

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة محمد خيضر بسكرة

بحث حول :

ضغوط العمل

تحت إشراف الأستاذة:

أ. علالي

من إعداد:

بن نونة علي

بن ناجي فاطمة

خطة البحث

المقدمة

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل

المطلب الثاني: عناصر ضغوط العمل

المطلب الثالث: انواع ضغوط العمل

المبحث الثاني: مراحل ومصادر و استراتيجيات التعامل مع

ضغوط العمل

المطلب الأول: مراحل ضغوط العمل

المطلب الثاني: مصادر ضغوط العمل

المطلب الثالث: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

الخاتمة

المقدمة:

يعتبر موضوع الضغوط من المواضيع الهامة التي نالت اهتمام العديد من المفكرين والباحثين في شتى العلوم بصفة عامة وبصفة أخص في الإدارة والسلوك التنظيمي، وهذا راجع إلى أهميته وما للضغوط من انعكاسات سلبية وإيجابية على الكل من الفرد والمنظمة والمجتمع، فهذا العصر يتميز بالتغيير السريع والمستمر مما يؤدي إلى تفاقم الضغوط لدى العاملين في المنظمات، حيث يتعرض العاملون لحالات من الاضطراب والقلق والخوف والغضب مما يؤثر سلبا عن حالتهم الصحية والنفسية والاجتماعية بالإضافة كذلك يتعرضون لمثيرات مادية في بيئة العمل كزيادة أو انخفاض درجة الحرارة أو عدم توفر الظروف الصحية المناسبة، أو ارتفاع الضوضاء و انخفاض الاضاءة والتجهيزات المكتبية، ومثيرات معنوية كعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، الرئيس الغامض، مما ينعكس ذلك على مستوى رضاهم الوظيفي ويؤثر على موقفهم تجاه عملهم وبالتالي يعيق المؤسسات في الوصول لأهدافها التي تعمل على تحقيقها، فما هو ضغوط و ما مفهوم و الأثر الذي يخلفه ضغوط العمل؟

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل

أولاً: مفهوم الضغوط:

هي مجموعة من المتغيرات الخارجية التي تمثل تهديد للفرد وتؤدي إلى اضطراب سلوكه.

ويمكن تعريفها بأنها مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية غير سارة.

ثانياً : مفهوم ضغوط العمل:

1/"عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة التي يعمل بها الفرد ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الاداء".

2/يعرفها كوبر على أنها "مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الافراد في العمل ومنها غموض الدور ظروف العمل البيئية العالقات الشخصية في العمل ، كل هذه العناصر تسبب إجهاد للفرد".

3/ هي ظروف و أحداث ومواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل فتؤثر سلباً على راحتهم النفسية و على مشاعرهم و أحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدوها على صحتهم العقلية و الجسدية أو كليهما معا¹

المطلب الثاني: عناصر ضغوط العمل

ويمكن تحديد 3 عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة وهي:

-أولاً عنصر المثير:

يحتوي هذا العنصر على المثيرات الاولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكمن مصدر هذا العنصر في البيئة أو المنظمة او الفرد.

-ثانياً عنصر الاستجابة:

يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والاحباط وغيرها، وهذه الاستجابة تتمثل في:

¹ حمدوني رشيد، الضغوط المهنية و اثرها على الرضا الوظيفي ،مذكرة لنيل شهادة الماستر ،الملحق الجامعي مغنية، 2015/2016 ، ص 23

- أثار نفسية كالقلق والتوتر وغيرها.....إلخ
- أثار جسمية كالصداع وأزمات القلبية...إلخ
- أثار تنظيمية كالتأثير السلبي على الاداء ... إلخ

-ثالثا عنصر التفاعل:

وهو التفاعل بين العوامل المثيرة وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستحبة ، وبأن هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الانسانية وما يترتب عليها من استجابات.

المطلب الثالث: انواع ضغوط العمل

تصنف الضغوط إلى نوعين هما:

- الضغط الايجابي:** وهذا الضغط يعد حافزا يدفع الفرد نحو الاداء الافضل ويساعده على الابداع وتنمية الثقة بالنفس
- الضغط السلبي:** ويؤثر في الحالة النفسية والجسمانية للفرد ، مما يؤدي إلى ضعف أدائه.

بالإضافة للتصنيف السابق هناك تصنيفات أخرى أهمها:

*حسب معيار السبب:

- الضغوط الاسرية : الانفصال ، الوفاة ..إلخ
- ضغوط النقص : نقص الممتلكات ، نقص الاصدقاء.
- ضغوط العدوان : سوء المعاملة من العائلة ، الأصدقاء.

*حسب الفترة الزمنية:

- الضغوط البسيطة : وتستمر من ثوان محدودة إلى ساعات طويلة وتكون ناتجة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين او أحداث قليلة الاهمية في الحياة.
- الضغوط المتوسطة : وتمتد من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الامور كفترة العمل الاضافية أو زيادة مسؤول أو شخص غير مرغوب فيه.

-الضغوط المضاعفة : وهي التي تستمر لأسابيع واشهر وتتجم عن احداث كبيرة كالنقل من العمل و الايقاف عن العمل².

² غناي بسمة، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند عاملات الاستقبال، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة بسكرة، 2016/2015، ص37.

المبحث الثاني: مراحل وأنواع ضغوط العمل

المطلب الأول: مراحل ضغوط العمل

وتوجد 3 مراحل وهي:

*المرحلة الاولى: مرحلة التنبيه بالخطر : وفي هذه المرحلة يكون هناك رد فعل تجاه ضغوط العمل والتي تتمثل في التفاعلات الجسمانية والنفسية الداخلية التي يترتب عليها توتر الاعصاب و ارتفاع ضغط الدم وزيادة معدلات التنفس وغير ذلك من الاعراض.

*المرحلة الثانية: مرحلة المقاومة : تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى التوتر والقلق وعادة ما يترتب عن هذه المقاومة العديد من المظاهر السلبية للسلوك مثل إصدار قرارات متضاربة وغير جيدة والمصادمات مع الآخرين ومقاومة بعض القرارات العليا... الخ

المرحلة الثالثة: الاجهاد أو الاستنزاف : تظهر هذه المرحلة مع إنهيار المقاومة وظهور العديد من الامراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل ارتفاع ضغط الدم أو الصداع المستمر وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديدات للفرد والمنظمة.³

المطلب الثاني: مصادر ضغوط العمل

1/مصادر تنظيمية : وتنقسم إلى 3 مستويات وهي:

*المستوى التنظيمي :أشارت اغلب الدراسات الى وجود علاقات متبادلة ومتعادلة وسلبية بين عناصر ترتبط بالوظيفة مثل الراتب ومشكلات الصحية... إلخ وقد دفعت هذه النتائج إلى إجراء دراسة دقيقة لعناصر كل وظيفة على حدى مثل التنوع وحرية اتخاذ القرارات وعلاقتها بالنتائج المترتبة عن الضغط النفسي.

*المستوى الجماعي :من الممكن أن يتأثر الاداء الفردي والتنظيمي بالعلاقات داخل الجماعات وبينها وبعضها فهناك عدد من العوامل تعتبر عناصر فاعلة في الضغوط وتشمل عدم التحديد الدقيق للأدوار ونشاطات الجماعة والتي تولد الضغوط بين الافراد ، ومحدودية فرص المشاركة والدعم ، او عدم الاتفاق حول قادة الجماعة.

*المستوى الفردي :تعد الكثير من العوامل المذكورة سابقا للضغط على المستوى الفردي ويمكن حصر المصادر التنظيمية في النقاط التالية:

³ حمدوني رشيد، مرجع سابق، ص 24

-خصائص العمل المادية

- الغموض الوظيفي

-جمل العمل الزائدة

- ثقافة وقيم العمل السائدة

-الهيكل التنظيمي

2/المصادر الشخصية : وهي عوامل في حياة الفرد ويمكن أن تولد الضغط وقد

تسبب الاحداث التي تؤثر في أسرة الفرد وعاداته الاجتماعية وحياته الخاصة ويمكن تلخيص هذه النقاط فيما يلي:

-نمط الشخصية.

-التوافق بين الفرد و الوظيفة.

-الدوافع الشخصية والطموحات الوظيفية.

-مرحلة النمو الوظيفي.

3/مصادر البيئية : وتنقسم إلى داخلية وخارجية

***خارجية :** وتشمل على سبيل المثال الحالة الاقتصادية العامة والاتجاهات التي تم

التنبؤ بها ، ويمكن أن يسبب التذبذب في الدفع الاقتصادي صعودا ونزولا الضغط النفسي فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش وما شابهها.

***داخلية:** وتشمل الصحة والسالمة داخل المنظمة وظروف العمل ...إلخ

ظروف أخرى : مثل الحرارة والضوضاء ، سوء تصميم أماكن العمل ...إلخ⁴

⁴ عطا هلا حسين ، ضغوط العمل على الاستاذ الجامعي ، دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة الجامعة، جامعة بغداد ، مجلة 6، ص 2

المطلب الثالث: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

هناك بعض الاساليب المتخصصة التي يمكن ان تستفيد منها الادارة في محاولة تقليل الاضرار الناتجة عن التعرض للضغوط ومن هذه الاساليب:

- 1 – تطوير نظم الاختيار والتعيين : فنظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى 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 فان تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار افراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها .
- 2 – برامج مساعدة العاملين : وتتضمن هذه الاستراتيجية توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين وتقديم الاجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الاطباء والاختصاصيين النفسيين .
- 3 – نظم الحوافز وتقييم الاداء : ان احساس الفرد بأن اداءه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة يدفع الفرد بالاستعداد لتقليل ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة وظيفته الى حد كبير .
- 4 – الانشطة الاجتماعية : الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة وازالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الالفة بعيدا عن رسميات العمل
- 5 – نظم وقنوات الاتصال : ان توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل . ويشعر العاملون بالمنظمة ان شكاويهم تصل الى اعلى مستوى وان دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة
- 6 – المؤازرة الاجتماعية : من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الافراد بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منهم وانهم يساعدونه في حل مشكلاته مما يبديد شعور الفرد بالعزلة والاغتراب

الخاتمة:

لقد أصبح موضوع ضغوط العمل محل اهتمام كثير من الباحثين وهذا الاهتمام راجع إلى الأمراض المترتبة على هذه الضغوط، وإلى التكاليف الناتجة عنها على المستوى الفردي أو الجماعي أو التنظيمي ، حيث لها علاقة ارتباطية مع ظهور الضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسة وبالتالي يؤثر سلبا وعكسا على فاعليتهم على أدائهم للعمل.

وفي ختام بحثنا نستنتج أنه لا يوجد عمل يخلو من الضغوط، والتي لها عوامل وأسباب كثيرة تحدثنا عنها في بحثنا، لذلك على الموظف أن يدركها وأن يسعى جاهداً لمواجهتها والتخلص منها وأن يكون دائم التفكير في مستقبله، وأن يواجه المشاكل المصاعب .