

بحث بعنوان ((ضغوطات العمل وكيفية التخلص منها))

د. عبدالسلام محمد عبدالسلام الكبار

المعهد العالي للعلوم والتقنية / ككلة

المقدمة:.

يُعاني الكثير من العاملين من ضغوطات أثناء تأديتهم لعملهم، ويرتبط الضغط بعدم التكافؤ والتوازن؛ وذلك نتيجة بذل الجهد النفسي والجسدي الكبيرين، حيث تضغط مجموعة من القوي على الشخص ليصبح غير قادر على استيعاب الوضع بالطريقة الاعتيادية وعلى نفس الثبات نتيجة استهلاك كميته كبيره من الطاقة لديه، وتسيطر عليه رداً الفعل السلبية وخاصة إذا لازمته لفترة مستمرة من الزمن، حيث يعيش الفرد ويتعامل مع بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة حتى أصبح السمة المميزة في العصر الحالي الذي يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية النفسية والاجتماعية، حيث يصعب عليه التكيف معها، وهذا يُظهر حاجة في الجانب المهني حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لمصلحتهم ويختلف الافراد في استجاباتهم لتلك الضغوط فمنهم من تدفعهم تلك الضغوط الى المثابرة والجدية في أدائهم لتحقيق أهدافهم وقد تدفع البعض الاخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها.

مشكلة البحث :-

تُعد ضغوط العمل من الأسباب الرئيسة لكثير من المشكلات التنظيمية وتتمثل في عدم الرضا الوظيفي، والغياب، والتسرب الوظيفي، والاستقالة، والإقالة، والأداء المنخفض، وعدم المشاركة في إتخاذ القرارات الإدارية، وعدم فاعلية تقييم الأداء بالشكل الكافي، وتعتبر ضغوط العمل من أبرز التحديات التي تواجه الفرد وتوافق المهني حيث يتولد عنها المطالبة باستثناء لا يستطيع العامل

تحقيق الاستجابة التلقائية لها حيث تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والاجهاد وتفشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكتئاب .

أهمية البحث :

- 1- الجانب العلمي: تأتي الأهمية العلمية للدراسة من خلال طرح واستخدام أساليب مختصة تبني علي أسس علمية لتقديم العلاج لمشكلة ضغوط العمل .
- 2- الجانب التطبيقي بحيث يتم الاستفادة من النتائج التي يتم التوصل اليها لمعالجة ظاهرة ضغوط العمل.

أهداف البحث : -

1. التعرف علي مصادر ضغوط العمل التنظيمية والفردية والمصادر المتعلقة بالظروف البيئية .
2. التعرف علي أنواع ضغوط العمل والآثار الناتجة عنها .
3. التعرف علي أسباب ضغوط العمل وكيفية التخلص منها .

حدود البحث :

تتحد حدود هذا البحث بالأدبيات السابقة المتعلقة بمشكلة ضغوط العمل من حيث مصادرها المختلفة وأنواعها والآثار الناتجة عنها وأسبابها وكيفية التخلص منها.

المصطلحات :-

1. ضغوط العمل.
هي الظروف والاحداث والمواقف التي يتعرض لها الفرد وتؤثر عليه جسدياً ونفسياً وسلوكياً ، ويختلف هذا التأثير باختلاف الفروق الفردية للأفراد⁽⁴⁾.
2. أداء العاملين.
هي المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها ، أي أن المفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة⁽⁵⁾.
3. بيئة العمل .

هي كل ما يحيك بالمنظمة من الداخل والخارج وتتضمن مجموعة من المكونات المادية والمعنوية والاجتماعية والإدارية والتكنولوجية⁽⁶⁾.

4. - مفهوم ضغوط العمل .

مجموعة التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد ، ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تعمل تهديداً له⁽⁷⁾.

منهج البحث :-

أعتمد الباحث في هذا البحث علي المنهج الوصفي التحليلي؛ لأنه من أنسب المناهج لتحقيق أهداف البحث .وسيتم الاعتماد علي أسلوب الدراسة المكتبية والحصول على المصادر الثانوية المطلوبة ، والوسائل الأخرى من منشورات ودوريات وكافة المصادر المتنوعة الأخرى لأثراء البحث وإظهاره بالشكل الجيد لتعم الفائدة للجميع .

الاطار النظري :-

تعريف ضغوط العمل:-.

هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤوليتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور، ويرى بعض الباحثين أن ضغوط العمل عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد ، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوي الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفعالية⁽⁸⁾.

وتعتبر الضغوط المهنية عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً علي أداء الفرد في العمل منها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل وهذه العناصر تسبب الاجهاد الفسيولوجي للفرد⁽⁹⁾.

كما عُرّف ضغط العمل بأنه جزء من بيئة العمل المادية والنفسية، وهو أحد المصادر التي تسبب في حوادث وأمراض عمل متنوعة منها جسدي ومنها ما هو نفسي تنعكس أثارها سلباً علي الفرد والمنظمة⁽¹⁰⁾.

ضغوط العمل :

إنَّ ضغوط العمل هي تجربة ذاتية لدى الفرد ويمكن أنْ تؤثر عليه محدثة اختلالاً نفسياً كالتوتر والعصبية أو القلق الدائم أو الإحباط أو اختلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم، وآلام القولون والمعدة وفقدان الشهية، إضافة إلى ذلك هناك أعراض تنظيمية أهمها ارتفاع معدل الغياب عن العمل وارتفاع معدل دوران العمل الوظيفي ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل مختلفة قد يكون مصدرها البيئة أو المنظمة أو الفرد نفسه، حيث إنَّ مفهوم الضغط في علم النفس يعني المطالب التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون كي يتلاءم مع من حوله. وتتمثل الضغوط النفسية في القلق والإحباط والصراع والنزاع والشعور بالألم وبالأعياء، أمَّا مصطلح ضغوط العمل فإنه لم يستخدم إلا في القرن الثامن عشر ويقصد به (جهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد ولكل أعضاء الجسم أو قواه العقلية)⁽¹¹⁾

مصادر ضغوط العمل :

تُعد ضغوط العمل سمة من سمات العصر الحديث، ونتيجة لإفرازات وتفاعلات المدنية المتعددة والتطور التكنولوجي والظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية والأمنية ورغم الآثار السلبية المترتبة عليها ، يمكن ادارتها والتحكم فيها بتحسين قدرات الأفراد على التكيف، وتنمية القيم الإدارية الملائمة لديهم والسيطرة على العوامل المؤثرة في المناخ العام للمؤسسة للتصدي لها قبل وقوعها أو الاستفادة منها وتوجيهها التوجيه السليم، حيث إنَّ أغلب الدراسات والبحوث أجمعت على أن مصادر ضغوط العمل ترجع للفرد نفسه أو التنظيم وسيتم التطرق إلى المصادر التنظيمية والمصادر الفردية لضغوط العمل فيما يلي:

أولاً- المصادر التنظيمية :-

هناك العديد من المصادر التنظيمية المؤدية إلى ضغوط العمل داخل المنظمة مثل غموض الدور، وعبء العمل والمسؤولية والمشاركة في اتخاذ القرارات ، والمستقبل الوظيفي وبيئة العمل المادية جلها تؤدي إلى ضغوط العمل داخل المنظمة. وسنعرض فيما يلي هذه المصادر بشيء من التفصيل :

أ- غموض الدور الوظيفي :-

يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغط العمل داخل المنظمات، إذ يعبر عن عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الموظف من اختصاصه ومعرفته بما يجب أن يؤديه من أعمال وعدم تأكده من توقعات الآخرين وافتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء عمله في المنظمة (12) فيصيبه الشعور بعدم السيطرة على عمله مما يؤدي إلى شعوره بالضغط أثناء عمله ويمكن حصر غموض الدور بأربعة أشياء وهي :-

- عدم إيصال المعلومات الكافية .
- تقديم معلومات غير كافية أو مشوشة .
- عدم وضوح السلوكيات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه .
- عدم وضوح النتائج المترتبة على الدور المتوقع منه .

ب- عبء العمل :-

ويقصد به عبء الدور بالزيادة أو النقصان، وينقسم إلى قسمين هما :-

1. عبء العمل الزائد، فزيادة عبء الدور يعني قيام الموظف بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح له وبالتالي يعمل وقتاً إضافياً، أو أن يعمل في وظيفته الأساسية التي لا تتناسب مع مؤهلاته وقدراته ومهاراته ، مثل تكليف الموظف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية أو مهارات علمية او فكرية تفوق قدراته مما يجعل الموظف يتعجل في عمله ويكون فرصه للوقوع في الأخطاء مما يؤدي إلى التدهور في مستوي أدائه . (13)
2. عبء العمل الناقص، ويقصد به أن الموظف لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب قدراته وطاقاته واهتماماته ، أي يكون لديه أمكانيات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها، وهذا ما يسبب شعوراً بعدم الارتياح والملل لأن هذا العمل القليل لا يؤدي استثارة حماس واهتمام الأفراد مما يؤدي بهم إلى الإهمال والقلق؛ وذلك لشعورهم بعدم أهميتهم في العمل . (14)

ج.المسؤولية عن الافراد :-

تعد المسؤولية مصدراً من مصادر ضغط العمل، فَتَحْمَلُ المسؤولية عن الأفراد يَحْمِلُ في ثناياه درجة من الضغط أكبر من تحملها عن الأجهزة والمعدات كقرار نقل أو ترقية أفضل موظف

لتضمنه درجة عالية من الضغط على صاحب القرار بسبب الآثار الفردية والاجتماعية لمثل هذا النوع من القرارات، حيث بينت العديد من الدراسات أنّ المديرين والمسيرين يعانون في غالبية الأحيان من القرحة والتوتر الشديد نتيجة الضغط الكبير المتولد عن مسؤولياتهم لدى الافراد .

ت- المشاركة في اتخاذ القرارات :-

يعتبر إشراك الموظف في وضع واتخاذ القرارات ذا أهمية بالغة ، فإذا لم يشترك الموظف بأفكاره ومعلوماته في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفته تجعله يشعر بالضغط في عمله مما يؤدي إلى انخفاض أدائه ورضاه الوظيفي وشعوره بالإهمال والعجز وفقدانه التحكم في وظيفته⁽¹⁵⁾ .

ث- المستقبل الوظيفي :-

ويتعلق بالخبرات والممارسات المختلفة في بيئة العمل والتي تؤثر في إدراك الموظف بنموه وتطوره الوظيفي، إذ أنّ إحساسه بغياب الفرص لتطوير مهاراته ورفع مستواه يعتبر مصدراً للقلق والتوتر والإحباط والنفور من العمل، وبالتالي مصدراً للضغط⁽¹⁶⁾.

ج- البيئة المادية :-

ويقصد بالبيئة المادية كل الظروف والعوامل البيئية المرتبطة بصحة وسلامة الموظف بديناً وراحته نفسياً، كالضوضاء ومستوى الإضاءة ودرجة الحرارة والتهوية في مكان العمل، حيث إنّ انعدام الظروف المهنية المريحة والمناسبة تؤدي إلى ترك الموظف لعمله⁽¹⁷⁾.

ثانياً المصادر الفردية :-

هناك العديد من المصادر الفردية المسببة لضغوط العمل منها: ⁽¹⁸⁾

1- الإدراك:

إنّ ردود فعل الأفراد يعتمد على أسلوب ادراكهم للحقيقة؛ لأنّ الإدراك يتوسط العلاقة بين ظروف ضغط العمل المحتملة وردود الأفراد العاملين تجاهها، فمثلاً خوف الموظف أنّ يخسر وظيفته بسبب أنّ المنظمة تعمل على تقليص عدد العاملين لديها على عكس الموظف الآخر الذي يمني نفسه بالحصول على تعويض كبير لنهاية الخدمة والبدء بعمله الخاص .

2- الخبرة في العمل :

إنّ الموظفين يطورون وبمرور الزمن آلية التكيف مع الضغط، وسبب ذلك أنّه يتطلب فترة زمنية، فالأعضاء القدامى في المنظمة هم الأكثر قابلية على التكيف والأقل شعوراً بضغط العمل عكس الأفراد الجدد في المنظمة أو الذين لا يقاومون تلك الضغوط مما يضطرهم للانسحاب الاختياري من العمل أو الوظيفة ، حيث تعد الخبرة المكتسبة التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة علي استجابته نحو ضغوط العمل، وتحدد الخبرة درجة صعوبة مسببات الضغط أو سهولتها بالنسبة للفرد، كما أنّ لها دوراً مؤثراً في حفظ الضغط الناتج في بيئة العمل ، لذا يشعر الفرد برضى من المواجهة المتكررة لمصدر الضغط والتدريب على الاستجابة للتعامل مع الموقف، وبهذا يكون الفرد قد تكيف مع الموقف الضاغط وتخلص من الشعور بالضغط عند مواجهة الموقف نفسه .

3 - العوامل الاجتماعية :

تُعدّ العوامل الاجتماعية من الأسباب المسببة لضغط العمل فمنها ما يتعلق بالعلاقات الاجتماعية بين الموظفين (العلاقات الغير رسمية) ومنها ما يتعلق بأسرة الموظف ومحيطه الاجتماعي كاضطراب الحياة الزوجية والأحداث السلبية والايجابية، وأخرى تتعلق بتداخل الأمور والمهام.

4 - العوامل الاقتصادية :

وهي عدم تحقيق الفرد لحاجاته المادية والاجتماعية بسبب ضغوط العمل منها عندما يكون انفاق الفرد أكثر من إرادته أو أنّ سياسة الترقية والمكافأة التي تتبعها المنظمات تشكل في الغالب عوامل ضغط للعمل، حيث إنّ عدم استقرار الحالة الاقتصادية وأي تذبذب يمكن حدوثه في الجانب الاقتصادي (الكساد)، أو ارتفاع معدلات التضخم في دولة ما سينعكس سلباً علي السكان من ناحية الأسعار وغلاء المواد التموينية أو علي مدى توافر السلع الاستهلاكية، عليه فإنّه سيؤثر علي مستوى دخل الأفراد العاملين ويشعرهم بالقلق والتوتر.

ثالثا المصادر المتعلقة بالظروف البيئية :

1 - المتغيرات السياسية :

من الممكن أن تتسبب التغيرات السياسية في الدولة في حدوث ضغوط للأفراد خاصة لو أن الرؤية غير واضحة أمام الأفراد تجاه ما هو متوقع من المواقع السياسية .

2 - المتغيرات التشريعية:

وتشمل افتراضات وتوقعات بشأن القوانين التي تصدر وتلك التي تطور أو تلغى، وهي قوانين أو تشريعات مؤثرة في مجالات هامة تسويقياً مثل الاستثمار، السجل التجاري، الوكالات التجارية، الاحتكار، والنقد الأجنبي والتصدير والاستيراد.

3 - المتغيرات الثقافية:

وهي افتراضات وتوقعات بشأن قيم واتجاهات وأذواق العملاء باعتبارها مؤثر على حجم الطلب أو تقييم المنتج، وتعرض المجتمعات لغزو ثقافي خارجي يمثل ضغوطاً على الافراد منها ما يتعلق بغزو فكري أو ما يتعلق بتغيير أنماط الحياة السائدة (19)

4- المتغيرات التكنولوجية :

تعتبر التكنولوجيا العامل الرئيس في ميدان المنافسة، حيث تعطي للمؤسسة امكانية كبيرة في زيادة انتاجها وتخفيض تكاليفها دون المساس بجودة المنتجات وفي المقابل تزيد هذه التكنولوجيا من ضغوط العمل الواقعة على الموارد البشرية، إذ تشير الكثير من الدراسات إلى أن إدخال الحاسب الآلي في العمل باعتباره إحدى الصور التكنولوجية العالية، وبالرغم من الفوائد التي أتى بها (سرعة وجودة الأداء) إلا أنه زاد من عبء العمل كلفاً نظراً؛ لأنه يتطلب قدرات ذهنية عالية ويقظة مستمرة من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الحاسب الآلي وتكنولوجيا العمل (20)

عناصر ضغوط العمل ، -

يمكن تقسيم عناصر ضغوط العمل إلى عدة أقسام منها : (21)

- أ- عنصر المثير: حيث يحتوي هذا العنصر علي المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.
- ب- عنصر الاستجابة: ويمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل ،القلق ، والإحباط ، والتوتر ، .
- ت- عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة .

أنواع ضغوط العمل :

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وتقسيمها وفقا للآثار المترتبة عنها إلى نوعين :

- أ- **الضغوط الإيجابية:** وهي الضغوطات المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وحزم ، كما أنّ لها آثاراً نفسية إيجابية تتمثل فيما تولده لديه من شعور بالسعادة والسرور وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث إنّ المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها، أما غير المحددة فهي لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإنّ إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة .
- ب- **الضغوط السلبية:** وهي الضغوط التي تؤدي انعكاساً على صحة ونفسية الإنسان ومن ثمّ تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط ندفع في الواقع ثمنها بالإضافة إلى الإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل (22)

الآثار الناتجة عن ضغوط العمل :

الأشخاص الذين يتعرضون لضغوط عمل شديدة عرضة لكثير من النتائج السلبية التي تتركها تلك الضغوط عندما لا يستطيعون تحمّل تلك الضغوط العالية أو التعامل معها بطريقة إيجابية وأنّ تباينت الاستجابة من فرد إلى آخر؛ وذلك لأنّ أي نوع من التوتر أو الانفعال لابدّ وأنّ يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، هذه التغيرات يتم التحكم فيها من

خلال الجهاز العصبي الذي ينظم الجسم من خلال السيطرة على أجهزة الجسم الأخرى بروابط عصبية خاصة تنقل له المثيرات المختلفة الداخلية والخارجية ويستجيب لها بشكل تعليمات توجه إلى أعضاء الجسم تؤدي إلى تكيف نشاط الجسم وملاءمته لوظائفه المختلفة للحياة بانتظام وتكامل وبالتالي يستطيع الجسم أن يتفاعل مع بيئته الداخلية والخارجية، لذا فإننا عندما نمر بحالة من الضغط والتوتر فإنه يمكن ملاحظة التغيرات التي تحدث في أجسامنا من الشعور بزيادة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم أو زيادة معدل التنفس أو تصبب العرق وجفاف الحلق استجابة لتلك الضغوط التي تتعرض لها، ونتيجة لاستثارة الغدد العصبية والهرمونية للغدد الصماء والاتصال الداخلي للجهاز العصبي وجهاز المناعة لذا فإننا نعرض بعض الآثار المتوقعة لضغوط العمل:

أسباب ضغوط العمل :-

هناك عدة أسباب لضغوط العمل ومن أبرزها ما يلي:- (23)

1. قد يكون العائد المادي أقل من المجهود والعمل الذي يبذل مما يسبب الضغط النفسي للعامل .
2. وجود ساعات إضافية في العمل بدون أي حافز مادي وزيادة عن طاقة العاملين .
3. عدم وجود تناسب بين كمية المهام المطلوبة وبين عدد العاملين مما سبب زيادة الضغط .
4. عدم توفير العمل للمعدات اللازمة التي يحتاجها العاملين لا تمام المهام المكلفين بها .
5. عدم إعطاء مساحة للعاملين لأبداء آراءهم وأفكارهم واعتراضاتهم .
6. قد تكون المهام المطلوبة من العاملين صعبة ولا يستطيعون إنجازها لأسباب خاصة بالعمل .
7. عدم تعاون العاملين في تأدية المهام الجماعية .
8. ضغط وتسلط رئيس العاملين مع العمال .
9. عدم مرونة رئيس العاملين مع العمال .
10. عدم تحديد المهام المطلوبة من العاملين بدقة والعمل في وضعية لا تتناسب وميول العامل وأحلامه وطموحاته فقط بسبب الاحتياج للعائد المادي .

كيفية التخلص من ضغوط العمل.

للتخلص من ضغوط العمل يجب التركيز على عدة نقاط ومنها:

1. الشعور بالتفاؤل وأخذ الأمور بإيجابية يحد من التوتر ويجعل الفرد أكثر إيجابية.
2. الاستفادة من جميع ما يواجهه الفرد من مشاكل وأزمات وعراقيل.
3. التركيز أثناء العمل والتفكير بطريقة الوصول إلى قمة النجاح والتقدم.
4. تبادل الاحاديث عن ضغوطات العمل وأسبابه مع الزملاء يشعرك بالراحة النفسية ويجعلك تتحمل عبء الضغوطات في العمل .
5. وضع زهور وورود ونبات في المكاتب أو مكان العمل يحفز على التركيز والاجتهاد والنشاط، فقد ثبت علمياً بأن الأشخاص الذين يحتفظون بالنباتات بمكاتبهم هم أكثر قدرة على تحمل ضغوطات العمل وأكثر نجاحاً.

الآثار الناتجة عن ضغوط العمل :-

إنَّ الأشخاص الذين يتعرضون لضغوط عمل شديدة عرضة لكثير من النتائج السلبية التي تتركها تلك الضغوط عندما لا يستطيعون تحمل تلك الضغوط العالية أو التعامل معها بطريقة إيجابية وإن تباينت الاستجابة من فرد إلى آخر؛ وذلك لأنَّ أي نوع من أنواع التوتر أو انفعال لابد وأن صاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية هذه التغيرات يتم التحكم فيها من خلال الجهاز العصبي الذي ينظم الجسم من خلال السيطرة على أجهزة الجسم الأخرى بروابط عصبية خاصة تنقل المثيرات المختلفة الداخلية والخارجية ويستجيب لها بشكل تعليمات توجه إلى أعضاء الجسم تؤدي إلى تكييف نشاط الجسم وملائمته لوظائفه المختلفة للحياة بانتظام وتكامل وبالتالي يستطيع الجسم أن يتفاعل مع بيئته الداخلية والخارجية لذا فإننا عندما نمر بحالة من الضغط والتوتر فإنَّه يمكن ملاحظة التغيرات التي تحدث في أجسامنا من الشعور بزيادة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم أو زيادة معدل التنفس أو تصبب العرق وجفاف الحلق استجابة لتلك الضغوط التي نتعرض لها، ويمكن تحديد الآثار الناتجة عن ضغوط العمل فيما يلي :-

1. الآثار الصحية:

قد يتعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد من قدرته علي التحمل ، مما يؤدي إلى إصابته بأمراض صحية خطيرة مثل الصداع المستمر، الذبحة الصدرية أو عدم انتظام معدلات القلب ، أمراض الكبد والرئة وأمراض الجهاز العصبي المختلفة وارتفاع ضغط الدم وزيادة نسبة الكوليسترول في الدم. وتلك الضغوط يمكن أن تكون ضغوط العمل القاتل الخفي للإنسان لذلك يتم تداركه والتغلب عليه، فالتعرض المستمر والمتكرر للضغوط يؤثر سلباً على صحة الافراد، وأن أكثر الافراد عرضة للأمراض هم أولئك اللذين يتسمون بالسمات التالية. (24)

- أ- الشخصية المتسمة بالتنافس الحاد والتي غالباً ما تشعر أنها تحت ضغوط الوقت لإنجاز أكبر عدد ممكن من الأعمال .
- ب- التغيير في العمل سواء أكان ذلك بسبب الترقية أو النقل والذي يفرض على المدير مطالب جديدة فيما يتعلق بوقته أو علاقاته مع الآخرين.
- ت- المناخ التنظيمي السيء الذي يعمل فيه المدير والذي يحدد صلاحياته وحرية كما يوفر له الدعم الكامل لاتخاذ قراراته.

2. الآثار النفسية:

تؤدي الضغوط إلى إحداث تغييرات غير مستحبة في الحالة المعنوية والعاطفية للفرد كثيراً ما يعاني الافراد اللذين يواجهون بمشاعر القلق والتعب وخيبة الأمل، وغالباً ما يصاحب ضغوط العمل انخفاض ملحوظ في الرضا عن الوظيفة(25).

3. الآثار السلوكية :

عندما تتجاوز الضغوط مستوياتها العادية تترجم إلى العديد من ردود الأفعال السلوكية التي يتخذها الفرد ضد نفسه أو المؤسسة التي يعمل بها والتي تتمثل في الغياب الغير مبرر عن العمل والنزعة العدوانية والتخريب والارهاق والافراط في الأكل أو اللجوء إلى التدخين أو الإدمان، بوصفها نمطاً من أنماط ردود الأفعال السلوكية في ضغوط العمل .

4. الآثار التنظيمية :

يتضح مما سبق أنّ ثمة علاقة بين ضغوط العمل والآثار الصحية والسلوكية التي تطرأ على الفرد بسببها والمتضرر من هذه الآثار ليس الفرد فقط بل تمتد بذورها لتشمل المنظمة التي يوجد بها الفرد، حيث ينبثق من تفاعل الجانب الصحي والسلوكي لأفرادها الذين يمثلون حجر الزاوية في أية مؤسسة العديد من المخرجات التي تؤثر على القيم التنظيمية واستراتيجيتها التنفيذية التي تتحكم في مسيرتها.

استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل :-

أولاً- الأساليب الفردية للتعامل مع ضغوط العمل .

المقصود بالأساليب الفردية تلك الجهود التي يقوم بها الفرد كي يستطيع أن يدير أو يتحمل مسببات ضغوط العمل التي تفوق قدرته وطاقته الشخصية ، ويمكن القول أن رغبة الفرد في اصلاح شؤنه واقتناعه بالطريقة التي يستخدمها وتمتعته بالإرادة القوية هي شروط أساسية لنجاح الطريقة ونجاح الفرد في تعامله مع ضغوط العمل ومن أهم تلك الطرق ما يلي :-

1. **التركيز:** إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذو معني وأهمية ولمة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط العمل عليه ، حيث إن التركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط وتؤدي به الي القيام بعمل خلاق، وإنجاز يساعد علي الشعور بالتقدير والاحترام .
2. **ممارسة الرياضة:** يمكن القول أنه من الثابت إن للكفاءة البدنية للفرد دور مهم في مواجهة الآثار الجانبية السيئة لضغوط العمل ،حيث تؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، ناهيك على أنّ الرياضة هي أساس الاسترخاء والتركيز وصرف العقل عن المتاعب .

3. **مواجهة الموقف المسبب للضغط :** تركز هذه الطريقة على سبب الضغط نفسه لتخفيف

صراع الدور والعبء الزائد عنه ،ويكون ذلك بترك العمل أو الغياب ، وهذا الأسلوب يستعمله الفرد عند الضرورة أو طلب النقل من الوظيفة التي يشتغلها حالياً إلى وظيفة أخرى⁽²⁶⁾.

ثانياً: الأساليب التنظيمية للتعامل مع ضغوط العمل:

هناك عدة أساليب تتخذها المنظمة لأداره ضغوط العمل منها:

1 - التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم :يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد ، وهذا بدوره ما يؤدي إلى أضاء جو من الانضباط التنظيمي بين المستويات الدنيا .

2 - تصميم وظائف ذات معنى: إنّ الوظائف تفقد معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلاً في تقييم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية ، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أنّ الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام ، كما يتيح مقداراً مناسباً من السلطة للفرد .

3 - إعادة تصميم الهيكل التنظيمي : وذلك بعلاج مشاكل ضغوط العمل ، كإضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الاشراف أو دمج وظائف مع إضافته إلى إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات والاقسام.

4 -الاختيار السليم للأفراد.

5 -رفع مستوى مهارات التدريب.

6 - وضع نظام جديد للحوافز والاتصال .

7 - ترتيب بيئة العمل.

إنّ ترتيب بيئة العمل المادية بالشكل الذي يُمكنُ الموظف من أداء عمله بسهولة ويسر يجعله أقلّ عرضة للمخاطر والأضرار وبالتالي فهي من أهم الأساليب للقضاء علي ضغوط العمل، ومن ثم علاجها بالشكل الأمثل.⁽²⁷⁾

الأساليب المتبعة من قبل المنظمات للتقليل من الاضرار الناتجة عن التعرض للضغوط.

هناك بعض الأساليب المختصة التي يمكن أن تستفيد منها الإدارة في محاولة تقليل الأضرار الناتجة عن التعرض للضغوط ومن هذه الأساليب ما يلي :

1 - تطوير نظم الاختيار والتعيين .

إنّ نظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمي من المنظمات تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته من الناحية الكمية بكفاءة دونما اهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل ومن ثم فإنّ تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار أفراد لديهم القدرة علي التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها .

2 - برامج مساعدة العاملين :

وتتضمن هذه الاستراتيجية توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين وتقديم الإجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الأطباء والاختصاصيين النفسيين .

3 - نظم الحوافز وتقييم الأداء :

إنّ أحساس الفرد بأنّه أداة محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة يدفع الفرد بالاستعداد لتقليص ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة وظيفته إلى حد كبير .

4 - الأنشطة الاجتماعية :

إنّ الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة وإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الألفة بعيداً عن رسميات العمل .

5 - نظم وقنوات الاتصال :

إنّ توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف علي المصادر المسببة لضغوط العمل ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى، وأنّ دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة.

6 - الموازنة الاجتماعية :

من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الافراد يشعر الفرد بأن زملائه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منهم وأنهم يساعدونه في حل مشاكله مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والاغتراب⁽²⁸⁾.

من خلال العرض السابق يمكن أن نستخلص النتائج والتوصيات التالية:

أولاً : النتائج"

1. لقد بينت الدراسة أنّ ضغوط العمل معظمها تنشأ من بعض أساليب التفكير فهي مرتبطة بالتمطية الفكرية أكثر من ارتباطها بنمطية الواقع وأسلوب التفاعل وطرق التعامل فيه .
2. ضرورة الحرص علي توضيح الأهداف بما يتلائم وتوقعات المنظمة مع مستوى العطاء بأسلوب الفرد وإمكاناته وطرقه التي تخضع غالباً لقرارات الموظف الخاصة .
3. أصبحت ظاهرة ضغوط العمل تمثل التحدي لنمو وتطوير الاعمال المكلف بها الافراد.

ثانياً: التوصيات:

1. اختيار المهنة التي تتوافق مع طبيعة التخصص الوظيفي للشخص أو مهاراته الشخصية وميوله العام .
2. محاولة بث روح الأمل والتفاؤل بين الموظفين، بدلاً من الانضمام لركب البائسين والفاشلين .
3. تخفيف عبء العمل من خلال تقليل ساعات العمل والعمل بالمناوبات بين أعضاء المنظمة أو المؤسسة
4. إعادة النظر في طبيعة عقود العمل بين فتره وأخرى، والعمل على تحسين وضع العاملين وتحسين مستوى الولاء لديهم .
5. العمل على تطوير القدرات والمهارات عبر التدريب المتواصل والاستعانة بخبرات الزملاء في العمل.
6. التركيز على النتائج وعموميات العمل، بدلاً من الاهتمام بالتفاصيل.
7. المساهمة في وضع الأهداف، يجعل العاملين أكثر قدرة على فهمها وتحقيقها، ويكون ذلك بتحديد الأدوار فحين يعرف الفرد دوره ومكانه في العمل يكون أقلّ ضغط وأكثر ولاء للمؤسسة وأكثر

انسجماً في عمله حيق يقل الصراع وغموض الدور داخل المنظمة وبالتالي ينمو الولاء لدى الفرد نحو المنظمة أو المؤسسة العامل بها.

8. وضع امتيازات للأفراد العاملين، وتقديم كل المساندة والتحفيز للبقاء في المؤسسة وذلك بتوفير كل

أدوات العمل والجو المناسب لأداء عملهم وتوفير الهدوء، وتحسين التهوية والتدفئة .

9. تنظيم الوقت لتجنب التأخير على الدوام فسات العمل للعمل .

المراجع

1. -سمير عسكر ، متغيرات ضغط العمل ، دراسة نظرية تطبيقية بقطاع المصارف بدولة الامارات العربية المتحدة العامة ، الرياض العدد 60 ، ص 6:7 ، مجلة الإدارة
2. العتيبي أدم غازي ، علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 25 العدد2 الكويت 1997 ص 177-202.
3. الهاشمي لوكيا ،واخرون، الاجهاد لدى المكتبيين الجامعيين ، مشروع بحث ، الجزء 1 ، 2002،2003م جامعة منشوري فسنطيه .
4. محمد عبدالقادر علام أحمد، ضغوط العمل وأثرها علي الرضا الوظيفي ، دراسة تطبيقية علي القطاع الصحي الحكومي في مصر ، رسالة ماجستير غير منشوره ،جامعة عين شمس 2003م،ص33.
5. عبدالمحسن محمد توفيق ، تقييم الأداء مداخل جديدة لعالم جديد ، دار النهضة العربية ، مصر 2002م ص7
6. العطوى محمد إبراهيم ، أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدي القيادات الإدارية في المؤسسة العامة للتعليم الفني ،عمان ، الأردن ، جامعة مؤته ،2004م ص122.
7. العميان محمود ، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ، ط1 عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع ، 2002م ص160.
8. فاروق عبده فلية ، عبدالمجيد السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسرة للنشر والتوزيع/ عمان 2005م، ص35.
9. شعبان علي حسين السيبي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ،مصر ،2002م ص356.
10. مؤيد عبدالكريم وشاكر النقيب ، العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي ،مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية العدد (9) بالمجلة ،2002م، ص4
11. حريم حسن ، السلوك التنظيمي ،سلوك الافراد في المنظمات ، دار زهران للنشر والتوزيع 2997م ص378.

12. شيلي تايلور، علم النفس الصحي، ترجمة فوزي شاكر داود، وسام درويش بريك، دار الحامد للنشر والتوزيع ط1، عمان، الأردن 2008م ص397.
13. عبدالباقي صلاح الدين، السلوك الفعال في المنظمات، الإسكندرية، دار الجامعة للطبع والنشر والتوزيع 2004م ص339.
14. عبد الرحمن هيجان، ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998م ص171.
15. جمال الدين المرسي، ثابت عبدالرحمن ادريس، السلوك التنظيمي نظريات ونماذج تطبيق عملي لإدارة سلوك المنظمة، دار الجامعة للطبع والتوزيع، اسكندرية، 2001م، ص 530-531.
16. راوية محمد حسن، السلوك في المنظمات، دار الجامعة للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية 1999م، ص372.
17. أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، ط8، دار الجامعة الإسكندرية، 2002م ص 405-406.
18. ماجدة العطية، سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1 عمان، الأردن، 2003م صص375-376.
19. محمد عبدالقادر علام، ضغوط العمل، مجلة الدراسات الأمنية، أكاديمية ناصر العدد (1) 2009م ص71-72.
20. شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل علي الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير علوم التسيير، الجزائر 2009م ص84.
21. صلاح الدين عبدالباقي، قضايا إدارية معاصرة، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999م ص169:168.
22. علي بن محمد بن سليمان النوشان، ضغوط العمل وأثرها علي اتخاذ القرارات، دراسة مسحية عن القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية الرياض 2003م ص14.
23. أسماء احمد محمد، مقال أسباب ضغوط العمل، الموسوعة العربية، 5/ديسمبر/2018م.
24. محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية /مصر، 1999م ص91.

25. محمد علي شهيب ، السلوك الإنساني في التنظيم ط8 جامعة القاهرة 1996م ص334.
26. علي السلمي ، السلوك التنظيمي ، القاهرة /مصر 1997م ص291.
27. محمود سليمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ، ط5 ، جامعة الأردن ، كلية إدارة الاعمال ، 2010م ص171.
28. الفريحان خضير كاظم ، وموسى سلامة اللوزي ، وأنعام الشهابي، السلوك التنظيمي، مفاهيم معاصره ، دار أثير للنشر والتوزيع ، ط1 ، الأردن ، 2009م ص302.