

## ضغوط العمل المصادر والآثار والعلاج

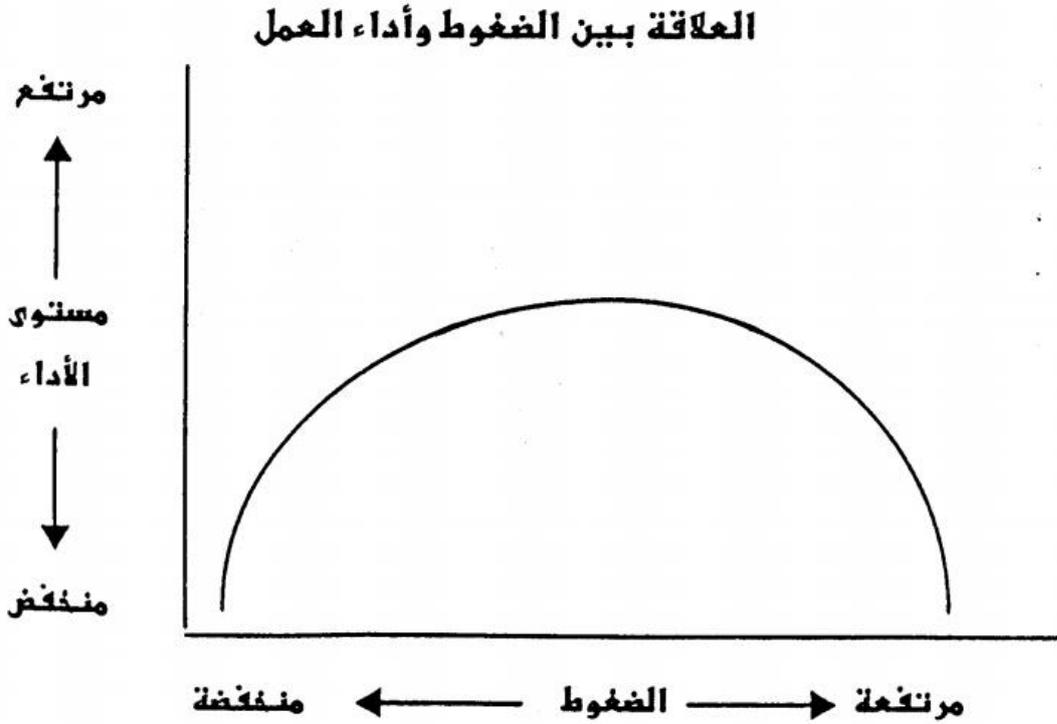
### ماهية ضغوط العمل

يقصد بضغط العمل ( Work Stress ) تلك الظروف الدينامكية ( الحركية ) التي يواجه فيها الفرد بفرصة تتضمن مكاسب محتملة له ، وقيود تحد من قدرته على تحقيق ما يرغبه ، ومطالب قد تتسبب في خسارته وفقده لما يرغب في تحقيقه ، كما يعرف لوتانز ( Luthans ) الضغوط بأنها " تلك الإستجابة التي يقوم بها الأفراد للتكيف مع موقف خارجي والتي ينشأ عنها إنحرافات جسدية ونفسية وسلوكية لأعضاء التنظيم ، فعند محاولة الفرد التكيف والتعايش مع قوى البيئة المحيية به فإنه يستجيب لمطالبها - ببذل مجهودات بدنية وذهنية ونفسية - بشكل قد ينتج عنه آثار بدنية وذهنية وإنفعالية متاينة مثل التوتر والقلق والخوف وزيادة ضغط الدم ، والإجهاد والنسيان ، وعسر الهضم والحساسية ، .... الخ .

### ومن الأهمية بمكان أن نوضح أن ضغوط العمل ليست :

- ١ - **القلق** : فالقلق ينشأ في المجال العاطفي والنفسي فقط بينما تنشأ الضغوط في المجالات العاطفية والنفسية وأيضاً في المجال الفسيولوجي والعضوي .
- ٢ - **توتر الأعصاب** : فهذا التوتر قد ينشأ عن الضغوط ويعتبر نتيجة لها .
- ٣ - **شبيهاً بسبب بالضرورة أضرار** : فقد تخدم الضغوط أغراضاً مفيدة ويكون لها نتائج إيجابية في العمل فقد تدور حول المنافسة الشريفة والإبتكار والتطوير ،

بيد أنها من جانب آخر قد تؤدي إلى أضرار كثيرة للأفراد والتنظيم ، ويوضح  
الشكل التالي العلاقة بين الضغوط وأداء العمل :



ومن الملاحظ أن الأفراد يستجيبون للضغوط بدرجات وبأساليب وردود فعل  
متباينة ، فعلى سبيل المثال يختلف الأمر بحسب ما إذا كنت تنتمي إلى  
النمط (أ) أو النمط (ب) :

#### ١ - النمط (أ) :

وهو يتميز بأنه أكثر طموحا وأشد عداً وعلو عجله من أمره، ينظر هذا النمط  
إلى كثرة العمل وزيادة أعبائه على أنه فرصة للتحدي وإثبات الذات ، بينما يرى  
في قلة العمل عن القدر المناسب عدم تقدير لمهاراته وقدراته وغياب الفرص  
لنجاحه وإثبات ذاته .

## ٣- النمط ( ب ) :

ويتسم بأنه أكثر إسترخاء وقناعة بما هو فيه ، ويمثل العمل بالنسبة له فرصة الراحة وعدم مواجهة المشكلات والدخول في صراعات .

وتجدر الإشارة إلى أننا كلنا في حاجة إلى قدر معين من الضغط ، ذلك القدر الطبيعي الذي يساعدنا على الوصول إلى أعلى درجة من الأداء المطلوب ، كما هو موضح في الشكل السابق .

### أسباب ضغوط العمل

يمكن تصنيف الأسباب التي تؤدي إلى ظهور ضغوط العمل على النحو الموضح فيما يلي :

### ١ - الضغوط الذاتية INDIVIDUAL STRESSES

وهي التي تميز الفرد عن غيره من الأفراد من حيث شخصيته ومهارته وقدراته وميوله وإستعداداته وطموحاته .

وقد أوضحنا سالفاً مدى تأثير إنتماء الفرد للنمط ( أ ) أو النمط ( ب ) ومدى سهولة تعرضه للضغوط ، كذلك يزيد تعرضنا لضغوط الملل والإكتئاب ، وعدم وجود إثارة كافية في حياتنا نتيجة محدودية حياتنا الإجتماعية وعدم وجود صداقات أو نقص المحفزات .

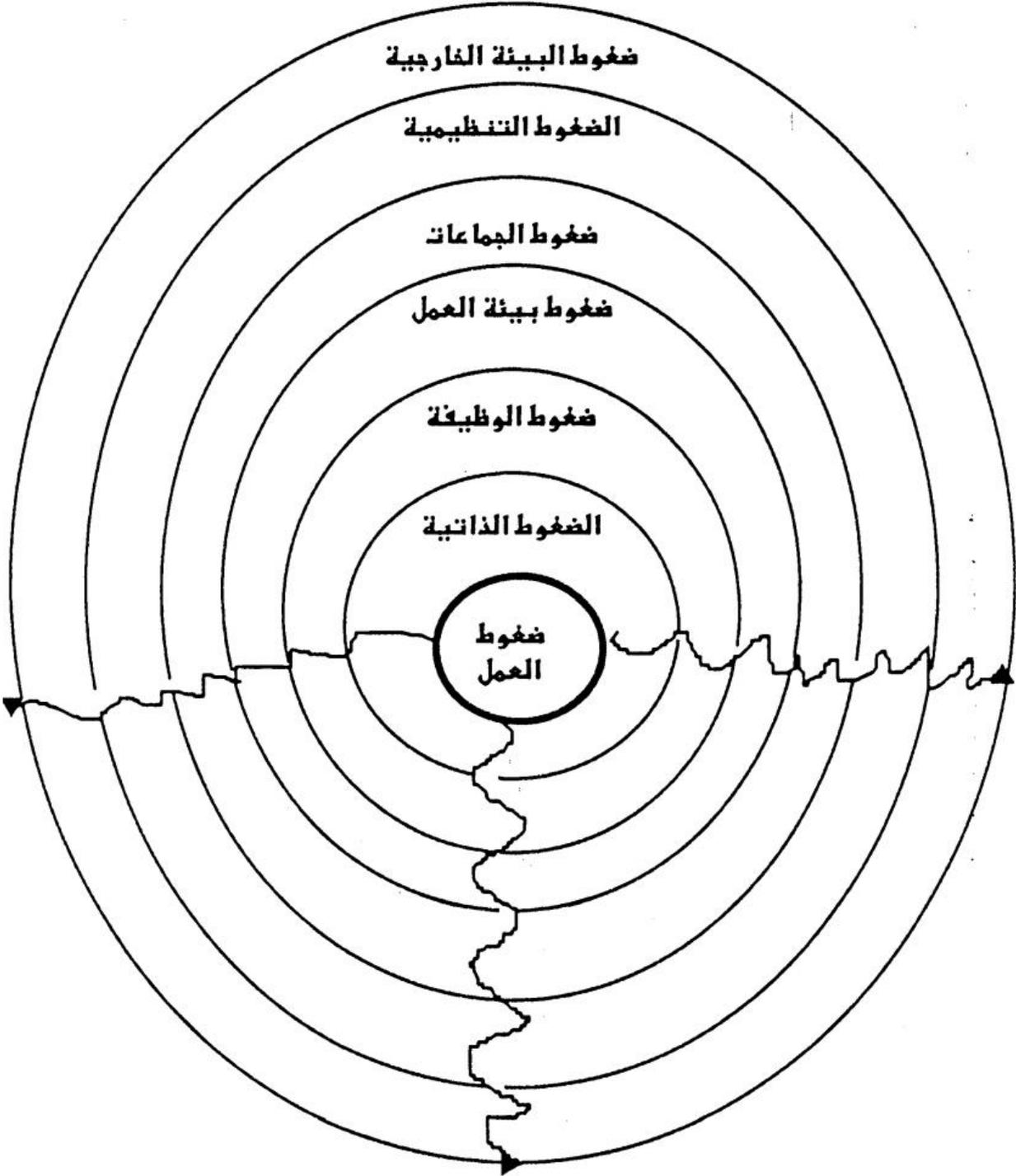
### ٣ - ضغوط الوظيفة JOB STRESSES

وتتعلق هذه العوامل بالوظيفة التي يعمل بها الفرد ومسئولياتها وأعبائها والصلاحيات المعطاة لشاغلها ودرجة أهميتها للمنظمة وعلاقتها بالوظائف الأخرى ، والدور الذي يلعبه شاغل الوظيفة وخصائص هذا الدور ، فإذا كان عبء الدور كبيراً أو ضعيفاً فقد يؤدي الأمر في كلتا الحالتين إلى ظهور ضغوط ، ففي حالة كبر وضخامة عبء الدور قد يخشى الفرد ألا يستطيع تأدية كل ما هو متوقع منه ، وفي حالة صغر وضآلة عبء الدور قد يشعر الفرد بأنه يؤدي عمل تافه قليل الأهمية ، كذلك قد يؤدي عدم وضوح الدور المطلوب من الفرد إلى زيادة الضغوط الملقاة عليه ، ولا يخفى علينا ما يسببه تناقض توقعات الآخرين بشأن دور الفرد من ضغوط نفسية عليه .

### ٣ - ضغوط البيئة المادية للعمل

تتعلق ظروف العمل المادية بموقع مكان العمل وتصميمه وترتيب الأثاث والمعدات والأجهزة والإضاءة والتهوية والتدفئة والرطوبة والضوضاء وغيرها ، إن عدم التصميم والترتيب الجيد لمكان العمل ، وعدم توفير الوسائل اللازمة لتحقيق راحة الفرد والإقلال من الطاقة التي يبذلها ستؤدي إلى ظهور ضغوط العمل .

## المصادر المختلفة المؤثرة على ضغوط العمل



## ٤ - ضغوط الجماعات GROUP STRESSES

تظهر ضغوط العمل بصورة أكبر في حالة تفكك جماعة العمل والإفتقار إلى تماسكها وترابط أعضائها والإفتقار إلى تأييد أفرادها بعضهم لبعض وتعاونهم ، والصراعات التي تنشأ بين أفراد كل جماعة وبين الجماعات بعضها وبعض داخل التنظيم .

## ٥ - الضغوط التنظيمية ORGANIZATIONAL STRESSES

تشمل الضغوط الناشئة عن التنظيم كل ما يتعلق بسياسات المنظمة وهياكلها التنظيمية ، والعمليات التي تقوم بها ، وشبكة الإتصالات ، ونوع التكنولوجيا التي تعتمد عليها ، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها ، وعمر المنظمة ، وموقعها في الصناعة ، أو النشاط الذي تعمل فيه ، ونصيبها من السوق والمناخ التنظيمي السائد فيها .

## ٦ - ضغوط البيئة الخارجية

## EXTERNAL ENVIRONMENT STRESSES

لا تتأثر ضغوط العمل بما يحدث داخل التنظيم فقط بل تتأثر أيضاً بالبيئة المحيطة بالتنظيم ، وما يتفاعل فيها من ظروف إقتصادية وسياسية وتكنولوجية وثقافية وإجتماعية ، فعلى المستوى الإجتماعي مثلاً يؤثر على نوع الضغوط ودرجتها القيم والمعتقدات السائدة في المجتمع ودرجة التوافق الإجتماعي وشبكة العلاقات ما بين الأسر والأفراد وغيرها .

## تتابع الضغوط وآثارها

### ١ - مرحلة الإحساس بالخطر :

والتي يكتشف فيها الفرد ما يتعرض له من ضغوط ويدرك ما يمكن أن تسببه له من أضرار في المستقبل .

### ٢ - مرحلة مقاومة الضغوط :

وفيها يقوم الفرد بتجميع وحشد قدراته ومهاراته وموارده من أجل مواجهة الضغوط والتغلب عليها .

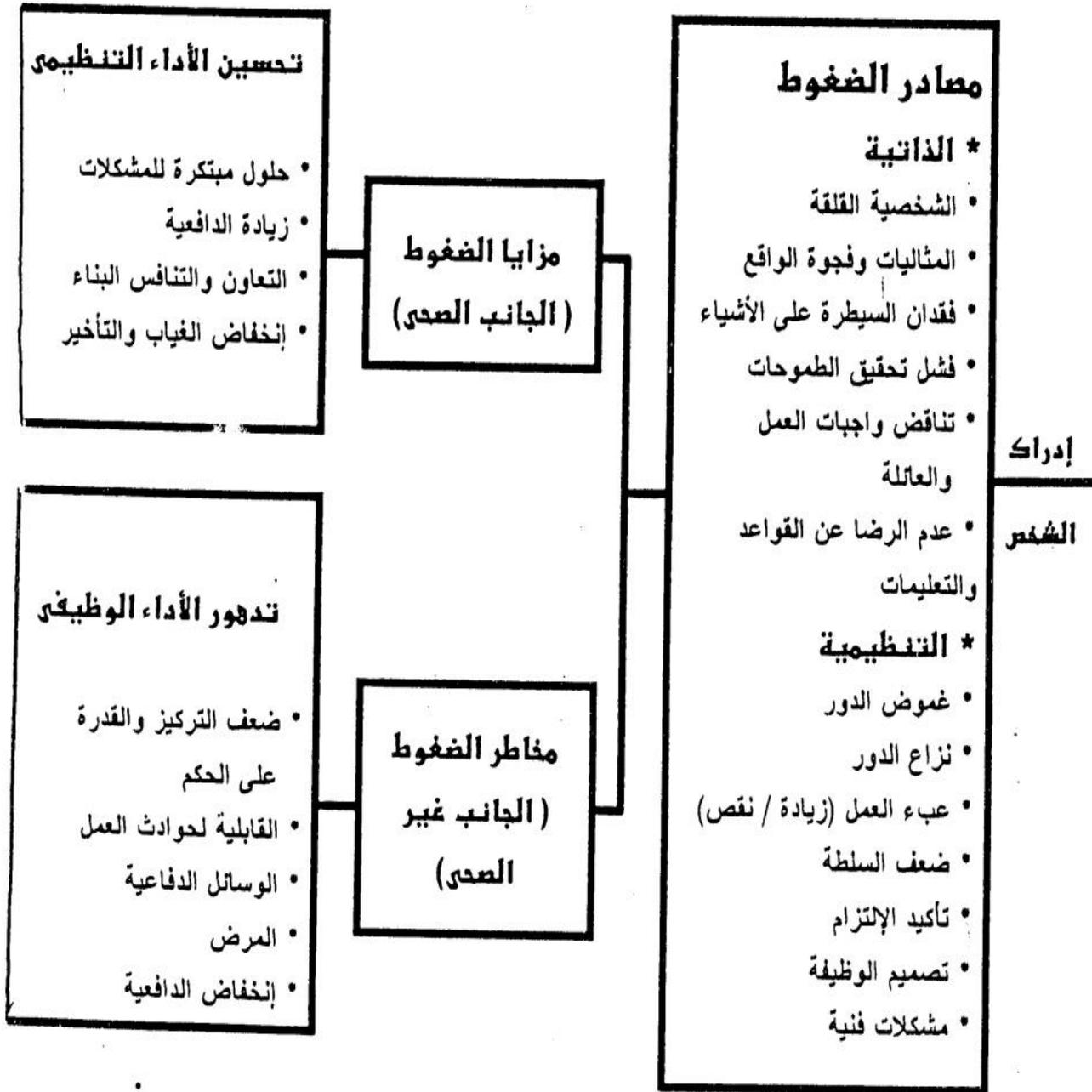
### ٣ - مرحلة الإجهاد والإنهيار :

وتحدث عندما ينهزم الفرد أمام الضغوط ويصبح معرضاً للإنهيار .

### ٤ - مرحلة تمكن الضغوط :

هنا تظهر آثار الضغوط بشكل واضح على الفرد إما إيجابياً أو سلبياً .

إذا كانت ضغوط العمل من النوع الصحي فهي تساعد على التنافس الشريف بين أعضاء التنظيم وزيادة دافعيتهم على العمل ورغبتهم فيه ، وتحقيق الرضا الوظيفي ، والوصول إلى حلول مبتكرة للمشكلات وتعاون الأفراد وخلق روح الفريق الواحد ، وإنخفاض معدل دوران العمل ، وإنخفاض الغياب والتأخير وزيادة الإنتاجية ورفع مستوى الأداء وجودته ، وتعميق الشعور بالإنتماء والولاء لدى العاملين .



شكل ( ٣ )  
أثر الضغوط  
على السلوك والأداء الوظيفي

## دليلك في علاج ضغوط العمل

- إعطاء الأمر الجدية الواجبة ، دون تضخيم أو يأس من رحمة الله ، فالله يجعل من كل ضيق مخرجا .
- خذ إجازة أو فسحة صغيرة ، ومارس فيها عملا عضليا ، كالجري أو السير على الأقدام .
- نمّ عندك النظرة الواقعية / الموضوعية للأمور .. لا تجعل توقعاتك تفوق ما تستطيعه أنت أو الآخرون .
- أعد ترتيب أهدافك ، اذا وجدت بعضها صعب التحقيق .
- نظم نفسك ، جدول أعمالك ، حدد أولوياتك ، رتب مواعيدك .
- ركز على عمل واحد في الوقت الواحد .. لا تنفذ كل شيء يطلبه الآخرون .
- أدخل التناوب والتبديل في أعمالك .. حتى لا تمل .. وحتى تتجدد نظرتك ونشاطك للعمل .
- اعترف بأخطائك ، تقبل النقد .. أنصت لآراء الآخرين .. أن ذلك يصقل خبراتك ويدفعك للأحسن .
- تقبل أخطاء الآخرين .. لا تنقد كثيرا ، وأصلح ما تستطيع إصلاحه ، وأقبل الناس على عيوبهم .. ومن منا يخلو من عيوب .

- جرب أنشطة جديدة ، أقرأ كتاباً حديثاً ، مارس رياضة جديدة .
- أقم علاقات مع الآخرين .. ومع دائرة أصدقائك ومعارفك .. تودد إلى الناس من غير مصلحة أو منفعة ترجوها .
- خذ قسطاً وافياً من النوم .. فإن لبدنك عليك حقاً .
- اكتشف شخصيتك .. فالحياة عبارة عن إكتشاف مستمر للنفس .
- رفه عن نفسك - روحوا القلوب ساعة - كافيء نفسك بعد حل مشكلة معينة أو إنجاز كبير أو إتخاذ قرار صعب .

#### المراجع:

- 1- ثابت، زهير- إدارة الوقت ومواجهة ضغوط العمل- مركز الخبرات الإدارية والمحاسبية - جامعة الملك فيصل- المملكة العربية السعودية -2018 .