

برنامه کاربردی

پیشگیری از استرس در محیط کار

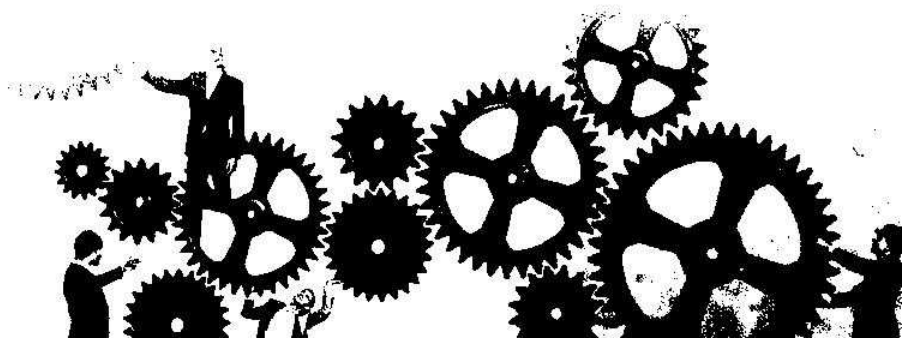
(بر اساس پروتکل سازمان جهانی کار)

مترجمان: دکتر محمد بابامیری

(اسیارگر، از گونومی دانشگاه علوم پزشکی همدان)

نسرین توری

زیبا عیدی



برنامه کاربردی پیشگیری از استرس در محیط کار (بر اساس پروتکل سازمان جهانی کار)

Stress Prevention at Work Checkpoints

Practical improvements for stress prevention
in the workplace



معاون و نا: چد آور: برنامه کاربردی پیشگیری از استرس در محیط کار (بر اساس پروتکل سازمان جهانی کار) / Stress Prevention at Work Checkpoints [تهیه کننده دفتر بین المللی کار]:

ترجمه: محمد میری، سیرین نوری، زیبا عبیدی.
مشخصات نشر: تهران: گروه چاپ و انتشارات حک، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری: ۱۴۰ ص: ۶۰، ۶۰-۵۸.
شابک: ۹۷۸-۶۰۶۶۸۲-۳۸-۹

وضعیت فهرست نویسی: فیا

یادداشت: عنوان اصلی: Stress prevention at work checkpoints: practical improvements for stress prevention in the workplace, 2012.

عنوان دیگر: نکات نیازمند بازبینی در ۱۳۹۵

موضوع: فشار روانی کار - پیشگیری - دستا

موضوع: Stress -- Prevention -- Handbooks, manuals, etc

شناسه افزوده: بابامیری، محمد، ۱۳۶۵ - مترجم

شناسه افزوده: نوری، نسرين، ۱۳۶۵ - مترجم

شناسه افزوده: عبیدی، زیبا، ۱۳۶۹ - مترجم

شناسه افزوده: دفتر بین المللی کار

شناسه افزوده: International Labour office

رده بندی کنگره: ۸/۱۳۹۵/۸۵/۵۵۴۸ HF

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۳۸۲

شماره کتابشناسی ملی: ۴۲۲۲۰۳۷



عنوان: برنامه کاربردی پیشگیری از استرس در محیط کار (بر اساس پروتکل سازمان جهانی کار)

ترجمه: دکتر محمد بابامیری، نسرين نوری، زیبا عبیدی

نویسندگان: اول: یکهزار و سیصد و نود و پنج

تیراژ چاپ: یک هزار جلد

ناشر: انتشارات حک (وابسته به گروه طر

طراحی، صفحه آرایی و چاپ: گروه طر

www.irannashr.ir

www.graphicgroup.ir

فهرست مطالب

پیشگفتار	۷
چگونه از چک لیست استفاده کنیم؟	۱۱
چک لیست	۱۲
رهبری و عدالت در کار	۳۳
تقاضاهای شغلی	۳۴
کنترل شغلی	۴۵
حمایت اجتماعی	۴۶
محیط فیزیکی	۴۷
تعادل کار - زندگی و زمان کار	۴۸
مردانی در کار	۴۹
مواجهات و مقابل رفتار تهاجمی	۱۰۰
امید شغلی	۱۱۱
اطلاعات و ارتباطات	۱۲۲



شکوفت

در بسیاری از کشورها و در محل های مختلف کار، استرس ناشی از کار یکی از موضوعات بسیار مهم است. استرس دارای تأثیرات منفی فراوانی است، از جمله اختلال های خونی، اختلال های گوارشی، مشکلات جسمانی مختلف، مشکلات روان تنی، مشکلات روانی اجتماعی و در نهایت بهره وری پایین. در حال حاضر بر بهبود شرایط و ساختار محیط کار با توجه به استرس موجود و همچنین بر اقدامات عملی برای مقابله با شرایط کاری استرس را تأکید روز افزونی به عمل می آید. زمینه یابی لخری که توسط ILO انجام شده نشان داده است که جهت کاهش استرس در کار، نکات معمول و قابل کاربردی وجود دارد. بررسی تجارب بین المللی اخیر در این زمینه و استفاده از نکاتی که کاربردها نشان داده و در شرایط مختلف نیز قابل استفاده باشند، می تواند مفید و ارزشمند باشد.

این امر بویژه در زمینه سازی شرایط محیط و ساختار محل کار، جهت پیشگیری از مشکلات مرتبط با استرس دارای اهمیت است. در مورد چنین مشکلاتی تعدادی اقدامات متقابل عملی وجود دارد که عبارتند از: بهینه سازی عوامل استرس زا در محیط کار، خانواده و در جامعه، افزایش توانایی مقابله با استرس، در کارکنان و تقویت کردن سیستم های حمایت از کارکنان. بنابراین این راهنما به دنبال بازبینی و مرور موضوعات مرتبط با استرس در محل کار است. این راهنما شامل نکاتی است که کاربرد آسانی دارند و به دنبال مشخص کردن عوامل استرس زای زندگی کاری و کاهش دادن آثار زیان بار آنها هستند. امید می رود که کارکنان و کارفرمایان بتوانند از این نکات برای مشخص کردن علل استرس در کار و انجام اقدامات مؤثر برای مقابله با آنها استفاده کنند.

برای موفقیت هر برنامه ای در زمینه کنترل استرس در محل کار، به ضروری و مهم است که فرآیند پیشگیری از استرس به ارزیابی ریسک مرتبط شود. نکات مطرح شده در این کتاب به طور کلی ایمنی را برای سازمان ها فراهم نموده است، ولی لازم است که این تکنیک ها به مشکلات و ویژگی های خاص آن سازمان اطلاق شوند. این نکته ای مهم است که استرس را نمی توان متفاوت از دیگر خطرات درمان کرد. کارفرمایان بایست سنجش ریسک را ادامه دهند و تمامی تغییرات دیگر بر اساس این سنجش ریسک ادامه پیدا کنند. برنامه پیشگیری از استرس در محیط کار یک برنامه جداگانه محسوب نمی شود و این موضوع باید با سیاست کلی ایمنی و بهداشت حرفه ای مؤسسه ادغام گردد.

رویکردها و استراتژی ها باید با شرایط ویژه محل کار سازگار شوند. به عنوان مثال این موضوعات مدنظر است، در یک کشور صنعتی نسبت به آن چه که در یک کشور در حال پیشرفت وجود دارد، متفاوت باشد.

همچنین مشارکت و دخالت کارکنان، نمایندگان و واحدهای صنفی آنها، در پیشگیری از استرس در کار امری مهم و اساسی است. مشارکت و همکاری آنها باید در کل فرآیند تمامی برنامه های مربوط به پیشگیری از استرس در محل کار در نظر گرفته شده باشد. گروهی از متخصصان توسط ILO سازماندهی شدند تا نکات پیشگیری از استرس در کار را گردآوری و تألیف کنند. اعضای این گروه عبارت بودند از ۶ نفر متخصص خارجی در زمینه استرس و بهبود کار و اعضای هیئت ILO. بعد از یک جلسه کاری یک هفته ای در مقر ILO و بحث و بررسی های بعدی که به صورت الکترونیکی انجام شد، ۵۰ نکته گردآوری گردید. متخصصانی که در جلسه کاری مشارکت داشتند عبارت بودند از: جان-پیتر برون (کانادا)، آنا-لیزا الو (فنلاند)، نگ اس. کریستسن (دانمارک)، کازوتاکا کوچی (ژاپن)، لینارت لوی (سوئد)، آنجالی ناچ (هند)، اعضای ILO که در جلسات شرکت کردند عبارت بودند از: تورو ایتانی، کلود لویزل، دیوید گولد. همچنین اولین کورتوم نیز از سازمان بهداشت جهانی در این جلسات حضور داشت.



این کتاب چیزی بیش از یک راهنما در زمینه استرس است؛ بسیاری از تصاویر آن برای بررسی روش های ایمنی و بهداشت، یک راهنما هستند که البته در کاهش دادن استرس نیز سودمند خواهند بود. انتظار می رود که انتشار این کتاب فعالیت های ILO را در زمینه بهبود شرایط کار و پیشگیری از استرس در کار در بسیاری از کشورهای جهان کامل کند. استفاده از این نکات و بازخوردهای مربوط به این تجارب در انواع مختلف محل های کار - تولیدی، تکنولوژی اطلاعات، کشاورزی و ... برای انجام اصلاحات بیشتر در مورد این کتاب کاملاً مفید و سودمند است. امیدوار هستیم که این راهنما در آینده و پس از کاربرد آزمایشی در کشورها و در صنایع مختلف اصلاح شده و مورد بازنگری قرار بگیرد.

نحوه استفاده از کتاب

حل کردن مشکل استرس در کار یکی از چالش هایی است که برای داشتن زندگی شغلی سالم و مولد، هم در کشورهای پیشرفته و هم در کشورهای در حال پیشرفت باید با آن مواجه شد. هدف از نگارش این کتاب راهنما آن است که نیاز روز افزون به رسیدگی کردن مشکلات ناشی از استرس در محیط های کاری را منعکس سازد. ۵۰ نکته کلیدی که در این کتاب راهنما مطرح شده است، نتیجه تجربه متخصصانی است که در بررسی اعمال پیشگیری از استرس در محیط کار فعالیت داشته اند. فعالیت هایی که در این ۵۰ نکته کلیدی جهت رشد پیشرفت پیشگیری از استرس پیشنهاد شده اند، براساس اصول زیربنایی مطرح شده اند که عملی بودن و قابل اجرا بودن آنها در محیط های کاری واقعی به اثبات رسیده است. این اصول عبارتند از:

- نیاز به ایجاد راه حل های فوری که مدیران و کارکنان در آن حضور فعالی داشته باشند.
- سودمندی بیشتر کار گروهی در طراحی و اجرای برنامه های اصلاحی.
- نیاز به فعالیت چند بعدی جهت اطمینان از استرس و اصلاحات با گذشت زمان.
- نیاز به فعالیت مداوم جهت ایجاد برنامه های اصلاحی سازگار با یک محیط شغلی خاص.

نکات ارائه شده ساده و کم هزینه بوده و در محیط های کاری مختلف به آسانی قابل اجرا هستند. از آن جایی که نکات ارائه شده حوزه های گسترده ای را شامل می شود، بنابراین استفاده کنندگان تشویق می شوند که در اتخاذ فعالیت های چند بعدی شرایط محیط کاری خاص خود را در نظر بگیرند.

سودمندی این کتاب راهنما که دربرگیرنده نکات عملی است براساس تجربه ILO در استفاده از نکات ارائه شده در برنامه های WISE (بهبود کار در صنایع کوچک) و WIND (بهبود کار همراه با پیشرفت) و بازخوردهای دریافت شده از سه جزء اصلی ILO یعنی افراد حرفه ای، متخصصان بهداشت و ایمنی شغلی و ارگونومیست هایی که از کتاب نکات کلیدی ارگونومی که توسط ILO و با همکاری انجمن بین المللی ارگونومی در سال ۱۹۹۶ چاپ و در سال ۲۰۱۰ مورد بازنگری قرار گرفته است استفاده می کنند ثابت شده است. این کتاب راهنما نیز به همین شیوه تهیه شده است.

به سه شیوه می توان از این راهنما استفاده کرد:

- انتخاب نکاتی از کتاب راهنما و بکاربردن آنها در محل کار از راه سازگار کردن آنها با شرایط خاص آن محیط؛ نکاتی که به آسانی قابل استفاده هستند.
- آماده شدن برای استفاده از برگه های اطلاعات.
- برگزاری کارگاه های آموزشی جهت برنامه ریزی و اعمال تغییرات فوری در محیط کار.

اعمال نکات انتخاب شده در محل کار

برای شروع باید نکاتی را که برای یک محیط شغلی خاص مهم بنظر می رسند انتخاب نمود. معمولاً ۲۰ تا ۳۰ مورد برای شروع استفاده از راهنما مناسب است. باید نسخه هایی از صفحات مربوط به نکات انتخاب شده؛ جهت استفاده در آغاز جلسات بهداشت و ایمنی شغلی، مداخلات محل کار و مدیریت ریسک توزیع شوند.

ممکن است که براساس آیتم های انتخاب شده چک لیست کوتاهی تهیه شود. این چک لیست باید بر انجام فعالیت های بالقوه برای رشد و پیشرفت تأکید کند و اگر با نسخه هایی از صفحات انتخاب شده مورد استفاده قرار گیرد بسیار مؤثرتر خواهد بود. توصیه می شود که با اضافه کردن آیتم هایی که برای انجام اصلاحات در یک محیط خاص مناسب هستند، چک لیستی تهیه شود که با آن محیط خاص سازگار باشد.

در کاربرد این نکات انتخاب شده و استفاده از آنها برای مقاصد آموزشی، انجام بازدید از محل کار می تواند سودمند باشد. چک لیست کوتاهی که تهیه شده است می تواند در این بازدید بسیار مؤثر واقع شود، زیرا به شرکت کننده ها کمک می کند که در این بازدید نگاه تازه ای به محل کار داشته باشند و حوزه هایی را بیابند که در بهبود و پیشرفت احتمالی قابل کاربرد باشد. فراموش نکنید که از افراد بخواهید نکته ای را بیابند؛ چرا که این نکات می توانند در بحث های بعدی بسیار مفید باشند.

نتایج بازدید از محل کار ابتدا باید در گروه هایی کوچک و سپس در جلساتی که شامل همه اعضا و یا نمایندگان این گروه ها است مورد بحث و بررسی قرار بگیرد. برای مشخص کردن بودجه ها و عملیات قابل اجرا ضروری است. افرادی که از آیتم های انتخاب شده استفاده می کنند به صورت گروهی به کار کردن بر روی این آیتم ها بپردازند.

بسیار مهم است که جنبه های مختلف شرایط محیط کار در نظر گرفته شود؛ زیرا باید از چندین فصلی که در این کتاب راهنما آمده است چند آیتم انتخاب شود. این آیتم ها می توانند در مورد موضوعات زیر رهبری، تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی، حمایت اجتماعی، محیط فیزیکی، تنظیمات نوبت کاری و تعادل کار - خانواده، باطن باشند. با توجه به شرایط خاص آن محیط ممکن است آیتم های مربوط به دیگر بخش ها نیز اضافه گردند.

آماده کردن برگه های اطلاعات

رای آماده سازی برگه های اطلاعات باید تعداد محدودی از نکات با استفاده از کتاب راهنما ارائه شود. سازمان ساده و یکنواخت نکات می تواند به برآورده کردن این هدف کمک کند. تجدیدنظر کردن در نکات از طریق اضافه کردن چهار نظر ها و مواردی که شرایط خاص آن محیط را نشان می دهند، می تواند سودمند باشد. از آن جایی که تأکید کتاب راهنما بر آن دسته از موارد ملاحظاتی است که ساده و قابل کاربرد هستند، لذا این تجدیدنظر می تواند به آسانی صورت بگیرد. مثلاً می توان بر روش هایی پیم کرد که در آنها به مثال هایی اشاره شده است که با استفاده از این موارد اصلاحی به موفقیت رسیده اند.

برگزاری کارگاه های آموزشی برای ایجاد تغییرات فوری در محیط کار

بکار عملی برای استفاده از این کتاب جهت آموزش دادن تغییراتی که به پیشگیری از استرس منجر می شود، برگزاری کارگاه هایی در زمینه بکار بردن اصول عملی برای افراد است. تجاربی که در زمینه آموزش پیشرفت شغلی در صنایع کوچک (WIS) و دیگر برنامه های مشارکتی وجود دارد، کارایی این کارگاه های آموزشی را نشان داده اند که ۱ تا ۴ روز طول کشند و در آنها از تمرین هایی استفاده می شود که خوب و کاربردی هستند. این کتاب راهنما می تواند به عنوان یک ابزار



راهنما در کارگاه های آموزشی کوتاه مدت در زمینه پیشگیری از استرس در کار مورد استفاده قرار بگیرد. این کارگاه های آموزشی می توانند با چک لیست هایی که با آن محیط کاری خاص سازگار شده اند و همچنین با برگه های اطلاعات که قبلاً توضیح داده شدند تلفیق گردند.

آموزش می تواند با استفاده از مثال های کاربردی درباره انجام اصلاحات، با استفاده از چک لیستی که مبتنی بر این کتاب راهنما است و با استفاده از برگه های اطلاعاتی مرتبط ساده تر گردد. باید توجه شود که اصلاحات عملی و کاربردی در محیط کار با بکارگیری اصول عملی که در این کتاب آمده است قابل دستیابی است.

چند پیشنهاد برنده

۱. سعی کنید برای داشتن دیدی تازه نسبت به شرایط محیط کار از چک لیست عملی استفاده کنید. چک لیستی که در بردارنده آیت های مهم و عملی است. این افراد کمک کند تا شرایط موجود را به شیوه ای سیستماتیک و منظم مورد بررسی قرار بدهند.
 ۲. توصیه می شود که از نمونه های مربوط به اصلاحاتی که در محیط های کاری دیگر انجام شده است هم جهت یادگیری و هم جهت خلق ایده هایی استفاده شود. برای انجام اصلاحات در آن شرایط خاص متناسب هستند. مثال هایی که در زمینه یک شرایط خاص زده می شود هم منافع گسترده و امکان پذیر بودن انجام اصلاحات را نشان می دهد. این مثال ها افراد را تشویق می کند که فوراً اقدام کنند. علاوه بر این در این بحث ها بجای برجسته کردن نقاط ضعف همیشه باعث ترویج تفکر مثبت و سازنده می شود که این نوع تفکر نیز در نهایت به اصلاحات واقعی منجر می گردد.
 ۳. بحث گروهی همیشه مفید است. بحث گروهی افراد کمک می کند ایده هایشان را درباره چگونگی اولویت بندی اقدامات از دیدگاه های مختلف باهم در میان بگذارند و همچنین باعث ایجاد تعادل بین دیدگاه ها می گردد.
 ۴. ایجاد نقشه های کوتاه مدت و بلندمدت برای اصلاحات همیشه سودمند و مفید است. ایده هایی که می توانند برآورده کننده نیازهای فوری باشند باید ابتدا و به صورت کوتاه مدت به اجرا درآیند. زمانی که یک بهبود کوچک ولی سازنده بدست می آید، باعث می شود که افراد به گام بعدی اطمینان پیدا کنند که ممکن است به سایر منافع بیشتری نیز نیاز داشته باشد.
- اهمیت پیگیری این است که نتایج مثبت بدست آمده را با فعالیت های بهداشتی و منی شغلی مرتبط می سازد. بسیار مهم است که تجارب مثبت بدست آمده با پیشنهادها و برنامه هایی که برای انجام اصلاحات مطرح شده بودند مرتبط گردند. این امر به بهترین شیوه از طریق کار مشارکتی بر روی جنبه های مختلف نکاتی که در این کتاب آمده است قابل دستیابی است. به عنوان مثال بحث و توافق در زمینه سه پیشرفت مهم و سه موردی که نیاز به پیشرفت دارند و سپس بحث در زمینه اولویت بندی اقدامات برای هر کدام از این سه مورد در یک فضای گروهی، مسئولیتی مشترک به حساب خواهد آمد.