

بررسی استرس های شغلی و راهکارهای کاهش آن در شرکت کویرتایر

سید همایون حمیدزاده ۱، محمدرضا احمدی ۲، غلامحسین بهزادیان ۳

ارئیس کنترل کیفیت کویرتایر، ۲ رئیس ارگونومی شرکت کویرتایر، ۳ کارشناس ارگونومی، شرکت کویرتایر

1hbehzadeyan@yahoo.com | Hamidzadeh_h@yahoo.com | 2- Rokhsat90@yahoo.com - 3

چکیده

مقدمه: این مطالعه با هدف بررسی استرس های شغلی در کارکنان شرکت کویرتایر بیرجند به منظور کاهش استرس های شغلی با ارائه راه کارهای مناسب صورت پذیرفته است.

روش: بر اساس بومی سازی و روان سازی چک پوینت های ۵۰ سوالی سازمان بین المللی کار پیرامون استرس شغلی، پرسشنامه ۳۴ سوالی بصورت ساده و روان و منطبق بر شرایط کار طراحی شد. چک پوینت ها با توضیحات شفاهی و راهنمایی کامل در اختیار ۸۹۰ نفر از کارکنان شرکت کویرتایر قرار گرفت. پاسخها که به حالت بله یا خیر طراحی شده بودند مورد تحلیل و بررسی قرار گرفتند.

یافته ها: بدین منظور پنج جلسه متشکل از نمایندگان ادارات و واحدهای مختلف شرکت کویرتایر تشکیل شد. پاسخهای اخذ شده از کارکنان بحث و تبادل نظر شد و ۳۹ راهکار جمع بندی گردید. راهکارها با حمایت مدیریت ارشد شرکت اجرایی شد و شاهد نتیجه ای قابل توجه بودیم. توضیح مجدد چک پوینت ها حاکی از بهبود بیست درصدی رضایت مندی و بالطبع کاهش استرس های شغلی کارکنان بود.

نتایج: اصلاح روابط کار بین مدیران و رونسبا با مجموعه ی تحت پوشش با ارتباط سالم و تشکیل جلسات داخلی. یکسان سازی شرایط حقوقی و مزایای کار و رفع اشکالات اولیه در دریافتی ها. گسترش فضای آموزشی و رفاهی کارکنان. جمع آوری نظرات و پیشنهادات کارکنان در قالب نظام پیشنهادات.

کلید واژه: استرس شغلی - سلامت روان - چک پوینت - کویرتایر

محور مقاله: راهکارهای اصلاحی رفع استرس های شغلی

www.eximcoiran.ir

مقدمه

استرس یک مفهوم چند بعدی برای توصیف سختی ها و یا رنج است و اغلب زمانی اتفاق می افتد که روح و جسم فرد با هم مطابقت ندارند. استرس یکی از مهمترین علل بروز اختلالات جسمی و روانی است، برخی استرس را پاسخ غیراختصاصی بدن به هر موقعیتی میدانند که نیاز به سازگاری داشته باشد. خواه موقعیت خوشایند باشد مثل ارتقاء و خواه ناخوشایند مثل اخراج از کار. استرس با سلامتی و عملکرد ارتباط دارد. برخی از پیامدهای استرس های شغلی به شرح ذیل می باشد: عوارض روانی (اضطراب، افسردگی، نارضایتی، خستگی، انزوا و خودکشی)، عوارض جسمی (بیماری های قلبی و عروقی، اختلالات اسکلتی عضلانی، تضعیف سیستم ایمنی و سرطان)، عوارض رفتاری فردی (خودداری از کار کردن، اثرات سازمانی (غیبت، رهاکردن شغل، افزایش خطا و حادثه، افزایش آسیب ها و ضایعات، کاهش کیفیت کار، فقدان بهره وری، افزایش هزینه های پزشکی، افزایش مرخصی استعلاجی، بازنشستگی زودرس، هزینه های جایگزینی افراد، فقدان خلاقیت و نوآوری، افزایش مخالفت ها و از هم پاشیدگی سازمان). افراد در محیط های صنعتی با عوامل مختلفی مثل شیفت و نوبت کاری، ساعت کار بیش از یک شیفت، برخورد نامناسب از طرف همکاران سرو کار دارند که فشار روانی ایجاد می کند. فشارهای وارده بر اپراتور جهت انجام کار صحیح، دقیق و ایمن باعث ایجاد استرس شده که آنهم بنوبه خود بر احتمال وقوع خطای انسانی می افزاید. اهمیت بررسی استرس های شغلی در هر محیط کاری و به ویژه صنعتی ما را نیز مجاب کرد تا به بررسی و کاهش آن در کویرتایر بیردازیم

بخش تجربی

جهت بررسی اهمیت استرس های شغلی و برای کاهش استرس های شغلی در کارکنان شرکت کویرتایر بیرجند موارد ذیل در دستور کار قرار گرفت. ابتدا با استفاده از چک پوینت های ۵۰ سوالی پیشگیری از استرس شغلی سازمان بین المللی کار چک پوینت ۳۴ سوالی

طراحی شد. این پرسشنامه با تغییر جمله بندی به زبان ساده و گویا با نظر ادارات و واحدهای مختلف تهیه و بومی سازی شد. ارائه چک پوینت ها با توضیحات حضوری و با تفهیم به ۸۹۰ نفر از کارکنان انجام پذیرفت. تکمیل چک پوینت های ۳۴ سوالی استرس شغلی طراحی شده با سرفصل ها و تعداد سوالات مشخص و با دو پاسخ (خیر / بلی) به شرح ذیل انجام شد:

- ✓ رهبری و عدالت در کار (۷ سوال)
- ✓ کنترل شغلی (۳ سوال)
- ✓ حمایت اجتماعی (۲ سوال)
- ✓ محیط فیزیکی (۵ سوال)
- ✓ تعادل کار- زندگی و زمان کاری (۳ سوال)
- ✓ به رسمیت شناخته شدن در کار (۴ سوال)
- ✓ محافظت از رفتارهای توهین آمیز (۳ سوال)
- ✓ امنیت شغلی (۲ سوال)
- ✓ اطلاعات و ارتباطات (۵ سوال)

یافته ها

پاسخهای اخذ شده از پرسنل جمع بندی شده و نتیجه مطابق جدول شماره ۱ مشاهده گردید.

جدول شماره ۱: پاسخ به پرسشها قبل از بهبود (تعداد ۱۰ نمونه از سوالات)

ردیف	موارد کنترلی	بلی	خیر
1	تمهید لازم در جلوگیری از تبعیض و رفتار منصفانه	28	72
2	رسیدگی فوری به مشکلات محیط کار	37	63
3	آشنایی با روشهای پیشگیری از استرس شغلی	41	59
4	کاهش فشار کاری مضاعف با بازنگری وظایف	28	72
5	تناسب بار کار با تعداد و ظرفیت قسمت	37	63
6	ارتقاء دانش و مهارت جدید	51	49
7	برگزاری جلسات منظم و بیان مشکلات	22	78
8	حمایت و کمک سازمانی به هنگام نیاز	42	58
9	حذف مخاطرات ایمنی و بهداشتی از ابتداء	38	62
10	وجود تسهیلات استراحت تمیز	26	74

پاسخ چک پوینت ها و درصد جوابهای بله یا خیر، شرکت را ملزم کرد جهت رفع نواقص و اولویت های استخراج شده می بایست راهکار مناسب اتخاذ گردد. بنابراین در مرحله بعد پنج جلسه فشرده با تیم های چند تخصصی از واحدهای مختلف شرکت کویرتایر برگزار گردید که حاصل بحث و تبادل نظرها ارائه راهکارها و پیشنهادات ذیل بود:

۱- ارائه و اجرای برنامه آموزشی کلاسیک / مکاتبه ای / شبکه های مجازی / پیامکی (مرتبط با سؤال ۱)

۲- شفاف سازی و اجرای کامل طرح طبقه بندی مصوب (مرتبط با سؤال ۲)

۳- آشنایی کارکنان با مفاد طرح طبقه بندی و آیین نامه های داخلی مصوب مثل نظام پاداشها، پیشنهادها، کارگر نمونه و... (مرتبط با سؤال ۲)

۴- پاسخگویی نمایندگان کارکنان (کارشناسان و کارگران) و ارتباط بیشتر با آنان (مرتبط با سؤال ۲)

۵- اعمال عدالت و انصاف با بازنگری سیستم ارزشیابی و اطلاع کارکنان از چگونگی فرایند (مرتبط با سؤال ۲)

۶- اجرای اتوماسیون اداری، کاهش مکاتبات (مرتبط با سؤال ۳)

- ۷- پیگیری مرحله به مرحله بصورت سیستمی (داخل واحدی و بین واحدی) (مرتبط با سؤال ۳)
- ۸- آشنایی با وظایف و صحت انجام کار و نظارت بر حسن انجام کار (مرتبط با سؤال ۳)
- ۹- انجام کارسنجی برای افراد و تسهیل در شرایط کاری (مرتبط با سؤال ۴)
- ۱۰- تقسیم کار در طول شیفت با آموزش توجیهی نحوه حمل و نقل و نحوه انجام کار (مرتبط با سؤال ۵)
- ۱۱- تناسب ظرفیت تولید پس از کارسنجی و افزودن نیروی کمکی کار (مرتبط با سؤال ۵)
- ۱۲- تغییرات فیزیکی شرایط کار از نظر ارگونومی (مرتبط با سؤال ۵)
- ۱۳- اجرای نیازسنجی واحد آموزش حسب نیاز واحدها در داخل یا خارج سازمان (مرتبط با سؤال ۸)
- ۱۴- تشکیل جلسات در رده های مختلف کارگری با سرپرستان طی برنامه ای مدون، انتقال نقطه نظرات آنان در جلسات بالا دستی و آگاهی از نتیجه حاصل شده (مرتبط با سؤال ۱۰)
- ۱۵- برقراری رابطه دوستانه، عاطفی با کارگران سوای ارتباط کاری و ضابطه ای (مرتبط با سؤال ۱۰)
- ۱۶- آشنایی پرسنل با آیین نامه های داخلی حمایت سازمانی و ایجاد ساز و کار مشخص در ارائه خدمات دریافتی (مرتبط با سؤال ۱۲)
- ۱۷- ارتباط کلامی و کمک معنوی به همکاران در بهبود روابط و شرایط روحی و روانی آنها (مرتبط با سؤال ۱۴)
- ۱۸- آموزش کارگران و آشنایی آنان با خطرات محیط کار (مرتبط با سؤال ۱۵)
- ۱۹- نظارت مستمر در بازرسی های ایمنی و بهداشتی، تعیین بازه زمانی رفع مشکل و اعلام نتیجه با سیکل کاری (مرتبط با سؤال ۱۶/۱۵)
- ۲۰- بازرسی دوره ای ایمنی ماشین آلات و تجهیزات مطابق چک لیست تعریف شده (مرتبط با سؤال ۱۵)
- ۲۱- آموزش چگونگی انجام کار و توجیه خطرات ناشی از انجام نادرست کار (مرتبط با سؤال ۲۰)
- ۲۲- کنترل و نظارت بر استفاده اجباری از تایم استراحت (مرتبط با سؤال ۲۰)
- ۲۳- تعیین تایم حرکات کششی و نرمش مناسب و نظارت بر رعایت آن (با کاهش آمار / با تشویق افراد) (مرتبط با سؤال ۲۰)
- ۲۴- تدوین و یا بازنگری در نظام رزینی عملکرد فعلی و پرداخت مبلغ بهره وری به این اساس (مرتبط با سؤال ۲۰)
- ۲۵- معرفی افراد ساعی (مادی و معنوی) در جلسات ماهانه داخلی (مرتبط با سؤال ۲۱)
- ۲۶- قدردانی و پرداخت نقدی پاداش عملکرد (سرانه ی ماهانه ی هر قسمت) در جلسات داخلی (مرتبط با سؤال ۲۱)
- ۲۷- حفظ حرمت ها و شخصیت اخلاقی / روابط کارگر با کارگر - کارگر با سرپرست (مرتبط با سؤال ۲۱)
- ۲۸- نتیجه ارزیابی کارکنان بصورت دوره ای و با هدف رقابت بین افراد در اعلانات نصب و در معرض دید کارگران (مرتبط با سؤال ۲۲)
- ۲۹- نصب صندوق خاص هر قسمت و دریافت نظرات و پیشنهادهای / انتقادات (مرتبط با سؤال ۲۳)
- ۳۰- تقویت امنیت شغلی افراد دارای عملکرد مثبت با افزایش مدت قرار داد کتبی (مرتبط با سؤال ۲۴)
- ۳۱- علاوه بر عملکرد مثبت تاثیرگذاری تجربه و میزان گواهی صادره ی آموزشی در ارزیابی پایان سال موثر بر حقوق (مرتبط با سؤال ۲۴)
- ۳۲- احراز پست و شغل بر مبنای همین ارزیابی (مرتبط با سؤال ۲۴)
- ۳۳- اولویت تعهد، تجربه و تخصص در شرایط فعلی جذب نیروی (مرتبط با سؤال ۲۶-۲۷)
- ۳۴- برگزاری دوره ی آموزش کوتاه مدت اخلاق و روابط کار با استفاده از ظرفیت های داخلی سازمان (مرتبط با سؤال ۲۶-۲۷)
- ۳۵- آشنایی کارکنان با آیین نامه انضباطی و اطلاع رسانی از طریق نشریه داخلی پیام کویر (مرتبط با سؤال ۲۶-۲۷)
- ۳۶- ارائه جدول ضرایب حقوقی و مبنای تعیین مبالغ و چگونگی محاسبه و احراز آن (مرتبط با سؤال ۲۸)
- ۳۷- ارائه برنامه منظم دیدار مدیران با پرسنل زیرمجموعه و پاسخگویی و بررسی نظرات هر سه ماه یکبار و انعکاس اخبار آن (مرتبط با سؤال ۳۰)
- ۳۸- جلسات عمومی با پرسنل در مناسبات مختلف مثل سالگرد بهره برداری کارخانه (مهرماه) و یا عید نوروز (مرتبط با سؤال ۳۲)
- ۳۹- ارائه برنامه زمانبندی شده ملاقات نمایندگان واحدهای مختلف با مدیریت ارشد (مدیر عامل یا مدیر کارخانه) (مرتبط با سؤال ۳۳)

بحث و نتیجه گیری :

جمع بندی شاخص ها با هدف ارائه پیشنهاد و راه کار در کاهش نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت صورت پذیرفت. و در نهایت پیشنهادات ۳۹ گانه به عنوان موثرترین راههای کاهش استرس های شغلی در شرکت ارائه گردید. بنابر موارد پیشنهادی شرکت کویر تاثیر مجاب شد در سیاست گذاری ها مواردی مثل آموزش چگونگی انجام کار و توجیه خطرات ناشی از انجام نادرست کار، کنترل و نظارت بر استفاده اجباری از زمان استراحت، تعیین زمان حرکات کششی و نرمش مناسب و کنترل و نظارت بر استفاده از آن (با کاهش آمار یا با تشویق افراد)، مشورت کردن با کارکنان در تصمیم گیریها، چشم انداز مثبت و امید به پیشرفت در کارکنان، تقویت ارتباطات بین کارگری و کارگر و مافوق، بررسی میزان تاثیر پذیری کمبودها و نارسایی های اقتصادی بر عملکرد کاری، عادلانه بودن ارزیابی عملکرد کارکنان بر مبنای معیارهای منطقی سنجش عملکرد، تقویت هماهنگی بین واحدی با هدف پیشرفت و تسریع و تسهیل در کارها، کاهش فشار کار مضاعف پس از نیاز سنجی کار، بررسی فشار روانی متاثر از فاصله طبقاتی در جامعه و تبعیض ها، رعایت عدالت و انصاف در پرداخت های جانبی (بهره وری، ماهانه، سه ماهه و سالانه)، شناخت خانوادگی و شغلی کارکنان و حمایت سازمانی و اهمیت آگاهی افراد از عملکردشان با ارزیابی منصفانه و قابلیت مقایسه را نیز لحاظ نماید. پیشنهادها مورد مطالبه قرار گرفت و در بازه زمانی چهار ماهه به دستور مدیریت و توسط سازمان اجرایی شد. پس از ارائه مجدد چک پوینت ها و دریافت پاسخها، آنچه ملاحظه گردید اثر بخشی اقدامات فوق مطابق جدول ذیل به میزان بیست درصد بوده است.

جدول شماره ۲: پاسخ به پرسشها بعد از بهبود (تعداد ۱۰ نمونه از سوالات)

ردیف	موارد کنترلی	بلی	خیر
1	تمهید لازم در جلوگیری از تبعیض و رفتار منصفانه	50	50
2	رسیدگی فوری به مشکلات محیط کار	55	45
3	میزان آشنایی با روشهای پیشگیری استرس شغلی	67	33
4	کاهش فشار کاری مضاعف با بازنگری وظایف	50	50
5	تناسب بار کار با تعداد و ظرفیت قسمت	57	43
6	ارتقاء نسل و مهارت جدید	70	30
7	برگزاری جلسات منظم و بیان مشکلات	45	55
8	حمایت و کمک سازمانی به هنگام نیاز	60	40
9	حذف مخاطرات ایمنی و بهداشتی از ابتداء	60	40
10	وجود تسهیلات استراحت تمیز	46	54

www.eximcoiran.ir

نهایتا می توان استنباط کرد که کاهش استرس های فیزیکی و روحی روانی تنها با مشارکت کلیه سطوح سازمانی اعم از کارکنان، منجمله مدیران، کارشناسان، کارگران امکان پذیر می باشد. یادگیری مبتنی بر عمل (Action Learning) در محیط های کاری با کار و مداخلات سیستمیک ارگونومی کلان، می تواند علاوه بر پیشگیری بهتر استرس در کار، محیطی پویا و فرهنگ کار خلاق را برای افراد یک سازمان ایجاد کند. در ضمن چک پوینت های آسان و عملی برای شناسایی عوامل استرس در زندگی شغلی و کاهش اثرات مضر آنها سهیم هستند. چک پوینت ها تمرین خوبی برای سازمانهاست که آنها را باید با ویژگیهای سازمان و به مشکلات خاص ارتباط داد. چک پوینت ها در راستای اشاعه ی فرهنگ بهره وری افراد و سازمان ها و خصوصا ایجاد احترام و اعتماد متقابل بوده و باعث احساس تعلق به کار و داشتن ارتباطات موثر در محیط های کاری است.

مراجع :

- [۱] دکتر ایرج هاشم زاده، "مقاله استرس شغلی و رابطه آن با سلامت روان در کارکنان بیمارستانهای شهر شیراز"
- [۲] سارا جوانبخت، "تعیین نقش استرس شغلی بر رضایت شغلی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی گناباد"
- [۳] سازمان بین المللی کار، "چک پوینت های پیشگیری از استرس در کار"
- [۴] دکتر مجید معتمدزاده، "راه حل های کاربردی و اجرایی به منظور ارتقاء سطح ایمنی، بهداشت و شرایط کار"
- [۵] کارشناس بهداشت حرفه ای بیمارستان شهدای پاکدشت، "شناسایی عوامل زیان آور روانی محیط کار (استرس شغلی)"