

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ  
وَالَّذِي يُرِيهِمْ  
آيَاتِهِ لَعَلَّهُمْ  
يَتَّقُونَ

# عوامل روانی - اجتماعی محیط کار

ارتقا سلامت روان در محیط کار

ارانه دهنده: دکتر راضیه زارع

روانشناس صنعتی - سازمانی

## فهرست مطالب

- اهمیت توجه به ابعاد روانی-اجتماعی محیط کار
- نشانه ها و عوارض فشار روانی در محیط کار
- عوامل ایجاد کننده فشارهای روانی در محیط کار
- راهکارهای پیشگیری از ایجاد فشار روانی و ارتقا سلامت روان در محیط کار
- مثالی از توجه نظامند به سلامت روانی کارکنان در محیط های کاری
- نقش روانشناسی در کار و صنعت و نمونه موردی مداخله

■ عوامل روانی-اجتماعی، ویژگی های ادراکی محیط کار هستند که مفهوم عاطفی برای کارکنان و مدیریت دارند، و می توانند منجر به استرس، اضطراب و اختلال در عملکرد شوند.

■ استرس شغلی در جمعیت کاری به طور جدی رو به افزایش است و سازمان بهداشت جهانی از آن به عنوان اپیدمی جهانی نام برده است



# پیامدهای ناشی از فشار روانی در محیط کار

- پیامدهای سازمانی: افزایش غیبت از کار، کاهش میزان بهره وری، افزایش حوادث در محیط، افزایش هزینه های مستقیم و غیر مستقیم، بهره وری و عملکرد شغلی پایین
- پیامدهای فردی شامل موارد ذیل می باشد:
- پیامدهای جسمانی : ۱- در کوتاه مدت: تپش قلب، برافروختگی، لرزش، تحریک پذیری
- ۲- در بلند مدت: بیماریهای قلبی، اختلالات گوارشی، سردرد، اختلال خواب، اختلال عملکرد جنسی
- پیامدهای روانی: اضطراب، احساس ناخوشایند، افسردگی، انزوا، عدم تمرکز و پرش افکار، احساس خستگی مداوم
- پیامدهای رفتاری: انجام نامنظم کار، افزایش حوادث، مشکلات خانوادگی، افزایش رفتارهای پرخطر، افزایش مصرف سیگار و الکل ، تصمیم گیری های ضعیف، عدم تمرکز و پرش افکار

## مهمترین عوامل روانی زیانبار در محیط کار



۱- سیاست های بهداشتی و ناایمنی کافی

۲- شیوه های ارتباطی و مدیریتی ضعیف

۳- سطوح پایین حمایت از کارکنان

۴- فشار عملکرد

۵- عدم امنیت شغلی

## راهکارهای ارتقا سلامت روان در محیط کار توسط **کارفرما**

- شناسایی و کنترل عوامل استرس زا
- ایجاد صمیمیت و همدلی و همکاری و احترام متقابل بین کارکنان
- پرهیز از روش های مبتنی بر زور و اجبار، خودداری از انتقاد، شناسایی استعدادها بالقوه
- افزایش آگاهی کارکنان از طریق فیلمها و بسته های آموزشی
- دسترسی و ارجاع به روانشناس و مشاور در صورت نیاز
- برگزاری دوره های مهارت زندگی و مدیریت استرس
- استفاده از رنگهای شاد و مناسب در پوشش و محل کار کارکنان
- استفاده از امکانات رفاهی (اردوها، همایشها، جلسات گروهی)

# راهکارهای ارتقا سلامت روان در محیط کار توسط کارکنان

- مشارکت در فعالیت ها: حتما سعی کنید در فعالیتهای حمایتی که کارفرما برای ارتقای سلامت روان در محیط کار ترتیب داده است مشارکت کنید.

- نبردن کارها به خانه: در صورتی که مجبور هستید این کار را انجام دهید، برای آن زمان مناسبی قرار دهید. به عنوان مثال هنگامی که فرزندانتان مشغول انجام تکالیف یا خواب هستند.

- انجام بعضی تمرین ها: انجام تمرینهای خود مراقبتی در زمان استراحت وسط روز یکی از عوامل بسیار تاثیرگذار است. گوش دادن به پادکستهای الهامبخش، مدیتیشن، تنفس آگاهانه و پیاده روی تمرینهایی برای بازیابی آرامش و سلامت روان در محیط کار هستند.

- توجه تغذیه و سلامت: توجه به سلامت جسمانی با تغذیه سالم و ورزش را هیچ موقع فراموش نکنید.





# نقش روانشناسی در کار و صنعت

اهمیت روانشناسی صنعتی و سازمانی در دنیای کسب و کار امروزی

-خدمات مشاوره ای روانشناس صنعتی با حل و فصل مشکلات کارکنان و کارفرمایان در ابعاد مختلف می تواند تخصص، انرژی و توان نیروی انسانی را در اختیار اهداف و ماموریت های سازمان قرار دهند.

حیطه های فعالیت روانشناسی صنعتی-سازمانی

- پایش و توسعه سلامت کارکنان
- مشاوره در فرآیند جذب و استخدام جهت استخدام بهترین فرد
- برنامه ریزی و آموزش نیروی انسانی
- کاهش سوانح و افزایش ایمنی
- بهبود شرایط محیط کار
- کاهش فشار روانی و بهبود ارتباطات
- ایجاد تغییرات مناسب و ...

مثالی از توجه به سلامت روانی کارکنان و کاهش عامل  
روانی زیانبار در محیط های کاری



**سند جامع سلامت روانی، اجتماع**  
Comprehensive Document of  
Psychosocial Health of oil industry **صنعت نفت**

# مثالی از توجه به سلامت روانی کارکنان در محیط های کاری

## مداخلات اساسی

### تقویت کمی و کیفی خدمات مشاوره ای

ارایه خدمات راهنمایی و مشاوره به کارکنان و خانواده های آنان بصورت حضوری- مکاتبه ای، تلفنی و اینترنتی و ویژه در زمینه های فردی، خانوادگی و شغلی و ...  
طراحی و برنامه ریزی مؤثر در زمینه جلوگیری از بروز اختلالات روانشناختی و روانپزشکی از جمله اعتیاد توسط متخصصین علوم رفتاری

استقرار روانشناس و مشاوره خانواده در سطح صنعت نفت

توسعه خدمات مددکاری اجتماعی به منظور ایجاد چتر حمایت روانی \_ اجتماعی از زنان دارای همسر اقماری

### آموزش مدیران و کارکنان در زمینه بهداشت روانی محیط کار

آموزش مدیران ارشد و میانی در زمینه عوامل مؤثر در ارتقای بهداشت روانی محیط های کاری  
آموزش کارکنان در زمینه روش های ارتقای بهداشت روان و مقابله با استرس های ناشی از محیط کار به شیوه آموزش های گروهی و کارگاه های آموزشی مدون  
آشنایی مدیران ارشد و میانی با روش های نوین کاربرد روانشناسی در صنعت به منظور کاهش آسیب پذیری روانی اجتماعی کارکنان و خانواده های آنان

افزایش مهارت های ارتباطی در محیط کار با رویکرد آموزش مهارت های زندگی در محیط کار

### برپا سازی روابط زناشویی و خانوادگی کارکنان

آموزش همسران بمنظور افزایش دانش و دستیابی به مهارت برقراری ارتباط سالم با یکدیگر در قالب کارگاه های آموزشی و با آموزش های گروهی

آموزش مهارت های زندگی خانوادگی بر اساس مدل های مبتنی بر شواهد

آموزش پیش از ازدواج ویژه فرزندان در آستانه ازدواج

آموزش های مرتبط با رضایت زناشویی کارکنان و همسران آنان توسط متخصصین مجرب به تفکیک جنسیت

آموزش های مرتبط با مدیریت خانواده و روانشناسی کاربردی خانواده

### ارتقای مهارت های فرزند پروری در کارکنان

آموزش دانش والدین در خصوص روانشناسی و مسایل تعلیم و تربیت کودکان و نوجوانان ، دوران بلوغ و...

آموزش های مهارت برقراری ارتباط والدین با کودکان و نوجوانان

آشنا سازی والدین با نشانه ها و علائم اختلالات رفتاری و روانشناختی شایع دوران کودکی و نوجوانی و شیوه برخورد با آنها  
آموزش های تخصصی ویژه والدین به منظور آشنایی با آسیب های اجتماعی شایع (نوپدید و یازدید) در سنین نوجوانی و

روش های مقاوم سازی فرزندان در برابر این آسیبها

### آموزش مهارت های زندگی به کودکان و نوجوانان خانواده ها

آمادش، معارف های، زندگی، اساس، سادگانا، سامان، همان، بهداشت، بدنسفا، حمله معارف های، کت ا، مقاله با

### ارتقای سطح پیشرفت تحصیلی فرزندان کارکنان

آشناسازی دانش آموزان نیازمند با خدمات مشاوره تحصیلی

برنامه ریزی جهت تقویت بنیه تحصیلی و پیشرفت درسی در مقاطع ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان از طریق مشاوره های

تحصیلی حضوری و مکاتباتی

آموزش والدین در زمینه روش های تسهیل در امر یادگیری فرزندان

افزایش مهارت های مطالعه مؤثر و فنون نوین یادگیری

آموزش عملی افزایش هوش هیجانی

### کنشراط افزایش و ایجاد شادی و سر زندگی

برگزاری کارگاه های آموزشی و آموزش های گروهی ویژه مدیران و کارکنان و خانواده های آنان با موضوع روان شناسی شادی و

روش های ساده ایجاد نشاط در محیط کار و زندگی

تقویت روحیه مشارکت کارکنان و خانواده های آنان در برنامه های بهداشت روان از طریق عضویت در

### گروه های همیار سلامت روان

افزایش روحیه مشارکت کارکنان و خانواده ها در محیط زندگی و شغلی

مشارکت فعال کارکنان و خانواده های آنان در برنامه های پیشگیرانه در ابعاد جسمی، روانی، اجتماعی و معنوی

ایجاد فرهنگ مشارکت جمعی در حل مشکلات مربوط به محیط های شغلی و زندگی

تشکیل تپه های سلامت روان با مشارکت زنان در منازل سازمانی

### آموزش های پیش از بازنشستگی و احساس ارزشمندی فردی و خانوادگی کارکنان با سابقه

آموزش همسران افراد در آستانه بازنشستگی و افزایش مهارت های کاربردی دوران بازنشستگی

### گسترش و توسعه آموزش مهارت های زندگی فردی، خانوادگی و شغلی

توسعه فعالیت های ورزشی هدفمند با استفاده از متخصصین ورزشی به ویژه روان شناسان ورزشی

### استفاده از منابع غنی دینی، معنوی و اخلاقی در راستای ارتقای سطح سلامت روان

آشنایی مدیران و کارکنان با اخلاق حرفه ای

ترویج آموزه های دینی و اخلاق محور در حوزه کار و خانواده

### تغییر در الگوهای اوقات فراغت و سبک زندگی

مشارکت کارکنان در تدوین برنامه های محیط کار به لحاظ گذران اوقات فراغت، چیدمان محیط

اصلاح سبک زندگی از طریق ترویج برنامه های سلامت محور به ویژه ترک سیگار، تغذیه سالم و ...

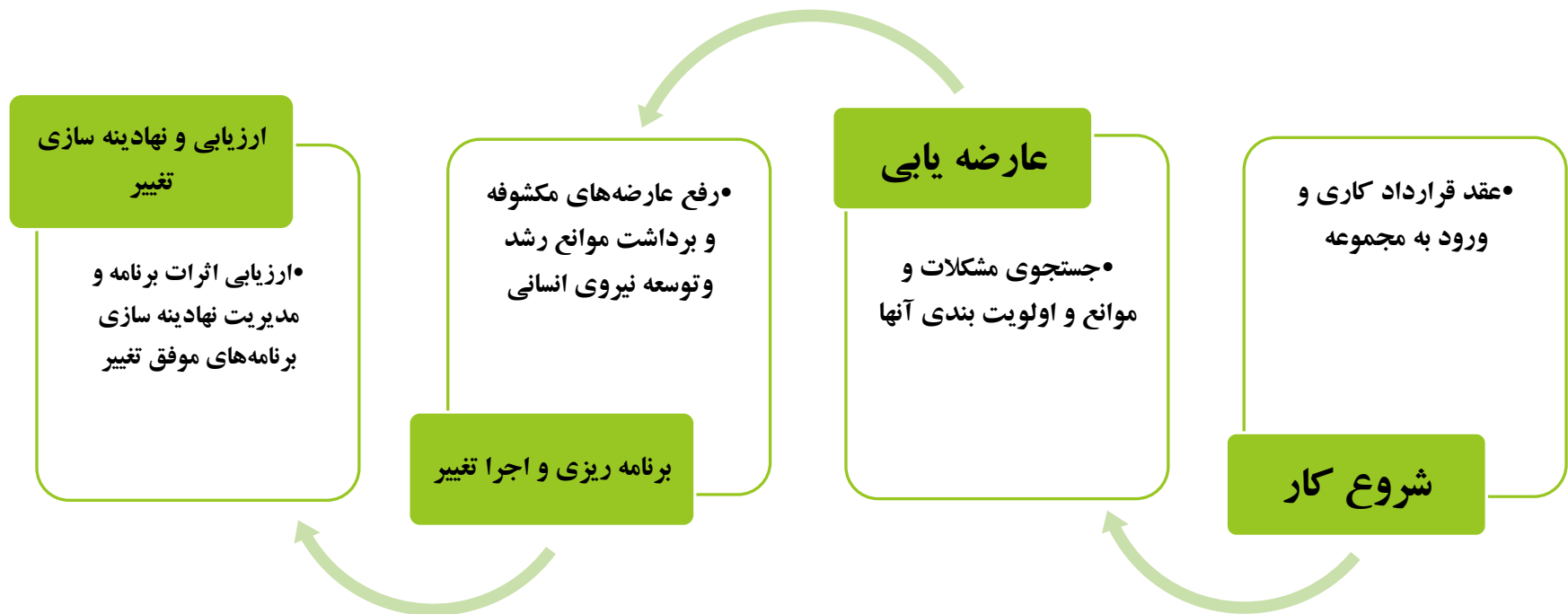
## مثالی از توجه به سلامت روانی کارکنان در محیط های

- ✓ مداخله زود هنگام جهت پیشگیری از گسترش اختلالات روانپزشکی، مشکلات روان شناختی و آسیبهای اجتماعی در بین کارکنان و خانواده های آنان با توجه به ویژگی های فرهنگی و اقلیمی
- ✓ غربالگری های (بیماریابی) مربوط به اختلالات روان شناختی و سوء مصرف مواد و مداخلات درمانی بهنگام
- ✓ ثبت و گزارش دهی موارد بروز و شیوع اختلالات روانی و آسیب های اجتماعی در صنعت نفت در بازه های زمانی معین
- ✓ طراحی و اجرای برنامه های درمانی ساده ، به روز ، به صرفه، موثر و در دسترس برای تحقق هزینه - اثربخشی
- ✓ ارائه خدمات دارویی و غیر دارویی مبتنی بر راهنماهای مصوب بهداشت و درمان صنعت نفت با رویکرد پزشکی خانواده و نظام ارجاع
- ✓ ارائه خدمات روان شناختی و روانپزشکی به بیماران مبتلا به بیماریهای جسمی از طریق بکارگیری متخصصین روان شناسی سلامت (health psychologist)
- ✓ دسترسی آسان و اثربخش به درمان های بستری با استفاده از ظرفیت های درون سازمانی و برون سازمانی

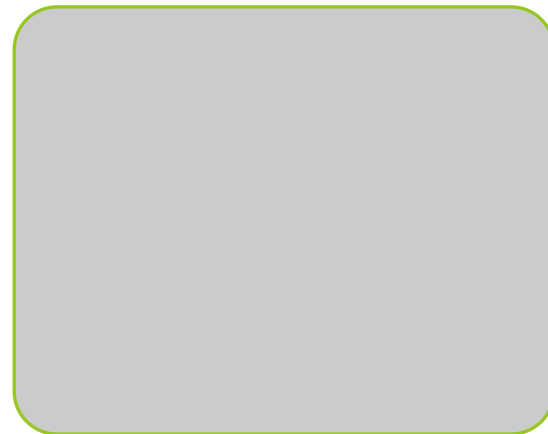
ارتقای خدمات مراقبتی پس از ترخیص  
 طراحی و ارائه بسته حمایتی با رویکرد مراقبت از بیماران جسمی و روانی در محیط کار و منزل  
 طراحی و استقرار بسته خدمتی باز توانی روانی - اجتماعی برای افراد مبتلا به بیماری های روانی شدید و آسیب دیدگان اجتماعی

# نمونه اقدامات صورت گرفته در شرکت ... با هدف عارضه یابی مشکلات جهت ارتقا سلامت روان کارکنان

تهیه پلن مداخله و ارایه به مدیریت جهت آشنایی اولیه شرکت با نحوه اجرای مداخلات و هدف نهایی مداخلات و ارایه مدل کلی برنامه



# نقش روانشناسی در کار و صنعت



## اهداف عارضه یابی در سطح سازمانی

بررسی میزان اثربخشی سازمان مثل عملکرد، بهره وزی، رضایت ذینفعان

## اهداف عارضه یابی در سطح گروهی

– بررسی هنجارهای رسمی و غیررسمی گروهها  
– بررسی نحوه طراحی کار گروهی  
بررسی شفافیت هدف گروه  
بررسی اینکه آیا عضویت در گروه برای فرد رضایت بخشی است یا استرس زا

## اهداف عارضه یابی در سطح فردی

– بررسی میزان استرس شغل  
– بررسی تناسب شغل با فرد  
– بررسی انگیزش شغلی  
بررسی نگرش کارکنان نسبت به شغل و شرکت  
– بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان

# تکنیک گردآوری داده‌های عارضه یابی

■ در این مرحله از ۴ روش شامل پرسشنامه، مصاحبه، مشاهده و شواهد مستند استفاده شد.

■ شواهد مستند: بررسی پرونده پرسنلی کارکنان

■ مشاهده: مشاهده رفتار کارکنان در محیط کاری

■ مصاحبه: برگزاری مصاحبه‌های گروهی (اجرای جلسات اعتمادسازی در

قالب برگزاری کارگاههای گروهی) و مصاحبه فردی

■ پرسشنامه : پس از مرحله اعتماد سازی و ایجاد رابطه مبتنی بر اعتماد بین

پرسنل و روانشناس صنعتی، پرسشنامه هایی طراحی شده به منظور دست

یابی به اهداف مورد انتظار در این سطح از عارضه یابی اجرا شد.

# مداخلات

اولین سطح سازمانی که از این برنامه تاثیر می پذیرد			برنامه‌های تغییر و تحول
سازمانی	گروهی	فردی	
فرایندهای انسانی			
		*	مشاوره روانشناختی فردی
	*		مشاوره روانشناختی گروهی در قالب گروه درمانی
	*	*	برگزاری جلسات آموزشی مهارت‌های زندگی کاری
	*	*	برگزاری جلسات آموزشی خود مراقبتی شخصی و شغلی
	*	*	اجرای تکنیک گروه‌های T
*			برگزاری جلسات هم اندیشی سازمانی
مدیریت منابع انسانی			
*	*	*	اجرای برنامه‌های حل و فصل تعارضات شغلی و سازمانی
		*	برنامه ریزی و توسعه مشاغل
*	*	*	پیشنهاد در راستای بهبود سیستم‌های پاداش
راهبردی			
*			ارائه راهکارهای اصلاح و بهبود فرهنگ سازمانی
*			مدیریت دانش و یادگیری سازمانی



# نتایج حاصل از اجرای اقدامات مداخله ای

- کاهش تعارضات درون سازمانی
- کاهش تعدا ضایعات محصولات تولیدی
- ارتباط مناسب تر بین اعضای سازمان از جمله کارگر و کارفرما

# با تشکر از همراهی شما عزیزان

■ دکتر راضیه زارع

■ دکتری تخصصی روانشناسی صنعتی و سازمانی

■ شماره تماس: ۰۹۳۰۵۴۴۴۰۷۸

■ ایمیل: [R\\_zare24@yahoo.com](mailto:R_zare24@yahoo.com)