

לחץ ושעמום מובילים לבטיחות וגיהות לקויות

משתעממים ונפגעים

בקצה השני של סקלת העומס בעבודה נמצא מצב של תת תעסוקה, או בקיצור שעמום. שעמום במקום עבודה הוא תחום מחקר חדש שעד לא מזמן היה מוזנח. מחקר שבוצע ע"י חוקרים מאוניברסיטת Central Lancashire מצביע על לפחות שלוש מהעובדים בבריטניה שטוענים שהם משועממים בעבודה במשך רוב שעות היום. מדובר גם על עבודות שלעולם לא היינו מצפים להיות משועממים בהן, כגון הוראה, שיווק, משפט וניהול.

מקומות עבודה שבהם יש ריבוי נהלים ותהליכים מובנים, מובילים להליכים בירוקרטים, הליכים שמעלים את הצורך ביותר ויותר ישיבות, שהרבה אנשים מוצאים אותן משעממות.

סיבה נוספת לשעמום היא העובדה שבתהליכים תעשייתיים משולבות מערכות אוטומטיות, כך שפעילות רבה שעושה העובד היא לרוב מונוטונית. כמו כן נמצא שעובדים במשמרת לילה הם משועממים יותר, מכיוון שיש להם פחות מטלות ופחות אנשים שאפשר לדבר אתם.

תהליכים אלה משאירים את העובדים עם מעט דברים לעשות ומביא אותם לחשוב על החופשה הבאה שלהם או לבלות שעות של גלישה באינטרנט ללא מטרה. לרוב, עובד שמתבטל, לוקח הפסקות

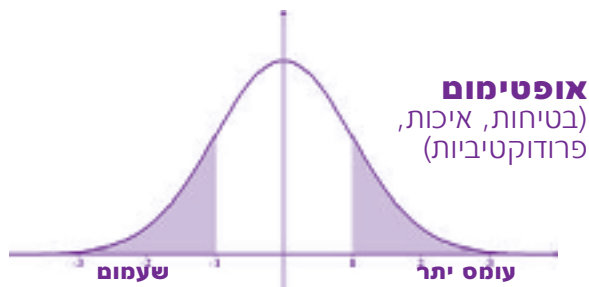
ארוכות, משחק בחשאי במשחקים באינטרנט. מחקרים חדשים מראים שאלה מצבים שמשפיעים על התנהגותם ובריאותם של עובדים.

מחקר על הקשר בין התנהגות לקויה ושעמום שבוצעה על ידי חוקרים באוניברסיטת 'Montclair State' ואוניברסיטת דרום פלורידה בארה"ב, מצביע על כך שאנשים משועממים נוטים יותר לכעוס, להיות מעורבים בנהיגה מסוכנת, לגלות תוקפנות, עוינות, והיעדר יושרה.

עובדים משועממים נוטים להיעדר מהעבודה לעיתים קרובות, לאחר ולקחת הפסקות ארוכות. כמו כן הם עלולים לפגוע בארגונים שלהם, על ידי פגיעה באחרים, על ידי ירידה באיכות, חבלה מכוונת במוצר, נסיגה בביצועים, גניבה והתפרעות. עובדים משועממים נוטים לסכן את עצמם ולסכן עובדים אחרים בסביבתם אפילו יותר מעובדים לחוצים.

סיכום

אם נשרטט את עומס העבודה (בציר האופקי) כנגד בטיחות העובד, איכות המוצר ופרודוקטיביות (בציר האנכי) נקבל:



בגרף ניתן לראות ששעמום מצד אחד ועומס יתר מצד שני מביאים בסופו של דבר לאותה התוצאה והיא לחץ. ההשפעה השלילית של לחץ היא כאמור לא רק על בטיחותם ובריאותם של העובדים אלא גם על ההישגים הכלכליים של הארגון. כמו כן ניתן לראות בגרף נקודה אופטימלית שבה גם בטיחותם ובריאותם של העובד וגם התפוקה והאיכות הם מקסימליים. ■

השמירה על הבטיחות והגיהות נמצאה במחקרים רבים כתורמת לפירון, לאיכות המוצרים, למוטיבציה בעבודה ולשיפור שביעות הרצון של העובדים, ובכך היא מקדמת את האיכות הכוללת של הארגון. כפועל יוצא גם חיי הפרט והחברה בארגון משתפרים ובסופו של יום היא מהווה זרז כלכלי לצמיחת הארגון.

העבודה כמקום מסוכן

על פי, הסטטיסטיקה בארצות המערב, כ-30%-50% מהעובדים מדווחים על סיכונים במקום העבודה כתוצאה מחשיפה לסיכונים כימיים, לסיכונים הנובעים מגורמים ביולוגיים, לעומס באופן בלתי סביר בעבודה פיזית או גורמים ארגוניים. כ-30%-50% מהעובדים גם מדווחים על עומס נפשי ולחץ בעבודה. עומס נפשי ולחץ בעבודה, כפי שנראה בהמשך, יכול להיגרם משני תהליכים שונים. תהליך אחד שגורם לעומס נפשי ולחץ בעבודה הוא שילוב בין שעות עבודה ארוכות ועומסי עבודה כבדים. שילוב כזה הוא מתכון קטלני שמוביל להתקפי לב, מחלות נפשיות ובעיות חברתיות כמו גירושין, אלכוהוליזם ועוד.

עומס ולחץ נוצרים גם בשל השינוי המהיר של חיי העבודה המודרניים המביא לדרישות גוברות של לימוד מיומנויות חדשות, להסתגלות לסוגים חדשים של עבודה, להגברת התפוקה והדרישה המתמדת של הארגון להעלות את האיכות. בנוסף לכך חברות רבות מצמצמות בכוח אדם, ועובדים עשויים להתבקש גם לבצע חלק מהמטלות של העובדים שפוטרו בנוסף לעבודתם השוטפת. ככל שעומס העבודה גדל, גדל גם העומס והלחץ הפסיכולוגי. סקר שבוצע בבריטניה מצביע על כך שעומס בעבודה הוא הגורם העיקרי ללחץ בעבודה. עומס בעבודה מופיע כאשר דרישות הביצוע מן העובד עולות על המשאבים המוקצים לו, והעובד מרגיש שהוא לא יכול להתמודד עם כמות העבודה או עם סוג העבודה אותה התבקש לבצע.

שלושה מכל ארבעה עובדים בארצות הברית מתארים את עבודתם כמלחיצה. הנזק הכלכלי של לחץ בארצות הברית מוערך בכ-300 מיליארד דולר בשנה. הבעיה היא לא רק בארצות הברית. למעשה, לחץ תעסוקתי הוגדר כ"מגיפה עולמית" על ידי ארגון העבודה הבינלאומי של האו"ם.

ללא ספק בכל ארגון, קיימת קבוצה קטנה של אוכלוסייה עובדת הסובלת מלחץ. אם ההנהלה תתייחס ללחץ בעבודה כבעיה אישית של העובד ולא כבעיה ניהולית, ההנהלה תמצא את עצמה מהר מאוד חייבת להתמודד עם ההפסדים כתוצאה מריבוי היעדרויות של עובדים, ירידה באיכות, עלייה בהחזרות של מוצרים ועלייה בעלות הכוללת של תאונות עבודה. הארגון צריך להתמודד עם לחץ באופן חיובי כדי למנוע את הנזקים ולהגדיל את התפוקה.

זהו התפקיד של האחראים במקום העבודה - להציע תמיכה לעובדים ולזהות מנגנונים שיכולים לעזור להקל על חלק מהלחץ. קביעת יעדים מציאותיים היא לעתים קרובות מפתח לכך, והיא גם תעזור לשפר את היחסים עם לקוחות. לקוחות רבים מעדיפים התחייבות על מועד אספקה ריאלי ועמידה בתאריך היעד שהוצג, מאשר התחייבות על פרק זמן קצר וביצוע העבודה ברשלנות.