۷، ۲۳-۲۵).

۱۵-۳- ایجاد کننده‌های استرس

استرس‌زاها عواملی هستند که موجب استرس می‌شوند. آنها مانند شرایطی هستند که که آغاز کننده یک تغییر در شرایط فیزیکی یا روانی می‌باشند. به عبارت دیگر برهم زنده تعادل فیزیکی و روانی هستند. استرس‌زاها مثبت یا منفی می‌باشند و عکس‌العمل‌های فیزیولوژیکی در فرد ایجاد می‌کنند. تپش قلب، افزایش فشار خون، خشکی دهان، تنفس سریع، اغلب عکس‌العمل‌های غالب در مقابل استرس‌زاها هستند. همچنین حالت‌های احساسی مختلف نیز باعث این عکس‌العمل‌ها می‌شوند و سطوح استرس بوسیله وقایع غیر مترقبه مطلوب یا نامطلوب افزایش پیدا می‌کند اما فقط در صورتی که از حد معینی فراتر رود باعث ایجاد درد و بیماری در افراد می‌شود (استون ۲۰۰۴، ۶۶۲).

۱۵-۴- منابع استرس

همه کارکنان با استرس مواجه هستند و این یک قسمت از وجود هر فرد است. چگونگی هدایت استرس توسط هر فرد ممکن است به زندگی شادتر و یا تخریب زندگی کاری و سلامتی منجر شود. این بستگی به طرز تلقی افراد نسبت به استرس دارد که آن را یک تهدید یا یک چالش درک کنند.

منابع واقعی استرس بی‌انتهای هستند. تاکنون سه گروه کلی از منابع استرس شناسایی شده‌اند که گروهی مربوط به عوامل شرایط کاری، گروهی مربوط به صفات شخصیتی فرد و گروهی نیز مربوط به عوامل محیطی خارجی می‌باشند که در شکل ۲ (استون ۲۰۰۴، ۶۶۳) نشان داده شده‌اند.

به طور کلی ترکیب این منابع باعث ایجاد استرس در افراد می‌شوند. همچنین با توجه به مطالعات انجام شده عوامل خارجی مانند زندگی خانوادگی اثر بیشتری در ایجاد استرس کارکنان دارند (استون ۲۰۰۴، ۶۶۲).

۱۵-۵- علل کاری استرس

استرس‌های محیط کار بوسیله غیبت‌ها، تأخیرها و ناتوانی‌های مرتبط با استرس کارکنان یک بار سنگین بر روی سازمان تحمیل می‌کند. تحقیقات در استرالیا نشان داده است که بیشتر از یک روز در ماه کارکنان به دلیل افسردگی، مواد مخدر یا اضطراب از کار باز می‌مانند. تحقیقات دیگری نشان داده است افراد مجرد به خصوص زنان بیشتر در معرض خطرات استرس می‌باشند. در یک تحقیق دیگر نیز این نتیجه حاصل شده است که بیکاری زیاد، عدم امنیت شغلی، قراردادهای کوتاه مدت و فشار زمانی روی کارکنان با استرس مرتبط هستند. همچنین نگرانی از آینده شرکت، عدم تطابق نیازها و احساسات و عدم مالکیت می‌تواند ایجاد استرس کند.

هر یک از جنبه‌های کار می‌توانند موجب استرس شوند. در بعضی حرفه‌ها (برای مثال قانون، پزشکی، مالی، مشاوره و تکنولوژی) کار زیادی انجام می‌شود و نگرانی زیادی برای ارتقاء وجود دارد.

بعضی عوامل اصلی استرس در محیط کار در زیر آمده است (استون ۲۰۰۴، ۶۶۳؛ فیروردر و دیگران ۲۰۰۳؛ لارسون ۲۰۰۴):

۱۵-۵-۱- بار زیاد کاری

انجام کار زیاد، بار اطلاعات زیاد کار کردن برای ساعت‌های طولانی و داشتن جلسات بدون وقفه از فراوان‌ترین علل استرس هستند. اگر این عوامل در دوره‌های زمانی طولانی ادامه یابند می‌توانند منجر به اتلاف انرژی در فرد شوند زیرا فشارهای اقتصادی و کشمکش برای باقی ماندن در استانداردهای زندگی، افزایش کارمندان و یافتن خود در مقابل کوهی از کار همیشه فرا روی افراد هستند و حتی ممکن است فشارهای کاری به خانواده نیز منتقل شوند. طبق تحقیقات انجام شده در کشورهای مختلف این بارهای کاری بیش از اندازه و نداشتن تعطیلات موجب افزایش هزینه‌های ناشی از تصادفات و خستگی و همچنین بیماری‌های مرتبط شده‌اند.

۱۵-۵-۲- فشار کاری کم

به طور تعجب‌آوری انجام دادن کار کم نیز یکی از علل استرس است. درماندگی، سررفتن حوصله، نارضایتی و خستگی و زیاد در خانه ماندن سلامتی را کاهش می‌دهد. برطبق مطالعه‌ای که در کشور سوئیس انجام شده سر رفتن حوصله خطر بیشتری از استرس ناشی از کار و تقاضای شغلی برای سلامتی دارد.

۱۵-۵-۳- نوبت کاری

کارکنان نوبت کار، بیشتر احتمال دچار شدن به مشکلات سلامتی مزمن را دارند. نرخ طلاق در این کارکنان بیشتر است. بعلاوه آنها دارای رضایت شغلی کمتر، تصادفات بیشتر، افزایش مصرف الکل و مواد مخدر را دارند. به طور کلی کارکنان نوبت کار بیشتر احتمال مواجه شدن با مشکلات در ارتباط با عملکرد کاری را دارند. بعلاوه تحقیقات نشان داده که در این کارکنان کم خوابی، ضعف در کار و ایجاد خطر برای خود و همکارانشان بیشتر می‌باشد. همچنین زنان نوبت کار مستعد دوره‌های قاعدگی نامنظم، فراوانی نرخ سقط جنین و تولد فرزندان نارس و کم وزن هستند.

۱۵-۵-۴- روابط بین شخصی

روابط غیر رضایت بخش با رئیس، زیردستان و همکاران منبع کلیدی استرس در محیط کار است. این حالت می‌تواند در سازمان‌های با رفتار سیاسی زیاد (که اهداف و استانداردهای عملکرد وجود نداشته و ارتباطات شخصی دچار بحران باشد) بدتر باشد. بعلاوه در جایی که مدیران مجبور به تعهد در مورد عملکرد زیر دستان شوند و از ارزیابی‌های موضوعی استفاده کرده و شخصاً ارزیابی کنند، استرس تولید می‌شود. به خصوص در جایی که نرخ عملکرد اثر مستقیمی بر حقوق و پرداخت به کارکنان داشته باشد.

۱۵-۵-۵- تغییر

تغییر یک علت پذیرفته شده استرس است. جانشینی مدیران، کوچک‌سازی و تولید تکنولوژی جدید همه می‌توانند به عنوان استرس‌زا عمل کنند زیرا در این حالت‌ها کارکنان باید با شرایط غیر آشنا تطبیق پیدا کنند. تغییر وقتی با استدلال منطقی سازمان شامل انتقال‌ها، خاتمه همکاری‌ها و دوباره کاری‌ها مرتبط باشد به دلیل افزایش عدم امنیت شغلی و تقاضای کار نامعین، می‌تواند پر استرس باشد. عدم امنیت شغلی به طور خاص یکی از بزرگترین تولید کنندگان استرس در اغلب کارکنان است.

۱۵-۵-۶- جو سازمانی

محیط‌های کاری که خصوصیت آن رقابت بسیار زیاد می‌باشد، ارتباطات ضعیف، مدیر اقتدارگرا و سبک مدیریتی تهدیدآمیز استرس خلق می‌کند. یک علت استرس می‌تواند مدیریت بی‌صلاحیت باشد. چنانچه مدیران دارای استرس

باشند این استرس را به کارکنان و زیر دستان منتقل کرده و دوباره استرس زیردستان به دیگر مدیران منتقل می شود که بصورت یک حلقه باطل افزایش استرس در می آید و در نهایت به نارضایتی شغلی منجر می شود. همچنین یک مطالعه در استرالیا نشان داده که نارضایتی بالای شغلی منجر به ناتوانی کارکنان می شود و در صورت عدم ترک سازمان توسط فرد، باعث بیماری در وی می شود.

۱۵-۵-۷- محیط فیزیکی

صدای زیاد، نور نامناسب، دمای بالا یا پایین، شلوغی، کمبود حریم خصوصی و ناتوانی در شخصی سازی محیط کار می تواند تولید استرس کند. کار و زندگی در ساختمان های بلند مرتبه هم از جنبه روانی و هم فیزیولوژیکی روی افراد اثر گذاشته و استرس را افزایش می دهد.

۱۵-۵-۸- ابهام نقش

در سازمان ها، در جایی که کارکنان نمی دانند از آنها چه انتظاری وجود دارد، نتیجه عدم اطمینان است که استرس ایجاد می کند. در بعضی شرایط مدیران برای پیش بینی اینکه چه وظیفه ای دارند و مسئولیت آنها چیست دچار فشار هستند در نتیجه برای آنها یک تهدید داخلی بوجود می آید و ممکن است از سوی مقامات بالاتر تنبیه شوند. این حالت نیز سطح استرس را افزایش می دهد (استون ۲۰۰۴، ۶۶۳-۶۶۵).

۱۵-۵-۹- عوامل شخصی

بسیاری از عوامل شخصی منابع بالقوه استرس در محیط کار هستند. به طور ذاتی بسیاری از مردم در مقابل فشارهای فیزیولوژیکی و روانی آسیب پذیر هستند و مشکلاتی برای این افراد بوجود می آید. به طور کلی شخصیت افراد به دو نوع الف و ب تقسیم می شود. افراد نوع الف افراد رقابتی پر انرژی و همیشه در فشار زمانی هستند و افراد نوع ب درست بر خلاف نوع الف هستند و کمال گرا می باشند. افراد نوع الف بیشتر مستعد استرس زیاد، بیماری های قلبی، فشارخون بالا و سایر بیماری های مرتبط با استرس هستند (استون ۲۰۰۴، ۶۶۵-۶۶۶).

۱۵-۵-۱۰- عوامل خارجی

بسیاری از عوامل خارجی و محیطی می توانند استرس ایجاد کنند. برای مثال بر اساس تحقیقات صورت گرفته عوامل محیطی مانند افزایش رقابت، کاهش قابلیت سود دهی، وضعیت اقتصادی، روابط کار و محدودیت های صنعتی می توانند در ایجاد استرس مؤثر باشند. عوامل اصلی خارجی تولید کننده استرس در زیر آمده اند (استون ۲۰۰۴، ۶۶۶).

۱۵-۵-۱۱- شرایط اقتصادی

رکود می تواند باعث کاهش یا طولانی شدن دوره های بیکاری و نگرانی شود. تحقیقات نشان داده است که اضطراب و عدم اطمینان از امنیت شغلی ناشی از نابسامانی های اقتصادی می تواند مشکلات سلامتی را افزایش دهد. حتی خود بیکاری های ناشی از رکود اقتصادی نیز می تواند باعث این امر شود. این نگرانی ها و فشارها حتی می تواند روی سطح استرس خانواده نیز اثرگذار باشد. در آمریکا کارمندان برای بهبود دادن وضعیت خود نزد کارفرما احساس فشار می کنند. تحقیقات در استرالیا نشان داده است که پول مهمترین عامل توزیع استرس در خانواده ها می باشد.

۱۵-۵-۱۲- مقررات و قوانین دولتی

سود مشمول مالیات، مزایای کارکنان، مقررات مرتبط با اخراج، فرصت‌های برابر، ایمنی و سلامت حرفه‌ای و مانند آن می‌تواند به تنش‌های میان کارگر و کارفرما اضافه شود. تمام شرکت‌ها باید خود را با قوانین و مقررات محل فعالیت خود وفق دهند که این امر باعث ایجاد تنش و استرس‌های مربوط به خود خواهد شد.

۱۵-۵-۱۳- مسافرت

مسافرت‌های زیاد کاری بین‌المللی یا حتی تماس‌های زیاد کاری می‌تواند تولید استرس کند. یک تحقیق در آمریکا نشان داده افرادی که دارای ارتباطات کاری زیادی هستند دارای فشارخون بالاتری نسبت به دیگران هستند و افرادی که به طور دائم مجبور به مسافرت و تغییر مکان بوده و با فشار زمانی نیز برای این امر مواجه هستند عصبانی تر و مضطرب‌تر هستند. مسافرت‌های با مسافت زیاد در محدوده زمانی کوتاه می‌تواند یک منشأ استرس باشد. علائم شایع مسافرت‌های با مسافت طولانی عبارتند از خستگی، عدم تعادل، بی‌خوابی، سردرد، کاهش ظرفیت ذهنی و فیزیکی، افسردگی و اختلالات وزنی. بعلاوه لغو پروازها، گم شدن بار سفر، بیماری، دزدی، قصور در انجام وظایف خانوادگی و بدقولی‌های خانوادگی از دیگر عوامل استرس‌زا در افرادی که زیاد مسافرت می‌کنند هستند.

۱۵-۵-۱۴- ارزش‌های جامعه

وقتی ارزش‌های جامعه در میان افراد مختلف باشد ممکن است استرس ایجاد شود. یکی از عواملی که تازه واردان به یک جامعه جدید با آن مواجه می‌شوند شوک فرهنگی است. به طور مشابه زمانی که مدیران در استخدام‌های سازمانی ارزش‌های متضادی را لحاظ می‌کنند، می‌توانند استرس را افزایش دهند. مدیران برای اینکه به هر دو مجموعه ارزش‌ها احترام بگذارند در حقیقت ممکن است خود را به دو قسمت تقسیم کنند. هر جامعه‌ای ارزش‌های خاص خود را دارد که افراد در مواجهه با آنها در صورت عدم آشنایی و رفتار درست ممکن است دچار استرس شوند.

۱۵-۵-۱۵- جرم و جنایت

ترس از مورد دزدی قرار گرفتن، مورد تجاوز قرار گرفتن یا مورد حمله قرار گرفتن روی افراد فشار وارد می‌کند و این افراد پس‌زمینه‌ای از ترس در خود دارند و این مسئله باعث ترک منطقه خطر توسط این افراد می‌شود. بر اساس تحقیقات انجام شده در همه جا و همه افراد میزانی از این نوع ترس وجود دارد و بدیهی است که افزایش جرم و جنایت در جامعه و اطلاع‌رسانی بیش از اندازه و اغراق آمیز در این مورد می‌تواند سطح استرس در جامعه را افزایش دهد.

۱۵-۵-۱۶- موضوعات خانوادگی و شخصی

ترک خانواده، طلاق، مرگ یک عضو خانواده یا دیگر بحران‌ها با توسعه و افزایش بیماری‌های مرتبط با استرس در ارتباط است. برای مثال مطالعات در آمریکا نشان داده است که بسیاری از زنان و مردانی که همسر خود را از دست می‌دهند دچار مشکلات سلامتی جدی شده یا حتی فوت کرده‌اند. تحقیق دیگری نیز نشان داده است که افرادی که طلاق می‌گیرند در سال اول بعد از طلاق بیشتر از مردمی که زندگی زناشویی عادی دارند دچار بیماری می‌شوند. همچنین در هنگ کنگ تجربه نشان داده است افرادی که قبل یا بعد از ازدواج دارای روابط جنسی نامشروع بوده‌اند و این موضوعات افشاء شود در بسیاری از موارد منجر به طلاق می‌گردد. رنج بردن از مشکلات خانوادگی و شخصی باعث افزایش سطح مصرف مواد مخدر و مشروبات الکلی می‌شود که این مواد مشکلات خاص خود را به همراه دارد (استون ۲۰۰۴، ۶۶۶-۶۶۸).

۱۶- استرس و عملکرد کاری

سطوحی از استرس ممکن است به بهتر شدن عملکرد کاری کمک کنند. شکل شماره ۳ ارتباط بین استرس و عملکرد کاری را نشان می‌دهد. وقتی استرس وجود ندارد چالش‌های کاری وجود نخواهد داشت، کسالت و ناتوانی افزایش یافته و بر روی عملکرد اثر منفی می‌گذارد. چنانچه استرس افزایش پیدا کند عملکرد به سمت بهبود می‌رود و کارکنان آمادگی ذهنی و روانی بالایی برای رویارویی با چالش‌ها پیدا می‌کنند.

بعضی تحریک‌ها مفید هستند و کارکنان را برای رسیدن به احساس موفقیت و رضایت شغلی فعال می‌کنند. حال اگر مقدار استرس از سطح بهینه فراتر رود تقاضاهای زیاد از حد از کارکنان افزایش می‌یابد و سطح عملکرد افت می‌کند. در این نقطه، توان هماهنگی کارکنان از بین رفته، تصمیم‌گیری برای آنها مشکل شده و رفتارهای نامتعادل بروز می‌دهند. همچنین اگر استرس از حد معینی بیشتر شود عملکرد بدتر شده و کارکنان با درهم شکستگی ذهنی و فیزیکی روبرو می‌شوند (استون ۲۰۰۴، ۶۶۸-۶۶۹).

۱۷- رابطه استرس و ترک خدمت و سبک رهبری

با توجه به تحقیقات انجام شده سبک رهبری و آمادگی کارکنان با رضایت، عملکرد شغلی، ترک خدمت و استرس ارتباط قوی ندارد. کارکنان با میل و انگیزش بالاتر و با توانایی بیشتر عملکرد و رضایت شغلی بالاتری دارند. از طرف دیگر استرس شغلی کارکنان به طور مثبت با ترک خدمت کارکنان در ارتباط است. همچنین تاکنون ارتباط روشنی میان عملکرد، رضایت شغلی و استرس به صورت یکپارچه با سبک رهبری و ترک خدمت و آمادگی کارکنان پیدا نشده است. از طرفی دانش، تجربه و توانایی کارکنان در رابطه با یک وظیفه خاص اغلب بر روی اعتماد، تعهد و انگیزش و در نتیجه استرس و سلامتی اثر می‌گذارد. در نتیجه سازمان‌ها باید افراد درست را برای انجام کار درست برگزینند و در همین حین آموزش مناسب نیز برای افزایش توانایی آنها در نظر بگیرند که این امر باعث متناسب شدن توانایی کارکنان و افزایش ایمنی و سلامت می‌شود (چن و دیگران ۲۰۰۵).

۱۸- تصمیم‌گیری و استرس

شاید یکی از شایع‌ترین علل استرس در مدیران عدم توان تصمیم‌گیری و اجرا باشد. عدم تصمیم‌گیری باعث ایجاد استرس می‌شود و استرس نیز باعث تشدید ناتوانی در تصمیم‌گیری می‌شود که این امر به صورت یک دور باطل عمل می‌کند و موجب اتخاذ تصمیمات نادرست می‌شود. مدیرانی که تصمیمات را به تعویق می‌اندازند و به شرح مشکلات گذشته توجه بیش از اندازه می‌کنند نیاز به عمل دارند. چنانچه مدیران از ابتدا نگران همه تصمیماتی باشند که تاکنون گرفته یا خواهند گرفت دچار استرس بیش از اندازه خواهند شد و پیامد آن کاهش توانایی آنها در مواجهه با وضعیت‌های جدید است. این امر منجر به نگرانی بیشتر، فشار بیشتر و مشکلات بیشتر می‌شود. در تصمیم‌گیری باید میزان مسئولیت و فوریت تصمیم لحاظ شود و نباید تأمل زیاد از حد روی تصمیمات صورت گیرد. یک تصمیم بد بهتر از تصمیم نگرفتن است و تصمیم درستی که دیر اتخاذ شود غیر قابل استفاده است. این یک افسانه است که تأخیر، کیفیت یک تصمیم را بهبود می‌بخشد. اما واقعیت اینست که تأخیر در تصمیمات استرس را افزایش می‌دهد (استون ۲۰۰۴، ۶۶۹).

۱۹- علائم استرس

علائم استرس به راحتی می توانند شناسایی شوند و به مدیران در مورد کارکنانی که با استرس کار می کنند هشدار دهند. علائمی که می توان مشاهده کرد عبارتند از:

- شکست در احساسات
- احساس عصبانیت هیجان یا خفگی
- سوء هاضمه
- فشار خون بالا
- بیخوابی
- بیقراری و ناتوانی در تمرکز
- افزایش استفاده از الکل و مواد مخدر
- افزایش مصرف دخانیات
- تغییر در رفتار غذایی
- ناتوانی از استراحت
- درد و ناراحتی های مزمن
- مشکلات جنسی

اغلب کارکنان بعضی از این نشانه ها را دارند که احتمالاً نتیجه استرس زیاد می باشد و اگر به این مشکلات توجه نشود ممکن است باعث بروز انواع بیماری ها شود (استون ۲۰۰۴، ۶۶۹).

۲۰- مدیریت استرس

چالش اساسی برای هر کارمند یافتن آن سطح از استرس است که بهره وری را بدون آسیب زدن به سلامت افزایش دهد. این امر با مدیریت مؤثر استرس امکان پذیر می شود. بعضی مهارت های مدیریت استرس که برای کنترل استرس لازم است در زیر آورده شده است:

۲۰-۱- استراحت

برای اجتناب از اثرات زیان آور استرس، کارکنان باید قطع کردن کار را یاد بگیرند. راحت بودن و درست استراحت کردن می تواند فرا گرفته شود. فعالیت های اساسی کاهش دهنده تنش مانند تنفس عمیق، تکنیک های رهاسازی مستمر خود و یوگا می تواند برای شکست دادن استرس استفاده شود. دیگر راه های راحت بودن و استراحت، گوش کردن به موسیقی، داشتن روابط جنسی مشروع و رژیم غذایی خوب هستند. حتی نگهداری حیوانات خانگی نیز می تواند به افرادی که از استرس رنج می برند کمک کند به خصوص نگهداری پرندگان می تواند اثر روانی مثبتی روی افراد بگذارد.

۲۰-۲- ورزش

فعالیت های منظم فیزیکی مثل رقص باله، قدم زدن، درجا دویدن، شنا کردن، قایقرانی، دوچرخه سواری یا تنیس نه تنها قوای جسمانی را تقویت می کند، بلکه برای مواجهه با استرس نیز به فرد کمک می کند. قبل شروع ورزش یک کنترل پزشکی توصیه می شود. همچنین اغلب حرکات های اروپیک علاوه بر تنظیم وزن، استرس را نیز کاهش می دهند.

تحقیقات نشان داده است که سازمان هایی که مکانی برای فعالیت های سلامتی در نظر گرفته اند دارای میزان غیبت، ترک خدمت و ادعاهای حقوقی کمتری هستند.

۲۰-۳- رژیم غذایی

طولانی شدن استرس می تواند بدن را از ویتامین ها تهی کرده و آن را مستعد بیماری کند. بعلاوه افرادی که تحت استرس هستند عادات غذایی شان تغییر می کند، آنها ممکن است بعضی وعده های غذایی را حذف کنند و مصرف داروهای محرک مانند قهوه، الکل یا سیگار را افزایش دهند. بنابراین باید رژیم غذایی متعادلی را ایجاد نمود. طبق تحقیقات انجام شده وجود سطح استرس بالا و رژیم غذایی نامطلوب ۳۰ تا ۵۰ درصد بهره وری را کاهش می دهد.

۲۰-۴- صحبت کردن

صحبت کردن در مورد نگرانی ها یا مشکلات می تواند یک راه بسیار موثر برای کنترل استرس و کمک به کارکنان برای هماهنگی با فشار اضافی باشد. افراد نوعاً زمانی که به آنها فرصت صحبت کردن ناکامی ها و ناتوانی هایشان داده می شود، احساس رهایی پیدا می کنند. محبوس کردن فشارهای روانی در خود و صحبت نکردن در مورد مشکلات راه مناسبی برای مواجهه با استرس و کنترل آن نمی باشد.

۲۰-۵- برنامه ریزی و مدیریت زمان

بسیاری از استرس کارکنان نتیجه برنامه ریزی ضعیف است. کارکنان باید زمان کافی برای رسیدن به اهداف کاری خود در اختیار داشته باشد. ضعف برنامه ریزی منجر به گیج شدن در مورد اهداف، فعالیت سریع و ناتوانی قابل توجه می شود. وقتی یک مدیر در عمل شکست بخورد و تراکم فعالیت ها ایجاد شود استرس در مدیر و اطرافیان بوجود می آید. نوعاً این تراکم در فعالیت ها موجب شکست در استفاده از فرصت ها می شود.

۲۰-۶- تفویض

تفویض کم یکی از دلایل مقدماتی شکست مدیریت و کنترل استرس است. مدیران نیاز به اتکاء کردن دارند زیرا آنها نمی توانند همه تصمیمات به خصوص تصمیمات کوچک روزانه را بگیرند. افسوس که بسیاری از مدیران به تفویض بی میل هستند. آنها از اینکه دیگران نتوانند این وظایف را انجام دهند هراس دارند. تفویض یک وسیله اساسی در مدیریت زمان و کنترل استرس است و بدون آن سلامت عقلی مدیران دچار خطر می شود (استون ۲۰۰۴، ۶۷۰-۶۷۲).

۲۱- نتیجه گیری

همانطور که گفته شده یکی از مهمترین مسئولیت های مدیریت منابع انسانی حفظ کارکنان توانمند به منظور ایجاد و حفظ مزیت رقابتی در سازمان می باشد زیرا امروزه یکی از عوامل کلیدی موفقیت سازمان ها منابع انسانی توانمند و استفاده بهینه و دانش محور از آنها می باشد. برای رسیدن به این هدف لازم است کارکنان از سطح رضایتمندی بالایی برخوردار باشند تا برای سازمان ایجاد ارزش نمایند. یکی از عوامل اصلی ایجاد رضایتمندی امنیت شغلی می باشد و یکی از ارکان بوجود آورنده امنیت شغلی وجود ایمنی و سلامت در محیط کار می باشد.

با توجه به مطالبی که در این مقاله بیان شده ایمنی و سلامت در محیط کار باید از دو جنبه مورد بررسی قرار گیرد:

۱. از جنبه فیزیکی: در این منظر محیط کار باید از نظر فیزیکی مورد بررسی قرار گرفته و با توجه به نوع کار، نوع کارکنان، اهداف و محدودیت های سازمان با استفاده از دستورالعمل ها و تکنیک های گفته شده ایمن ترین محیط را برای کارکنان بوجود آورد.

۲. **از جنبه روانی:** در این منظر خود کارکنان مورد توجه قرار می گیرند و عمده تمرکز در این مقاله بر چگونگی برداشتن فشار روانی و استرس نامطلوب در کارکنان است و در این زمینه، دستورالعمل ها و رویه هایی ارائه شد تا بوسیله آنها بتوان کارکنان را از نظر روحی و روانی برای کار آماده کرده و موجبات رضایت شغلی آنها را فراهم کرد. در پایان لازم به ذکر است اکثر مطالب و دستورالعمل های ارائه شده در این مقاله بر اساس تحقیقات انجام شده در کشورهای توسعه یافته بدست آمده و برای بکارگیری آن در کشورهایی مانند ایران باید بر مبنای عوامل فرهنگی، اجتماعی، کاری و ... مطالعات و تعدیلات لازم صورت گیرد.

منابع و مآخذ

۱. رندال، آر راس و الیزابت ام آلتمایر. ۱۳۷۷. استرس شغلی. ترجمه غلامرضا خواجه پور. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
۲. حقیقی، محمد علی. ۱۳۷۹. نظام روابط کار در سازمان. تهران: ترمه.
۳. میرسپاسی. ناصر. ۱۳۷۵. مدیریت منابع انسانی و روابط کار نگرشی راهبردی. تهران: شروین.
4. Yousef, Darvish A. 1998. Satisfaction with job security as a predictor of organizational commitment and job performance in a multicultural environment. International Journal of Manpower 19(3) 184-194.
5. Warren, Richard C. 1996. The empty company: morality and job security. Personal Review 25(6) 41-53.
6. Fairbrother, Kerry, and et al. 2003. Workplace dimensions, stress and job satisfaction. Journal of Managerial Psychology, 18(1).
7. Chen, Chen Jui et al. 2005. Leadership effectiveness, Leadership style and employee readiness. Leadership & organization Development Journal 26(4).
8. Hyde, Paula et al. 2005. Role redesign: new ways of working in the NHS. Personnel Review 34(6).
9. Kolins, Rebecca. 2005. Seeing stars: human resources performance indicators in the National Health Service. Personnel Review 34(6) 634-647.
10. Miozza, Michael L. and David C. Wyld. 2002. The Carrot or the Soft Stick?: The Perspective of American afety Professionals on Behavior and Incentive-Based Protection Programmers. Management Research News 25(11).
11. Larson, Linda L. 2004. Internal auditors and job stress. Managerial Auditing Journal 19(9) 1119-1130.
12. Stone. 2004. Human Resource Management.