

واکاوی گذاره‌های روانشناختی خستگی ذهنی در محیط کار

علی قدیمی^۱، لیلا پیری^۲، کبری سبزعلی یمقانی^۳

^۱ دکترای روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز

^۲ دکترای روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز

^۳ دانشجوی دکترای بازرگانی-بازاریابی و دانشجوی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی

چکیده

امروزه اکثر افراد در طول روز احساس خستگی را تجربه می‌کنند. این پدیده در محیط‌های کاری بخصوص در جوامع توسعه یافته و در حال توسعه شیوع بیشتری داشته و تمام زندگی فرد را تحت الشعاع خود قرار می‌دهد. خستگی انواع مختلفی داشته که یکی از آنها خستگی ذهنی می‌باشد. خستگی ذهنی مشکلی است که اکثر افراد با آن درگیر بوده و اغلب با خواب آلودگی وضعف قوای جسمانی همراه است و عدم توجه به آن منجر به بروز افسردگی در فرد می‌گردد. این مقاله به تشریح مبانی و تعاریف ارائه شده در حوزه خستگی ذهنی می‌پردازد. در این مقاله ابتدا مفهوم خستگی و ابعاد مختلف آن (جسمی و ذهنی) به طور عام بیان شده و سپس به طور خاص به علائم و پیامدهای خستگی ذهنی در محیط کار پرداخته می‌شود. در نهایت سعی خواهد شد تا بر اساس مرور ادبیات خستگی ذهنی، مولفه‌ها و متغیرهای اصلی اثرگذار بر آن شناسایی گردد.

واژگان کلیدی: خستگی، خستگی ذهنی، محیط کار، روانشناسی کار.

۱- مقدمه

خستگی به صورت یک پدیده چند بعدی مورد توجه قرار گرفته است که اغلب افراد به طور معمول آن را تجربه می‌کنند و این تجربه در صورت شدت یافتن و پایدار ماندن با صرف انرژی بیش از حد موجب بروز افسردگی و ضعف بیش از حد در قوای جسمی، ذهنی و یا هر دو می‌شود (هریس و گریفین^۱، ۲۰۱۵). فراموشی، کاهش هوشیاری، عدم توانایی در برقراری ارتباط با سایرین، عدم تمایل برای ادامه انجام فعالیت، تحریک پذیری، احساس افسردگی و عصبانیت و همچنین افزایش مدت زمان عکس العمل از معمول‌ترین شکایات افراد از خستگی است (تاستین و همکاران^۲، ۲۰۱۶).

خستگی یک حالت ناخوشایند است که تمام بدن را درگیر می‌کند و شامل احساس ضعف تا فرسودگی می‌شود (فیلیپس^۳، ۲۰۱۵). هرچند تحقیقات بسیاری در مورد اثرات خستگی ذهنی بر عملکرد شغلی انجام شده است، اما هنوز نسبت به فرآیندهای شناختی نهفته در آن آگاهی کامل حاصل نشده است. در این مطالعه ما این فرضیه را آزمون می‌کنیم: رفتارهای عینی برخاسته از خستگی ذهنی ممکن است با کاهش کنترل بر عملکرد اجرایی ارتباط معناداری داشته باشد. کنترل بر عملکرد اجرایی به توانایی ادراکی و بالقوه‌ای اشاره دارد که به فرد اجازه می‌دهد به طور هدفمند رفتار کند. در مورد مشاغل پیچیده این کاهش کنترل بر رفتار ممکن است به شکل کاهش انعطاف پذیری در مورد تغییر شرایط شغلی و برنامه ریزی ناکارآمد خود را نمایان سازد.

مطالعات نشان می‌دهد با بالا رفتن سطح وظیفه، خستگی ذهنی افزایش می‌یابد (بولینو و همکاران^۴، ۲۰۱۵). خستگی ذهنی به صورت یک وضعیت روانی - فیزیولوژیکی تعریف می‌شود که در نتیجه استمرار انجام یک کار به وجود می‌آید. انجام طولانی مدت کاری که نیاز به تمرکز دارد به خستگی ذهنی منجر می‌شود. چنانکه بسیاری از حوادث ناگوار صنعتی می‌تواند به دلیل خستگی ذهنی رخ داده باشد (بولینو، ۲۰۱۵).

این تغییر جنبه های ذهنی و عینی مختلفی دارد که از جمله می‌توان به: مقاومت در برابر کار بیشتر (میچمن^۵، ۲۰۰۰) کاهش توان تجزیه و تحلیل (ساندرز^۶، ۱۹۹۸)، و تغییرات خلق و خو (برودبنت^۷، ۱۹۷۹؛ هولدینگ^۸، ۱۹۸۳) اشاره نمود (لیو و همکاران^۹، ۲۰۱۶).

ضمناً خستگی ذهنی تنها از انجام مکرر یک کار منفرد به مدت طولانی حاصل نمی‌شود. ممکن است یک فرد در دفتر کار خود در طول یک روز کارهای مختلفی انجام دهد اما به دلیل نیاز به تمرکز بالا دچار خستگی ذهنی شده باشد. بعضی پژوهشگران قائل به ایجاد رابطه معنادار و معکوسی میان خستگی ذهنی و رفتار ارادی و هدف گرا هستند. درباره توصیف خستگی ذهنی اجماع نظر وجود ندارد، در نتیجه اندازه گیری آن دشوار است. با این وجود گفته شده خستگی ذهنی یک حالت انتقالی بین بیداری و خواب است که خود را به شکل عدم هوشیاری و کاهش عملکرد ذهنی یا فیزیکی نشان می‌دهد و اغلب با خواب آلودگی همراه است. خستگی می‌تواند به صورت خستگی جسمی یا ذهنی یا ترکیبی از هر دو باشد. خستگی ذهنی عبارتست از خسته شدن جسم یا روح که می‌تواند بر اثر استرس، ساعت کار طولانی، گرما یا سرمای بیش از حد، مصرف دارو، کمبود یا فزونی روشنایی، فعالیت های یکنواخت و تکراری، خواب نامنظم، مشکلات اجتماعی و خانوادگی و یا بیماری (جسمی یا روانی) ایجاد شود. خستگی طولانی معمولاً با استرس های شدید همراه است. اثرات ناشی از خستگی ممکن است آنقدر جدی باشد که در کارگران به صورت طولانی مدت باعث ناتوانی و غیبت های ناشی از کار گردد (کاروسو^{۱۰}، ۲۰۱۵).

¹ Harris & Quinn Griffin

² Tustin et al

³ Philips

⁴ Bolino et al

⁵ Mijmen

⁶ Sanders

⁷ Broadbent

⁸ Holding

⁹ Liu et al

¹⁰ Caruso

۲- ریشه لغوی خستگی^۱

خستگی می‌تواند خستگی جسمی ناشی از نبودن توان عضلانی یا خستگی ذهنی ناشی از فعالیت فکری طولانی باشد. خستگی واژه‌ای عام‌تر از خواب آلودگی است (فیلیپس، ۲۰۱۵). از زمان‌های دور (دوره‌ی کلاسیک) در مورد خستگی مطالبی به جا مانده است که شرح مفصل آن به قرن چهارم میلادی برمی‌گردد (شیگهارا^۲، ۲۰۱۳) اما، تا اواسط قرن هجدهم میلادی تعریفی از واژه‌ی خستگی در زبان انگلیسی وجود نداشت و ریشه‌ی آن هم مشخصاً معلوم نبود (ویزر کیزر^۳، ۲۰۱۵). محققان می‌گویند ریشه‌ی لغت خستگی بسته به اینکه معنای اصلی آن به جنبه‌های جسمی یا روحی اشاره کند، متفاوت است.

در سایر زبان‌ها معانی دیگری از خستگی که ناشی از نحوه‌ی کاربرد این اصطلاح است را می‌توان پیدا کرد. برای مثال در زبان آلمانی، لغت "Lany Wiele" که حاکی از "گذر کند زمان" است معنی خستگی را می‌دهد. در زبان عبری، لغت "Lashemn" به معنای "آرزوی چیزی را کردن" و همچنین "اندوه ناشی از بیکاری" معادل واژه‌ی خستگی است. معنی اصلی واژه‌ی خستگی در زبان اسلاوی "Kuka" است که به معنای "تکرار و یکنواختی"^۴ است (بولینو، ۲۰۱۵).

شکایات مربوط به خستگی ناشی از کار بسیار فراگیر هستند و تجربه‌ی عمومی خستگی در میان فرهنگ‌های مختلف مکرراً گزارش شده است (توستین، ۲۰۱۶). برای مثال، گست و همکارانش^۵ (۱۹۷۸) سه نمونه از کارگران انگلیسی را به عنوان معرف همه‌ی سطوح سازمانی مورد مطالعه قرار دادند و دریافتند که قضاوت بیش از نیمی (۵۶ درصد) از آن‌ها این است که شغلشان به طور کلی خسته کننده است، در حالی که ۷۹ تا ۸۷ درصد آن‌ها می‌گفتند برخی از مواقع احساس خستگی می‌کنند. محققان نظامی خستگی شغلی را به عنوان یک مشکل رایج در میان سربازان پادگان‌های نظامی در زمان صلح قلمداد می‌کنند (توستین، ۲۰۱۶).

۳- مفاهیم و دیدگاه‌های خستگی

اگرچه پژوهش‌های انجام شده در مورد خستگی فراوان نیستند، اما بسیار متنوع هستند. تعاریف بیان شده در مورد ماهیت خستگی بسیار زیاد می‌باشند به نحوی که بخش بزرگی از آن‌ها عمدتاً به علایق و زمینه‌های فکری نویسندگان مقالات بستگی دارد. برای مثال، پژوهشگران روانپزشکی، مطابق معمول خستگی را از طریق بررسی مکانیسم‌های دفاعی مورد مطالعه قرار می‌دهند، درحالی‌که روانشناسان، مطابق معمول خستگی را از طریق فرسودگی ناشی از زندگی صنعتی، یکنواختی، گوش به زنگ بودن، مورد مطالعه قرار می‌دهند و کمتر بر جنبه‌ی تئوری شخصیت (فردیت) تمرکز دارند. لیری^۶، راجرز^۷، کان فیلد^۸، و کئو^۹ (۱۹۸۶) بر این نکته تأکید دارند که تفسیرهای گوناگون از خستگی به دلیل "سوابق و شرایط، وابستگی روانشناختی، ملازمات پدیده شناختی، و پیامدهای رفتاری می‌باشد" (نجفی مهری و همکاران، ۱۳۸۹، ۳۰). مراتب خستگی در سه ردیف به شرح زیر تعریف شده است:

- خستگی درجه اول به احساس خستگی و تنبلی و کوفتگی ساده گفته می‌شود.
- خستگی درجه دوم شامل علامت‌های ناراحتی و رنجش - ایرادگیری - بد بینی و حتی بی‌اعتنایی و بی‌زاری می‌شود.
- خستگی درجه سوم برای همه بسیار خطرناک است. در این سطح شخص احساس می‌کند که اعتماد به نفس یا علاقه به نیل به موفقیت را از دست داده و به تدریج این احساس در او به وجود می‌آید که نمی‌تواند به کار خود ادامه دهد. در نتیجه همواره

¹¹ Etymology Boredom

² Shigihara et al

³ Visser-Keizer

⁴ Repetition And Monotony

⁵ Guest et al

⁶ Leary

⁷ Rogers

⁸ Canfield

⁹ Coe

شغل و ارتباطات زندگی این اشخاص در معرض خطر می‌باشد. راه‌حلهایی برای کاهش خستگی و حفظ ثبات مشاغل وجود دارد. برای غلبه بر ساده‌ترین نوع خستگی کافی است شخص مدتی استراحت کند ولی در مورد نوع پیشرفته‌تر آن نیاز به معاینات و معالجات خاص پزشکی می‌باشد (کنراد و کلارگوتتر^۱، ۲۰۰۶). در ادامه نگاهی گذرا به چهار دیدگاه رایج خستگی می‌شود:

الف- دیدگاه روانکاوانه^۲

اکثر مقاله‌های نظری موجود در مورد خستگی روانکاوانه هستند. این مقاله‌های نظری به بیش از ۶۵ سال پیش بر می‌گردند (ضیا الدینی و سهی، ۱۳۹۲) به نظر می‌آید اثر فنیچل (۱۹۳۴) اولین درمان کلینیکی باشد، که بین فرم بهنجار و آسیب شناختی خستگی (به ترتیب خستگی وضعی و خصیصه‌ای) تمایز قائل می‌شود. در تعاریف روانکاوانه از خستگی اساساً بر تعارض درون روانی (درون شخصیتی) و یا فشار روحی ناشی از سرکوب تمایلات نامناسب و غیر منطقی و رشد ناکافی نهاد یا خود^۳ تمرکز می‌شود (ضیا الدینی و سهی، ۱۳۹۲). برای مثال، "خستگی به عنوان حالتی از یک تنش غریزی که در آن اهداف غریزی سرکوب شده‌اند اما این تنش به عنوان خستگی احساس می‌شود، توصیف شده است" (فنیچل، ۱۹۵۴)، و مشخصه‌ی آن احساس پوچی و تنش به طور همزمان است، که در آن فرد قادر به یافتن هرگونه درگیر کردن راضی کننده‌ی خویش در کار نخواهد بود (نجفی مه‌ری و همکاران، ۱۳۸۹). تحقیقات بارگ دیل^۴ (۲۰۰۰) نشان می‌دهد که افرادی که مستعد "خستگی دائمی هستند" شیوه‌ی زندگی منفعل و اجتناب‌ناپذیر را پیش می‌گیرند که حاصل آن خستگی ای است که به جنبه‌های دیگر زندگی آن‌ها نیز تسری می‌یابد (ارقامی و همکاران، ۱۳۹۴)؛ و بدین ترتیب یک دوره‌ی پیوسته از خستگی مزمن^۵ و تنازعات مداوم برای غلبه بر اثرات نامطلوب را بوجود می‌آورد. فشارهای روانی یکی از عوامل بروز خستگی می‌باشد که به سه دسته تقسیم می‌گردد:

- فشارهای روانی محیط کار: فشارهایی که از طرف مدیران و سرپرستان، همکاران، خانواده، دوستان و خود شخص در جهت کسب نتیجه بهتر و کار عالی وارد می‌شود.
- فشارهایی که بخاطر روش انجام کار مثلاً کار با ابزار سنگین یا کامپیوتر به مدت طولانی وارد می‌شود.
- فشارهای روانی خارج از محیط کار: فشارهای روانی ناشی از انجام مسائل روزمره، محیط زندگی، ترافیک، بیماری و غیره که بر فرد وارد می‌شود (هاپستیکن و همکاران^۶، ۲۰۱۶).

ب- دیدگاه فیزیولوژیک^۷

طبق نظر نظریه پردازان انگیزشی معاصر (برلین^۸، ۱۹۶۷؛ و مدی^۹، ۱۹۶۱)، افراد دو نظریه‌ی کاملاً متفاوت از نقش برانگیختگی برانگیختگی در بروز خستگی را ابراز می‌کنند. دیدگاه اول می‌گوید که خستگی حالتی است که در آن سطح تحریک و انگیزش خارجی به نحو نامطلوبی پائین است، و منجر به ایجاد سطح پایین انگیزش درونی می‌گردد. و دیدگاه دوم مؤید این نکته است که تحریک خارجی پایین باعث ایجاد انگیزش درونی بالا می‌شود تا انگیزش پایین محیط بیرونی را جبران کند و به متمرکز کردن توجه و حواس فرد کمک کند (ارقامی و همکاران، ۱۳۹۴).

¹ Conrad et al

² Psychoanalytic Perspective

³ Ego

⁴ Bargdill

⁵ Chronic Boredom

⁶ Hopstaken et al

⁷ Physiological Perspective

⁸ Berlyne

⁹ Fiske

مطالعات خستگی و تغییرات فیزیولوژیکی در زمینه‌ی برانگیختگی (پاسخ‌های ناگهانی پوست^۱، فشار خون^۲، مصرف اکسیژن^۳ اکسیژن^۳) نتایج متناقضی را ایجاد کرده‌اند. برای مثال، مطالعات زیادی وجود دارد که افزایش خستگی (وضعی)، را متناظر با افزایش در علائم فیزیولوژیک انگیختگی گزارش کرده‌اند و همچنین مطالعاتی نیز وجود دارد که افزایش خستگی را متناظر با کاهش در علائم فیزیولوژیک انگیختگی گزارش کرده‌اند و بنابراین تحقیقاتی وجود دارد که افزایش خستگی را متناظر با افزایش و کاهش توأم در انگیختگی گزارش کرده‌اند (لیندن^۴، ۲۰۰۳).

برخی پژوهشگران بر این باورند که عوامل اصلی خستگی عبارتند از: بی‌قراری^۵، ناکامی^۶، اذیت و آزار^۷، تهییج^۸، و فشار روحی^۹ روحی^۹.

در حالی که طرفداران وضعیت پایین انگیختگی معتقدند که عوامل خستگی عبارتند از: حواسپرتی^{۱۰}، خیالبافی^{۱۱}، خطاهای عملکردی^{۱۲}، خمیازه^{۱۳}، و خواب آلودگی^{۱۴}. شواهد تجربی متناقضی وجود دارد که نشان می‌دهند خستگی از طریق کاهش و افزایش انگیختگی قابل تشخیص نیست (کونارد و کلرگنتر، ۲۰۰۶).

لیری و همکارانش^{۱۵} (۱۹۸۶) همچنین خستگی را به عنوان تجربه‌ای روحی مرتبط با فرآیندهای احساسی - شناختی بیان کرده‌اند. خصوصاً، در این تحقیقات بیان شده است که، میزان خستگی ای که هر فرد آن را تجربه می‌کند مرتبط با میزان تلاش ذهنی وی برای حفظ تمرکز بر روی یک محرکی که عامل خستگی است. لیری و همکارانش (۱۹۸۶) بیان داشته‌اند که تلاش برای حفظ سطحی بهینه از انگیختگی، از طریق دنبال کردن محرک‌های فاقد جذابیت، برای شروع خستگی ضروری است، و این همان امری است که باعث تشخیص آن از بی‌علاقگی می‌شود (شیگیهارا، ۲۰۱۳).

ج- دیدگاه صنعتی - انسانی^{۱۶}

اکثر تحقیقات اولیه‌ی انجام گرفته در رشته‌ی روانشناسی صنعتی در مورد خستگی نتایج متناقضی را نشان می‌دهند. برای مثال، ویات و همکارانش^{۱۷} (۱۹۲۹) دریافتند که خستگی باعث کاهش عملکرد شغلی می‌شود، در حالی که روته^{۱۸} (۱۹۴۶) و اسمیت^{۱۹} (۱۹۵۵) هیچ گونه شاهده‌ی مبنی بر ارتباط خستگی و عملکرد شغلی نیافتند. کافمن^{۲۰} (۱۹۶۶) دریافت که خستگی که توسط خود شخص گزارش شده به میزان زیادی به رضایت شغلی وی برای بعضی از کارها اما نه همه‌ی کارها مربوط بوده است (ضیال‌دینی و سهی، ۱۳۹۲).

¹ Galvanic Skin Response

² Blood Pressure

³ Oxygen Consumption

⁴ Linden

⁵ Restlessness

⁶ Frustration

⁷ Doodling

⁸ Irritation

⁹ Emotional

¹⁰ Wandering Attention

¹¹ Daydreaming

¹² Performance Errors

¹³ Yawning

¹⁴ Sleepiness

¹⁵ Leary et al

¹⁶ Industrial/Human Factors Perspective

¹⁷ Wyatt et al

¹⁸ Rothe

¹⁹ Smith

²⁰ Kaufman

بطور خلاصه، تحقیقات روانشناسانه در ارتباط با خستگی مربوط به کار، اساساً بر روی دو دسته از متغیرها متمرکز بوده است: دسته اول متغیرها شامل تکرار شغلی و علائق و دسته دوم اهمیت تفاوت‌های فردی را شامل می‌شود. با توجه به وظایف تکراری و کارهای کشیکی، خستگی به عنوان نتیجه‌ای از وظایف تکراری و یکنواخت مورد تحقیق قرار گرفت که در این تحقیقات مشخص شد که این گونه مشاغل هوشیاری و انگیزه‌ی کافی را برای فرد ایجاد نمی‌کند. در حقیقت، محققان در تحقیقات پیشین بر روی بررسی دلایل خستگی محیط کار و منحصراً بر ویژگی‌ها و شاخصه‌های آن کار تمرکز کرده‌اند. با این وجود، ویتلز^۱ (۱۹۳۲)، عنوان داشت که "این امر به استعداد و آمادگی خود فرد مربوط است و به نوع کار مربوط نیست، بنابراین میزان مسئولیت بخاطر احساس خستگی باید به طور وسیعی مورد استناد قرار گیرد (ارقامی، ۱۳۹۴). بیشتر این تحقیقات مراقبتی مشخص کرده‌اند که کارهای یکنواخت یا مشاغلی که نیاز به تمرکز حواس و دقت بالایی دارند می‌توانند به عدم رضایت، نرخ رو به افزایش حوادث، و عملکرد پایین منجر گردند. این بدان معناست، که تعدادی از محققان نشان دادند که بین تکراری بودن یک شغل خاص، درک فرد از شغل به عنوان کاری خسته کننده، و نتایج منفی وابسته به کار ارتباط وجود دارد.

۴- خستگی شغلی^۲

خستگی شغلی را درماندگی و واماندگی از انجام کار می‌دانند که بیشتر موارد احساسی شبیه به بی‌زاری، بی‌رمقی، بی‌حوصلگی و درد عضلانی در شخص مشهود می‌شود. خستگی می‌تواند ناشی از افسردگی، کم‌خوابی، درد مفاصل، ضعف عضلانی، مشکلات تغذیه، فعالیت بدنی زیاد، فشارهای هیجانی، محل خواب نامناسب، استفاده نکردن از تعطیلات و غیره باشد (لورا و همکاران^۳، ۲۰۰۳).

نشانه‌ها و علائم خستگی شغلی و مدت زمان تأثیر آن در هر فرد متفاوت می‌باشد. اگر فرد بداند که چگونه و در چه شرایطی و چه عواملی باعث خستگی و بی‌زاری وی می‌شود آنگاه میتواند با یک برنامه ریزی صحیح عوامل به وجود آورنده خستگی شغلی را از بین ببرد یا از آن دوری نماید و به رفع آن بپردازد (دسموند و همکاران، ۲۰۱۵).

خستگی شغلی به روش‌های گوناگون و زیادی به وجود می‌آید، به همین سبب راه‌های رفع خستگی بسیار زیاد و گوناگون می‌باشند. خستگی بر زندگی عادی و منظم یک فرد تأثیر مستقیم و منفی دارد. خستگی فعالیت شغلی فرد را مختل می‌کند. از مهم ترین راه‌های مقابله با خستگی شغلی آن است که به علائم و نشانه‌های هشداردهنده بروز خستگی در بدن توجه شود و در رفع آن اقدامات لازم انجام گیرد (تانو و همکاران^۴، ۲۰۱۶).

ترکل (۱۹۷۴) می‌گوید خستگی شغلی در میان کارگران آمریکایی و کارمندان دفتری شایع است (البرس^۵، ۲۰۱۲). در حقیقت، اساس مطالعات ترکل (۱۹۷۴) و چینوی^۶ (۱۹۵۵) مربوط به خستگی شغلی در مورد کارگران آمریکایی است. هیل^۷ (۱۹۷۵) اظهار داشته است "که با وجود پیشینه‌ی دیرین تحقیق هنوز در مورد تأثیر تفاوت‌های فردی در بروز خستگی شغلی چیز زیادی نمی‌دانیم (لورا، ۲۰۰۳). اسمیت (۱۹۸۱) بیان داشته است که "میزان مطالعاتی که روانشناسان و روانپزشکان در مورد خستگی انجام داده‌اند در مقایسه با مطالعاتی که در مورد کیفیت زندگی خصوصاً فضای کاری انجام شده است بسیار اندک است (فیلیپس، ۲۰۱۵) فیشر^۸ (۱۹۹۸) بیان کرده است "خستگی شغلی را تقریباً هر کسی در یک زمانی تجربه می‌کند، که این امر توسط محققان سازمانی نادیده گرفته شده است (شیگیهارا، ۲۰۱۳). دیویس^۹، شلکتون^۱، و پاریزمن^۲ (۱۹۸۳) به طور

^۱ Viteles

^۲ Workplace Boredom

^۳ Lora et al

^۴ Tanoue et al

^۵ Elbers

^۶ Chino

^۷ Hill

^۸ Fisher

^۹ Davis

مشابهی عنوان کرده‌اند^۱ تحقیقاتی که در مورد موضوع یکنواختی و خستگی شغلی انجام گرفته است اندک بوده و بیشتر آن‌ها به‌وسیله‌ی مسائل روش شناختی نیز احاطه شده‌اند (فیلیپس، ۲۰۱۵). علی‌رغم رایج بودن خستگی در زندگی سازمانی، هنوز هم این پدیده کمتر شناخته شده و موضوع فرعی تحقیقات (هاپستکین و همکاران، ۲۰۱۶). میزان توجه تجربی معطوف شده به تحقیق و مطالعه در مورد خستگی وضعی و خصلتی در طی ۷۵ سال گذشته بیش از حد محدود و مختصر بوده است (بولینو، ۲۰۱۵). مثلاً، اسمیت (۱۹۸۱) مطالعات روانشناسی و روانپزشکی انجام گرفته بر روی خستگی را مورد تجدید نظر قرار داد و دریافت که مقالات مرتبط با این موضوع به طور میانگین کمتر از یک صفحه در ازای هر سال در طول یک دوره‌ی ۵۴ ساله بوده است یعنی از (۱۹۲۶ تا ۱۹۸۰). لئونگ و اسپنلر^۲ (۱۹۹۳) چکیده‌های مقالات روانشناسی را در یک دوره‌ی ۱۰ ساله بررسی کردند و نتیجه گرفتند که مقالات مرتبط با خستگی گرچه افزایش یافته، اما هنوز هم تقریباً به ازای هر سال ۴ مقاله نوشته شده است، که تقریباً ۳۳ درصد از آن هم غیر تجربی است (هریس و گریفین، ۲۰۱۵).

در یکی از جدیدترین مطالعات انجام شده در حوزه خستگی ذهنی در محیط کار، شیگیهارا و همکاران^۳ (۲۰۱۳) در مقاله‌ای به تبیین و تفکیک دو نوع مختلف از خستگی ذهنی اثرگذار بر سبک‌های عملکرد شغلی در ژاپن پرداخته‌اند. در این کشور خستگی ناشی از کار یک عارضه عمومی در جامعه است، که عامل اصلی بروز بسیاری از نارسایی‌ها و بیماری‌های دیگر است. این مقاله به موشکافی فرآیندهای پنهان این مقوله و ارائه راهکارهایی برای مقابله با آن پرداخته است. در این مطالعه برای افزایش پایایی و روایی مطالعات انجام شده بر روی این مقوله خستگی ذهنی به دو بخش تحریک و ارزیابی تقسیم شده است. در بخش اول (که اکثر تحقیقات قبلی به آن پرداخته‌اند) طی آزمایشاتی با انجام کار طولانی مدت موجب افزایش خستگی آزمایش شوندگان می‌شوند. اما در این تحقیق قبل و بعد از مرحله تحریک خستگی، از طریق تست ATMT به ارزیابی اثرات خستگی ذهنی می‌پردازند. این تست در واقع راهکاری برای سنجش خطاهای انسانی در کارهای دقیق است.

۵- نتیجه گیری

هرچند تحقیقات بسیاری در مورد اثرات خستگی ذهنی بر عملکرد شغلی انجام شده است، اما هنوز نسبت به فرآیندهای شناختی نهفته در آن آگاهی کامل حاصل نشده است. همچنین خستگی ذهنی تنها از انجام مکرر یک کار منفرد به مدت طولانی حاصل نمی‌شود. ممکن است یک فرد در دفتر کار خود در طول یک روز کارهای مختلفی انجام دهد اما به دلیل نیاز به تمرکز بالا دچار خستگی ذهنی شده باشد.

بر طبق بررسی‌های صورت گرفته بعضی پژوهشگران فائل به ایجاد رابطه معنادار و معکوسی میان خستگی ذهنی و رفتار ارادی و هدف‌گرا هستند. درباره توصیف خستگی ذهنی اجماع نظر وجود ندارد، در نتیجه اندازه‌گیری آن دشوار است. با این وجود گفته شده خستگی ذهنی یک حالت انتقالی بین بیداری و خواب است که خود را به شکل عدم هوشیاری و کاهش عملکرد ذهنی یا فیزیکی نشان می‌دهد و اغلب با خواب آلودگی همراه است. خستگی می‌تواند به صورت خستگی جسمی یا ذهنی یا ترکیبی هر دو باشد. خستگی ذهنی عبارتست از خسته شدن جسم یا روح که می‌تواند بر اثر استرس، ساعت کار طولانی، گرما یا سرمای بیش از حد، مصرف دارو، کمبود یا فزونی روشنایی، فعالیت‌های یکنواخت و تکراری، خواب نامنظم، مشکلات اجتماعی و خانوادگی و یا بیماری (جسمی یا روانی) ایجاد شود. مطالعات نشان می‌دهد با بالا رفتن سطح وظیفه خستگی ذهنی افزایش می‌یابد.

خستگی ذهنی به صورت یک وضعیت روانی-فیزیولوژیکی تعریف می‌شود که در نتیجه استمرار انجام یک کار به وجود می‌آید. انجام طولانی مدت کاری که نیاز به تمرکز دارد به خستگی ذهنی منجر می‌شود. چنانکه بسیاری از حوادث ناگوار صنعتی می‌تواند به دلیل خستگی ذهنی رخ داده باشد. خستگی ذهنی به صورت تغییر منفی در حالت یا وضعیت روانی-فیزیولوژیکی

¹ Shekelton

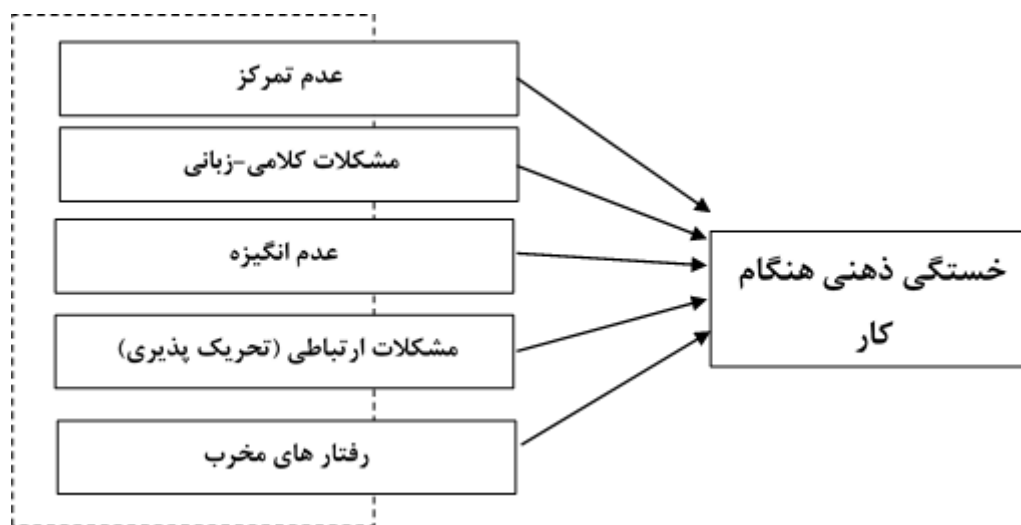
² Davies, Shackleton, And Parasuraman

³ Leong and Schneller

⁴ Shigihara et al

تعریف می شود که به دلیل کار مستمر ایجاد شده است. این تغییر در وضعیت جنبه های ذهنی و جنبه های عینی (رفتاری) مختلفی دارد.

اهمیت تحلیل و بررسی علل خستگی ذهن در محیط کار از آن روست که کارایی کارکنان در این فضاها در رابطه مستقیم با پویایی ذهنی و کاهش خستگی ذهنی می باشد. به نظر می رسد انجام مداوم کارهای تکراری که نیاز به تمرکز ذهنی دارند، حالتی از افت عملکرد فردی ایجاد می کند که اصطلاحاً از آن با عنوان خستگی ذهنی یاد می شود. پس از مطالعه منابع مرتبط داخلی و خارجی در نهایت ۵ مولفه اصلی برای تبیین سازه "خستگی ذهنی" انتخاب گردید که در قالب مدل مفهومی زیر قابل ارائه است.



شکل (۱): ابعاد خستگی ذهنی هنگام کار

عدم تمرکز در ذهن فرد زمانی رخ میدهد که فرد به لحاظ موضوعی و محتوایی توان برقراری ارتباط یا برقراری ارتباط مداوم با موضوع کار را ندارد و یا تنش ها و موضوعات جانبی کار فرصت این تمرکز را از او می گیرند. در حوزه مشکلات کلامی و زبانی برقراری ارتباط شایسته زبانی با سایر همکاران و همچنین داشتن ارتباط کلامی مناسب با مدیران بالا دستی از موارد مهمی است که در صورت عدم وجود می تواند منجر به خستگی ذهن فرد شود. عدم انگیزه در محیط کار نیز معمولاً زمانی رخ می دهد که فرد تناسبی میان وظایف محوله و توانایی های شخصی خود نمی بیند و یا احساس می کند پیشرفت حرفه ای و کاری و مالی در کار او متناسب با انتظاراتش رخ نمی دهد. مشکلات ارتباطی و تحریک پذیری نیز ناظر بر توانایی های فرد در علاقه مندی به موضوعات کاری و درگیر شدن با موضوعات کار می باشد در حالی که رفتارهای مخرب ناظر بر رفتارهایی می شود که مخل آرامش فکری کارمندان شده نظیر فرآیندهای نادرست در محیط کاری، همچنین رفتارهای مخرب در حوزه ارتباطات میان کارکنان و مدیران نیز دارای نمود است به نحوی که هرچه این ارتباط سازنده تر و مثبت تر باشد خستگی ذهنی در محیط کاری کمتر می شود.

منابع

۱. ارقامی شیرازه، مرادی مریم، حبیبی فاطمه (۱۳۹۴)، طراحی پرسشنامه ارزیابی خستگی ذهنی برای رانندگان اتوبوس درون شهری. مجله ارگونومی. ۳ (۳): ۳۰-۳۷.
۲. ضیاء الدینی محمد، سهی زهرا (۱۳۹۲)، بررسی رابطه بین استعداد خستگی شغلی با اشتیاق شغلی و میل به ماندن کارکنان دستگاه‌های اجرایی شهر رفسنجان. پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش: تشکیلات و روش‌ها. دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان.
۳. نجفی مهری سهیل، پشندی شادی، محمودی حسین، عبادی عباس، قانع مصطفی (۱۳۹۰)، بررسی ارتباط میزان خستگی با پارامترهای اسپیرومتری در جانبازان شیمیایی مبتلا به اختلالات تنفسی. طب جانباز. ۲ (۴): ۲۹-۳۵.
4. Bolino, M. C., Hsiung, H. H., Harvey, J., & LePine, J. A. (2015). "Well, I'm tired of tryin'!" Organizational citizenship behavior and citizenship fatigue. *Journal of Applied Psychology*, 100(1), 56.
5. Caruso, C. C. (2015). Reducing Risks to Women Linked to Shift Work, Long Work Hours, and Related Workplace Sleep and Fatigue Issues. *Journal of Women's Health*, 24(10), 789-794.
6. Chalder, T., Berelowitz, G., Pawlikowska, T., Watts, L., Wessely, S., Wright, D., & Wallace, E. P. (1993). Development of a fatigue scale. *Journal of psychosomatic research*, 37(2), 147-153.
7. Conrad, D., & Kellar-Guenther, Y. (2006). Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. *Child abuse & neglect*, 30(10), 1071-1080.
8. Desmond, P. A., Neubauer, M. C., Matthews, G., & Hancock, P. A. (Eds.). (2012). *The Handbook of Operator Fatigue*. Ashgate Publishing, Ltd. 11.
9. Elbers, R. G., van Wegen, E. E. H., Verhoef, J., & Kwakkel, G. (2012). Reliability and structural validity of the multidimensional fatigue inventory (MFI) in patients with idiopathic Parkinson's disease. *Parkinsonism & Related Disorders*, 18, 532-536. doi:10.1016/j.parkreldis.2012. 01.024
10. Harris, C., & Griffin, M. T. Q. (2015). Nursing on empty: compassion fatigue signs, symptoms, and system interventions. *Journal of Christian Nursing*, 32(2), 80-87.
11. Hopstaken, J. F., van der Linden, D., Bakker, A. B., Kompier, M. A., & Leung, Y. K. (2016). Shifts in attention during mental fatigue: Evidence from subjective, behavioral, physiological, and eye-tracking data. *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance*, 42(6), 878.
12. Linden, D., Frese, M., & Meijman, T. F. (2003). Mental fatigue and the control of cognitive processes: Effects on perseveration and task engagement.
13. Lora, E. A., Panizza, U., & Quispe-Agnoli, M. (2003). Reform fatigue: symptoms, reasons, implications. *Reasons, Implications (October 2003)*.
14. Phillips, R. O. (2015). A review of definitions of fatigue—And a step towards a whole definition. *Transportation research part F: traffic psychology and behaviour*, 29, 48-56.
15. Shigihara, Y., Tanaka, M., Ishii, A., Tajima, S., Kanai, E., Funakura, M., & Watanabe, Y. (2013). Two different types of mental fatigue produce different styles of task performance. *neurology, psychiatry and brain research*, 19(1), 5-11.
16. Tanoue, H., Mitsuhashi, T., Sako, S., Goto, R., Nakai, T., & Inaba, R. (2016). Effects of a dynamic chair on pelvic mobility, fatigue, and work efficiency during work

- performed while sitting: a comparison of dynamic sitting and static sitting. *Journal of Physical Therapy Science*, 28(6), 1759-1763.
17. Tustin, A. W., Hirsch, A. G., Rasmussen, S. G., Casey, J. A., Bandeen-Roche, K., & Schwartz, B. S. (2016). Associations between unconventional natural gas development and nasal and sinus, migraine headache, and fatigue symptoms in Pennsylvania. *Environ Health Perspect*.
 18. Visser-Keizer, A. C., Hogenkamp, A., Westerhof-Evers, H. J., Egberink, I. J., & Spikman, J. M. (2015). Dutch multifactor fatigue scale: a new scale to measure the different aspects of fatigue after acquired brain injury. *Archives of physical medicine and rehabilitation*, 96(6), 1056-1063. Mental Fatigue Scale, MFS. Available at www.mf.gu.se.

Examining Psychological Propositions of Mental Fatigue in the Workplace

Ali Qadimi¹, Leila Piri², Kobra Sabzali Yamaqani³

¹ PhD in Industrial and Organizational Psychology, Islamic Azad University, Branch of Central Tehran.

² PhD in Industrial and Organizational Psychology, Islamic Azad University, Branch of Central Tehran.

³ PhD Student in Business-Marketing and Master Student in Industrial and Organizational Psychology

Abstract

Nowadays, most of the people experience tiredness during the day. This phenomenon is more prevalent, especially in working environments in developed and developing countries and affects all aspects of life. Fatigue has different types and mental fatigue is one of them.

Mental fatigue is a problem which most people are involved with and it often accompanied by drowsiness and physical weakness so neglecting of this problem leads to depression. This article describes the basics and definitions in the field of mental fatigue. In this paper, first, the concept of fatigue and its various dimensions (physical and mental) are expressed in general, and then specifically addresses the symptoms and consequences of mental fatigue in the workplace. Finally, by reviewing the literature of mental fatigue, key components and effective variables are identified.

Keywords: fatigue, mental fatigue, work environment, work psychology.
