

فصل دوم

تأثیر عاملهای متغیر فردی در استرس شغلی

عواملی را که از راههای گوناگون موجب استرس شغلی می شوند می توان چنین برشمرد: عاملهایی که به فرد بستگی دارند، عواملی که به محیط بستگی دارند و کنشهای متقابلی که میان این عاملها (فردی و محیطی) رخ می دهد.

ویژگیهای شخصیت

منطقی است بپذیریم رفتارهایی که از فرد و محیط کار سر می زند ، یعنی پاسخی که به خواستههای شغلی اش می دهد و کنشهای متقابلی که با همکاران دارد ، مثل آینه ای تمام نما است که تصویر کلی کنشهای متقابل او را در دیگر حوزه های زندگی نشان می دهد ازاین رو ، برای ما اهمیت دارد بدانیم که این ویژگیهای شخصیتی که در دیگر حوزه های زندگی بررسی شده اند چگونه در تجربه شاغل در محیط کار اثر می گذارند. در این فصل دو ویژگی شخصیت را بررسی می کنیم: الگوی رفتاری نوع الف و احساس کنترل.

الگوی رفتاری نوع الف

یکی از طرز فکریایی که درباره افراد و شخصیت آنها قبول عام یافته است مبتنی بر مفهومی است که هم در میان متخصصان از اعتبار زیادی برخوردار است و هم در میان افراد عادی رواج دارد. این مفهوم را الگوی رفتاری نوع الف نامیده اند.

الگوی رفتاری نوع الف یا شخصیت نوع الف چند مؤلفه یا جزء تشکیل دهنده دارد، **اول آنکه** فرد دارای شخصیت نوع الف همیشه شتاب زده اند و چون اغلب می کوشند در زمان محدودی کارهای هرچه بیشتری انجام دهند، همواره دچار کمبود وقت هستند، از همین رو به علت آنکه در یک زمان چند کار با هم انجام می دهند، ساعاتی که وقت شان با فعالیتهای پیش پا افتاده تلف می شود، مانند وقتی در صف اتوبوس ایستاده اند یا در وسیله نقلیه نشسته اند دچار بی حوصلگی می شوند و تند تند حرف می زنند. **دومین جزء** شخصیت آنها این

است که همیشه در تلاشی ستیزه آمیز به سر می برند: سائقی برای پیشرفت دارند که آنها را به رقابتی شدید با دیگران وا می دارد و در جریان این رقابت احساسهای دیگران را نادیده می گیرند.

احساس کنترل

کلمه "کنترل" از نظر روان شناسان به این معنی است که فرد چه تصویری (از پیش) نسبت به نتایج اعمال خود دارد. بخصوص آن گونه نتایجی که برای شخص دارای اهمیت اند، همچنین کنترل به این نیز بستگی دارد که شخص چه تصویری از امکان انتخاب خود از میان راههای گوناگون دارد. معلوم شده است که احساس کنترل بر پاسخ شخص در برابر استرس تأثیر بسزایی دارد و همین طور در استرس شغلی نیز نقش بازی می کند. در واقع پرورش قدرت کنترل از طریق تصمیم گیری درباره کار، ارزش زیادی از لحاظ کاستن یا جلوگیری از استرس شغلی دارد.

کنترل یکی از حساسترین اجزای تشکیل دهنده استرس شغلی است. کارکنانی که به تجربه دریافته اند کنترل چندانی ندارند و در همین حال در شغل خود در برابر خواستههای زیاد قرار می گیرند، آمادگی خاصی برای استرس شغلی دارند. بعلاوه فقدان کنترل از خصیصه هایی است که بیشتر شاغلان در طول اشتغال خود با آن روبرو هستند و عاملی است که سهم بسیار بزرگی در پدید آمدن استرس شغلی دارد. **کنترل دو جنبه مهم دارد:** یک جنبه، کنترلی است که افراد شاغل بنا بر تجربه احساس می کند (کنترل ادراک شده) و دیگری کنترلی است که کارکنان در جریان انجام شغل خود به عمل در می آورند (کنترل تحقیق یافته).

جنسیت

هرچند که جنسیت افراد از صفات شخصیت شمرده نمی شود، اما جنسیت شخص بخشی از موجودیت او است که در محیط کار نیز با وی همراه است، نقشی که جنسیت در تجربه های کاری دارد موضوعی است که بیش از پیش به آن توجه شده است بویژه از آن رو که زنان به تعداد روزافزون در کارگاهها و شغلهایی مشغول کار شده اند که از قدیم در قلمرو نفوذ و قدرت مردان به حساب آمده است. پیدایش چنین تحولی در نقش زنان چه

در جامعه چه در حوزه ای کار موجب شده است موضوع تأثیر جنسیت بر استرس شغلی مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

اسمیت (۱۹۷۹) به موضوعی به نام "انقلاب ظریف" اشاره کرده است. به این معنی که الگوی زندگی زنان تغییر کرده است، به طوری که مسئولیت های محیط خانوادگی آنها یکی پس از دیگری جای خود را به مسئولیت در صحنه های کار داده اند.

پژوهش نشان می دهد که زنان تا اندازه ای بیشتر از مردان در معرض عاملهای استرس زا قرار می گیرند و آثاری که در آنها ایجاد می شوند نیز متفاوت از آثاری است که در مردان پدید می آیند.

منابع و پاسخهای مقابله

در مقابله با استرس ، پاسخهایی که فرد از خود نشان می دهد و منابعی را که به کار می گیرد از نظر بگذرانیم اگر الگوی کنش متقابل در استرس را به یاد آوریم، خواهیم دید تصویری که فرد از منابع موجود و پاسخهای ممکن برای مقابله دارد بر ارزیابی او از وضعیت اثر می گذارد، یعنی فرد بنا بر دریافت خود نتیجه گیری می کند که وضعیت پیشامده استرس زا است یا نه و این نتیجه گیری نیز در جای خود بر پاسخ فرد در مقابله، تأثیری چشمگیر دارد.

حمایت اجتماعی

حمایت اجتماعی را می توان از نمود کمی در نظر گرفت مثلاً تعداد افرادی که در زندگی ما جایی دارند و آنها را به نام "دوست" می شناسیم ، یا تعداد افرادی که در فاصله معینی از زمان مثلاً یک هفته با آنها تماس اجتماعی داریم وقتی به حمایت به این گونه نگاه می کنیم، با شبکه ای متعلق به فرد سروکار داریم و مجموعه ای از روابط اجتماعی که تار و پود این شبکه را تشکیل می دهند فرد را در میان گرفته اند. این روابط را می توان از لحاظ ابعاد قابل اندازه گیری شبکه بررسی کرد: از لحاظ بزرگی و کوچکی یا وسعت آن، پراکندگی جغرافیایی آن، فشردگی اش (یعنی اعضای این شبکه خودشان چه اندازه در آشنایی و رابطه با یکدیگرند) و نیز از لحاظ فراوانی تماسهای میان فرد و اعضای شبکه.