



عکس: ایران

راه های مقابله با فرسودگی شغلی به بهانه روز کارمند

از آب باریکه تا چیزهای دیگر

گزارش
سمیه افشین فر
خبرنگار

در گذشته کارمند بودن و «پشت میزنشینی» رویای بسیاری از جوانان تحصیلکرده بود. به قول معروف هر کسی که اندک سواد داشت دلش می خواست در اداره و دستگاهی استخدام شود و شغلی ثابت با درآمد مشخص ماهانه داشته باشد. حتی کارمند بودن یکی از شرایط خوب برای خواستگاری بود. کارمند بودن مساوی با رفاه نسبی و شرایط مطلوب بود. حالا دیگر کمتر کسی رویای زندگی کارمندی را در سرش می پروراند. خیلی ها از سنین نوجوانی یا شیفته کسب درآمد از طریق فضای مجازی و تکنولوژی اند یا دوست دارند دنبال کارآفرینی بروند و به جای آنکه تا آخر عمر با کاری پیکناخت و تکراری کلنجار بروند، با خلاقیت و استعدادشان پول به دست آورند. برخی هم شغل های مستقل فنی و خدماتی را ترجیح می دهند و معتقدند بهتر آن است که رئیس خود باشی.

در تمام این سالها، بارها از مزایای کارمند بودن و «آب باریکه» معروف زندگی کارمندی یا همان حقوق ثابت شنیده اید، اما روزهای تکراری را می توان یکی از نقاط مشترک شغل خیلی از کارمندا به حساب آورد که غالباً فرد در یک چهارچوب مشخص و گاه حتی بدون خلاقیت و نوآوری

همیشه خسته ام
«از صبح که چشم باز می کنم تا شب فقط در حال دویدن هستیم. اول باید بچه را از خواب بیدار کنم و با من ملز هر روز به گریه ها و بهانه گیری هایش با مهربانی جواب دهم تا قانع شود و با گریه به مهدکودک نرود چون مسئولان مهدکودک گفته اند «وقتی بچه ای گریه می کند او را قبول نمی کنند». اگر بی قراری های بچه کمی بیشتر ادامه پیدا کند آن روز دیر به محل کارم می رسم و به کسر کار دچار می شوم که پایان ماه از حقوقم کسر خواهد شد. پس فرصت ندارم، همه چیز باید طبق زمانبندی پیش برود. بچه را به مهد می سپارم و راهی می شوم اگر اتوبوس دیر بیاید یا مترو در ایستگاهی تأخیر داشته باشد چه کار کنم؟ وقتی بالاخره سر کار می رسم، باید به وظایف و مسئولیت هایم برسم. وسط کارهای روزمره حک شدن اسم مهدکودک روی گوشی موبایلم برق از سرم می پراند. انگار مشکلی ایجاد شده «بچه تب دارد و نمی تواند در کنار سایر بچه ها باشد. برای بردن او زودتر بیایید». وای نه. مریضی بچه یعنی حداقل دو سه روز مرخصی. چه طور باید از مدیر تقاضای مرخصی دوباره کنم؟»
محدثه ۳۳ سال دارد و ۱۰ سالی می شود که در یک شرکت خصوصی کار و زندگی کارمندی را تجربه می کند. او به «ایران» می گوید: «فیلاً از کار لذت می برم اما بعد از مادر شدن هر روز سرکار رفتن برایم عذاب آور است. برای برطرف کردن امور زندگی به این حقوق نیاز داریم و نمی توانم کارم را از دست بدهم. من و همسر صبح که از هم جداحافظی می کنیم بچه چند تماس کوتاه در طول روز، صحبتی با هم نمی کنیم تا شب که هردو خسته و کلافه به خانه می رسیم. کارهای خانه و رفت و روپ و آشپزی هم هست. فردا باز روز دیگری شروع می شود و خسته تر از دیروز به سرکار می روم. از کارفرما هم نمی توانم زیاد انتظار همراهی داشته باشم خانم هایی مثل من که «مادر کارمند» باشند کم نیستند و اگر فکر باشد با شرایط تک تک ما کنار بیایند کسی برای کار کردن نمی ماند». محدثه زندگی کارمندی را زندگی با استرس و دلشوره هر روز توصیف می کند.

هر روز سر یک ساعت معین از خانه بیرون می زنی و بعد از انجام وظایف مشخص - کم و بیش مثل همه روزهای گذشته- سر یک ساعت معین از محل کار خارج می شوی و سر ماه حقوق مشخصی می گیری. این سبک زندگی اگر در گذشته ایده آل بود، ولی امروز، بی انگیزگی مبتلایه اکثر کارمندان است. در کنار «آب باریکه» که غالباً به حقوق کارمندی اطلاق می شود، کم توجهی به استفاده از شیوه های درست و عادلانه در ارتباط با کارمند در محیط کار از جمله نظام تشویق و تنبیه و ترفیع، خدمات و حمایت مورد نیاز کارمندان و اجرای برنامه هایی برای افزایش راندمان، موجب شده از یک سو کارمندان برای تأمین مخارج خود به شغل های دوم و گاه سوم روی بیاورند و از سویی، انگیزه، راندمان کار و در نهایت میزان رضایت کارمندان، ارباب رجوع و مدیران کاهش یابد.

ارزیابی قبل از استخدام
دکتر محمدرضا ایمانی، روانشناس اجتماعی، در گفت وگو با «ایران» می گوید: «در تمام دنیا فرایند جذب نیروی انسانی شاخص هایی در نظر گرفته می شود و کانون های ارزیابی تخصصی وجود دارد که بجز ارزیابی تخصصی و مصیبات افراد به ارزیابی سلامت جسمی و روانی او می پردازند و همه این موارد را کنار هم می گذارند و بر مبنای آن برای ارزیابی و بر خیزدگی و خستگی و در برخی به صورت افسردگی پرخاشگری یا خشم و تنش های روانی خود را نشان می دهد. وقتی فردی احساس ناامیدی و تبعیض می کند و این موجب خشم او می شود، این فاصله برای او مشکل ایجاد می کند. در این صورت خواب و استراحت مناسب ندارد و نمی تواند زمانی را به خانواده اختصاص دهد. بنابراین در خانه هم تنش هایی برای او ایجاد می شود و چون درآمدش کفاف مخارجش را نمی دهد، مجبور است تا چند جا کار کند. همه این موارد شاخص های سلامت روان و کیفیت زندگی را پایین می آورد و

مثل نظام تنبیه و تشویق و حقوق دستمزد را رعایت کند و مرخصی، امکانات رفاهی و خدمات مختلفی را برای آنها در نظر بگیرد. اگر سیستم تمامی این شاخص ها را در نظر داشته باشد، اثربخشی نیروی انسانی هم بهره ور و اثربخش می شود و هم می تواند زندگی طبیعی خودش را داشته باشد.»

از آقای دکتر ایمانی می پرسیم چرا به فرسودگی شغلی دچار می شویم در حالی که مثلاً برای یک ژاپنی، کار نکردن بی معناست و فرد با تمام وجودش کار می کند؟ وی توضیح می دهد: «بر اساس استانداردهای جهانی، روزانه ۸ ساعت کار، مفید است اما این ساعات کاری باید مشخصاتی داشته باشد. شما اگر سرتی به اداره بزنید، می بینید که گاه شاید ساعت کار مفید کمتر از یک ساعت باشد و این واقعاً دردناک است. یکی از مشخصه های ساعت کار این است که فرد باید در قبال خدمتی که به سازمان ارائه می دهد، پاداش هایی دریافت کند که می تواند ترفیع گرفتن یا امتیازهای مالی باشد تا بتواند چرخ زندگی اش را بچرخاند. وقتی فرد در قبایل خدماتش پاداشی نمی گیرد و در نظر گرفته می شود و کانون های تصور می کند خودش و کارش دیده نمی شود، اضافه کاری می ایستد یا کار دوم پیدا می کند و به این ترتیب از ساعات بودن در کنار خانواده اش می زنی و اوقات فراغتش را حذف می کند. این کار قطعاً بر جنبه های دیگر زندگی او تأثیر می گذارد. این تأثیرات در برخی به صورت افسردگی و در برخی به صورت هیجان و پرخاشگری یا خشم و تنش های روانی خود را نشان می دهد.

وقتی فردی احساس ناامیدی و تبعیض می کند و این موجب خشم او می شود، این فاصله برای او مشکل ایجاد می کند. در این صورت خواب و استراحت مناسب ندارد و نمی تواند زمانی را به خانواده اختصاص دهد.

بنابراین در خانه هم تنش هایی برای او ایجاد می شود و چون درآمدش کفاف مخارجش را نمی دهد، مجبور است تا چند جا کار کند. همه این موارد شاخص های سلامت روان و کیفیت زندگی را پایین می آورد و



تأثیرات آن را در کارایی و اثربخشی و کیفیت کار پرسنل یک مجموعه می توان مشاهده کرد.» ایمانی درباره اینکه چطور می توانیم میزان رضایت از شغل مان را افزایش دهیم، می گوید: «البته این مسأله عمومیت ندارد. بخشی از این موارد به نظام حقوق و دستمزد و بخشی از آن به نظام روحی و روانی برمی گردد. یعنی شاید کسی در جایی کار می کند که حقوق بسیار خوبی هم می گیرد اما دیده نمی شود، یا باورش این است که از تخصص و دانش او استفاده نمی شود. این موارد هم برای او تنش هایی را ایجاد می کند که عملاً هم بر کیفیت زندگی و هم بر سلامت روان او تأثیر می گذارد. اما به طور کلی دو شاخص مهم وجود دارد: یکی بحث فرهنگ است و دیگری خصوصیات رفتاری. امروز با توجه به دستاوردهایی که وجود دارد، بر اساس الگوهای رفتاری به راحتی می توانیم متوجه شویم که فرد برای چه شغلی مناسب است یا اگر در این شغل قرار بگیرد با چه مشکلاتی روبه رو می شود و در واقع شغل با شرایط روحی و روانی او همخوانی دارد یا نه و اگر در شرایط و شغل دیگری باشد حالش بهتر است. یعنی در مدل رفتارشناسی لایه های رفتاری را شناسایی و ارزیابی می کنیم. فردی که قابلیت های اجرایی دارد یا کسی که مهارت های ارتباطی قوی دارد، کسی که تعهد کاری بالایی دارد یا کسی که نکته بین و دقیق است یا کسی که در حوزه مددکاری یا خدمات اجتماعی می تواند کار کند، همه این موارد ارزیابی می شود؛ چون کسی

که در حوزه خدمات اجتماعی کار می کند، چهارچوب رفتاری اش با کسی که ذاتاً کارمند است، متفاوت است. اگر از همان ابتدا این مراحل انجام شود که ببینیم فرد با آن شغل همخوانی دارد یا خیر، می توانیم برنامه ریزی کوتاه مدت، میان مدت و بلندمدت داشته باشیم. خود فرد متوجه می شود که چه قابلیت هایی دارد یا نقاط ضعفش کجاست یا به نظام روحی و روانی برمی گردد. یعنی شاید کسی در جایی کار می کند که حقوق بسیار خوبی هم می گیرد اما دیده نمی شود، یا باورش این است که از تخصص و دانش او استفاده نمی شود. این موارد هم برای او تنش هایی را ایجاد می کند که عملاً هم بر کیفیت زندگی و هم بر سلامت روان او تأثیر می گذارد. اما به طور کلی دو شاخص مهم وجود دارد: یکی بحث فرهنگ است و دیگری خصوصیات رفتاری. امروز با توجه به دستاوردهایی که وجود دارد، بر اساس الگوهای رفتاری به راحتی می توانیم متوجه شویم که فرد برای چه شغلی مناسب است یا اگر در این شغل قرار بگیرد با چه مشکلاتی روبه رو می شود و در واقع شغل با شرایط روحی و روانی او همخوانی دارد یا نه و اگر در شرایط و شغل دیگری باشد حالش بهتر است. یعنی در مدل رفتارشناسی لایه های رفتاری را شناسایی و ارزیابی می کنیم. فردی که قابلیت های اجرایی دارد یا کسی که مهارت های ارتباطی قوی دارد، کسی که تعهد کاری بالایی دارد یا کسی که نکته بین و دقیق است یا کسی که در حوزه مددکاری یا خدمات اجتماعی می تواند کار کند، همه این موارد ارزیابی می شود؛ چون کسی

در انتظار بازنگستی
اکبر ۵۴ ساله و کارمند رسمی یک نهاد دولتی است. او به «ایران» می گوید: «کار کردن دیگر مال جوانترهاست. ما فقط در محل کار حاضر می شویم تا سابقه کاری مان پر شود و بازنشسته شویم! زمانی که باید توانمندی و تخصص مان را در کار نشان می دادیم گذشته است و چون استخدام رسمی هم هستیم کارفرما نمی تواند اخراجمان کند. بنابراین صبح به صبح کارت می زنیم و پشت مانیتور قرار می گیریم و اگر حال و حوصله داشتیم کاری هم انجام می دهیم بعد از ساعت ناهار و نماز هم تا به خودمان بیاییم ساعت کار تمام شده تا فردا!» ظاهراً او همیشه انقدر بی رغبت و بی انگیزه نبوده چون از روزهایی می گوید که همه تلاشش را می کرده تا در کارش دیده شود: «برای رسیدن به این شغل خیلی تلاش کردم و درس خواندم و در آزمون استخدامی شرکت کردم. مراحل مختلف را پشت سر گذاشتم، مدتی پیمانی بودم و بعد رسمی شدم ولی بعد از رسمی شدن و گذشت چند سالی از کار بعد از اینکه احساس کردم جای رشد و پیشرفتی در سیستم برام وجود ندارد، انگار دچار فرسایش شغلی شدم و تمام آن شور و انگیزه در من از بین رفت.»

یادداشت

سبک زندگی کارمندان باید تغییر کند



دکتر مصطفی آب روشن
جامعه شناس

تعداد ساعات کار در هفته برای کارمندان به طور کلی به متغیرهایی مانند نوع شغل، نوع صنعت، تشکیلات کاری، قوانین کاری و فرهنگ سازمانی وابسته است. این مقدار می تواند در موارد مختلف متفاوت باشد. در اکثر کشورها، استانداردهایی برای تعداد ساعات کار در هفته تعیین شده است. مقدار مناسب ساعات کار در هفته برای کارمندان به تعادل بین نیازهای شغلی و زندگی خصوصی، توازن بین بهره وری و بهداشت روانی کارمندان، قوانین کاری و نیازهای سازمانی بستگی دارد. ترکیب مناسب این عوامل می تواند

به بهبود کیفیت زندگی شغلی و عملکرد سازمانی کمک کند. ساعت کار کارکنان در ایران به طور متوسط ۴۴ ساعت در هفته است. فعالیت های زیاد و غیر متعارف در محیط کاری منجر به مشکلات متعددی می شود که به تضعیف روابط خانوادگی و کیفیت زندگی دامن می زند. کار زیاد ممکن است منجر به کاهش زمان مشترک بین زوجین در خانواده شود. کمبود زمان مشترک می تواند منجر به کاهش ارتباطات و فرصت های تفریحی مشترک و ایجاد فشار مضاعف بر زوجین و فرزندان شود. فشار کاری بیش از حد می تواند منجر به افزایش استرس و خستگی زوجین شود. این موضوع ممکن است به تبعات منفی بر روابط خانوادگی، روحیه و سلامت ذهنی آنها منجر شود.

عدم تعادل مناسب بین زمان کاری و زندگی خصوصی، منجر به کاهش تمرکز زوجین بر نقش آنها به عنوان والدین می شود. این موضوع می تواند به صورت کاهش توجه به نیازهای روانی و تربیتی فرزندان خود را نشان دهد.

برای حفظ تعادل بین کار و حوزه خصوصی، باید سبک زندگی کارمندان تغییر کند. اولین مؤلفه تعیین اولویت های زندگی است. این اصل کمک می کند تا به وظایف مهم تر اولویت داده شود و زمان کار و زندگی به شکل بهینه تقسیم شود. نکته بعدی اینکه مرزهای واضحی بین زمان کاری و حوزه خصوصی تعیین شود. بخصوص در محیط کاری از وقت موجود به طور کامل بهره برداری شود و در محیط خانه و زندگی شخصی، ذهن کارکنان درگیر مسائل کاری نباشد. کارمندان باید زمان های مشخصی را برای تفریح و وقت گذرانی با خانواده تعیین کنند و به آنها پایبند باشند. این امر می تواند به روابط خانوادگی انرژی مثبت بیفزاید.

گاهی اوقات برای ایجاد تعادل مناسب و بهینه، باید از دیگران کمک گرفته شود. در واقع به اشتراک گذاری وظایف خانه با همسر یا دیگر اعضای خانواده، به افزایش کیفیت زندگی کمک می کند. یکی از مهم ترین نکات در این زمینه استفاده بهینه از مرخصی ها و تعطیلات برای استراحت و تجدید انرژی است. این زمان ها به کارمندان اجازه می دهد تا دور از کار، به زندگی خصوصی توجه بیشتری نشان دهند. در نهایت، تعادل مناسب بین فعالیت های کاری و زندگی خصوصی به تصمیم گیری های آگاهانه، برنامه ریزی دقیق و پذیرش تغییرات نیاز دارد. این توصیه ها به کارمندان کمک می کند تا زندگی معتدل، سالم و رضایت بخشی را تجربه کنند.



در قانون کار مرخصی سالانه یا مرخصی برای ایام بیماری در نظر گرفته شده است اما در بسیاری از مواقع می بینیم که برخی از کارمندان سال ها از مرخصی برای استراحت و تجدید انرژی استفاده نکرده اند. شما به عنوان یک کارمند باید خودتان به سلامت جسم و روان تان اهمیت بدهید و از امکاناتی که در نظر گرفته شده استفاده کنید تا شرایط مطلوبی داشته باشید

استفاده می کنیم باز شکرگزار و قدردان آن فرصت ها نیستیم، هرچند به راحتی آن را به دست نیاورده ایم. مثلاً برای شغل مان درس خوانده ایم، آزمون داده ایم و مراحل جذب و استخدام را طی کرده ایم و بالاخره به شرایط باثباتی رسیدیم که می توانیم بیمه و حقوق ثابت داشته باشیم، اما نه قدر می دانیم و نه از آن بهره مند می شویم و نه حتی برنامه و نقشه ای برای ارتقا و توسعه خودمان داریم. این مسائل بر فرسودگی شغلی اثرگذار است. هرچند این روزها در برخی حوزه ها مشکلاتی داریم اما این مشکلات برای همه افراد جامعه است. پس باید از اینکه یک فرصت کار و درآمد دارید، شکرگزار بوده و احساس رضایت داشته باشید. باید خودمان را منطبق با شرایط را کار کنیم و ریسک ها و مشکلاتی که در آن فضای محیطی هست شناسایی کنیم. بسیاری از مسائل و مشکلاتی را که در کار به وجود می آید را

به کار کردن عادت کرده ام
«از که سحر تا شب به دنبال یک لقمه نان حلال تلاش می کنم تا پسرانم آسایش داشته باشند. صبح ها بعد از نماز صبح از خانه بیرون می زنم و مسافرتی می کنم. بعد به محل کارم می روم. بعد از اتمام ساعات کاری، سر کار سوم می روم وساعت ۱۰ شب خسته از کار به خانه بر می گردم. اگر حال و حوصله داشته باشم در راه برگشت از محل کار مسافرتی را هم به منزلش می رسانم». مهدی ۳۹ سال دارد و صبح ها در یک اداره دولتی و بعد از ظهرها در یک شرکت خصوصی کار می کند. همسرش خانه دار است. او پدر دو پسر ۷ و ۳ ساله است. او به «ایران» می گوید: «زمانی در اداره اضافه کاری می ماندم و نیازی نبود که در شرکت خصوصی کار کنم اما وقتی دیدم با کار کردن در شرکتی دیگر حقوقی بالاتر از اضافه کاری به دست می آورم، ترجیح دادم که شغل دومی هم داشته باشم تا خانواده رفاه بیشتری داشته باشند.» مهدی حتی روزهای تعطیل هم کار می کند و از آخرین باری که با خانواده اش به مسافرت رفته دو سال می گذرد: «اداره ما مهمانسراهایی در یکی از شهرهای شمالی دارد. دو سال قبل ثبت نام کردم و به آنجا رفتم. خیلی خوش گذشت.» همسرش مشکلی با این همه کار کردن او ندارد. مهدی در این باره می گوید: «بالاخره هزینه مدرسه غیر دولتی، کلاس های مختلف خودش و بچه ها، تغییرات هرچند ماه دکوراسیون خانه و تعویض وسایل باید از جیبی تأمین شود. البته من هم به کار کردن عادت کرده ام.» مهدی در محل کارش چند بار توبیخ هم شده: «اعضای خراب بود. جواب یک ارباب رجوع را با تندگی دادم و دعوا شد. یک بار هم با یکی دو تا از همکاران بحث شد. صبح که سر کار می روم فقط به ساعت نگاه می کنم که زودتر تمام شود و کارت بزنم و از اداره خارج شوم. در محل کار دوم هم همین طور کل روز چشمانم فقط به مقبره های ساعت است تا یک روز دیگر زودتر تمام شود.»