

## محاضرة: ضغوط العمل

مما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة، بغض النظر عن أسبابها سواء مادية أو سيكولوجية وأثرت هذه المثيرات على الفرد ولم يقتصر هذا التأثير في البيت أو المدرسة، وإنما تجاوز إلى بيئة العمل ومن هنا برزت الضغوط الإنسانية نتيجة التأثير بالمثيرات والمنبهات البيئية المختلفة، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة تلف وتوتر وانفعال، مما أثر على مهام واجباته الوظيفية وعلى علاقته مع العاملين في المنظمة، كذلك على صحته وجسده.

### أولاً: مفهوم ضغوط العمل:

إن من أهم المشكلات التي يواجهها المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة هي محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط.

#### 1. تعريف ضغوط العمل:

- تعريف ضغوط العمل من طرف "كايلان" بأنه: "أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلف تهديدا للفرد".
- ووفقاً لتعريف "مارشال"، يقصد بالضغوط الوظيفية: "مجموعة العوامل البيئية السلبية (غموض الدور، صراع الدور، أحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عم معين".
- كما يعرف بأنه: "عدم الملاءمة أو عدم التناسب بين ما يشكله الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله".

#### 2. عناصر ضغوط العمل:

يمكن تحديد ثلاث عناصر أساسية للضغوط في المنظمة:

- (أ) **عنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط.
- (ب) **عنصر الاستجابة:** يمثل هذه العنصر ردود الفعل النفسية والسلوكية التي يبذلها الفرد (القلق، الإحباط، التوتر).

(ج) **عنصر التفاعل:** هو تفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

#### ثانياً: مصادر ضغوط العمل

يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة كل منهما بشكل مستمر أو تتفاعل معا في التأثير على الفرد.

- البيئة الخارجية.
- الأسرة.
- الأحداث الشخصية.
- تأثير شخصية الفرد.

- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي.
- مشاكل الخضوع للسلطة.
- اختلال العلاقات الشخصية.
- طبيعة العمل.
- صعوبة العمل.
- غموض الدور.
- صراع الدور.
- التنافس على الموارد.
- اختلال بيئة العمل المادية.

### ثالثاً: آثار ضغوط العمل:

لضغوط العمل آثار إيجابية وأخرى سلبية:

1. الآثار الإيجابية: إن العديد من المنظمات، إن لم يكن جميعها، تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شيء يجب مكافحته وذلك للآثار السلبية على الفرد والمنظمة معاً، ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوب فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها، ومن الآثار الإيجابية مايلي:

- تحفز على العمل.
- تجعل الفرد يفكر في العمل.
- ينظر الفرد لعمله بتميز.
- التركيز على نتائج العمل.
- المقدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر.
- الشعور بالإنجاز.
- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.

2. الآثار السلبية: يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية:

#### (أ) آثار الضغوط على الفرد:

• آثار سلوكية: ومن بين الآثار التي يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض المتغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتاد وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ ومن أهمها:

- المعاناة من الأرق.
- الإفراط في التدخين.

- اضطراب الوزن وفقدان الشهية.
- التغيرات في عادات النوم.
- استخدام الأدوية المهدئة.
- العدوانية والتخريب.
- عدم احترام الأنظمة والقوانين في المنظمة.
- آثار نفسية: يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته مع الآخرين.
- الحزن والكآبة.
- القلق.
- النظر إلى المستقبل بتشائم.
- التصرف بعصبية شديدة.
- عدم القدرة على التركيز.
- فقدان الثقة بالغير.
- النسيان المتكرر.
- الحساسية للنقد من الآخرين.
- صعوبة التحدث والتعبير.
- التردد واللامبالاة.
- الآثار الجسدية: تمتد نتائج تزايد الضغط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية ومن أهم الأعراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد حسب الضغوط مايلي:
- الصداع.
- السكري.
- ضغط الدم.
- أمراض القلب.
- مرحة المعدة.
- (ب) آثار ضغوط العمل على المنظمة:
- أثر زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخير عن العمل، الغياب، التوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل).
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.

- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- الاستياء من أجور العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- عدم الرضا الوظيفي.
- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- سوء الاتصال بين غموض الدور وتشويه المعلومات.

#### رابعاً: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

إن معالجة ضغوط العمل ومواجهتها على مستوى الفرد والمنظمة تتم عن طريق الأساليب والطرق التالية:

#### 1. استراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

- التأمل.
- الاسترخاء.
- التمرينات الرياضية.

#### 2. استراتيجية التعامل مع ضغوط على مستوى المنظمة: من أجل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة

يمكن اللجوء إلى الأساليب التالية:

- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم.
- تصميم وظائف ذات معنى: تفقد العديد من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي منحه في أداء العمل ويتقلب إلى روتين ممل، كما قد تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حدة التصرف فيها وعليه العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية.
- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، مثل: تخفيض مستوى الإشراف، دمج وظائف إضافية لمستوى تنظيمي جديد.
- تطوير نظم الاختيار والتعيين، وذلك باختيار أفراد لديهم القدرة على العمل المطلوب.
- التحديد الدقيق لمتطلبات الدور: بمعنى يمنع أي تداخل أو تعارض مع الوظائف الأخرى.
- ترتيب بيئة العمل المادية بالشكل الذي يمكن الفرد من أداء عمله بسهولة ويجعله أقل عرضة للمخاطر والأضرار.